

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

Organizator widowni
(333205)



Organizatorzy konferencji i imprez

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

Organizator widowni
(333205)

Organizatorzy konferencji i imprez

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

Organizator widowni (333205)

© 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 [347]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://pixabay.com/pl/opery-orkiestra-muzyka-koncert-594592>
[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	8
3.1. Zadania zawodowe	8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Pozyskiwanie zleceń zbiorowych na sprzedaż biletów i pełne wykorzystanie miejsc na widowni	9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Organizowanie i promowanie wydarzenia	10
3.4. Kompetencje społeczne.....	12
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	12
3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji	13
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.....	16
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	16
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	16
7. SŁOWNIK POJĘĆ	18
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	18
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	20

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Organizator widowni 333205

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Menadżer publiczności.
- Organizator imprez masowych.
- Organizator przedstawień teatralnych.
- Organizator publiczności.
- Realizator imprez artystycznych.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 3332 Conference and event planners.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja R – Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją.

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, analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Portalu 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:

- Barbara Łukomska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Anna Węgrzynowicz – Polska Organizacja Pracodawców Osób Niepełnosprawnych, Warszawa.
- Justyna Wrońska – Teatr Baj, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Łukasz Baka – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Maria Konarska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Małgorzata Przybyszewska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Agnieszka Szczuchura – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Mirosław Żurek – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Anna Burzyńska – Uniwersytet Jagielloński, Kraków.
- Katarzyna Zozulińska – Teatr Żydowski im. Estery i Idy Kamińskich. Centrum Kultury Jidis, Warszawa.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Edyta Kaszyca – Pałac Młodzieży, Katowice.
- Izabela Pyszkowska – Poradnia Doradztwa Zawodowego i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej, Elbląg.

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

Organizator widowni wykonuje pracę związaną z pozyskiwaniem widzów i sprzedażą biletów. Obsługuje odbiorców przed wydarzeniem, w trakcie widowiska i po jego zakończeniu. Organizuje imprezy służące pogłębianiu relacji z widzami i utrzymywaniu więzi pomiędzy widownią a wykonawcami.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Organizator widowni jest zawodem o charakterze marketingowym i wizerunkowym. Ma duże znaczenie w kontekście przekazywania informacji o danym wydarzeniu, produkcie itd. Celem jego pracy jest pozyskanie jak największej liczby widzów, utrzymanie z nimi trwałej relacji oraz ich obsługa.

Przeprowadza badania publiczności, rozwija i utrzymuje z nią związki oraz kreuje potrzeby widzów na dany tekst kultury¹³ lub produkty, również w przestrzeni internetu. Jego praca jest świadczona na rzecz instytucji kultury (teatry, filharmonie, inne), agencji artystycznych i eventowych¹, mediów (TV) lub poszczególnych wydarzeń kulturalnych (festiwale, przeglądy, koncerty).

Sposoby wykonywania pracy

Praca w zawodzie **organizator widowni** polega m.in. na:

- utrzymywaniu z widzami bieżącego kontaktu (telefonicznego, mailowego, osobistego) służącego diagnozie potrzeb, motywacji oraz zainteresowań,
- udzielaniu informacji i odpowiedzi na wszelkie pytania i wątpliwości widzów,
- przyjmowaniu, modyfikowaniu rezerwacji i obsłudze sprzedaży oraz przyjmowaniu skarg i reklamacji,
- tworzeniu, aktualizowaniu oraz poszerzaniu bazy kontaktów widzów oraz gości specjalnych,
- współpracy z kasą biletową, zewnętrznymi serwisami biletowymi i obsługą systemu rezerwacyjno-kasowego (w tym ustalaniu szczegółów dotyczących wydarzenia, łącznie z wielkością widowni i obowiązującym cennikiem),
- sporządzaniu raportów ze statystyk sprzedaży, diagnoz trendów oraz realizowaniu badań publiczności (samodzielnie lub przez firmę zewnętrzną),
- tworzeniu, realizowaniu oraz rozliczaniu kampanii promocji biletowych,

- tworzeniu i organizowaniu wydarzeń towarzyszących głównym widowiskom, których celem jest poprawa, utrwalenie i pogłębienie relacji widza z danym przedsięwzięciem, instytucją czy artystą,
- nadzorowaniu nad materiałami graficznymi oraz drukami (plakaty, ulotki, druki zaproszeń, blankiety biletów),
- obsłudze widowni poprzez sprawowanie nadzoru organizacyjnego (estetyczny wygląd sal, opieka nad widzami, pilnowanie porządku na widowni); zdarza się jednak, że obsługa widowni stanowi odrębne stanowisko, którego zakres obowiązków może znaleźć się w zawodzie organizatora widowni,
- współpracy z instytucjami, zarówno lokalnymi, jak i ogólnokrajowymi, będącymi w otoczeniu danej instytucji kultury, sztuki itp., prowadzenie działań marketingowych (media społecznościowe – social media⁷, newsletter⁹, kolportaż materiałów promocyjnych⁵) i dbałość o standard wystawienniczy materiałów BTL (below the line)⁶.

