Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

INFOdoradca+

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

INFORMACJA O ZAWODZIE

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych

(242113)

Specjaliści do spraw administracji i zarządzania

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych

(242113)

Specjaliści do spraw administracji i zarządzania

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych (242113)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [114]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://isorepublic.com/photo/planning-travel-trip [dostęp: 31.10.2018].

SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU 3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności) 3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu 3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD 3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący 3
2. OPIS ZAWODU 4
2.1. Synteza zawodu 4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania 4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) 5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne 6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie 7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji 8
2.7. Zawody pokrewne 8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE 9
3.1. Zadania zawodowe 9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Analizowanie rynku usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych w celu dostosowania oferty do potrzeb klientów 9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Organizowanie wykonania usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych zgodnie z potrzebami klientów 10
3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Walidowanie i ocenianie jakości świadczonych usług 12
3.5. Kompetencje społeczne 13
3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 14
3.7. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji 14
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO 15
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie 15
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu 15
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów 16
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie 17
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) 17
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE 18
7. SŁOWNIK POJĘĆ 19
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) 19
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) 21

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych 242113

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Organizator usług.
- Specjalista do spraw organizacji.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 2421 Management and organization analysts.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja N – Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:
- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie SPO RZL (2006-2007) „Opracowanie i upowszechnianie krajowych standardów kwalifikacji zawodowych”,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w październiku 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Robert Będziński – Doradca Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Tomasz Pokrywka – PI - SPORT Anna Piła, Sopot.
- Dariusz Tokarski – Centrum Sportowo-Konferencyjne Gniewino Sp. z o.o., Gniewino.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Wojciech Gostomski – Doradca Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Joanna Gralak-Merchel – Doradca Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Ireneusz Woźniak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Dorota Jendza – Uniwersytet Gdański, Sopot.
- Elżbieta Trella – „ELLA” Elżbieta Trella, Gdynia.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Halina Maras-Pawliszyn – Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 w Kluczborku, Kluczbork.
- Maria Napiórkowska-Gzula – Stowarzyszenie ,,Sposób na Sukces", Brwinów.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

WAŻNE:
W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych zajmuje się kompleksowym przygotowaniem usług turystycznych do ich realizacji, zgodnie z samodzielnie opracowanym i zatwierdzonym programem dla klienta. Koordynuje oraz nadzoruje jakość świadczenia usług realizowanych przez wybranych usługodawców, rozlicza oraz raportuje wykonane usługi.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Zakres obowiązków **specjalisty do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** obejmuje:
- analizowanie rynku w obszarze wybranych usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- kalkulowanie kosztów i cen usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- przygotowanie ofert usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- koordynowanie oraz nadzorowanie świadczonych usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- dokonywanie oceny jakości pracy usługodawców,
- sporządzanie dokumentacji końcowej związanej z rozliczaniem usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- rozliczanie zrealizowanych usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- budowanie i utrzymywanie relacji z klientem, kontrahentami (pośrednikami).

Sposoby wykonywania pracy

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych wykonuje pracę polegającą na:
- pozyskiwaniu klientów oraz utrzymywaniu z nimi stałych relacji,
- analizowaniu cen sprzedaży konkurencji i przygotowywaniu wyceny własnej oferty usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- przygotowywaniu ofert wybranych usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych, do realizacji zgodnie z zapytaniami klientów,
- wybieraniu rodzaju i zakresu usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych odpowiednio do zgłaszanych potrzeb klientów,
- zawieraniu z klientami umów dotyczących realizacji określonych usług,
- wybieraniu usługodawców do realizacji danej usługi,
- zawieraniu z usługodawcami umów na realizację danej usługi,
- zlecaniu realizacji świadczeń usługodawcom,

- organizowaniu i koordynowaniu prac w zakresie uzyskania różnych pozwoleń niezbędnych do wykonania usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- koordynowaniu współpracy pomiędzy usługodawcami zewnętrznymi i poszczególnymi działami własnej firmy,
- nadzorowaniu jakości oraz sposobu realizacji zleconych usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- badaniu i analizowaniu rynku pod kątem działania konkurencji oraz usługodawców,
- dokumentowaniu współpracy z klientami i kontrahentami,
- dokonywaniu rozliczeń zrealizowanych usług,
- przygotowywaniu raportów na temat zrealizowanych zleceń.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2, 3.3 i 3.4. Kompetencje zawodowe.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Warunki pracy

Miejscem pracy **specjalisty do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych** jest biuro firmy, ale wiele zadań wykonywanych jest również w terenie. Specjalista wyjeżdża służbowo w celu sprawdzenia oraz zweryfikowania warunków w miejscach, w których mają być organizowane usługi. Uczestniczy również w krajowych i zagranicznych imprezach targowych związanych z przemysłem turystycznym, hotelarskim i gastronomicznym.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych w działalności zawodowej wykorzystuje m.in:
- telefon,
- komputer z dostępem do internetu oraz niezbędnym oprogramowaniem,
- samochód osobowy,
- urządzenia peryferyjne (np. urządzenie wielofunkcyjne, skaner, drukarka i inne).

