

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

Pilot wycieczek (511301)



Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek

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

Pilot wycieczek (511301)

Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek

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

Pilot wycieczek (511301)

© 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 [480]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce wykonane przez zespół ekspercki.



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	7
2.7. Zawody pokrewne.....	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	8
3.1. Zadania zawodowe	8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie wycieczki	8
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie uczestników i rozliczanie wycieczki	9
3.4. Kompetencje społeczne	11
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu	12
3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji	12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	13
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	13
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.....	14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	15
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie	15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	16
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	16
7. SŁOWNIK POJĘĆ	17
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	17
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	20

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Pilot wycieczek 511301

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Opiekun wycieczki.
- Przedstawiciel organizatora turystyki.
- Rezydent.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5113 Travel guides.

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:

- Bogusław Mazur – Grupa Bieszczadzka GOPR, Sanok.
- Agnieszka Skowrońska – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Szpak-Marek – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Rafał Ryszelewski – Biuro Turystyczne RAFTUR, Łódź.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Wacław Galewski – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Daria Siemińska – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Ireneusz Woźniak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Robert Fleischer – Terapia Szkolenia Doradztwo. RIF. Robert Fleischer, Olsztyn.
- Eugeniusz Gostomski – Uniwersytet Gdański, Instytut Handlu Zagranicznego, Sopot.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Maria Chomka – Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk.
- Barbara Górka – Zespół Szkół Spożywczych i Hotelarskich w Radomiu, Radom.

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**

Pilot wycieczek to osoba, która w imieniu organizatora turystyki³ sprawuje opiekę nad uczestnikami wycieczki, czuwa nad wykonywaniem na ich rzecz usług oraz przekazuje podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju, regionu, miasta, miejscowości.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania**Opis pracy**

Pilot wycieczek reprezentuje organizatora turystyki wobec krajowych i zagranicznych organów administracyjnych podczas wycieczki / imprezy i wobec kontrahentów świadczących usługi. W trakcie wycieczki opiekuje się uczestnikami, zapewnia realizację wszystkich świadczeń objętych programem. Przekazuje uczestnikom informacje o miejscach, w których się znajdują. Podczas wycieczek zagranicznych pełni również funkcję tłumacza.

Kompleksowa praca pilota uzależniona jest od rodzaju i formy turystyki związanej ze środkiem transportu uczestników. Wyróżnia się obsługę imprez: autokarowych, kolejowych, lotniczych, promowych, turystyki specjalistycznej (np. turystyka łowiecka, pielgrzymkowa, motywacyjna).

Sposoby wykonywania pracy

Pilot wycieczek wykonuje działania polegające m.in. na:

- udzielaniu turystom informacji na temat świadczeń związanych z realizowaną imprezą turystyczną,
- przedstawianiu podstawowych informacji krajoznawczych dotyczących zwiedzanego obszaru,
- przygotowaniu odprawy celno-paszportowej,
- prowadzeniu spotkań i dyżurów w miejscu zakwaterowania turystów,
- tłumaczeniu z języka obcego w wypadku wycieczek zagranicznych,
- organizowaniu czasu wolnego,
- kontrolowaniu ustaleń z kontrahentami² organizatora turystyki, związanych z realizacją programu wycieczki.

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

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

Warunki pracy

Wykonywanie zawodu **pilota wycieczek** związane jest z realizacją programu wycieczek. Wobec powyższego pilot wycieczek pracuje:

- w budynkach,
- na wolnym powietrzu,
- w środkach transportu.

Środowisko pracy pilota wycieczek ma charakter zróżnicowany. Jest ono uzależnione od rodzaju wycieczki i jej programu. Mogą to być na przykład obszary:

- górskie,
- morskie,
- pojezierne,
- miejskie,
- leśne.