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

Miejscem pracy w zawodzie **organizator widowni** jest biuro oraz lokalizacja wydarzenia (foyer³, widownia teatralna, amfiteatralna, sala koncertowa, studio telewizyjne, inne). Organizator widowni z reguły wykonuje swoją pracę w pozycji siedzącej.

Pomieszczenia, gdzie realizowana jest praca, posiadają zazwyczaj oświetlenie dzienne i sztuczne oraz instalacje klimatyzacyjne (lub wentylacyjne). Pewne czynności organizator wykonuje w terenie, w razie konieczności wyjeżdża do siedzib klientów (np. przedszkoli, szkół, przedsiębiorstw itp.).

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Organizator widowni w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- komputer z typowym oprogramowaniem biurowym,
- telefon,
- system rezerwacyjno-kasowy,
- programy do obsługi bazy danych,
- portale zewnętrzne służące do komunikacji wydarzeń oraz kanały social media.

Organizacja pracy

Organizator widowni musi być dyspozycyjny 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, także w dni ustawowo wolne od pracy, święta i wakacje. Rzadko pracuje przez 8 godzin. Praca może być wykonywana samodzielnie lub w zespole, również w godzinach wieczorowych, nocnych oraz w weekendy. Może się wiązać z częstymi podróżami, także zagranicznymi. Wymaga rozwiązywania problemów w zakresie pozyskiwania zleceń zbiorowych na sprzedaż biletów i pełnego wykorzystanie miejsc na widowni oraz organizowania i promowania wydarzenia.

Pracę organizatora widowni nadzoruje bezpośredni przełożony. Kontaktuje się z działami promocji, marketingu, technicznym, produkcyjnym, artystycznym, programowym, logistyki, transportu i księgowością, zarówno w sposób ustny, jak i pisemny, a także z wykorzystaniem technologii informatyczno-komunikacyjnych.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Praca **organizatora widowni** wykonywana jest pod presją czasu oraz wyniku frekwencyjnego. Najistotniejsze zagrożenia w zawodzie to:

- nadmierny stres powodujący przeciążenie układu nerwowego, wywołujący nerwowość, bezsenność, obniżenie poziomu koncentracji i uwagi,
- wypadki komunikacyjne podczas docierania do klientów.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **organizator widowni** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność układu krążenia,
- sprawność układu oddechowego,
- sprawność układu mięśniowego;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- szybki refleks,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- wyobraźnia i myślenie twórcze,
- łatwość wypowiadania się,
- łatwość komunikowania się,
- gotowość do negocjacji,
- orientacja na wynik i jakość wykonywanej pracy,
- zdolność przekonywania;

w kategorii cech osobowościowych

- inicjatywność,
- odporność emocjonalna,
- samodzielność,
- samokontrola,
- predyspozycje do pracy w szybkim tempie,
- łatwość przechodzenia z jednej czynności do drugiej,
- otwartość i serdeczność w nawiązywaniu kontaktu z ludźmi,
- cierpliwość i umiejętność postępowania z ludźmi,
- wiarygodność,
- myślenie analityczne,
- gotowość do budowania relacji,
- empatia.

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

Wymagania zdrowotne

Do pracy w zawodzie **organizator widowni** wymagane są: ogólny dobry stan zdrowia, sprawność fizyczna, prawidłowy wzrok oraz zdolność nawiązywania kontaktu z drugim człowiekiem. Pod względem wydatku energetycznego praca w tym zawodzie należy do lekkich. Występuje w niej jednak obciążenie umysłowe związane, np. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji w zakresie pozyskiwania zleceń zbiorowych na sprzedaż biletów i pełnego wykorzystanie miejsc na widowni oraz organizowania i promowania wydarzenia.

Do przeciwwskazań uniemożliwiających pracę w zawodzie organizator widowni można zaliczyć m.in.:

- wady wzroku i słuchu niepodlegające korekcji,
- wady wymowy utrudniające porozumiewanie się,
- choroby układów krążenia i nerwowego.

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 **organizator widowni** preferowane jest wykształcenie co najmniej średnie. Na niektórych stanowiskach pożądane jest wykształcenie wyższe I i/lub II stopnia (kierunki związane z kulturą i sztuką, np. kulturoznawstwo, projektowanie kultury oraz menedżerstwem, np. zarządzanie kulturą i mediami). Bardzo przydatna jest znajomość języków obcych.

Obecnie w Polsce coraz popularniejsze staje się aktywizowanie odbiorców (tzw. rozwój widowni – Audience Development¹¹), dlatego wskazana jest również wiedza z zakresu psychologii, socjologii, zjawisk kulturowych i kulturotwórczych.

