

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy



Europejski Fundusz Społeczny
SPO ROZWÓJ ZASOBÓW LUDZKICH



KRAJOWY STANDARD
KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

Pilot wycieczek
(511301)

Pracownicy usług osobistych i sprzedawcy



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Sektorowy Program Operacyjny Rozwój Zasobów Ludzkich, projekt „Opracowanie i upowszechnienie krajowych standardów kwalifikacji zawodowych”.

KRAJOWY STANDARD KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

Pilot wycieczek (511301)

Autorzy

- **mgr Anna Miłosek-Badura**
Kompleksowe usługi turystyczne, Kraków
- **mgr Kinga Broda**
Kompleksowe usługi turystyczne, Kraków

Konsultant ds. metodologii

- **mgr inż. Jadwiga Pawelec**
Radomski Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli, III LO, Radom

Recenzenci

- **mgr Tadeusz Lubera**
Kompleksowe usługi turystyczne, Kraków
Kursy szkolące pilotów wycieczek, Kraków
- **dr Krzysztof Borkowski**
Akademia Wychowania Fizycznego, Kraków

Ewaluatorzy zewnętrzni

- **mgr Agnieszka Podyma**
Kursy szkolące pilotów wycieczek, Kraków
- **mgr inż. Andrzej Kapłański**
Kursy szkolące pilotów wycieczek, Kraków
- **mgr Grzegorz Brzostek**
Kompleksowe usługi turystyczne, Kraków

Komisja zatwierdzająca

- **mgr Jolanta Wróbel** – przewodnicząca
Urząd Miejski w Radomiu, Wydział Kultury i Turystyki
- **mgr Wiesław Czarnecki**
Zarząd Koła Przewodników, Radom
PTTK
- **mgr Mirosława Bernat**
Urząd Miejski w Radomiu, Wydział Kultury i Turystyki
- **mgr Beata Walaszek**
Biblioteka Pedagogiczna, Radom
Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
- **inż. Krzysztof Siara**
„Turysta” Centrum Podróży s.c.
Radomska Izba Turystyki

© Copyright by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 2007
ISBN 978-83-7204-503-4 [127]



Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji – PIB
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. (048) 364-42-41, fax (048) 364-47-65
e-mail: instytut@itec.radom.pl <http://www.itec.radom.pl>

SPIS TREŚCI

Wstęp	4
1. Podstawy prawne wykonywania zawodu	9
2. Syntetyczny opis zawodu	9
3. Stanowiska pracy	10
4. Zadania zawodowe	11
5. Składowe kwalifikacji zawodowych	11
6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych	12
7. Kwalifikacje ponadzawodowe	12
8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu	14

Wstęp

Gospodarka oparta na wiedzy i współczesny rynek pracy potrzebują instrumentów wspierających rozwój zasobów ludzkich. W związku z tym duże nadzieje wiąże się z ustanowieniem norm kwalifikacyjnych, które pozwoliłyby z jednej strony zwiększyć przejrzystość kwalifikacji zawodowych potrzebnych gospodarce, a z drugiej strony mogłyby być wykorzystywane do poprawy jakości kształcenia i doskonalenia zawodowego w systemie szkolnym i pozaszkolnym.

Podstawę prawną tworzenia w Polsce systemu krajowych standardów kwalifikacji zawodowych stanowi Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2004 r. Nr 99, poz. 1001 z późn. zm.), w której określono m.in. (Art. 4), że:

„...Minister właściwy do spraw pracy realizuje zadania na rzecz rynku pracy przez dążenie do uzyskania wysokiego poziomu i rozwoju zasobów ludzkich, w szczególności przez:

- *prowadzenie badań i analiz rynku pracy,*
- *ustalanie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy,*
- *koordynowanie opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych dla zawodów występujących w klasyfikacji zawodów i specjalności oraz prowadzenie baz danych o standardach kwalifikacji...”.*

W Polsce nadzorem i koordynacją opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych o randze krajowej zajmuje się Departament Rynku Pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Będą one uaktualniane okresowo w miarę potrzeb i zmian w wykonywaniu zawodu.

Zbiór sukcesywnie opracowywanych krajowych standardów kwalifikacji zawodowych jest udostępniany w internetowej bazie danych, założonej na serwerze Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej <http://www.standardyiskolenia.praca.gov.pl>.