Organizacja pracy

Wykonywana praca **specjalisty do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** wymaga samodzielnego planowania oraz organizowania czasu i zakresu pracy. W tym zawodzie należy spodziewać się konieczności wyjazdów służbowych oraz pracy w nienormowanych godzinach, np. w weekendy, święta czy w godzinach wieczornych. Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych podczas wykonywania służbowych obowiązków ma kontakt z wieloma ludźmi, w tym m.in. z wykonawcami usług czy pośrednikami, jak również z pracownikami innych działów firmy.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych narażony jest w szczególności na:
- długotrwałą pracę przy komputerze,
- pracę pod presją czasu,
- przeciążenia aparatu głosowego (mowy).

Do występujących w zawodzie chorób można zaliczyć:
- choroby układu mięśniowego i kostnego,
- choroby narządu wzroku,
- choroby krtani i strun głosowych,
- zaburzenia nerwicowe i bóle głowy.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych
- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność układu oddechowego,
- sprawność narządów równowagi,
- sprawność zmysłu węchu,
- sprawność zmysłu smaku,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- wydolność układu krążenia;

w kategorii sprawności sensomotorycznych
- zręczność rąk i palców,
- spostrzegawczość,
- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu,
- rozróżnianie barw,
- zmysł równowagi,
- czucie smakowe,
- powonienie,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa;

w kategorii sprawności i zdolności
- zdolności interpersonalne,
- zdolności analityczne,
- zdolności organizacyjne,
- zdolność koncentracji uwagi,
- zdolność do współdziałania,
- zdolność do podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- zdolność utrzymywania pozytywnych relacji ze współpracownikami,
- zdolność do strategicznego myślenia,
- zdolność motywowania,
- zdolności negocjacyjne,
- logiczne myślenie,
- zdolność pracy pod presją czasu;

w kategorii cech osobowościowych
- samodzielność,
- samokontrola,
- odpowiedzialność,

- dokładność,
- wysoka samodyscyplina,
- gotowość do współdziałania,
- inicjatywność,
- asertywność,
- konsekwencja w działaniu,
- komunikatywność,
- wytrwałość,
- cierpliwość,
- elastyczność,
- wychodzenie z własną inicjatywą,
- dążenie do osiągania celów,
- wysoka kultura osobista,
- gotowość do ustawicznego uczenia się.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach*: *3.5. Kompetencje społeczne; 3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Praca **specjalisty do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** pod względem wydatku energetycznego należy do prac lekkich. Występuje w niej również obciążenie umysłowe związane np. z organizowaniem, analizowaniem, rozwiązywaniem problemów, podejmowaniem decyzji, negocjowaniem.

Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych są m.in.:
- poważne schorzenia wzroku,
- wady słuchu,
- wady wymowy,
- zaburzenia równowagi oraz padaczka,
- zaburzenia układu krążenia,
- niska odporność psychiczna.

WAŻNE:
O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Od osób zatrudnionych na stanowisku **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** oczekuje się wykształcenia wyższego (preferowane kierunki: turystyka, marketing, zarządzanie). Dodatkowym atutem mogą być ukończone studia językowe.

Specjalistyczną wiedzę w zawodzie specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych można zdobywać także na kierunkowych studiach podyplomowych, np. z zakresu organizacji usług gastronomicznych i hotelarstwa.

Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Do pracy w zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** nie są wymagane specjalne uprawnienia. Atutem przy podjęciu pracy w zawodzie są dyplomy, świadectwa i certyfikaty potwierdzające:

- biegłą znajomość języków obcych,
- biegłą obsługę komputera,
- znajomość funkcjonowania branży turystycznej, gastronomicznej oraz hotelowej,
- posiadanie prawa jazdy odpowiedniej kategorii.