W większości czasu praca jest wykonywana w pozycji stojącej. Niektórzy piloci wycieczek wykonują swoją pracę sezonowo.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pilot wycieczek w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- telefon służbowy/smartfon,
- tablet/laptop,
- strój służbowy,
- mikrofon,
- mapy, plany miast, atlas samochodowy,
- przewodniki, informatory.

Organizacja pracy

Pilot wycieczek pracuje dla biura podróży w terenie, w większości przypadków indywidualnie. Pracuje w różnych porach dnia, zmieniając miejsce, co wymaga zwiększonej mobilności. Pilot wycieczek wykonuje swoje obowiązki w nienormowanym czasie i podczas wycieczki jest dyspozycyjny przez całą dobę. Ze swoimi przełożonymi komunikuje się w sposób pisemny i ustny.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Istnieje możliwość wystąpienia zagrożeń zdrowia **pilota wycieczek** spowodowanych m.in.:

- groźnymi zjawiskami atmosferycznymi,
- zmiennymi temperaturami,
- ryzykiem wystąpienia aktów terrorystycznych,
- wirusami, lokalnymi bakteriami, pasożytami (np. lamblia),
- odmiennymi uwarunkowaniami religijno-kulturowymi (istotne zwłaszcza w przypadku kobiet),
- wypadkami komunikacyjnymi,
- wypadkami związanymi z pobytem w środowisku górskim (ekspozycja terenu, wyładowania atmosferyczne, lawiny).

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pilot wycieczek** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność wzroku,
- sprawność słuchu,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządów równowagi;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- zmysł równowagi,
- spostrzegawczość,
- szybki refleks;

w kategorii sprawności i zdolności

- uzdolnienia organizacyjne,
- dobra pamięć,
- łatwość wypowiadania się w mowie,
- podzielność uwagi,
- zdolność nawiązywania kontaktów z ludźmi,
- zdolność podejmowania trafnych i szybkich decyzji;

w kategorii cech osobowościowych

- samodzielność,
- samokontrola.
- ciekawość poznawcza,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- inicjatywność,
- komunikatywność,
- odpowiedzialność za innych,
- empatia,
- szacunek do godności człowieka,
- serdeczność,
- tolerancyjność,
- ekspresyjność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- operatywność i skuteczność,
- wysoka kultura osobista.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.4. Kompetencje społeczne; 3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Do pracy w zawodzie **pilot wycieczek** wymagany jest ogólny dobry stan zdrowia i sprawność fizyczna. Pod względem wydatku energetycznego praca w tym zawodzie należy do prac średnio ciężkich.

Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu są wady wymowy oraz wady słuchu uniemożliwiające swobodną komunikację.

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

Obecnie (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **pilot wycieczek** preferowane jest wykształcenie minimum średnie.

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

Do podjęcia pracy **pilota wycieczek** nie ma specyficznych wymagań w zakresie tytułów zawodowych, kwalifikacji i uprawnień. Niemniej pracodawcy przy zatrudnieniu najczęściej biorą pod uwagę posiadanie:

- świadectwa maturalnego,
- dyplomu technika obsługi turystycznej lub świadectwa ukończenia kwalifikacyjnych kursów zawodowych (dla dorosłych) w tym zawodzie,
- dyplomu technika turystyki wiejskiej lub świadectwa ukończenia kwalifikacyjnych kursów zawodowych (dla dorosłych) w tym zawodzie,
- świadectwa ukończenia kwalifikacyjnego kursu pilota wycieczek,
- certyfikatu znajomości języków obcych na poziomie min. B2,
- certyfikatów z odbytych szkoleń specjalistycznych (dotyczy to np. turystyki łowieckiej).

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

Pilot wycieczek może podnieść swoje kwalifikacje poprzez udział w specjalistycznych kursach i szkoleniach, takich jak:

- szkolenia językowe,
- szkolenia przewodnickie,
- szkolenia z zakresu budowania zespołu, podnoszące kompetencje zawodowe i osobiste, trening relacji,
- szkolenia z zakresu motywacji i coachingu.