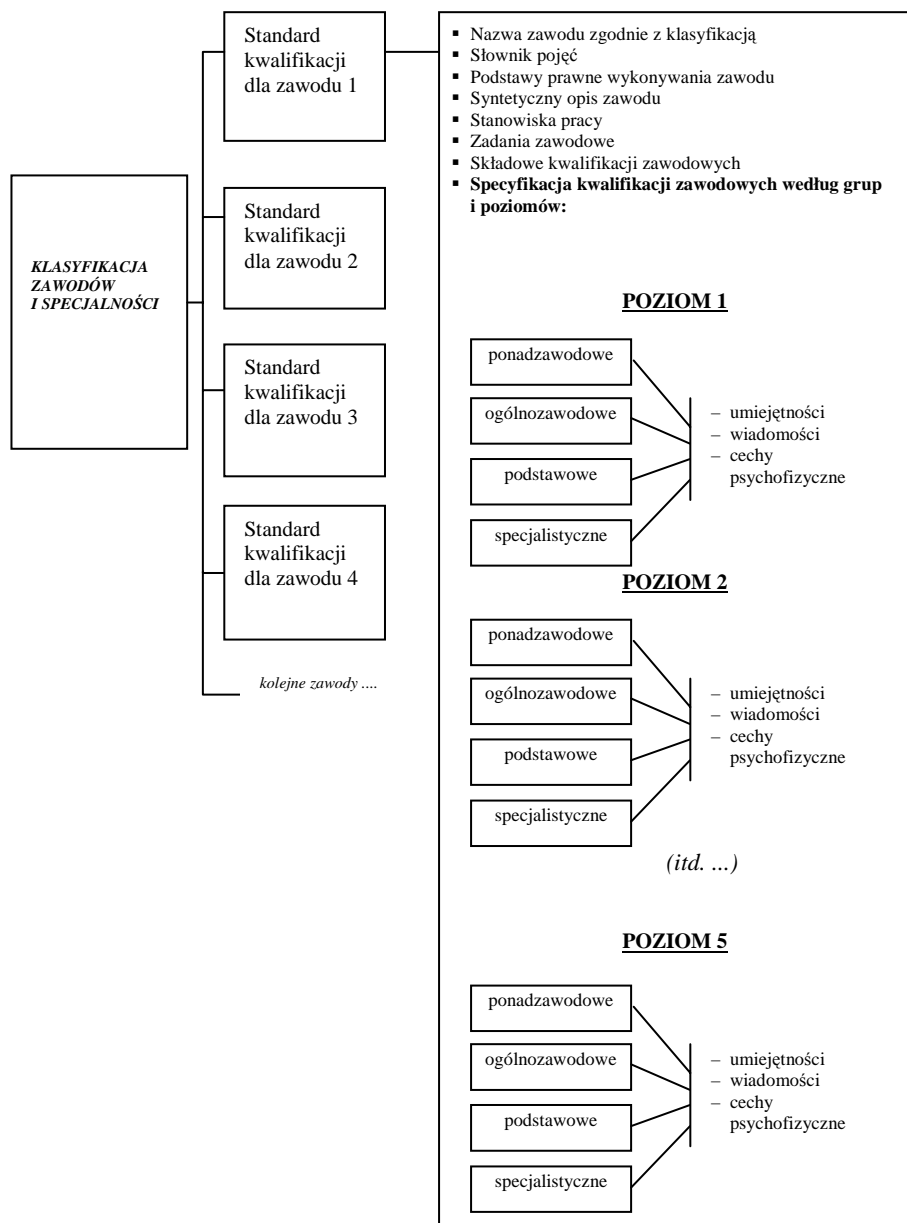
Opis standardu zawiera następujące elementy:

1. **Podstawy prawne** wykonywania zawodu (zawierają przepisy związane ściśle z wykonywaniem zawodu).
2. Syntetyczny **opis zawodu**.
3. Wykaz **stanowisk pracy** z przyporządkowaniem do pięciu poziomów kwalifikacji.
4. Wykaz **zadań zawodowych**.
5. Wykaz **składowych kwalifikacji zawodowych**.
6. Zbiory **umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych** pracownika przyporządkowane do:
 - pięciu **poziomów kwalifikacji zawodowych**,
 - grup kwalifikacji: **ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych**.

W obecnym stanie prawnym standardy kwalifikacji zawodowych nie są obligatoryjnym dokumentem. Aktualnie opracowane standardy funkcjonują na zasadzie dokumentu rekomendowanego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej i mogą być wykorzystywane przez zainteresowane osoby i instytucje do różnych celów, np. poradnictwa zawodowego, dostosowania ofert pracy do kwalifikacji

osób poszukujących pracy, oceny „luki kwalifikacyjnej” osób bezrobotnych i poszukujących pracy, opracowania programów staży i praktyk zawodowych w ramach przygotowania zawodowego, przygotowania podstaw programowych kształcenia w zawodzie, programów kształcenia i doskonalenia zawodowego.

Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych przedstawia rys. 1.



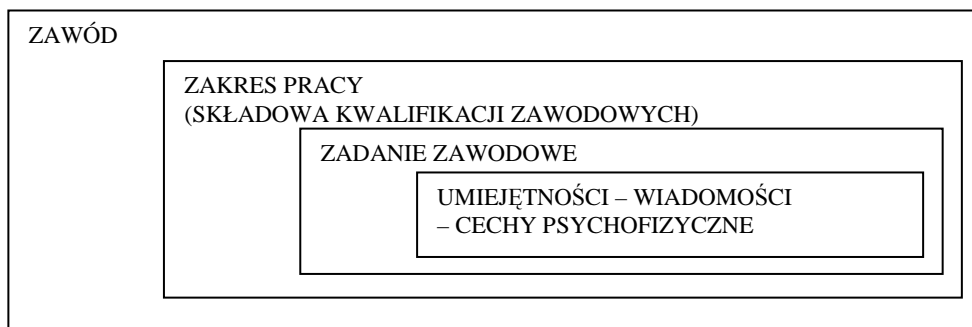
Rys. 1. Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych

* * *

Krajowy standard kwalifikacji zawodowych powstaje w oparciu o analizę zawodu, która polega na wyodrębnieniu **zakresów pracy** w zawodzie oraz typowych **zadań zawodowych Z-n** ($n = 1, 2, 3 \dots$). Przyjęto, że zakres pracy ma odpowiadać potrzebom rynku pracy, tzn. powinna istnieć możliwość zatrudnienia pracownika w danym zakresie pracy, na jednym lub kilku stanowiskach. Zakresom prac przyporządkowano tzw. **składowe kwalifikacji zawodowych K-i** ($i = 1, 2, 3 \dots$). Każdej składowej kwalifikacji zawodowych przyporządkowano co najmniej jedno (najczęściej kilka) zadań zawodowych. Korelację między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych przedstawia tabela 2 opisu standardu.