Dodatkowym atutem przy wykonywaniu zawodu specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych mogą być umiejętności w obszarze finansów, technik sprzedaży i negocjacji oraz zarządzania projektami.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Możliwości awansu **specjalisty do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** zależą od miejsca pracy oraz struktury organizacyjnej firmy. Osoby z dużym doświadczeniem oraz dobrymi wynikami pracy mogą awansować na stanowiska kierownicze lub dyrektorskie.

Bardzo ważnym obszarem rozwoju jest zdobycie certyfikatów z języków obcych, które w zawodzie specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych są niezwykle ważne, z uwagi na możliwy kontakt zarówno z klientami, jak również kontrahentami czy podwykonawcami z zagranicy.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** nie ma bezpośredniej możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych zarówno w edukacji formalnej, jak i pozaformalnej.

Alternatywnymi formami potwierdzania przydatnych kompetencji są dyplomy wyższych uczelni (I/II stopień) i studiów podyplomowych (preferowane kierunki: turystyka, marketing, zarządzanie) oraz świadectwa i certyfikaty językowe oraz związane z obsługą programów komputerowych, przydatnych w zarządzaniu.

Więcej informacji można uzyskać w Bazie Usług Rozwojowych https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik działu w hotelu	141101
Kierownik hotelu	141103

Kierownik agencji do spraw usług sportowych / turystycznych / kulturalnych	143101
Organizator usług kateringowych	343401
Technik żywienia i usług gastronomicznych[5]	343404
Właściciel małego zakładu agroturystycznego / hotelarskiego / gastronomicznego	515204

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** wykonuje różnorodne zadania, do których w szczególności należą:

Z1 Przygotowywanie informacji na temat rynku usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych oraz baz danych usługodawców i klientów.
Z2 Opracowywanie programu usług[4] gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych zgodnie z potrzebami klientów.
Z3 Nawiązywanie współpracy oraz negocjowanie jej warunków z kontrahentami i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych.
Z4 Przygotowywanie cen usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych.
Z5 Nadzorowanie i koordynowanie działań związanych z przygotowaniem, oferowaniem oraz realizowaniem usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych.
Z6 Przygotowywanie rozliczenia świadczonych usług oraz sporządzanie wymaganej dokumentacji.
Z7 Utrzymywanie stałych kontaktów z klientami.
Z8 Przeprowadzanie badań jakości świadczonych usług.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Analizowanie rynku usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych w celu dostosowania oferty do potrzeb klientów

Kompetencja zawodowa Kz1: Analizowanie rynku usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych w celu dostosowania oferty do potrzeb klientów obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Przygotowywanie informacji na temat rynku usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych oraz baz danych usługodawców i klientów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Źródła wiedzy na temat rynku usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Zasady gromadzenia informacji na temat rynku usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Wymagany zakres analizy i badania rynku usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych, obejmujący np.: popyt, podaż, konkurencję, strategie rynkowe itp.; • Źródła informacji na temat usługodawców oraz potencjalnych klientów; • Zasady klasyfikacji usługodawców usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych oraz potencjalnych klientów; • Kryteria oceny i selekcji potencjalnych usługodawców pod kątem możliwości	• Korzystać ze źródeł wiedzy na temat usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Gromadzić informacje na temat rynku usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Przygotowywać analizę oraz badania rynku usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Korzystać ze źródeł informacji na temat usługodawców oraz potencjalnych klientów; • Klasyfikować usługodawców usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych oraz potencjalnych klientów, zgodnie z przyjętymi w firmie zasadami; • Oceniać i selekcjonować potencjalnych usługodawców pod kątem możliwości współpracy, zgodnie z przyjętą strategią

współpracy, zgodnie z przyjętą strategią działania firmy; • Zasady przygotowywania baz danych oraz zakres niezbędnych informacji; • Zasady katalogowania informacji na temat usługodawców oraz potencjalnych klientów; • Reguły okresowej oceny i modyfikacji przygotowanych baz danych.	działania firmy; • Przygotowywać bazy danych z wymaganym zakresem informacji na temat potencjalnych usługodawców oraz klientów; • Katalogować informacje na temat usługodawców oraz potencjalnych klientów; • Modyfikować przygotowane bazy danych po przeprowadzeniu okresowej oceny ich zawartości.