Pilot wycieczek może również rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez podejmowanie kształcenia w zawodach pokrewnych. Możliwością awansu jest również zatrudnienie w charakterze wykładowcy na szkoleniach dla pilotów wycieczek lub założenie własnego biura podróży.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Potwierdzeniem kompetencji kandydatów do pracy w zawodzie **pilot wycieczek** są:

- ukończenie kursu kwalifikacyjnego w zakresie pilotażu wycieczek,
- ukończenie szkoły turystycznej lub studiów z dziedziny turystyki, których program przewiduje tematykę dotyczącą pilotażu wycieczek.

Osoby pracujące w zawodzie pilot wycieczek mogą potwierdzić swoje kompetencje w zawodzie pokrewnym technik obsługi turystycznej, w zakresie następujących kwalifikacji: TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych, TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych oraz w zawodzie pokrewnym technik turystyki wiejskiej, w zakresie kwalifikacji TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich.

Istnieje możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Pilotowanie imprez turystycznych”, zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych, wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

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 **pilot wycieczek** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Pracownik biura podróży	422101
Rezydent biura turystycznego	422102
Technik obsługi turystycznej ^S	422103
Przewodnik turystyczny górski	511302
Przewodnik turystyczny miejski	511303
Przewodnik turystyczny terenowy	511304
Technik turystyki wiejskiej ^S	515203

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pilot wycieczek** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Uczestniczenie w odprawie u organizatora wyjazdu.
- Z2 Przygotowywanie organizacyjno-krajoznawcze wycieczki.
- Z3 Sprawowanie opieki nad uczestnikami wycieczki.
- Z4 Czuwanie nad zapewnieniem realizacji świadczeń objętych programem wycieczki.
- Z5 Reprezentowanie organizatora turystyki w stosunku do klientów, instytucji i kontrahentów.
- Z6 Świadczenie podstawowej informacji krajoznawczej.
- Z7 Planowanie trasy przejazdu, prowadzenie grupy do celu i poszczególnych atrakcji turystycznych.
- Z8 Pełnienie funkcji tłumacza.
- Z9 Podejmowanie odpowiednich działań w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych.
- Z10 Rozliczanie z wycieczki u organizatora turystyki.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie wycieczki

Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie do wycieczki obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Uczestniczenie pilota wycieczek w odprawie u organizatora wyjazdu	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Obowiązujące przepisy dotyczące obowiązków, praw i świadczenia usług przez pilota wycieczek; - Przepisy, procedury i zwyczaje dotyczące rezerwacji świadczeń u kontrahentów i usługodawców; - Przepisy w zakresie ochrony danych osobowych.	- Analizować informacje przekazane w trakcie odprawy pilota; - Pozyskiwać dodatkowe informacje konieczne lub pomocne do właściwej realizacji wycieczki; - Stosować przepisy w zakresie ochrony danych osobowych; - Stosować przepisy dotyczące obowiązków, praw i świadczenia usług przez pilota wycieczek.

Z2 Przygotowywanie organizacyjno-krajoznawcze wycieczki	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Program wycieczki i zakres zagwarantowanych świadczeń; - Atrakcje turystyczne odwiedzanego kraju / regionu / miejsca; - Trasę przejazdu i najważniejsze atrakcje turystyczne znajdujące się na tej trasie; - Historię, kulturę odwiedzanych regionów; - Zasady programowania wycieczek w zależności od grupy uczestników, miejsca docelowego, środka transportu i innych czynników.	- Korzystać z przewodników, internetu w trakcie przygotowywania się do wycieczki; - Korzystać z atlasów i map; - Korzystać z planów miast; - Wykorzystywać inne źródła wiedzy turystycznej; - Uzyskiwać dodatkowe informacje przydatne do właściwej realizacji wycieczki; - Planować czas potrzebny do realizacji poszczególnych elementów programu; - Gromadzić i opracowywać materiały i wiadomości przydatne do realizacji wycieczki.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie uczestników i rozliczanie wycieczki

Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie uczestników i rozliczanie wycieczki obejmuje zestaw zadań zawodowych Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, Z8, Z9, Z10, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z3 Sprawowanie opieki nad uczestnikami wycieczki	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zróżnicowane potrzeby uczestników wycieczki; - Zróżnicowane motywy udziału w wycieczce; - Zasady kwaterowania grup turystycznych w hotelu; - Procedury i zasady udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.	- Nawiązywać kontakt z uczestnikami wycieczki; - Odczytywać zróżnicowane potrzeby uczestników wycieczki; - Otaczać opieką uczestników wycieczki; - Kształtować dobre stosunki w grupie; - Zakwaterować grupę w hotelu; - Udzielać pierwszej pomocy przedmedycznej.

Z4 Czuwanie nad zapewnieniem właściwej realizacji świadczeń objętych programem wycieczki	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Program obsługiwanego wycieczki; - Zakres zagwarantowanych klientom świadczeń; - Ustalenia między organizatorem imprezy a jego	- Realizować program wycieczki; - Dokonywać analizy i oceny realizowanych świadczeń objętych programem wycieczki

usługodawcami; • Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych obowiązujące u danego organizatora.	w stosunku do dokonanych rezerwacji i uzgodnień; • Podejmować działania w przypadku wystąpienia uchybień w stosunku do usługodawców w celu zapewnienia świadczeń objętych programem w odpowiedniej ilości, jakości i terminie.
--	---

Z5 Reprezentowanie organizatora turystyki w stosunku do klientów, instytucji i kontrahentów

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Informacje dotyczące profilu działalności organizatora turystyki; • Treść rezerwacji, umów oraz porozumień między organizatorem a jego kontrahentami; • Zasady etyki zawodowej.	• Kontaktować się z organizatorem wycieczki w celu przekazania wszelkich informacji o przebiegu imprezy oraz w razie potrzeby w celu uzyskania informacji i pomocy do właściwej realizacji wycieczki; • Dbać o dobre imię organizatora turystyki; • Zachowywać tajemnicę handlową; • Komunikować się z kontrahentami organizatora turystyki i właściwymi instytucjami; • Przyjmować reklamacje od uczestników wycieczki.

Z6 Świadczenie podstawowej informacji krajoznawczej

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Historię, geografie, sztukę i tradycję poszczególnych krajów / regionów / miejscowości i ośrodków turystycznych; • Informacje o poszczególnych atrakcjach turystycznych objętych programem wycieczki; • Czas zwiedzania i godziny otwarcia poszczególnych atrakcji turystycznych objętych programem wycieczki; • Formy przekazu.	• Przekazywać informacje dotyczące trasy przejazdu; • Przekazywać informacje o historii, tradycji, geografii, sztuce itp. odwiedzanych regionów turystycznych; • Przekazywać informacje o poszczególnych atrakcjach turystycznych; • Posługiwać się mikrofonem, zestawem <u>audio-guide</u>¹; • Stosować zróżnicowane formy przekazu.

Z7 Planowanie trasy przejazdu, prowadzenie grupy do celu i poszczególnych atrakcji turystycznych

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Szlaki komunikacyjne, drogi dojazdowe do miejsc docelowych; • Miejsca parkingowe na trasie wycieczki; • Zasady świadczenia usług transportowych przez przewoźników i przepisy w tym zakresie.	• Posługiwać się atlasem samochodowym; • Posługiwać się i korzystać z map, planów miast; • Korzystać z internetu i aplikacji mobilnych; • Wskazywać kierowcy drogę przejazdu w trakcie wycieczek autokarowych; • Prowadzić grupę do celu i poszczególnych atrakcji turystycznych; • Orientować się w terenie.