W kolejnym kroku analizy każde zadanie zawodowe rozpisane zostało na zbiory: umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych. W grupie kwalifikacji podstawowych dla zawodu i specjalistycznych poszczególnym umiejętnościom, wiadomościom i cechom psychofizycznym przyporządkowano oznaczenia tych składowych kwalifikacji zawodowych K-i, w których dana umiejętność, wiadomość i cecha jest wykorzystywana. W grupie kwalifikacji ogólnozawodowych i ponadzawodowych nie indeksuje się umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych symbolami K-i, gdyż z definicji są one przypisane do wszystkich składowych kwalifikacji zawodowych K-i.

Rysunek 2 przedstawia etapy analizy zawodu.



Rys. 2. Etapy analizy zawodu

Zbiory umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych przypisane zostały do czterech grup kwalifikacji: ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych dla zawodu i specjalistycznych, które różnią się zasięgiem i stopniem ogólności.

Kwalifikacje ponadzawodowe opisane są zbiorami umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych wspólnych dla branży lub sektora gospodarki, w której zawód funkcjonuje (np. branża budowlana, informatyczna). Kwalifikacje ponadzawodowe obejmują także kwalifikacje kluczowe, które definiuje się jako wspólne dla wszystkich zawodów. **Kwalifikacje ogólnozawodowe** są wspólne dla wszystkich zakresów pracy w zawodzie, czyli dla tzw. składowych kwalifikacji

zawodowych K-i. **Kwalifikacje podstawowe** dla zawodu są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych. **Kwalifikacje specjalistyczne** także są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych, ale ponadto są to umiejętności, wiadomości i cechy psychofizyczne rzadziej występujące w zawodzie, które wykonuje stosunkowo mała grupa pracowników wyspecjalizowanych w dość wąskiej działalności w ramach zawodu. Rysunek 3 przedstawia zasięg poszczególnych rodzajów kwalifikacji zawodowych.

W Krajowym Standardzie Kwalifikacji Zawodowych zdefiniowano **pięć poziomów kwalifikacji**. Uporządkowanie kwalifikacji zawodowych według poziomów ma na celu ukazanie złożoności pracy, stopnia trudności i ponoszonej odpowiedzialności. Zasadą było niemieszanie ze sobą dwóch kwestii: wykształcenia towarzyszącego zdobywaniu kwalifikacji zawodowych oraz umiejętności wymaganych do wykonywania pracy na typowych stanowiskach pracy w zakładach pracy. Przyjęto nadrzędność wymagań stawianych pracownikom na stanowiskach pracy nad wymaganiami określonymi w podstawach programowych kształcenia w zawodzie i wynikającymi z nich wymaganiami programów nauczania oraz wymaganiami zewnętrznych egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe.



Rys. 3. Zasięg rodzajów kwalifikacji zawodowych

Na **poziomie pierwszym** umieszcza się umiejętności towarzyszące pracom prostym, rutynowym, wykonywanym pod kierunkiem i pod kontrolą przełożonego. Najczęściej jest to praca wykonywana indywidualnie. Do wykonywania pracy na poziomie pierwszym wystarcza przyuczenie. Osoba wykonująca pracę ponosi za nią indywidualną odpowiedzialność za działania zwinione.

Poziom drugi wymaga samodzielności i samokontroli przy wykonywaniu typowych zadań zawodowych. Pracownik potrafi pracować w zespole pod nadzorem kierownika zespołu. Ponosi indywidualną odpowiedzialność za działania zawinione.

Na poziomie trzecim kwalifikacji zawodowych pracuje pracownik, który wykonuje złożone zadania zawodowe. Złożoność zadań generuje konieczność posiadania umiejętności rozwiązywania nietypowych problemów towarzyszących pracy. Pracownik potrafi kierować małym, kilku- lub kilkunastoosobowym zespołem pracowników. Ponosi odpowiedzialność zarówno za skutki własnych działań, jak i za działania kierowanego przez siebie zespołu.

Poziom czwarty wymaga od pracownika umiejętności wykonywania wielu różnorodnych, często skomplikowanych i problemowych zadań zawodowych. Zadania te mają charakter techniczny, organizacyjny i specjalistyczny oraz wymagają samodzielności powiązanej z poczuciem ponoszenia wysokiej osobistej odpowiedzialności. Pracownik musi potrafić kierować zespołami średniej i dużej liczebności, od kilkunastu do kilkudziesięciu osób, podzielonymi na podzespoły.

Poziom piąty reprezentują pracownicy, którzy kierują organizacjami i podejmują decyzje o znaczeniu strategicznym. Potrafią diagnozować, analizować i prognozować złożoną sytuację gospodarczą i ekonomiczną oraz wdrażać swoje pomysły do praktyki organizacyjnej i gospodarczej. Są w pełni samodzielni, działający w sytuacjach przeważnie problemowych, ponoszący odpowiedzialność i ryzyko wynikające z podejmowanych decyzji i działań. Pracownicy ci ponoszą także odpowiedzialność za bezpieczeństwo i rozwój zawodowy podległych im osób i całej organizacji.