Z2 Opracowywanie programu usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych zgodnie z potrzebami klientów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady badania potrzeb klientów związanych z realizacją usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Zakres i rodzaj oferty usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Zasady przeprowadzania analizy możliwości realizacji danej usługi zgodnie z potrzebami klientów; • Reguły projektowania i opracowywania programu usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Możliwości organizacyjne i finansowe firmy do organizacji usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych zgodnie z wymaganiami klientów; • Zasady sporządzania ofert sprzedaży usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych oraz odpowiedzi na zapytania ofertowe; • Zasady oraz uwarunkowania prawne zawierania z klientami firmy umów dotyczących organizacji usług.	• Badać potrzeby klientów związanych z realizacją usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Ustalać zakres i rodzaj oferty usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych zgodnie z potrzebami klientów; • Analizować możliwość realizacji usług zgodnie z rodzajem i zakresem zgłaszanym przez klientów; • Projektować i opracowywać program usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Dostosowywać program usług do możliwości organizacyjnych i finansowych firmy oraz do oczekiwań klientów; • Sporządzać oferty sprzedaży usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych oraz odpowiedzi na zapytania ofertowe; • Zawierać umowy z klientami firmy dotyczące organizacji usług zgodnie z przyjętymi zasadami oraz uwarunkowaniami prawnymi.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Organizowanie wykonania usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych zgodnie z potrzebami klientów

Kompetencja zawodowa Kz2: Organizowanie wykonania usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych zgodnie z potrzebami klientów obejmuje zestaw zadań zawodowych Z3, Z4, Z5, Z6, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z3 Nawiązywanie współpracy oraz negocjowanie jej warunków z kontrahentami i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady i reguły dotyczące współpracy w obszarze nawiązywania współpracy z kontrahentami i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Formy współpracy z kontrahentami	• Nawiązywać współpracę z kontrahentami i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych, przestrzegając obowiązujących zasad i reguł w tym obszarze; • Rozróżniać formy współpracy z kontrahentami

i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Warunki współpracy oraz rodzaje umów z kontrahentami i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Narzędzia i techniki negocjacji; • Zasady i warunki negocjowania umów z kontrahentami i podwykonawcami usług; • Metody analizy umów zawieranych z kontrahentami i podwykonawcami usług; • Obowiązujące w firmie zasady zawierania umów z kontrahentami i podwykonawcami usług.	i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Ustalać warunki umów zawieranych z kontrahentami i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych przed rozpoczęciem negocjacji; • Stosować narzędzia i techniki negocjacji; • Negocjować warunki umów z kontrahentami i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Analizować warunki umów zawieranych z kontrahentami i podwykonawcami usług; • Zawierać umowy o świadczenie usług z kontrahentami i podwykonawcami.

Z4 Przygotowywanie cen usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Podstawy finansów, w tym podział kosztów na stałe i zmienne oraz określanie progu rentowności (BEP)[5]; • Zasady analizy kosztów dotyczących usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Zasady wyliczania kosztu całkowitego i jednostkowego usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Zasady analizy cen konkurencji; • Zasady obliczania ceny oraz stosowania marż usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych, zgodnie z przyjętą strategią firmy; • Przepisy prawa dotyczące naliczania VAT oraz pozostałych podatków w usługach gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych.	• Klasyfikować koszty na stałe i zmienne oraz obliczać BEP; • Analizować i rozróżniać koszty w podziale na ich rodzaje w usługach gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Obliczać koszt całkowity i jednostkowy usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Analizować ceny konkurencji; • Proponować ceny oraz obliczać marżę usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych, zgodnie z przyjętą strategią firmy; • Przestrzegać obowiązujących przepisów prawa w zakresie naliczania i rozliczania podatku VAT oraz pozostałych podatków w usługach gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych.

Z5 Nadzorowanie i koordynowanie działań związanych z przygotowaniem, oferowaniem oraz realizowaniem usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Przepisy prawa dotyczące wykonywania zawodów związanych z usługami gastronomicznymi, hotelarskimi oraz turystycznymi; • Zasady podziału zadań na poszczególne działy firmy oraz kontrahentów i podwykonawców usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Reguły koordynowania pracy związanej z przygotowaniem i realizacją usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Zasady zlecania zadań poszczególnym działom firmy oraz kontrahentom i podwykonawcom związanych z daną ofertą usług; • Narzędzia informatyczne do budowania	• Przestrzegać obowiązujących przepisów prawa dotyczących organizacji pracy w zawodach związanych z usługami gastronomicznymi, hotelowymi oraz turystycznymi; • Uczestniczyć w podziale zadań pomiędzy poszczególnymi działami firmy, a kontrahentami i podwykonawcami usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Koordynować pracę związaną z przygotowaniem i realizacją usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Zlecać wykonanie zadań poszczególnym działom firmy oraz kontrahentom i podwykonawcom, związanym z daną ofertą usług; • Uzgadniać terminy wykonania poszczególnych