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

W zawodzie **organizator widowni** nie występują specyficzne wymagania w zakresie tytułów zawodowych, kwalifikacji i uprawnień dla kandydata do pracy.

Podjęcie pracy ułatwia posiadanie dyplomu ukończenia studiów wyższych (studia I lub II stopnia), ewentualnie podyplomowych, np. na kierunkach: kulturoznawstwo, projektowanie kultury oraz zarządzanie kulturą i mediami oraz certyfikatu znajomości języków obcych (zwłaszcza angielskiego) na poziomie co najmniej B2.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnianiu mogą być zaświadczenia/certyfikaty potwierdzające kwalifikacje organizatora widowni, np. w zakresie:

- wiedzy psychologicznej,
- orientacji w podstawowych aktach prawnych różnych gałęzi prawa (cywilnego, administracyjnego, finansowego) regulujących działalność artystyczną.

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

Etapy awansu zawodowego **organizatora widowni** to:

- specjalista ds. organizacji widowni,
- główny specjalista ds. organizacji widowni,
- kierownik działu organizacji widowni.

W zawodzie organizator widowni jest możliwy rozwój poziomy w obszarze promocji i marketingu oraz rozwoju publiczności.

Możliwość dalszego rozwoju zawodowego można uzyskać poprzez ukończenie:

- szkoleń branżowych,
- kursów autoprezentacji, komunikacji społecznej, profesjonalnej obsługi klienta, asertywności, radzenia sobie ze stresem, zarządzania czasem i zarządzania zasobami ludzkimi,
- szkoleń ze standardów obsługi klienta i obsługi widza z niepełnosprawnościami oraz z techniki audiodeskrypcji² i języka migowego.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **organizator widowni** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w edukacji formalnej oraz pozaformalnej. Kwalifikacje weryfikowane są przez rynek. Zorganizowanie z powodzeniem różnego rodzaju przedsięwzięć stanowi poświadczenie kompetencji organizatorskich.

Można uzyskiwać certyfikaty ze szkoleń zewnętrznych oraz wewnętrznych. Uczelnie wyższe potwierdzają uzyskanie tytułu licencjata lub magistra oraz ukończenie procesu kształcenia na kierunkach, np. kulturoznawstwo, projektowanie kultury lub zarządzanie kulturą i mediami.

Organizator widowni może rozwijać i doskonalić swoje kompetencje zawodowe, uczestnicząc w szkoleniach z branży menadżerskiej (np. menager zarządzania zasobami ludzkimi).

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 **organizator widowni** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Organizator imprez rozrywkowych (organizator eventów)	333201
Organizator imprez ślubnych	333202
Organizator imprez sportowych	333203
Organizator usług konferencyjnych	333204
Animator rekreacji i organizacji czasu wolnego	342311

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **organizator widowni** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Poznanie rynku potencjalnych klientów zbiorowych i indywidualnych.
- Z2 Zarządzanie systemem planowania widowni.
- Z3 Organizowanie i obsługiwanie publiczności/widowni.
- Z4 Przeprowadzanie działań promocyjnych wydarzeń.
- Z5 Monitorowanie i badanie publiczności.
- Z6 Planowanie i zarządzanie logistyką wydarzeń.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Pozyskiwanie zleceń zbiorowych na sprzedaż biletów i pełne wykorzystanie miejsc na widowni

Kompetencja zawodowa Kz1: Pozyskiwanie zleceń zbiorowych na sprzedaż biletów i pełne wykorzystanie miejsc na widowni obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Poznanie rynku potencjalnych klientów zbiorowych i indywidualnych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Rynek potencjalnych widzów grupowych: placówek edukacyjnych, biur podróży, instytucji kultury, zakładów pracy itp.; - Rynek potencjalnych widzów indywidualnych: kanały zakupu biletów, sposoby wyszukiwania przez klientów informacji o wydarzeniu itp.; - Zasady tworzenia baz widzów grupowych i indywidualnych, w szczególności zapewniających sprzedaż grupową: opiekunów grup (np. nauczycieli, przewodników turystycznych), wykładowców akademickich, pracowników działów socjalnych i kulturalno-oświatowych w zakładach pracy itd.; - Narzędzia marketingowe służące zwiększaniu i utrzymaniu wysokiego poziomu sprzedaży oraz frekwencji; - Metody utrzymania i pogłębiania relacji ze stałymi widzami; aktywizowania i rozwijania zainteresowania różnymi wydarzeniami artystycznymi tej samej instytucji; - Zasady wdrażania strategii marketingowych w celu pozyskania nowych widzów i obszarów sprzedaży.	- Poszukiwać kontaktów oraz nawiązywać i podtrzymywać długotrwałą relację z placówkami edukacyjnymi, biurami podróży, instytucjami kultury oraz zakładami pracy, których pracownicy są potencjalnymi odbiorcami wydarzeń; - Poszukiwać kontaktów, nawiązywać i podtrzymywać długotrwałą relację z widzami oraz oferować im programy lojalnościowe zgodnie z marketingowymi zasadami <u>segmentacji</u>¹² i rozpoznania widzów; - Przygotowywać i aktualizować bazy kontaktów, w tym listy adresowe, telefoniczne, mailingowe oraz listy gości premierowych; - Nawiązywać i podtrzymywać kontakty biznesowe; - Uczestniczyć w spotkaniach z potencjalnymi klientami w celu prezentacji oferty biletowej i repertuarowej; - Planować i realizować kampanie biletowe (współpraca z firmami, grupami stałych widzów), w tym tworzyć indywidualne i promocyjne oferty sprzedażowe.