1. Podstawy prawne wykonywania zawodu¹

- Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. z późn. zm. (Dz. U. Nr 223).
- Ustawa o Polskiej Organizacji Turystycznej z dnia 25 czerwca 1999 r. z późn. zm. (Dz. U. Nr 62, poz. 689).
- Ustawa o zmianie i uchyleniu niektórych ustaw w związku z uzyskaniem przez Rzeczpospolitą Polską członkostwa w Unii Europejskiej z dnia 20 kwietnia 2004 r. (Dz. U. Nr 96, poz. 959).
- Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 19 stycznia 2000 r. w sprawie nadania statutu Polskiej Organizacji Turystycznej (Dz. U. Nr 5, poz. 65).
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 17 stycznia 2006 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz. U. Nr 15, poz. 104).
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 5 lutego 2004 r. w sprawie stażu adaptacyjnego i testu umiejętności przeprowadzonych w toku postępowania o uznanie nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej kwalifikacji do podejmowania lub wykonywania działalności pilota wycieczek (Dz. U. Nr 32, poz. 279).
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie stażu adaptacyjnego i testu umiejętności przeprowadzonych w toku postępowania o uznanie kwalifikacji do wykonywania zawodu przewodnika turystycznego z dnia 7 października 2005 r. (Dz. U. Nr 214, poz. 1805).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 sierpnia 2000 r. w sprawie dokumentowania znajomości języka obcego przez przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz. U. Nr 70, poz. 824).
- Przepisy wprowadzające ustawę z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1808).
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 30 grudnia 2005 r. w sprawie Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych (Dz. U. z 2006 r. Nr 5, poz. 28).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 stycznia 1997 r. w sprawie warunków, jakie muszą spełniać organizatorzy wypoczynku dla dzieci i młodzieży szkolnej, a także zasad jego organizowania i nadzorowania (Dz. U. Nr 12, poz. 67).

2. Syntetyczny opis zawodu

Pilot wycieczek należy do grupy osób zatrudnionych bezpośrednio przy obsłudze turystów. Jego zawód polega na sprawowaniu, w imieniu organizatora turystyki, opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej w niezbędnym zakresie oraz zapewnieniu właściwej realizacji usług na rzecz wszystkich uczestników wyciecz-

¹ Stan prawny na dzień 31 marca 2007 r.

ki, w odpowiednim miejscu, ilości, jakości i terminie. Pilot czuwa także nad sposobem wykonania tych usług oraz przyjmuje reklamacje dotyczące ich poziomu. Istotą pracy pilota wycieczek jest synchronizacja i stabilizacja warunków oferty biura podróży w zakresie wynikającym z umowy i programu imprezy. Pilot wycieczek powinien posiadać rozległą wiedzę o zabytkach, kulturze i historii odwiedzanych krajów lub regionów oraz wykazywać się znajomością przepisów prawa dotyczących turystyki oraz tematyki zawartej w programie szkolenia. Reprezentuje organizatora turystyki wobec krajowych i zagranicznych kontrahentów, świadczących usługi w trakcie trwania imprezy turystycznej. Może też pełnić rolę tłumacza oraz funkcję animatora wycieczki, wzbogacając program o atrakcje, które nie zostały w nim zawarte.

Pilot wycieczek powinien wykazywać się zdolnością do szybkiego nawiązywania kontaktów z ludźmi, cierpliwością, elokwencją, refleksem, a także posiadać zdolności analityczne i ogólną sprawność fizyczną. Powinien być dobrym psychologiem, tak by jak najlepiej odczytywać (identyfikować) potrzeby uczestników imprezy turystycznej i stwarzać możliwości do ich zaspokajania. Musi też umieć szybko i sprawnie działać w sytuacjach awaryjnych i nietypowych.

Czas pracy pilota nie jest limitowany żadnymi przepisami. Pilot wycieczek jest typowym stanowiskiem dla tego zawodu, jednak często występuje specjalizacja na pilotów obsługujących tylko wycieczki wewnątrz krajowe, zagraniczne wyjazdowe lub zagraniczne przyjazdowe. Dodatkowo pilot podejmuje się określonych zadań wynikających ze stanowiska (pilot wycieczek, pilot-rezydent, pilot liniowy, pilot-kierownik zespołu pilotów).

Osoby wykonujące zawód pilota wycieczek podlegają według ustawy o usługach turystycznych kontroli, obejmującej posiadanie odpowiednich uprawnień i ich ważności. Licencjonowany pilot nie jest przewodnikiem. Uprawnienia przewodnika uzyskuje się na osobnych szkoleniach. Pilot winien jednak udzielać obsługiwanym przez siebie turystom ogólnych informacji, w tym również historycznych i krajoznawczych, w sposób nienaruszający monopolu licencjonowanych przewodników.