Z8 Pełnienie funkcji tłumacza	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Język obcy urzędowy w kraju, gdzie odbywa się wycieczka; - Słownictwo branżowe w kontaktach z usługodawcami; - Struktury gramatyczne pozwalające zredagować tekst pisany.	- Posługiwać się językiem obcym w trakcie wykonywania zadań zawodowych; - Tłumaczyć przewodnika obcojęzycznego; - Pomagać uczestnikom wycieczki w przypadku wystąpienia problemów w zakresie komunikacji w języku obcym.

Z9 Podejmowanie odpowiednich działań w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady, procedury postępowania w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych; - Zasady dokumentowania sytuacji awaryjnych; - Instytucje, które mogą udzielić pomocy w sytuacjach nagłych oraz ich kompetencje.	- Podejmować szybkie i trafne decyzje; - Sporządzać protokół wypadku np. komunikacyjnego i protokół zniszczenia np. mienia; - Sporządzać notatkę służbową z przebiegu wypadku; - Kontaktować się z odpowiednimi instytucjami, które mogą udzielić pomocy.

Z10 Rozliczanie z wycieczki u organizatora turystyki	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady rozliczeń finansowych wycieczki; - Zasady dokumentowania wydatków podczas wycieczki; - Zasady i procedury dokumentowania przebiegu wycieczki i występujących sytuacji awaryjnych.	- Sporządzać sprawozdanie merytoryczne i finansowe z wycieczki; - Gromadzić dokumentację z wycieczki; - Przekazywać własne opinie i spostrzeżenia dotyczące obsługiwanej wycieczki; - Przedstawiać stan faktyczny i wyrażać swoje stanowisko w przypadku wystąpienia reklamacji klienta; - Przedstawiać wnioski i propozycje dotyczące obsługiwanej wycieczki.

3.4. Kompetencje społeczne

Pracownik w zawodzie **pilot wycieczek** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

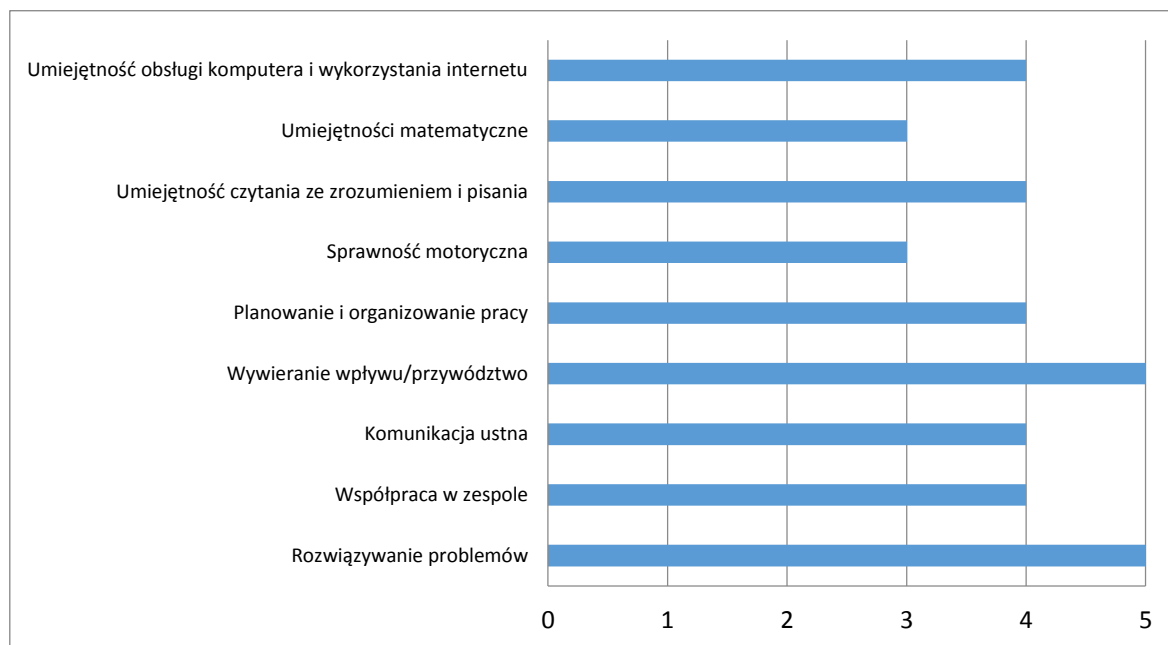
W szczególności pilot wycieczek jest gotów do:

- Przyjmowania odpowiedzialności za własne, samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych usług w zakresie pilotowania wycieczek.
- Komunikowania się i działania we współpracy z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych w celu realizacji zadań związanych z przygotowywaniem i realizacją programów zwiedzania atrakcji turystycznych.
- Nawiązywania i utrzymywania kontaktów z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych.
- Dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia.

- Dostosowywania zachowania do zmiennych okoliczności w ramach pilotowania wycieczek.
- Kierowania się zasadami zgodnymi z etyką zawodową i obowiązującymi przepisami.
- Podnoszenia własnych kompetencji zawodowych w zakresie usług pilotowania wycieczek.

3.5. 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 **pilot wycieczek**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pilot wycieczek**

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pilota wycieczek** 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

Pracownik w zawodzie **pilot wycieczek** ma możliwość podjęcia pracy w instytucjach związanych z organizacją turystyki. Są to:

- biura podróży,
- touroperatorzy⁴,
- organizacje i stowarzyszenia turystyczne,
- firmy prywatne działające w obszarze turystyki.

Pilot wycieczek z dużym doświadczeniem może również założyć własną działalność gospodarczą i świadczyć usługi związane z organizacją i pilotażem wycieczek.

Popyt i podaż na kandydatów do pracy w zawodzie pilot wycieczek są zrównoważone; mają one charakter sezonowy.

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bазie 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-ryнку-pracy>

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.) w ramach kształcenia systemu zawodowego w Polsce nie prowadzi się kształcenia kandydatów do pracy w zawodzie **pilot wycieczek**.

Instytucje oferujące kształcenie (studia I i II stopnia, studia podyplomowe) preferowane dla zawodu pilota wycieczek to:

- akademie wychowania fizycznego,
- uniwersytety,
- szkoły wyższe o profilu turystycznym.

Ponadto kształcenie kandydatów do zawodów pokrewnych odbywa się w technikach w zawodach: technik obsługi turystycznej i technik turystyki wiejskiej oraz szkołach policealnych w zawodzie technik turystyki wiejskiej.

Istnieje również możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Pilotowanie imprez turystycznych” wprowadzoną do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji, zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji prowadzonego przez instytucje uprawnione do nadawania tej kwalifikacji.

Szkolenie

Szkolenia dla **pilotów wycieczek** organizowane są przez:

- biura podróży,
- organizacje i stowarzyszenia turystyczne tj. Polska Izba Turystyki, Międzynarodowe Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek,
- szkoły o profilu turystycznym.

Przykładowa tematyka szkoleń to:

- obsługa klientów,
- organizowanie czasu wolnego turystów,
- języki obce.

Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

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.wyberzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wyberam-zawod>

<http://www.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

Wynagrodzenie (2018 r.) osób pracujących w zawodzie **pilot wycieczek** wynosi od 2200 zł do 10 000 brutto miesięcznie w przeliczeniu na pełny etat. Wynagrodzenie jest uzależnione od liczby dni zatrudnienia w ciągu miesiąca, od miejsca wyjazdu (wycieczka krajowa czy zagraniczna), stopnia trudności (np. wycieczka górską). Pilot wycieczek zarabia statystycznie pomiędzy 100 zł a 500 zł brutto dziennie. Obecnie w Polsce średnia stawka dla pilota wycieczek wynosi ok. 250 zł brutto za dzień pilotażu.

Na jego wynagrodzenie składa się:

- wynagrodzenie od pracodawcy,
- ewentualna prowizja ze sprzedaży imprez fakultatywnych i innych atrakcji dostępnych dla turystów.