Z2 Zarządzanie systemem planowania widowni	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady przygotowania dokładnego planu widowni z liczbą rzędów i miejsc, dopasowaną do danego wydarzenia; - Sposoby wprowadzania planu widowni do systemu sprzedaży z zaznaczeniem stref biletowych, miejsc wyłączonych itp.; - Metody opracowywania polityki cenowej oraz zarządzania procesem sprzedaży biletów (stacjonarnej i on-line); - Narzędzia kontroli nad dokumentami, takimi jak:	- Przygotowywać plan widowni w zgodzie z liczbą miejsc i rzędów oraz adekwatnie do danego wydarzenia; - Opracowywać regulaminy sprzedaży biletów, abonamentów, karnetów i kampanii promocyjnych na bazie polityki cenowej; - Pozyskiwać klientów zbiorowych i współpracować z nimi w celu sprzedaży biletów; - Zawierać umowy z zewnętrznymi serwisami

druki biletowe, druki zaproszeń, materiały promocyjne, aktualny plan widowni itp.; • Prawo dotyczące ochrony danych osobowych – RODO.	biletowymi w zakresie dystrybucji biletów; • Współpracować z kasą biletową w zakresie rozliczania biletów sprzedanych stacjonarnie i on-line oraz zbytu biletów indywidualnych i grupowych; • Sporządzać raporty ze statystyk sprzedaży stacjonarnej, on-line, transakcji serwisów biletowych oraz analizować wyniki; • Obsługiwać pocztę elektroniczną, komunikatory internetowe i podstawowe programy komputerowe, w tym system sprzedaży biletów; • Stosować się do zasad ochrony danych osobowych.
--	--

Z3 Organizowanie i obsługiwanie publiczności/widowni

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Standardy obsługi klienta; • Metody budowania relacji z widzami; • Narzędzia służące zarządzaniu relacjami z widzami (kto i kiedy odwiedza instytucję, w czym lubi uczestniczyć i ile jednorazowo kupuje biletów); • Zasady opieki nad gośćmi specjalnymi (VIP); • Specyfikę pracy z widzami szczególnej uwagi: osobami z niepełnosprawnościami, rodzicami z dziećmi, seniorami, turystami polskimi i zagranicznymi; • Zasady posługiwania się sprzętem biurowym; • Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami i przepisami BHP, p.poż., ergonomii i ochrony środowiska.	• Kontaktować się z widzami grupowymi i indywidualnymi: prowadzić rozmowy telefoniczne, korespondencję mailową, udzielać informacji dotyczących zasad i modyfikacji rezerwacji, sprzedaży oraz wydarzeń; • Organizować widownię na wydarzenia w celu zapewnienia wystarczającej frekwencji; • Reagować na sytuacje sporne i kryzysowe w kontakcie z widzem; • Opiekować się widzami przed wydarzeniem artystycznym, w trakcie i po jego zakończeniu, zapewniając komfort i właściwy ruch publiczności; • Organizować wydarzenia towarzyszące działalności danej instytucji: wystawy, aukcje, prezentacje itp.; • Dbać o estetyczny wygląd sali (teatralnej, widowiskowej, muzycznej itp.) przy współpracy z pracownikami obsługi widowni i działem administracyjnym; • Obsługiwać urządzenia typu: komputer, fax, drukarka, kserokopiarka; • Stosować zasady i przepisy BHP, p.poż., ergonomii i ochrony środowiska.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Organizowanie i promowanie wydarzenia

Kompetencja zawodowa Kz2: Organizowanie i promowanie wydarzenia obejmuje zestaw zadań zawodowych Z4, Z5, Z6, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z4 Przeprowadzanie działań promocyjnych wydarzeń

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Normy współpracy z instytucjami kultury w celu wspólnej promocji oraz dystrybucji biletów na wydarzenia zewnętrzne;	• Współpracować z instytucjami kultury w celu wspólnej promocji wydarzeń; • Przygotowywać materiały promocyjne;