3. Stanowiska pracy

Tabela 1. Przyporządkowanie stanowisk pracy do poziomów kwalifikacji zawodowych

Poziom kwalifikacji zawodowych	Typowe stanowiska pracy	UWAGI
1	*)	
2	*)	
3	– Pilot wycieczek, pilot liniowy.	
4	– Pilot-rezydent, pilot-kierownik zespołu pilotów.	
5	*)	

*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

4. Zadania zawodowe

- Z-1. Przygotowywanie elementów składowych pilotażu wycieczki.
- Z-2. Gromadzenie, przetwarzanie, aktualizowanie informacji dotyczących realizacji programu imprezy turystycznej, potrzebnych w pracy pilota wycieczek.
- Z-3. Świadczenie usług pilotażowych zapewniających realizację programu wycieczki.
- Z-4. Utrzymywanie poziomu wszystkich świadczonych usług na warunkach określonych umową między biurem podróży a turystami, między biurem podróży a kontrahentami i ich zgodnością z zamówionymi (i potwierdzonymi) świadczeniami i ofertą biura.
- Z-5. Zgłaszanie uwag i opinii własnych pilota i turystów o przebiegu wycieczki.
- Z-6. Rozliczenie wycieczki.
- Z-7. Organizowanie i zapewnienie sprawnego, zgodnego z założeniami, terminowego i bezpiecznego przebiegu wycieczki.
- Z-8. Organizowanie własnego stanowiska pracy zapewniającego sprawny pilotaż wycieczki zgodnie z przepisami o organizacji ruchu turystycznego.
- Z-9. Współpraca z organizatorem wycieczki (zgodnie z zawartą umową).
- Z-10. Współpraca z uczestnikami wycieczki i kierowanie nimi w zakresie wynikającym z charakteru (programu) i założeń imprezy turystycznej (regulaminu, warunków uczestnictwa).
- Z-11. Współpraca z przedstawicielami i organizatorami obsługi ruchu turystycznego.
- Z-12. Kontrolowanie prawidłowości i ilości usług świadczonych przez kontrahentów.
- Z-13. Ocenianie jakości składników programu wycieczki.

5. Składowe kwalifikacji zawodowych

- K-1. Gromadzenie, przechowywanie oraz opracowywanie materiałów i wiadomości potrzebnych w pracy pilota wycieczek do realizacji imprezy turystycznej.
- K-2. Zapewnienie właściwej realizacji programu imprezy turystycznej.
- K-3. Umiejętne informowanie turystów o przebiegu imprezy turystycznej oraz jej poszczególnych elementach programowych i organizacyjnych.
- K-4. Czuwanie i opiekowanie się uczestnikami imprezy turystycznej w zakresie wynikającym z charakteru wycieczki.
- K-5. Kontrolowanie i ocenianie sposobu wykonania usług świadczonych w trakcie trwania wycieczki.

6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Tabela 2. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Zadania zawodowe	Składowe kwalifikacji zawodowych				
	K-1	K-2	K-3	K-4	K-5
Z-1	X	X			
Z-2	X	X	X		
Z-3		X	X		
Z-4		X		X	X
Z-5		X			X
Z-6		X			
Z-7	X	X	X	X	X
Z-8	X	X	X	X	
Z-9		X	X		X
Z-10		X	X	X	
Z-11	X	X	X		X
Z-12		X	X	X	X
Z-13					X

7. Kwalifikacje ponadzawodowe

UWAGA: Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych

Tabela 3. Przyporządkowanie kwalifikacji ponadzawodowych do poziomów kwalifikacji

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
	UMIEJĘTNOŚCI
1	*)
2	*)
3	<ul style="list-style-type: none"> – Korzysta z różnych źródeł informacji (literatura krajowa i zagraniczna, Internet itp.). – Doskonali swoje umiejętności. – Stosuje zasady pracy zespołowej. – Kształtuje poprawne stosunki międzyludzkie w grupie. – Przestrzega zasad współżycia społecznego. – Stosuje zasady bezpiecznej pracy. – Udziela pomocy przedmedycznej. – Stosuje metody kalkulacji i rozliczeń (podstawy księgowości). – Stosuje techniki dokumentowania działalności związanej z prowadzeniem własnej firmy. – Stosuje techniki rozliczeń finansowych i sporządzania deklaracji podatkowych.

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
4	<ul style="list-style-type: none"> - Wykorzystuje innowacje organizacyjne i specjalistyczne do rozwiązywania problemów. - Planuje własną pracę. - Określa czynniki psychologiczne wpływające na rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji. - Stosuje zasady przedsiębiorczości. - Zapewnia bezpieczeństwo w oparciu o znajomość przepisów.
5	*)
WIADOMOŚCI	
1	*)
2	*)
3	<ul style="list-style-type: none"> - Zasady nowoczesnych technik przetwarzania i pozyskiwania danych. - Podstawy organizacji pracy. - Podstawy komunikowania. - Zasady współżycia społecznego. - Podstawowe zagadnienia z zakresu ochrony zdrowia i mienia. - Podstawowe przepisy prawa podatkowego. - Przepisy bezpieczeństwa. - Zasady i metody udzielania pomocy przedmedycznej. - Zasady prowadzenia działalności gospodarczej. - Zasady sporządzania deklaracji podatkowej i do ZUS-u.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Techniki komunikacji interpersonalnej w kierowaniu i zarządzaniu. - Podstawy socjologii pracy. - Podstawy psychologii. - Elementy pedagogiki. - Podstawowe zagadnienia prawne. - Zasady przedsiębiorczości.
5	*)
CECHY PSYCHOFIZYCZNE	
1	*)
2	*)
3	<ul style="list-style-type: none"> - Dykcja. - Dobra pamięć. - Wyobraźnia i twórcze myślenie. - Wytrzymałość na długotrwały wysiłek fizyczny. - Cierpliwość. - Komunikatywność. - Odpowiedzialność. - Dyspozycyjność. - Kultura osobista.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Zdolności kierownicze. - Zdolność pracy indywidualnej. - Zdolność przekonywania. - Zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji. - Inicjatywność.
5	*)

*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu

UWAGA: Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych

POZIOM 1

– Nie zidentyfikowano.

