

Obszar 1: Umiejętności o charakterze ogólnym

Wiedza ogólna, umiejętności i kompetencje są istotne w wielu zawodach i sektorach. Często określa się je jako podstawowe umiejętności, umiejętności miękkie i fundamenty rozwoju zawodowego. Doskonalenie umiejętności ogólnych pracowników zoo, otworzy im drogę do dyspozycyjności, elastyczności, ułatwi pełnienie obowiązków zawodowych. Sprawí, że będą w stanie pracować profesjonalnie z innymi ludźmi, reprezentując siebie i swoją firmę na odpowiednim poziomie. Obszar ten zawiera cztery tematy:

- 1.1 Samozarządzanie
- 1.2 Praca z innymi
- 1.3 Zarządzanie
- 1.4 Umiejętności komunikacyjne

Wiedza/umiejętności		Tematy	Kompetencje	Opis
Kompetencje ogólne	Opiekun zwierząt potrafi: właściwie zarządzać sobą i profesjonalnie pracować z innymi	1.1 Samozarządzanie	1.1.1 Zarządzenie czasem	Opiekunowie są w stanie efektywnie zarządzać swoim czasem, opracowując i trzymając się planu dnia, który jest wydajny i przyczynia się do lepszej produktywności
			1.1.2 Rozwój zawodowy	Opiekunowie rozumieją swoje motywacje do pracy i opracowują odpowiednie strategie, aby rozwijać umiejętności, kompetencje i zdobywać doświadczenie
			1.1.3 Profesjonalne zachowanie	Opiekunowie rozumieją, że odpowiedni wygląd i zachowanie są ważne i demonstrują je w różnych sytuacjach
		1.2 Praca z innymi	1.2.1 Networking-kontakty zawodowe	Opiekunowie rozwijają sieci kontaktów zawodowych, odpowiednie do ich roli i wiedzą, jak je tworzyć na poziomach organizacji, krajowym i europejskim
			1.2.2 Relacje z pracownikami	Opiekunowie pracują nad rozwijaniem relacji ze współpracownikami w sposób produktywny pod względem wspierania ich pracy oraz organizacji
			1.2.3 Komunikacja z innymi	Opiekunowie rozumieją swoje role w zespole i jak mogą na nie wpływać
		1.3 Zarządzanie	1.3.1 Rekrutacja	Opiekunowie angażują i wybierają współpracowników i wspierają ich pracę w organizacji
			1.3.2 Zarządzanie zespołem	Opiekunowie wydajnie zarządzają małą grupą ludzi

			1.3.3 Wyznaczenie celów	Opiekunowie wiedzą jak ich praca wpisuje się w plan organizacji i wyznaczają odpowiednie cele (w tym misja i plan ogólny)
		1.4 Umiejętności komunikacyjne	1.4.1 Prezentacja i przemowy	Opiekunowie efektywnie przedstawiają swoje myśli zarówno publiczności zewnętrznej i wewnętrznej
			1.4.2 Język angielski	Opiekunowie potrafią rozmawiać z pracownikami z innych państw i rozumieją publikacje branżowe
			1.4.3 Używanie technologii	Opiekunowie potrafią używać różnych technologii w celach komunikacyjnych zarówno w piśmie jak i w mowie

1.1 Samozarządzanie

Aby pracować wydajnie i utrzymać reputację sektora na profesjonalnym poziomie ważne jest, aby opiekunowie byli w stanie efektywnie zarządzać sobą i swoimi ‘zasobami’ (w szczególności umiejętnościami, wiedzą i czasem). Szczególnie powinni oni rozwijać kompetencje w następujących dziedzinach:

- Zarządzanie czasem: opiekunowie są w stanie efektywnie zarządzać swoim czasem, opracowując i trzymając się planu dnia, który jest wydajny i przyczynia się do lepszej produktywności.
- Rozwój zawodowy: opiekunowie rozumieją swoją motywację do pracy i opracowują odpowiednie strategie, aby rozwijać umiejętności, kompetencje i zdobywać doświadczenie.
- Profesjonalne zachowanie: opiekunowie rozumieją, że odpowiedni wygląd i zachowanie są ważne i demonstrują je w różnych sytuacjach.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
1.1.1 Zarządzanie czasem	Opisać, dlaczego ważne jest, aby efektywnie zarządzać czasem Przestrzegać wytycznych w swoim dziale, które wychodzą naprzeciw potrzebom współpracowników oraz zwierząt, które ma pod opieką Wykorzystywać czas efektywnie Opisać, które działania mogą wymagać odejścia od zaplanowanych procedur	Wyznaczać priorytety zadań Wskazać i opisać możliwe ulepszenia w zarządzaniu swoim czasem Ułożyć odpowiedni harmonogram dnia, uwzględniający zadania priorytetowe	Ułożyć odpowiednie tygodniowe lub miesięczne harmonogramy zadań, upewniając się, że najważniejsza praca zostaje wykonana w wyznaczonych ramach czasowych Koordynować harmonogramy własne i innych w celu uniknięcia konfliktów
1.1.2 Rozwój zawodowy	Opisać wszelkie luki pomiędzy aktualną wiedzą i umiejętnościami a wymaganiami pracy Uzyskać informacje zwrotne z różnych źródeł (koledzy, przełożeni, współpracownicy) na temat swojej wydajności i	Demonstrować proaktywne podejście do rozwoju osobistego poprzez zaangażowanie odpowiednich kontaktów zawodowych Opisać, gdzie można uzyskać aktualne informacje dotyczące ich pracy	Przyczynić się do profesjonalnego rozwoju innych poprzez dzielenie się wiedzą i umiejętnościami

	wykorzystać je Uzgodnić osobisty plan rozwoju z menadżerem liniowym, (jeśli dotyczy);		
1.1.3 Profesjonalne zachowanie	Opisać , dlaczego noszenie odpowiedniego stroju, np. uniformu jest ważne dla podtrzymania profesjonalnego wizerunku zoo Ubrać się odpowiednio do pracy zgodnie z wytycznymi organizacji Zachowywać się w pracy odpowiednio, uprzejmie i z szacunkiem dla innych Wymienić i przestrzegać zasad, praktyk i wartości swojej organizacji, wytyczających ramy zachowania	Ubrać się odpowiednio do różnych sytuacji w pracy Wyjaśnić , dlaczego odpowiednie zachowanie w sytuacjach zawodowych jest ważne i jaki wpływ złe zachowanie może mieć na zwiedzających i współpracowników Wyjaśnić jak wartości i zasady instytucji odnoszą się do jego pracy zawodowej	Wyjaśnić , jaki wkład wnosi w środowisko pracy w ramach swojego zespołu i organizacji

Źródła

- Wizja organizacji i deklaracja wartości
- Link
- Zasady organizacji dotyczące wyglądu, jednolitych standardów i innych
- Zasady organizacji dotyczące zachowania

Ścieżki rozwoju

- Zookeepers working at level 1 – UK NVQ/SVQ level 2 Management
- Zookeepers working at level 2 – UK NVQ/SVQ level 3 Management
- Zookeepers working at level 3 – UK NVQ/SVQ level 4 Management

Ostatnia aktualizacja: 25/04/2018

1.2 Praca z innymi

Jak większość pracowników, opiekunowie zwierząt pracują w zespołach i z osobami z branż. Ponadto, dzięki programom hodowlanym, współpracy w zakresie norm europejskich i różnorodnych dyrektyw, ogrody zoologiczne są częścią szerszej społeczności i muszą być w stanie współpracować skutecznie na tym polu. W tym zakresie. W szczególności powinni oni rozwijać kompetencje w następujących dziedzinach:

- Nawiązywanie profesjonalnych kontaktów: opiekunowie znajdują i rozwijają sieci kontaktów zawodowych, odpowiednie do ich roli i wiedzą, jak je tworzyć na poziomie organizacji, krajowym i europejskim
- Relacje z pracownikami: opiekunowie pracują nad rozwijaniem relacji ze współpracownikami w sposób produktywny pod względem wspierania ich pracy oraz organizacji
- Komunikacja z innymi: opiekunowie rozumieją swoją rolę w zespole i jak mogą wpływać na innych

Zobacz także 1.4 Umiejętności komunikacyjne związane z tworzeniem prezentacji, przekazem werbalnym oraz używaniem technologii.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
1.2.1 Nawiązywanie profesjonalnych kontaktów	Uczestniczyć w nawiązywaniu profesjonalnych kontaktów na poziomie instytucjonalnym (np. uczestniczyć i mieć swój wkład podczas spotkań istotnych dla swojej pracy)	Rozpoznawać kluczowych partnerów (interesariuszy) w zakresie swojej pracy, włączając działy i osoby w swojej organizacji, w stowarzyszeniach regionalnych, krajowych i międzynarodowych Wnosić wkład w rozbudowę kontaktów regionalnych i krajowych	Wyjaśnić jak można znaleźć i nawiązać korzystne kontakty z kluczowymi partnerami Stwarzać możliwości nawiązywania kontaktów poprzez organizując spotkania i/lub aktywnie angażowanie się w komisje i grupy robocze
1.2.2 Współpraca z pracownikami	Nawiązywać współpracę ze wszystkimi pracownikami, którzy mają związek z wykonywaną pracą	Opisać jak wybierać i skutecznie stosować różne metody komunikacyjne w kontaktach z ludźmi	Opisać zalety wynikające z rozwijania produktywniej współpracy z innymi pracownikami i partnerami Wyjaśnić zasady skutecznej komunikacji i jak je stosować, aby skutecznie porozumiewać się