• Techniki prezentacji (przygotowanie profesjonalnej prezentacji dla klienta, partnera) oraz sporządzania opisów organizowanych wydarzeń; • Metody tworzenia i koordynacji planów promocyjnych; • Zasady współpracy z mediami zewnętrznymi oraz obsługi mediów własnych: strony www, social media, newsletter; • Zasady zawierania patronatów honorowych, medialnych i relacji sponsorskich.	• Promować wydarzenia poprzez rozsyłanie materiałów promocyjnych (plakaty, ulotki, foldery, broszury), ekspozycje zewnętrzne (<u>podświetlane reklamy – citylighty</u>¹⁰, przystanki autobusowe), banery zapowiadające wydarzenia itp.; • Tworzyć <u>kampanie mailingowe</u>⁴ oraz rozsyłać newslettery, mailingi; • Prowadzić bezpośrednie rozmowy promujące walory oferowanych wydarzeń, w tym występować publicznie, w mediach; • Redagować ogłoszenia prasowe, radiowe i telewizyjne o wydarzeniach oraz współpracować z mediami w celu promocji wydarzeń; • Opracowywać i przeprowadzać akcje promocyjne, specjalne, połączone z wręczeniem bezpłatnych biletów; • Prowadzić rozpoznanie aktualnej oferty kulturalnej innych organizatorów (teatry, filharmonie, organizacje pozarządowe, kabarety, rewie, zespoły muzyczne, przedsiębiorstwa i agencje artystyczne) oraz indywidualnych artystów.
---	--

Z5 Monitorowanie i badanie publiczności

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady przeprowadzania badań publiczności (kim jest, jakie są jej zainteresowania, jakie wartości są dla niej ważne, jakie ma oczekiwania wobec instytucji i jak ją ocenia); • Metody stałego gromadzenia i analizowania informacji o publiczności; • Zasady regularnego sprawdzania statystyk.	• Przygotowywać opracowania, analizy i raporty; • Wyszukiwać formalne i nieformalne źródła informacji; • Zlecać lub przeprowadzać badania publiczności w celu zwiększania liczby widzów i budowania ich potrzeb, np. przez przeprowadzanie ankiet, pogłębionych wywiadów, organizowanie warsztatów; • Obserwować strukturę publiczności, analizować zmiany zachodzące w grupie i odnosić je do dostępnych badań segmentacyjnych uczestnictwa w kulturze.

Z6 Planowanie i zarządzanie logistyką wydarzeń

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady planowania i opracowania scenariusza wydarzenia oraz harmonogramu prac; • Metody zarządzania procesem sprzedaży biletów, promocji wydarzenia oraz prowadzenia kampanii w mediach własnych; • Normy i zakres współpracy z innymi działami, partnerami zewnętrznymi itp.	• Planować zakres, cel i temat wydarzenia oraz określić jego rodzaj i liczbę odbiorców; • Określać odpowiednie miejsce i termin wydarzenia; • Organizować wizyty gości specjalnych, artystów, prelegentów itp.; • Opracowywać scenariusz i harmonogram prac wraz z kosztorysem oraz określać podwykonawców poszczególnych zadań

	i prowadzić z nimi rozliczenia finansowe; • Zarządzać procesem sprzedaży biletów i promocji wydarzeń; • Organizować pracę pracowników obsługi i administracji oraz planować zakres zadań poszczególnych pracowników; • Prowadzić archiwizację danych widowni biorącej udział w wydarzeniu oraz materiałów promocyjnych wykorzystywanych w wydarzeniu.
--	---