POZIOM 2

– Nie zidentyfikowano.

POZIOM 3

Kwalifikacje ogólnozawodowe

Umiejętności

- Wypełnia i realizuje harmonogram pracy pilota wycieczek.
- Wywiązuje się z obowiązków wynikających z pracy pilota wycieczek.
- Stosuje zasady ruchu turystycznego na obszarze objętym programem wycieczki.
- Zbiera dokumentację w czasie trwania imprezy turystycznej.
- Posługuje się dokumentacją w trakcie wycieczki.
- Pozostaje w stałym kontakcie z przedstawicielami biura turystycznego lub organizatorami wycieczki.
- Posługuje się językiem obcym w stopniu wystarczającym do realizacji zadań zawodowych.
- Stosuje prawa i obowiązki pilota.
- Stosuje zasady odpraw grup turystycznych.
- Stosuje formy obsługi grup turystycznych podczas odprawy granicznej.
- Stosuje sposoby kwaterowania turystów.
- Stosuje warianty programu dodatkowego.
- Stosuje normy obyczajowe odwiedzanego kraju (regionu).
- Wykazuje się znajomością przepisów odpowiedzialności prawnej pilota.
- Wykazuje się znajomością przepisów odpowiedzialności prawnej organizatora imprezy turystycznej.
- Wykazuje się znajomością podstaw prawnych umów z turystami i konsekwencjami, które z nich wynikają.
- Wykazuje się znajomością przepisów prawnych w turystyce.

- Posiada pełnomocnictwa do występowania w imieniu organizatora imprezy turystycznej.
- Przestrzega zasad etyki.
- Stosuje sposoby przyjmowania reklamacji od uczestników wycieczki.

Wiadomości

- Prawa i obowiązki pilota.
- Przepisy regulujące funkcjonowanie pilotażu turystycznego.
- Wiedza praktyczna z zakresu obsługi ruchu turystycznego.
- Podstawy obsługi ruchu turystycznego.
- Typowe dokumentacje w turystyce.
- Zasady obsługi klienta.
- Zasady organizacji stanowiska pracy.
- Podstawy przepisów prawnych w turystyce.
- Sposoby porozumiewania się z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi.
- Normy zwyczajowe.

Cechy psychofizyczne

- Łatwość wypowiedzania się w mowie i piśmie.
- Wytrzymałość na długotrwały wysiłek psychiczny.
- Samodzielność.
- Rzetelność i sumienność.
- Dokładność.
- Miła aparycja.

Kwalifikacje podstawowe dla zawodu

Umiejętności

- Przygotowuje dokumentację wycieczki (K-1).
- Przygotowuje opisy tras i miejscowości, które znajdują się na trasie wycieczki (K-1).
- Planuje proces wykonania zadań pilota (K-1).
- Przygotowuje informacje dotyczące zasad rezerwacji biletów wstępu do obiektów zabytkowych (K-1).
- Planuje czas potrzebny do realizacji poszczególnych etapów realizacji wycieczki (K-1).
- Przygotowuje informacje niezbędne do realizacji wycieczki z zakresu: historii, historii sztuki, geografii, krajoznawstwa itp. (K-1).
- Wykazuje się znajomością zakresu świadczeń objętych programem wycieczki (K-1, K-2, K-3, K-4).
- Posługuje się mapą (K-1, K-2, K-3, K-5).