harmonogramów oraz zasady ustalania terminów wykonania poszczególnych zadań; • Narzędzia do zarządzania i synchronizacji realizacji zadań przez ich wykonawców; • Metody i narzędzia kontroli poszczególnych etapów procesu przygotowania, realizacji oraz sprzedaży usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Ustalone reguły monitorowania przebiegu realizacji usług wykonywanych przez kontrahentów i podwykonawców, zgodnie z podpisanymi umowami; • Procedury związane z wystąpieniem zagrożeń realizacji usługi.	zadań według opracowanego harmonogramu; • Synchronizować wykonanie zadań przez poszczególne działy firmy, kontrahentów i podwykonawców; • Kontrolować poszczególne etapy przygotowania, realizacji, sprzedaży usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Monitorować realizację usług w celu zapewnienia klientom standardu usług, zgodnie z umową i obowiązującymi uregulowaniami prawnymi; • Podejmować, zgodnie z zawartą umową, działania korygujące w przypadku zagrożenia realizacji usług.

Z6 Przygotowywanie rozliczenia świadczonych usług oraz sporządzanie wymaganej dokumentacji	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady rozliczania rzeczywistych poniesionych kosztów zrealizowanych usług; • Reguły obliczania wysokości przychodów ze sprzedaży usług oraz zysku na sprzedaży[8] dla firmy; • Zasady wyliczenia rentowności[6] zrealizowanych usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych na różnych jej poziomach; • Zasady przygotowania raportu dotyczącego rozliczenia finansowego organizowanych usług; • Zakres przygotowania raportu opisującego przebieg procesu organizacji usług; • Zasady raportowania prowadzonych zleceń i prezentowania ich wyników.	• Obliczać rzeczywiste poniesione koszty zrealizowanych usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych, zgodnie z przyjętymi w firmie zasadami; • Obliczać wysokość przychodów ze sprzedaży usług oraz osiągnięty zysk na sprzedaży dla firmy; • Wyliczać rentowność na różnych poziomach zrealizowanych usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych; • Przygotowywać raport na temat rozliczenia finansowego organizowanych usług; • Przygotowywać raport na temat przebiegu procesu organizacji usług; • Przygotowywać raporty oraz sprawozdania z realizowanych zleceń oraz je prezentować.

3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Walidowanie i ocenianie jakości świadczonych usług

Kompetencja zawodowa Kz3: Walidowanie i ocenianie jakości świadczonych usług obejmuje zestaw zadań zawodowych Z7, Z8, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z7 Utrzymywanie stałych kontaktów z klientami	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Strategię marketingową[7] firmy; • Rolę programów lojalnościowych[3] dla stałych klientów; • Wykorzystywane w firmie narzędzia komunikacji marketingowej dostosowane do segmentu klientów oraz zasady ich stosowania; • Znaczenie imprez targowych w promowaniu oferty firmy;	• Promować działalność firmy zgodnie z przyjętą strategią marketingową; • Stosować programy lojalnościowe w stosunku do stałych klientów, zgodnie z przyjętą polityką firmy; • Stosować narzędzia komunikacji marketingowej dopasowane do segmentu klientów, w celu kreowania pozytywnego wizerunku firmy; • Uczestniczyć w imprezach targowych

• Narzędzia informatyczne typu CRM[2] do utrzymywania stałych relacji z klientami.	i wystawienniczych w branży gastronomicznej, hotelarskiej i turystycznej oraz prezentować ofertę firmy; • Wykorzystywać narzędzia informatyczne do utrzymywania stałych relacji z klientami.

Z8 Przeprowadzanie badań jakości świadczonych usług	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Narzędzia i techniki wykorzystywane do przeprowadzenia badań jakości świadczonych usług; • Zasady przygotowania modelu jakości świadczonych usług[1] przez kontrahentów i podwykonawców wobec oczekiwań klientów; • Metody wykonania badania jakości oraz metody określania wielkości próby badawczej w zależności od rodzaju badanych usług; • Zasady przygotowania narzędzia badawczego do przeprowadzenia badań jakości świadczonych usług; • Zasady organizacji procesu przeprowadzenia badania jakości świadczonych usług; • Zasady opracowania, analizy i prezentacji wyników przeprowadzonych badań jakości świadczonych usług; • Zasady porównania wyników badań jakościowych do pożądanego modelu jakości świadczonych usług i oczekiwań klientów.	• Wykorzystywać dostępne narzędzia i techniki badań jakości świadczonych usług; • Przygotowywać model jakości świadczonych usług przez kontrahentów i podwykonawców wobec oczekiwań klientów; • Dobierać metodę badania jakości oraz wielkość próby badawczej do rodzaju badanych usług; • Przygotowywać narzędzie badawcze zgodnie z tematem badania; • Organizować prowadzone badanie zgodnie z przyjętymi zasadami oraz możliwościami firmy; • Opracowywać, analizować i prezentować wyniki badań jakości świadczonych usług; • Porównywać wyniki badania z modelem jakości świadczonych usług i oczekiwaniami klientów.