3.4. Kompetencje społeczne

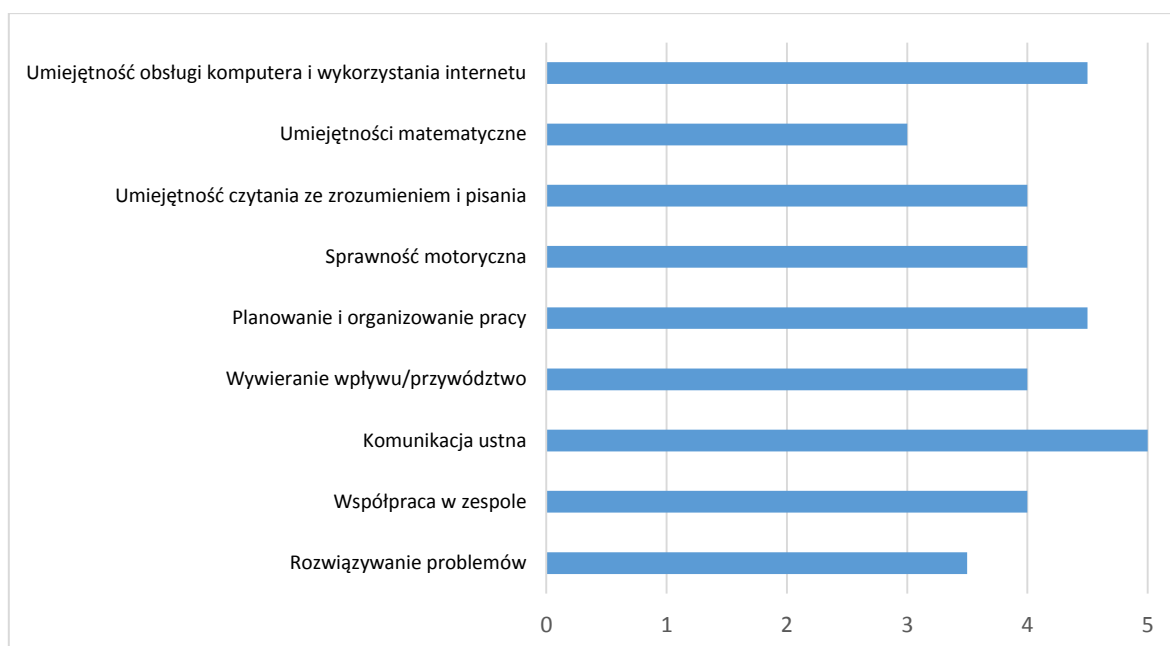
Pracownik w zawodzie **organizator widowni** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności w zakresie podejmowanych działań związanych z organizacją widowni.
- Komunikowania się z współpracownikami, przekonywania ich do swoich racji, motywowania, inspirowania.
- Wykazywania się samodzielnością, kreatywnością oraz dokładnością.
- Nawiązywania kontaktów z ludźmi oraz dostosowywania się do różnorodnych warunków pracy.
- Pozyskiwania sponsorów, partnerów i klientów do realizacji proponowanych projektów.
- Organizowania wydarzeń i działań o charakterze informacyjnym lub marketingowym.
- Dążenia w wytrwały sposób do celów i wyników w zakresie organizacji widowni.
- Organizowania współpracy z mediami oraz dbania o jej ciągłość.
- Prowadzenia rozmów w umiejętny sposób (słuchanie, przetwarzanie informacji, negocjowanie).
- Analizowania informacji zwrotnych od odbiorców w zakresie organizacji widowni.

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien posiadać 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 wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **organizator widowni**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **organizator widowni**

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 **organizator widowni** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Turystyki (SRKT).

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 DOSKONAŁENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Pracownik w zawodzie **organizator widowni** może pracować m.in. w:

- instytucjach kultury: teatrach, muzeach, filharmoniach, galeriach, domach kultury,
- kinach, podczas festiwali,
- organizacjach działających na rzecz rozwoju sportu,
- agencjach artystycznych i eventowych,
- firmach prywatnych, organizacjach pozarządowych, instytucjach samorządowych prowadzących działalność kulturalną,
- telewizji,
- instytucjach i miejscach o podobnym zakresie działania.

Rynek pracy w odniesieniu do zawodu organizator widowni jest zrównoważony. Jest niewiele miejsc na mapie Polski, gdzie występuje deficyt lub nadwyżka zatrudnienia w tym zawodzie.

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://barometrzwodow.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 systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się do kandydatów do pracy w zawodzie **organizator widowni**.

Zarówno publiczne, jak i niepubliczne uczelnie oraz szkoły wyższe oferują studia I (licencjackie) i II (magisterskie) stopnia oraz podyplomowe na kierunkach, których ukończenie może być pomocne w wykonywaniu zawodu organizator widowni, jak np.:

- kulturoznawstwo,
- projektowanie kultury,
- zarządzanie kulturą i mediami.

Istnieje możliwość ukończenia studiów podyplomowych np. na kierunku rozwój publiczności.

Szkolenie

W ramach kursów i szkoleń, które prowadzą firmy prywatne, instytucje kultury oraz organizacje pozarządowe, **organizator widowni** może podnosić swoje kwalifikacje, np. w zakresie:

- marketingu kultury,
- rozwoju publiczności (Audience Development),

- budowania relacji z widzami,
- tworzenia wizerunku,
- myślenia projektowego (design thinking)⁸.

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>

<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 miesięczne brutto osób pracujących w zawodzie **organizator widowni** jest zróżnicowane i wynosi przeciętnie 3100 zł w przeliczeniu na jeden etat. Rozpiętość zarobków w tym zawodzie to od 2300 zł do 4325 zł brutto miesięcznie.

Poziom wynagrodzeń osób wykonujących zawód organizator widowni uzależniony jest m.in. od:

- miejsca wykonywania pracy, lokalizacji geograficznej,
- zajmowanego stanowiska,
- stażu pracy.