	Zrozumieć trudne sytuacje i problemy z perspektywy swoich współpracowników i zapewnić im wsparcie, jeśli to konieczne, aby rozwiązać sprawę Wymieniać się informacjami i zasobami ze współpracownikami, w celu zapewnienia efektywnej pracy wszystkich stron		zarówno ze współpracownikami, jak i partnerami Wykazać, że potrafi zidentyfikować i zaspokoić potrzeby współpracowników i partnerów w zakresie zdobywania informacji. Ocenić, które informacje są odpowiednie do przekazania oraz, które czynniki należy wziąć pod uwagę Wykazać, że umie wziąć pod uwagę kwestie związane z różnorodnością i integracją podczas rozwijania roboczych relacji ze współpracownikami i zainteresowanymi stronami (partnerami)
1.2.3 Komunikacja z innymi	Wyjaśnić, jaki ma wpływ na innych w zespole Przedstawić informacje w sposób jasny, zwięzły i precyzyjny, tak by były zrozumiałe – zarówno ustnie jak i na piśmie	Reagować na opinie dotyczące jego komunikacji z innymi i opisać, w jaki sposób dostosować swój styl komunikowania się do potrzeb innych	Przedstawić, w jaki sposób uzyskać i efektywnie wykorzystać informacje zwrotne od współpracowników i partnerów na temat skuteczności współpracy z innymi Przedstawić jak zarządza oczekiwaniami współpracowników i partnerów

Źródła

Management Standards – [MSC Management Standards Centre](#)

Ścieżki rozwoju

- Poziom 1 Zoo keepers – UK NVQ/SVQ poziom 2 Zarządzanie
- Poziom 2 Zoo keepers – UK NVQ/SVQ poziom 3 Zarządzanie
- Poziom 3 Zoo keepers – UK NVQ/SVQ poziom 4 Zarządzanie

Ostatnia aktualizacja: 14/12/2017

1.3 Zarządzanie

W miarę postępu zawodowego, w zakres obowiązków opiekunów może wejść rekrutacja i zarządzanie małymi zespołami. Dla efektywnego działania ich organizacji, ważne jest, aby robili to skutecznie i aby wydajność ich zespołu była na najwyższym poziomie. W szczególności powinni oni rozwijać kompetencje w następujących dziedzinach:

- Rekrutacja: opiekunowie angażują i wybierają współpracowników i wspierają ich pracę w organizacji
- Zarządzanie zespołem: opiekunowie wydajnie zarządzają małą grupą ludzi
- Wyznaczenie celów: opiekunowie wiedzą jak ich praca wpisuje się w plan organizacji i wyznaczają odpowiednie cele (w tym misja i plan ogólny)

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
1.3.1 Rekrutacja	Nie dotyczy	Uczestniczyć w procesie rekrutacji i selekcji, zgodnie z ustaleniami, pilnując by proces był uczciwy, spójny i skuteczny, np. poprzez włączenie się w proces opisywania wymagań na stanowisko pracy lub specyfikacji personalnych, przeglądanie podań o pracę i ich opiniowanie itp. Zapewnić odpowiednio opracowane programy wprowadzające i wspierające dla nowych pracowników Wykazać się znajomością prawodawstwa dotyczącego HR w swojej instytucji i / lub polityką rekrutacji	Regularnie monitorować pracę wykonywaną w zakresie jego obowiązków, sygnalizując niedobory kadrowe i/lub niedobory pracowników z odpowiednią wiedzą i doświadczeniem Konsultować się z innymi w celu omówienia i uzgodnienia etapów procesu rekrutacji i selekcji pod kątem wskazanych wakatów, metod, które będą stosowane, związanych z nimi harmonogramów i wskazania zaangażowanych osób Upewnić się, że kandydaci, którym oferowane są stanowiska, będą mogli skutecznie pracować i kooperować z nowymi współpracownikami Ocenić sukces każdej niedawno przeprowadzonej rekrutacji Planować i realizować programy integracji zawodowej i wsparcia dla nowych członków personelu
1.3.2 Zarządzanie zespołem	Opisać poszczególne role w swoim zespole i wkład jaki wnoszą, zwracając uwagę na różnice pomiędzy	Wyjaśnić jak wybrać i skutecznie stosować różne metody zachęcenia, motywowania i	Wykazać , że stale dąży do poprawy wydajności zespołu i regularnie analizuje doświadczenia swoje i innych w