3.5. Kompetencje społeczne

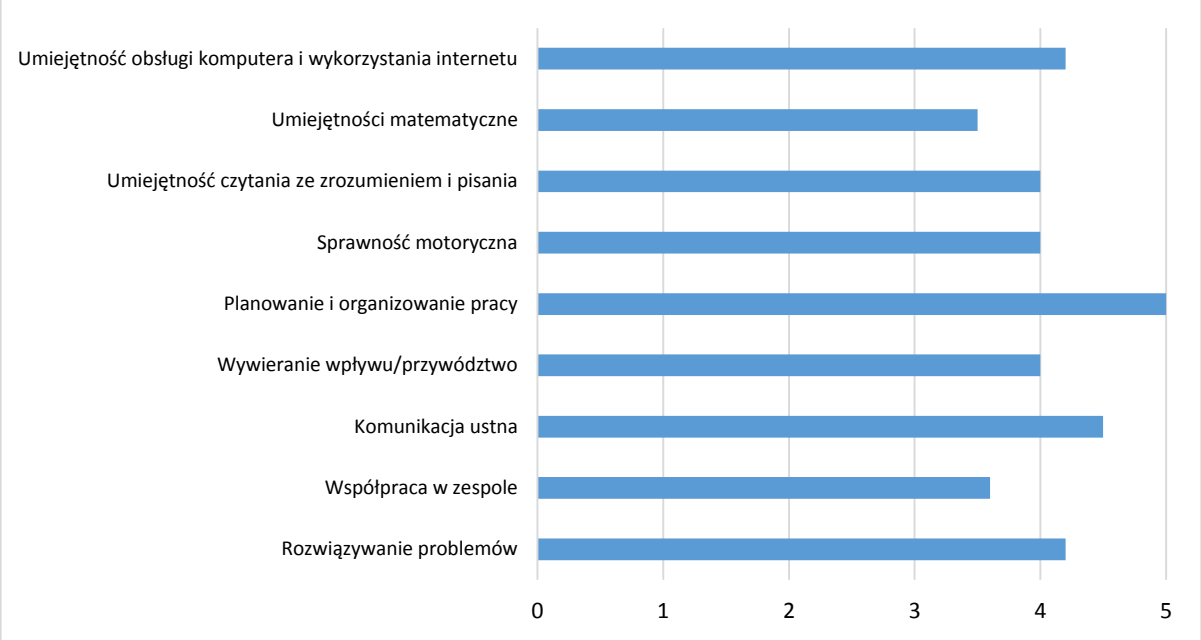
Pracownik w zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności i dokonywania samooceny i weryfikowania działań w zakresie realizowania zadań zawodowych.
- Przestrzegania ogólnie przyjętych zachowań etycznych, zasad uczciwości, rzetelności oraz poufności.
- Wykonywania pracy samodzielnie, jak i funkcjonowania w zespole.
- Wykazywania inicjatywy, otwartości i zorientowania na klienta.
- Współpracowania z klientem i współpracownikami, budowania atmosfery współpracy i dążenia do celu, uczestniczenia w wypracowaniu konstruktywnych i efektywnych rozwiązań.
- Dbania i utrzymywania trwałych relacji z klientami i kontrahentami.
- Kreowania odpowiedniego wizerunku firmy wśród klientów oraz kontrahentów i podwykonawców usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych.
- Komunikowania się z kontrahentami, klientami i współpracownikami.
- Rozwijania kompetencji osobistych i zawodowych, w tym ustawicznego aktualizowania wiedzy i podwyższania umiejętności.

3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych.**



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych**

Uwaga:
Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).

3.7. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisów kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: https://www.kwalifikacje.gov.pl
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych może znaleźć pracę w przedsiębiorstwach świadczących usługi turystyczne, w rodzaju biur podróży, oraz w branży hotelarskiej i gastronomicznej.