Warto zaznaczyć jest, że zarobki nie są zależne od frekwencji widowni.

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 **organizator widowni** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami. Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja barier, dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych,
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O) w przypadku możliwości skorygowania ich szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza pracy przy komputerze; wymagane jest wówczas dostosowanie sprzętu komputerowego,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), która nie wyklucza stania i chodzenia, w tym samodzielnego przemieszczania się po zróżnicowanym terenie.

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 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. poz. 1668, 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 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych (t.j. Dz.U. z 2017 poz.1160).
- 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 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1983).

- 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).
- Obwieszczenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy organizacji i realizacji widowisk (Dz. U. z 2016, poz. 1814).

Literatura branżowa:

- Cieślowski K.: Event marketing podstawy teoretyczne i rozwiązania praktyczne. AWF, Katowice 2016.
- Czarnecki S.: Nowa widownia. O promocji w kulturze. Narodowe Centrum Kultury, Warszawa 2016.
- Jaworowicz P., Jaworowicz M.: Event marketing w zintegrowanej komunikacji marketingowej. Wydawnictwo Difin, Warszawa 2016.
- Lupa I.: Efektywność działań marketingowych w mediach społecznościowych czyli Jak osiągnąć większe zyski z social media. Wydawnictwo Naukowe Sophia, Katowice 2017.
- Michniewicz I., Peć M.: Organizacja imprez i usług turystycznych. Podręcznik. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2015.
- Parszowski S., Kruczyński A.: Imprezy masowe. Organizacja. Bezpieczeństwo. Dobre praktyki. Difin, Warszawa 2015.
- Reformat B., Kwiecień A.: Biznes w kulturze - kultura w biznesie : nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego, Katowice 2017.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10. 2018]:

- Badania „Publiczność instytucji kultury” (badanie warszawskie): <http://www.um.warszawa.pl/o-warszawie/warszawa-w-liczbach/publiczno%C5%9B%C4%87>
- Badania segmentacyjne ogólnopolskie: <https://www.nck.pl/badania/raporty/raport-badanie-segmentacyjne-uczestnikow-kultury>
- Badanie publiczności teatrów w stolicy. Raport: <https://nck.pl/badania/raporty/badanie-publicznosci-teatrow-w-stolicy-raport>
- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Dźwigacze Kultury: <http://dzwigaczekultury.pl>
- Marketing w Kulturze: <http://marketingwkulturze.ikm.gda.pl>
- Myślenie projektowe w bibliotekach: http://www.kulturalna.warszawa.pl/pi/99249_1.pdf
- Narodowe Centrum Kultury: <https://www.nck.pl>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl> Prokultura: <https://prokultura.wordpress.com>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Raport końcowy „Badanie na temat rozwoju widowni – Jak sprawić, aby odbiorcy znaleźli się w centrum organizacji kulturalnych”: http://kreatywna-europa.eu/wp-content/uploads/2018/01/Study_on_Audience_Development_-final_report_PL.pdf
- Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Sektora Turystyki (SRKT): <http://kwalifikacje.edu.pl/sektorowa-rama-kwalifikacji-dla-turystyki>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>

- The Audience Agency: <https://www.theaudienceagency.org>
- The Warsaw Forum: <http://www.culturalpolicy.net>
- Widok na widownię: <https://www.facebook.com/widoknawidownie>
- 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	Agencje artystyczne i eventowe	Agencje zajmujące się managementem gwiazd, kompleksową organizacją wydarzeń, np. imprez firmowych i konferencji, eventów muzycznych i sportowych.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Gregorczyk A. (red.): Event marketing jako nowa forma organizacji procesów komunikacyjnych. WSP, Warszawa 2008
2	Audiodeskrypcja	Usługa i osiągnięcie techniczne dla osób niewidomych i słabowidzących; specjalnie dostosowany do ich potrzeb opis obejmujący: wygląd, gestykulację, mimikę bohaterów w filmach, miejsce akcji, wszystkie napisy wyświetlane w filmie lub sztuce teatralnej. Jest ona też wykorzystywana do kompleksowego opisu obiektów, miejsc i wydarzeń w muzeach, telewizji, podczas koncertów czy meczów.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Blythe J.: Komunikacja marketingowa. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002
3	Foyer (kuluary)	Przestronne pomieszczenie w teatrze, operze, sali koncertowej itp., gdzie publiczność gromadzi się podczas antraktów (przerw). Foyer wykorzystywane jest także do spotkań po spektaklu np. z okazji poczęstunku po premierze. Często we foyer umiejscowiony jest bufet, a także prezentowane są wystawy umilające widzom czas w przerwie między aktami przedstawienia.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Gregorczyk A. (red.): Event marketing jako nowa forma organizacji procesów komunikacyjnych, WSP, Warszawa 2008