	pracownikami, praktykantami i wolontariuszami Wyjaśnić, dlaczego ważne jest, aby poszczególne osoby i/lub zespoły otrzymywały informacje dotyczące przydzielonej pracy, oczekiwanej wydajności lub jej poziomu i jak to zrobić skutecznie Opisać, jak monitoruje wydajność zespołu, jak przekazuje informacje zwrotne osobom i/lub zespołom oraz jakie działania podejmuje, w przypadku niezadawalających wyników	wspierania ludzi oraz doceniania osiągnięć Wyjaśnić, dlaczego ważne jest, aby poszczególne osoby i/lub zespoły otrzymywały informacje dotyczące przydzielonej pracy, oczekiwanej wydajności lub jej poziomu i jak to zrobić skutecznie Opisać, jak monitoruje wydajność zespołu, jak przekazuje informacje zwrotne osobom i/lub zespołom oraz jakie działania podejmuje, w przypadku niezadawalających wyników	celu ulepszenia przyszłych działań Wyjaśnić różne style zarządzania i kiedy są one najbardziej efektywne
1.3.3 Wyznaczanie celów	Opisać wizję organizacji i wartości, jakimi się kieruje Współpracować ze starszymi i bardziej doświadczonymi pracownikami, aby ustalić cele osobiste i/lub cele zespołu	Zrozumieć jak rozpoznać i uwzględniać zdrowie i bezpieczeństwo oraz równość szans w planowaniu, przydzielaniu i monitorowaniu pracy Opisać jak przygotować plan pracy dotyczący swoich obowiązków, w tym w jaki sposób określić priorytety lub krytyczne działania i dostępne zasoby Wyjaśnić jak wyznaczać cele w zakresie swoich obowiązków i jak informować o tym swój zespół	Opisać zasady i metody planowania krótko- i średnioterminowego Zademonstrować rozwój celów SMART (Specific, Measurable, Assignable, Realistic and Time-Related) [konkretne, wymierne, przypisywalne, realistyczne, związane z czasem] i komu zostały one wyznaczone Opisać jak zaplanować i zarządzać ryzykiem Na polecenie odpowiednio przyczyniać się do rozwoju planów organizacyjnych

Źródła

- Organisation Vision and Values statement
- Management Standards – [MSC Management Standards Centre](#)

Ścieżki rozwoju

- Zookeepers working at level 1 – UK NVQ/SVQ level 2 Management
- Zookeepers working at level 2 – UK NVQ/SVQ level 3 Management
- Zookeepers working at level 3 – UK NVQ/SVQ level 4 Management

Ostatnia aktualizacja: 20/06/2018

1.4 Umiejętności komunikacyjne

Wymagane jest, aby opiekunowie byli w kontakcie z szerokim gronem interesariuszy i klientów, aby promować swoją pracę, organizację i sektor zoo. W tym celu, muszą być oni pewnymi siebie mówcami i być w stanie użyć odpowiednich technologii do komunikowania się w różnych sytuacjach. Ponadto, ze względu na międzynarodowy charakter pracy w zoo i obecność zagranicznych turystów, opiekunowie powinni być w stanie komunikować się w języku angielskim. W szczególności, opiekunowie muszą rozwijać umiejętności komunikacyjne w następujących dziedzinach:

- Prezentacja i wystąpienia publiczne: opiekunowie przedstawiają swoje pomysły efektywnie zarówno przy publiczności zewnętrznej jak i wewnętrznej
- Język angielski: opiekunowie potrafią efektywnie komunikować się ze swoimi współpracownikami oraz rozmawiać z kolegami po fachu z zagranicy, rozumieją publikacje branżowe
- Korzystanie z technologii: opiekunowie potrafią używać różnych technologii w celach komunikacyjnych zarówno w piśmie jak i w mowie