- Wykazuje się znajomością umowy ubezpieczenia uczestników wycieczki (K-1, K-2, K-4, K-5).
- Wykazuje się znajomością języków obcych (K-1, K-2, K-4, K-5).
- Sprawdza i rozlicza kwoty zaliczek (K-1, K-5).
- Przekazuje informacje dotyczące trasy przejazdu (K-2, K-3).
- Przekazuje przystępnie posiadaną wiedzę (K-2, K-3).
- Dbą o dobre imię organizatora (K-2, K-4, K-5).
- Sprawuje opiekę nad uczestnikami wycieczki (K-2, K-4, K-5).
- Kształtuje poprawne stosunki międzyludzkie w grupie turystów (K-2, K-3, K-4).
- Czuwa nad zgodną z programem realizacją imprezy turystycznej (K-2, K-4).
- Praktycznie wykorzystuje materiały pomocnicze (np. praca z mikrofonem) (K-2, K-3, K-4).
- Pełni rolę reprezentanta organizatora wobec turystów (K-2, K-3, K-4).
- Pełni rolę reprezentanta organizatora wobec kontrahentów świadczących usługi (K-2, K-5).
- Swobodnie orientuje się w terenie (K-2, K-3, K-4).
- Przekazuje turystom informacje o numerach alarmowych, potrzebnych w sytuacjach awaryjnych (K-2, K-3, K-4).
- Przekazuje turystom informacje o adresach i telefonach do ambasad i konsulatów polskich, znajdujących się na terenie danego kraju (K-2, K-3, K-4).
- Przeprowadza rozliczenia gotówkowe (K-2, K-5).
- Przeprowadza rozliczenia bezgotówkowe (K-2, K-5).
- Przekazuje turystom informacje o możliwych zagrożeniach dla zdrowia i życia w czasie wycieczki (K-3, K-4, K-5).
- Informuje o sposobach postępowania w sytuacjach zagrożenia (K-3).
- Przekazuje informacje na temat przepisów obowiązujących turystów (K-2, K-3).
- Przyjmuje reklamacje turystów (K-2, K-4, K-5).
- Przeprowadza rozliczenia świadczeń gwarantowanych dla turystów (np. dobrowolna rezygnacja przez turystów z gwarantowanych przez biuro podróży świadczeń) (K-2, K-5).
- Przyjmuje skargi od turystów i potwierdza ich słuszność (K-2, K-4, K-5).
- Dokonuje rozliczeń z sieciami hotelowymi, gastronomią i innymi kontrahentami w trakcie trwania wycieczki (K-2, K-5).
- Informuje przedstawicieli biura o sytuacjach awaryjnych (K-5).
- Przekazuje opinie turystów o wycieczce (K-5).
- Pisze sprawozdania z wycieczki (K-5).
- Wykazuje się znajomością zasad ochrony mienia turystów (K-2, K-4).
- Wykazuje się znajomością zasad ochrony zdrowia turystów (K-2, K-4).
- Wykazuje się znajomością przepisów prawnych (wizowych, dewizowych, celnych, meldunkowych) (K-2, K-3, K-4).
- Wykazuje się praktyczną wiedzą z zakresu: historii, historii sztuki, geografii itp. (K-2, K-3).

- Wykazuje się praktyczną wiedzą z zakresu struktury społeczno-polityczno-ekonomicznej odwiedzanego kraju (K-2, K-3).

Wiadomości

- Zasady dokumentacji i odpraw grup turystycznych (K-1, K-2).
- Techniki obsługi grup wyjazdowych i przyjazdowych (K-1, K-2).
- Klasyfikacja wiadomości w celu wykorzystania ich w pilotażu (K-1, K-2).
- Zasady rozliczania z hotelami (K-1, K-2).
- Zasady rozliczania z sieciami gastronomicznymi (K-1, K-2).
- Zasady rozliczania z przewoźnikami (K-1, K-2).
- Zasady rozliczania z przewodnikami turystycznymi (K-1, K-2).
- Podstawy geografii turystycznej Polski i świata (K-1, K-2, K-3).
- Podstawy krajoznawstwa (K-1, K-2, K-3).
- Podstawowe pojęcia z zakresu historii sztuki (K-1, K-2, K-3).
- Umowa o pracę zawarta z organizatorem (K-1).
- Numery telefonów oraz adresy ambasad i konsulatów (K-1, K-4, K-5).
- Zasady kontaktowania się z organizatorem w sytuacjach nieprzewidywalnych (K-1, K-2, K-4, K-5).
- Wiedza z zakresu historii, kultury, tradycji odwiedzanego kraju lub regionu (K-1, K-2, K-3).
- Klasyfikacja walorów turystycznych (K-1).
- Zasady przyjmowania reklamacji od turystów (K-2, K-5).
- Zasady współpracy z hotelami (K-2, K-4).
- Zasady współpracy z restauracjami (K-2, K-4).
- Zasady współpracy z przewoźnikami (K-2, K-4).
- Zasady współpracy z przewodnikami (K-2, K-4).
- Zasady bezpieczeństwa podczas imprezy turystycznej (K-2, K-4).
- Zasady ochrony mienia turystów (K-2, K-4).
- Zasady ochrony zdrowia turystów (K-2, K-4).
- Przepisy prawne (wizowe, dewizowe, celne, meldunkowe) (K-2, K-3, K-4).
- Znajomość języków obcych (K-2, K-3, K-5).
- Praktyczna wiedza z zakresu struktury społeczno-politycznej odwiedzanego kraju (K-2, K-3).
- Umowa ubezpieczenia turystów (zakres i rodzaj) (K-2, K-3, K-4, K-5).

Cechy psychofizyczne

- Koncentracja uwagi (K-1, K-2, K-3).
- Zdolność nawiązywania kontaktów (K-2, K-4, K-5).
- Gotowość do ustawicznego uczenia się (K-1, K-2).
- Odporność emocjonalna i zrównoważenie (K-2, K-4).

Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu

Umiejętności

- Udziela wskazówek i sugestii przy opracowaniu programu wycieczki (K-1).
- Wykazuje się znajomością umowy gwarancji bankowej na rzecz organizatora imprezy turystycznej (K-1, K-4, K-5).
- Wykazuje się znajomością szlaków komunikacyjnych (K-1, K-2, K-3).
- Wykazuje się znajomością dróg dojazdowych do miejsc docelowych (K-1, K-2, K-3).
- Wykazuje się znajomością systemów parkingowych obowiązujących na trasie wycieczki (K-1, K-2, K-4).
- Planuje alternatywnie (K-1, K-2).
- Stosuje zasady świadczeń dodatkowych (np. w sytuacjach awaryjnych) (K-2, K-3).
- Rozlicza fundusz awaryjny (K-2, K-5).