4	Kampania mailingowa	Narzędzie marketingowe polegające na wysyłaniu e-maili zawierających oferty, reklamy, katalogi itp. do dużej grupy odbiorców.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/ mailing.html [dostęp: 31.10.2018]
5	Kolportaż materiałów promocyjnych	Jedna z form marketingu bezpośredniego; usługa polegająca na dostarczeniu przesyłek reklamowych bezpośrednio do grupy odbiorców na wybranym przez klienta obszarze. Najczęściej kolportowanymi materiałami są ulotki promocyjne oraz gazetki handlowe. Jest to równocześnie tania i bardzo skuteczna droga dotarcia do szerokiej gamy konsumentów.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Blythe J.: Komunikacja marketingowa. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002
6	Materiały BTL (poniżej linii - Below The Line)	Działania reklamowe skierowane do odbiorcy indywidualnego. Kampanie BTL kierowane są do celowo wybranych grup odbiorców. Reklama BTL przybiera najróżniejsze formy – od standardowych ulotek, poprzez wobler, dyspensery, hangery, standy, reklamę podświetlaną, aż po inne materiały promocyjne („gadżety”), np. podstawki, tabliczki informacyjne, naklejki, kalendarze, zegary.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-tradycyjny-podzial-na-atl-i-btl-a-marketing-xxi-wieku [dostęp: 31.10.2018]
7	Media społecznościowe (social media)	Programy i strony komputerowe, które pomagają ludziom komunikować się i dzielić się informacją w internecie przy pomocy komputera lub telefonu. Do social mediów zaliczają się nie tylko popularne portale społecznościowe, ale również blogi, fora dyskusyjne, platformy do udostępniania zdjęć czy strony, na których można umieścić opinie nt. produktów, usług czy wydarzeń.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://dictionary.cambridge.org/pl/dictionary/english/social-media ; https://marketingwsieci.pl/slownik-e-marketingu/social-media [dostęp: 31.10.2018]
8	Myślenie projektowe (design thinking)	Metoda projektowa tworzenia innowacyjnych produktów i usług, opierająca się na głębokim zrozumieniu problemów i potrzeb użytkowników. Może być stosowana z powodzeniem w tworzeniu produktów i usług w wielu obszarach (np. w bankowości, IT, designie), w tym w obszarze kultury.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://designthinking.pl/co-to-jest-design-thinking [dostęp: 31.10.2018]
9	Newsletter	Elektroniczna forma biuletynu – czasopisma rozsyłanego za pomocą poczty elektronicznej do prenumeratorów. Newsletter służy do stałej komunikacji z klientami, mającej na celu informowanie odbiorców o nowościach, zmianach, ofertach, aktualizacjach w obrębie danej firmy czy tematu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Blythe J.: Komunikacja marketingowa. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002
10	Podświetlana reklama (citylight)	Rodzaj nośnika reklamy zewnętrznej oraz wewnętrznej; podświetlany od wewnątrz panel charakteryzujący się możliwością łatwej wymiany plakatu. Zazwyczaj montowany jest na stacjach i wiaduktach przystankowych, latarniach, elewacjach budynków lub jako element wolnostojący.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Blythe J.: Komunikacja marketingowa. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002

11	Rozwój widowni (Audience Development)	Strategiczny, dynamiczny i interaktywny proces czynienia sztuk szerzej dostępnymi. Ukierunkowany jest na angażowanie jednostek i wspólnot w doświadczenie, czerpanie satysfakcji, uczestnictwo i wartościowanie sztuki poprzez różne środki, które dostępne są obecnie organizatorom w dziedzinie kultury, od narzędzi cyfrowych do praktyk wolontariatu, od współtworzenia do partnerstwa (Creative Europe).	http://kreatywna-europa.eu/wp-content/uploads/2018/01/Study_on_Audience_Development_-_final_report_PL.pdf [dostęp: 31.10.2018]
12	Segmentacja	Podział rynku na odrębne grupy nabywców o różnych potrzebach, cechach i zachowaniach, które mogą wymagać odmiennych produktów lub instrumentów marketingowych. Przedsiębiorstwa dokonują segmentacji rynku, a następnie tworzą profile otrzymanych segmentów.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/Segmentacja.html [dostęp: 31.10.2018]
13	Tekst kultury	Każdy wytwór kultury stanowiący całość uporządkowaną według określonych reguł; dzieło pisane (np. artykuł, powieść, wiersz), wizualne (np. fotografia, obraz, rycina), audialne (np. utwór muzyczny, piosenka, audycja radiowa), wirtualne (np. gra komputerowa, strona internetowa, hipertekst) czy też audiowizualne (np. film, teledysk, program telewizyjny), realizujące jakiś utrwalony wzorzec kulturowy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Czarnecki S.: Nowa widownia. O promocji w kulturze. Narodowe Centrum Kultury, Warszawa 2016

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.