Ponadto osoba w tym zawodzie może szukać zatrudnienia w działach marketingu dużych firm oraz instytucjach i urzędach publicznych. Może także funkcjonować jako niezależny przedsiębiorca i założyć własną agencję oferującą organizowanie usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych.

WAŻNE:
Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy:**
http://oferty.praca.gov.pl

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]**:**
Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:
http://mz.praca.gov.pl
https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe

Barometr zawodów: https://barometrzawodow.pl

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:
Mazowieckie – http://obserwatorium.mazowsze.pl
Małopolskie – https://www.obserwatorium.malopolska.pl
Lubelskie – http://lorp.wup.lublin.pl
Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – http://obserwatorium.wup.lodz.pl
Pomorskie – http://www.porp.pl
Opolskie – http://www.obserwatorium.opole.pl
Wielkopolskie – http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl
Zachodniopomorskie – https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-rynku-pracya
Podlaskie – http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:
http://zielonalinia.gov.pl

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:
www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:
http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:
https://eures.praca.gov.pl
https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2018 r.) nie prowadzi się kształcenia kandydatów do pracy w zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** w formach szkolnych.

Potrzebne kompetencje można zdobyć podejmując kształcenie na poziomie wyższym, które oferują uczelnie na kierunkach:
- turystyka i rekreacja, hotelarstwo, gastronomia, geografia turyzmu,
- z zakresu nauk ekonomicznych, humanistycznych, marketingu i zarządzania.

Szkolenie

Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych ma możliwość skorzystania ze szkoleń poszerzających jego wiedzę z wielu dziedzin, organizowanych przez komercyjne firmy szkoleniowe.

WAŻNE:
Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]**:**

Szkolnictwo wyższe:
www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:
https://www.gov.pl/web/edukacja/ksztalcenie-zawodowe
http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod
https://zrp.pl

Szkolenia zawodowe:
Rejestr Instytucji Szkoleniowych – http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris
Baza Usług Rozwojowych – https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl

Inne źródła danych:
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl
Bilans Kapitału Ludzkiego – https://bkl.parp.gov.pl
Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – http://www.frse.org.pl, http://europass.org.pl
Learning Opportunities and Qualifications in Europe – https://ec.europa.eu/ploteus

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Obecnie (2018 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** zatrudnionych w firmach turystycznych wynosi średnio od 2500 zł do 4500 zł brutto miesięcznie, w zależności od: doświadczenia, umiejętności, posiadania certyfikatów ze znajomości języków obcych.

Dodatkowo poziom wynagrodzenia zależy od:
- rodzaju pracodawcy (prywatny z kapitałem polskim, sieciowy z kapitałem zagranicznym),
- regionu Polski,
- zakresu obowiązków,
- sezonowości usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych.

Do podstawowej płacy doliczana jest na ogół premia kwartalna od osiągniętej marży, liczona od całości marży firmy lub wartości sprzedanych przez pracownika usług, często do wysokości miesięcznego wynagrodzenia.

Często występują dodatkowe świadczenia (benefity) na rzecz osób pracujących w tym zawodzie, które obejmują takie elementy, jak np.: dofinansowanie zajęć sportowych, prywatną opiekę zdrowotną, służbowy samochód osobowy, służbowy telefon.

WAŻNE:
Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność. Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych.**

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]**:**
Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:
http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy
Przykładowe portale informujące o zarobkach:
https://wynagrodzenia.pl/gus
https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczeblach
https://sedlak.pl/raporty-placowe
https://zarobki.pracuj.pl
https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen
https://www.kariera.pl/wynagrodzenia

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych** możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych.

Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza pracy przy komputerze, wymagane jest wówczas dostosowanie sprzętu komputerowego,
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O), w przypadku możliwości skorygowania ich szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych.

WAŻNE:
Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020”. W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:
https://ec.europa.eu/esco/portal/home

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:
- **Zawody:** https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation
- **Umiejętności/Kompetencje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/skill
- **Kwalifikacje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.10.2018 r.

- Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265 i 1149, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1553, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 maja 2017 r. w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka (Dz. U. poz. 1155).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

Literatura branżowa:

- Altkorn J.: Podstawy marketingu. Instytut Marketingu, Kraków 2006.
- Cymańska-Garbowska B., Steblik-Wlaźlak B.: Podstawy turystyki. WSiP, Warszawa 2014.
- Grontkowska A., Klepacki B.: Ekonomika i organizacja w gastronomii. Podręcznik. Wydawnictwo Format AB, Warszawa 2014
- Milewska M., Włodarczyk B.: Hotelarstwo. Podstawowe wiadomości. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2015.
- Peć M., Michniewicz I.: Turystyka. Tom 5. Organizacja imprez i usług turystycznych. Podręcznik. Część 2. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2015.
- Steblik-Wlaźlak B., Cymańska-Garbowska B.: Usługi turystyczne cz. 1. Wydawnictwo REA, Warszawa 2008.
- Swastek A., Sydorko-Raszewska D.: Obsługa turystyczna część 1. Organizacja imprez i usług turystycznych tom 1. Wydawnictwo Format AB, Warszawa 2014.
- Żwirbla A.: Teoretyczne i praktyczne aspekty dynamicznej analizy progu rentowności, Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości, tom 61. Stowarzyszenie Księgowych w Polsce, Warszawa 2011.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Magazyn o podróżach http://www.national-geographic.pl
- Magazyn o podróżach https://www.voyage.pl
- Ministerstwo Sportu i Turystyki https://www.msit.gov.pl
- Polska Organizacja Turystyczna https://www.pot.gov.pl/pl
- Poradnik hotelarski i gastronomiczny: http://www.hotelarze.pl
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Turystyki (SRKT): http://kwalifikacje.edu.pl/sektorowa-rama-kwalifikacji-dla-turystyki
- Serwis Wiedzy Biznesowej w Zarządzaniu Gastronomią https://gastrowiedza.pl

- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus
- Wyszukiwarka opisów zawodów: http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow

7. SŁOWNIK POJĘĆ

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiająca porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.

Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.
Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, cząstkowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja", „egzaminowanie". Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu", „świadectwa", „certyfikatu".
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.

Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.
Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	**Model jakości świadczonych usług**	Zespół pożądanych cech charakterystycznych dla danego rodzaju usług, które przyczyniają się do zaspokojenia potrzeb klienta.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Jako%C5%9B%C4%87_us%C5%82ug [dostęp: 31.10.2018]
2	**Narzędzia informatyczne typu CRM**	Zestaw strategii, metod i działań podejmowanych przez firmę, które skupiają się na aspektach lojalnościowych w relacjach z klientem, celem zbudowania wzrostu efektywności sprzedaży i optymalizacji kosztów w firmie. CRM – to również system informatyczny, który wspomaga prowadzone działania. Z ang. *Customer Relationship Management.*	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/System_CRM [dostęp: 31.10.2018]
3	**Programy lojalnościowe**	Narzędzie promocji konsumenckiej stosowanej w celu przywiązania klienta do produktów (usług) danej firmy poprzez nagradzanie go za częste i duże zakupy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Programy_lojalno%C5%9Bciowe [dostęp: 31.10.2018]
4	**Program usług**	Co najmniej dwie usługi związane z gastronomią, hotelarstwem i turystyką objęte wspólnym programem oraz ceną.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Us%C5%82uga [dostęp: 31.10.2018]

5	**Próg rentowności (BEP)**	Poziom sprzedaży, który umożliwia pokrycie wszystkich kosztów.	Żwirbla A.: Teoretyczne i praktyczne aspekty dynamicznej analizy progu rentowności. Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości, tom 61, Stowarzyszenie Księgowych w Polsce, Warszawa 2011
6	**Rentowność**	Miara efektywności gospodarowania. Obliczana jest ona jako stosunek zysku do danej wielkości finansowej, której rentowność jest wyznaczana. W finansach pojęcie rentowności odnosi się zarówno do przedsiębiorstw, inwestycji, jak i papierów wartościowych. Najczęściej wyrażana jest ona procentowo.	Słownik finansowy https://www.findict.pl/slownik/rentownosc [dostęp: 31.10.2018]
7	**Strategia marketingowa**	Zespół jasno określonych działań i zasad postępowania, które przedsiębiorstwo musi spełnić, aby efektywnie prowadzić swoją działalność i osiągnąć maksymalizację zysku.	Altkorn J.: Podstawy marketingu. Instytut Marketingu, Kraków 2006
8	**Zysk na sprzedaży**	Różnica pomiędzy przychodami netto ze sprzedaży produktów, materiałów i towarów, a poniesionymi kosztami współmiernymi do osiągniętych przychodów.	https://www.jak-ksiegowac.pl/ksiegowosc-slownik.php?co=Wynik-ze-sprzedazy&id=55 [dostęp: 31.10.2018]

www.psz.praca.gov.pl

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

ISBN 978-83-7789-495-8 [114]