Wiadomości

- Zasady planowania (K-1, K-2, K-4).
- Dostępność turystyczna regionu (K-1, K-2, K-3).
- Kompleksowa wiedza z zakresu specyfiki danego regionu/kraju (K-1, K-2, K-3).
- Umowa gwarancji bankowej na rzecz ubezpieczonego (organizatora imprezy turystycznej) (K-1, K-4).
- Zasady świadczeń dodatkowych (K-2, K-3).
- Zasady wykonywania rozliczeń i wynagrodzeń na podstawie dokumentacji (K-2, K-5).

Cechy psychofizyczne

- Refleks (K-2, K-3, K-4).
- Spostrzegawczość (K-2, K-4, K-5).
- Dobra orientacja w terenie (K-2, K-4).
- Odporność na działanie pod presją czasu (K-2, K-4).

POZIOM 4

Kwalifikacje ogólnozawodowe

Umiejętności

- Stosuje formy przekazu treści wzbogacających program wycieczki.
- Odpowiada za płynną realizację programu wycieczki.
- Umiejętnie kreuje własny wizerunek.
- Rozpatruje reklamacje.

Wiadomości

- Metody regulacji ruchu osobowego w turystyce.
- Metody kreacji wizerunku.
- Metody rozpatrywania reklamacji.

Cechy psychofizyczne

- Zdolność analizowania sytuacji i podejmowania ryzyka.
- Asertywność.
- Kreatywność.
- Tolerancja.
- Wytrwałość.

Kwalifikacje podstawowe dla zawodu

Umiejętności

- Analizuje sposób realizacji programu wycieczki ze względu na jej specyfikę i wymagania (K-1, K-2, K-4).
- Uatrakcyjnia program wycieczki poprzez opowiadanie ciekawostek, anegdot itp. (K-1, K-3, K-4).
- Rozpatruje sugestie zmiany programu wycieczki przez organizatora w trakcie trwania imprezy (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Rozpatruje możliwość zmiany programu wycieczki zaproponowaną przez turystów w trakcie trwania imprezy (K-2, K-3, K-4).
- Podejmuje działania w celu sprostania oczekiwaniom turystów (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Dostosowuje się do potrzeb i poziomu grupy (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Analizuje i rozwiązuje konflikty w czasie trwania wycieczki (K-2, K-4, K-5).
- Rozwiązuje powstałe problemy w zakresie posiadanych kompetencji (K-2, K-4, K-5).
- Nadzoruje i kontroluje jakość usług gastronomicznych (K-2, K-4, K-5).
- Nadzoruje i kontroluje jakość usług przewodnickich (K-2, K-4, K-5).
- Nadzoruje i kontroluje jakość usług transportowych (K-2, K-4, K-5).
- Nadzoruje zgodność standardu hoteli z zawartymi wcześniej umowami (K-5).
- Wyraża opinię o pracy przewoźników (K-5).
- Wyraża opinię o pracy restauracji (K-5).
- Wyraża opinię o pracy przewodników (K-5).

Wiadomości

- Zasady przygotowywania opisu tras i miejscowości (K-1).
- Metody aktualizacji informacji turystycznej (K-1).
- Zasady organizacji i zarządzania w turystyce (K-2, K-4).
- Metody rozpatrywania reklamacji (K-2, K-4, K-5).
- Zasady oceny jakości w obsłudze ruchu turystycznego (K-4, K-5).

Cechy psychofizyczne

- Zdolność oceny odległości i przewidywania sytuacji (K-2, K-4).
- Zdolność współpracy w zespole (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Zaangażowanie (K-2, K-3, K-4, K-5).

Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu

Umiejętności

- Opiniuje program wycieczki pod względem możliwości jego realizacji (K-1, K-4, K-5).
- Wypełnia luki organizacyjne (K-1, K-2, K-3, K-4).
- Wykorzystuje techniki i zasady mediacyjne w trakcie trwania imprezy turystycznej (K-2, K-4, K-5).
- Biegłe posługuje się językami obcymi, wykorzystując terminologię fachową (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Koordynuje działaniami wynikającymi ze specyfiki grupy (K-2, K-3, K-4).
- Dobiera środki wyzwalające chęć poznania się turystów (K-2, K-3, K-4).
- Inicjuje sposoby wypełnienia czasu wolnego (K-2, K-3, K-4).
- Na podstawie własnych spostrzeżeń przedkłada wnioski, które mają na celu uzupełnienie lub poprawę organizacji wycieczki (K-2, K-4, K-5).

Wiadomości

- Atrakcyjność turystyczna odwiedzanego regionu/kraju (K-1, K-2, K-3).
- Metody zachowania pilota wycieczek w sytuacjach awaryjnych i nieprzewidywalnych (K-2, K-4, K-5).
- Zasady efektywnego organizowania imprezy (oferta + realizacja) (K-2, K-4, K-5).
- Fachowa terminologia w języku obcym (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Metody postępowania w sytuacjach nadzwyczajnych (K-3, K-5).
- Sugestywne działanie pilota wycieczek (K-2, K-3, K-4, K-5).

Cechy psychofizyczne

- Niezależność (K-1, K-4, K-5).
- Wrażliwość estetyczna (K-2, K-3, K-4).
- Zdolność improwizacji (K-2, K-4, K-5).
- Odpowiedzialność za innych (K-2, K-4, K-5).
- Zdolności mediacyjne (K-2, K-4, K-5).
- Operatywność i skuteczność (K-4, K-5).

POZIOM 5

- *Nie zidentyfikowano.*