Elementami pozapłacowymi są świadczenia noclegowe oraz wyżywienie w takim samym zakresie, jakie są zagwarantowane turystom w umowie na daną imprezę turystyczną.

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-szczegolach>

<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 **pilot wycieczek** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

Warunkiem niezbędnym do zatrudnienia osób niepełnosprawnych w jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), pod warunkiem stosowania szkieł korekcyjnych zapewniających ostrość widzenia,
- z dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), która nie wyklucza samodzielnego poruszania się,
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza czynności właściwych dla zawodu pilot wycieczek.

Niepełnosprawność kandydata do tego zawodu nie może wpływać na skuteczny kontakt interpersonalny, komunikację oraz funkcje poznawcze.

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: 30.10.2018 r.

- Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2019 poz. 548). Akt ogłoszony w marcu 2019 r.
- 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 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz. U. poz. 829).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku 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 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- 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 (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).
- Obwieszczenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 17 maja 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Pilotowanie imprez turystycznych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (M.P. poz. 522).

Literatura branżowa:

- Cybula P.: Transformacje prawa turystycznego. Proksenia, Kraków 2009.
- Gospodarek J.: Prawo w turystyce i rekreacji. Difin, Warszawa 2007.
- Kruczek Z.: Kompendium pilota wycieczek. Proksenia, Kraków 2015.
- Kruczek Z.: Obsługa ruchu turystycznego. Proksenia, Kraków 2017.
- Kruczek Z.: Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. Proksenia, Kraków 2010.
- Kruczek Z., Wajdzik M.: Metodyka i technika pracy pilota – rezydenta. Proksenia, Kraków 2009.
- Medlik S.: Leksykon podróży i hotelarstwa. PWN, Warszawa 1995.
- Szafranowicz-Małożięć R.: Podręcznik pilota wycieczek. Warsztat praktyczny. Kadry Turystyki, Warszawa 2015.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Certyfikacja kandydatów na pilotów wycieczek <http://www.certyfikacja.pit.org.pl/>
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie technik obsługi turystycznej: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422103.pdf
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie technik turystyki wiejskiej: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/515203.pdf
- Kwalifikacja „Pilotowanie imprez turystycznych” w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji: <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12615>
- Międzynarodowe Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek <http://www.iatm.co.uk/>
- Ośrodek Rozwoju Edukacji <http://www.ore.edu.pl>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Sektora Turystyki (SRKT) <http://kwalifikacje.edu.pl/sektorowa-rama-kwalifikacji-dla-turystyki>
- Serwis Informacyjny Branży Turystycznej: <http://www.tur-info.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 umożliwiające 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, częściowe, 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	Audioguide	Urządzenie mobilne umożliwiające przekazywanie informacji przez przewodnika, pilota oraz ewentualne tłumaczenie z języka obcego.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Medlik S.: Leksykon podróży i hotelarstwa. PWN, Warszawa 1995
2	Kontrahent	Osoba fizyczna lub osoba prawna będąca stroną transakcji.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Medlik S.: Leksykon podróży i hotelarstwa. PWN, Warszawa 1995
3	Organizator turystyki	Podmiot gospodarczy, który tworzy i promuje swój własny produkt turystyczny w postaci gotowego pakietu usług. Może to być zorganizowany pobyt turystyczny, wycieczka, pielgrzymka, wyjazd na szkolenie lub konferencję. Organizator turystyki oferuje usługi różnych wytwórców w celu sprzedaży ich detalicznemu odbiorcy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Medlik S.: Leksykon podróży i hotelarstwa. PWN, Warszawa 1995
4	Touroperator	Organizator turystyki, który tworzy i promuje swój własny pakiet usług turystycznych z pojedynczych usług turystycznych kupowanych od np. przewoźników i hoteli. Pakiety podróżnicze są sprzedawane z marżą bezpośrednio konsumentom lub przez pośredników.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Medlik S.: Leksykon podróży i hotelarstwa. PWN, Warszawa 1995

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.