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
1.4.1 Prezentacja i wystąpienia publiczne	Przedstawić niewielką liczbę prostych pomysłów i opinii w formie pisemnej i werbalnej w sposób zrozumiały dla osób, z którymi się komunikuje Dostosować swój styl komunikacji do swoich odbiorców Brać udział w wymianie opinii i informacji ze współpracownikami i zwiedzającymi	Uporządkować i łączyć odpowiednio informacje i pomysły w celu tworzenia krótkich prezentacji dla współpracowników Zestawiać pomoce wizualne i/lub rekwizyty odpowiednie dla danej publiczności, aby wesprzeć swoją prezentację	Przedstawić złożone informacje różnym odbiorcom Wyjaśnić, dlaczego ważna jest komunikacja niewerbalna i pokazać, w jaki sposób język ciała i inne formy komunikacji mogą wpłynąć na porozumiewanie się
1.4.2 Biegłość językowa	Z łatwością komunikować w języku instytucji, w której pracuje, przy użyciu szerokiego zakresu słownictwa zawodowego w różnych sytuacjach, w tym: - opisywanie swojej	Przekazywać proste pojęcia w języku angielskim takie jak: - odpowiadanie na pytania zwiedzających -rozmowy nieformalne z gośćmi po fachu z zagranicy	Komunikować się z łatwością w języku angielskim używając szerokiego słownictwa w różnych sytuacjach, w tym: - opowiadać o swojej pracy zwiedzającym - przedstawiać prezentacje na konferencjach/seminariach

	pracy odwiedzającym - rozmowy podczas spotkań zespołu i wydarzeń w swojej instytucji - odpowiadanie na e-maile - rozmawia przez telefon / radio (CEFR Level B2)	Przeczytać i przedstawić proste teksty takie jak e-maile od międzynarodowych współpracowników, wskazówki i zalecenia dotyczące hodowli (CEFR Level A2)	- odpowiadać na e-maile - rozmawiać przez telefon Czytać ze zrozumieniem publikacje akademickie i branżowe w języku angielskim (CEFR Level B2)
1.4.3 Korzystanie z technologii	Używać komputera w celu stworzenia prostych pisemnych raportów oraz wysyłać i odpowiadać na e-maile, używając standardowych pakietów oprogramowania	Właściwie używać technologii dostarczonych przez swoją instytucję, w celu prowadzenia rozmów – na przykład mikrofony, sprzęt audiowizualny i oprogramowanie do prezentacji Korzystać z szeregu systemów odnoszących się do opieki nad zwierzętami w zoo, takich jak ZIMs, SPARKS, PMX, postępując zgodnie z instrukcjami w celu pozyskania danych lub aktualizowanie informacji Wskazać i przestrzegać procedur w celu utrzymania bezpieczeństwa danych	Używać szerokiej gamy technologii komunikacyjnych do prezentacji, w tym tworzenia slajdów i konfiguracji sprzętu AV. Ocenić , które technologie komunikacyjne są najlepsze dla określonych zadań i środowisk. Rozwinąć własne systemy i procesy przechowywania i przekazywania informacji współpracownikom. Wyjaśnić , dlaczego niektóre dane powinny być bezpiecznie przechowywane i jak to osiągnąć poprzez użycie technologii

Źródła

- Communication Core Skills – [SQA](#)
- Information and Communication Technology Core Skills – [SQA](#)

Ścieżki rozwoju

Ostatnia aktualizacja: 14/12/2017

Dziedzina/Zakres/Obszar 2: Zarządzanie zwierzętami

Wiedza, umiejętności i kompetencje w zakresie zarządzania populacją zwierząt stanowią podstawę funkcji, jaką pełni opiekun zwierząt. Chociaż rola opiekuna wykracza poza proste zarządzanie zwierzętami, jest to zestaw umiejętności i kompetencji, które są najczęściej związane z tą funkcją. Jest bardzo ważne, aby opiekunowie zwierząt wykazywali się kompetencjami w wielu dziedzinach zarządzając taksonami, do pracy, z którymi zostali przypisani. Dziedzina ta obejmuje 9 zagadnień:

- **2.1 Znajomość taksonów**
- **2.2 Zachowanie zwierząt**
- **2.3 Rozmnażanie**
- **2.4 Karmienie**
- **2.5 Żywienie**
- **2.6 Obchodzenie się ze zwierzętami i transport**
- **2.7 Szkolenie**
- **2.8 Prowadzenie dokumentacji**
- **2.9 Zdrowie zwierząt**

2.1 Znajomość taksonów

Zagadnienie to koncentruje się na znajomości taksonomii i dwumianowego nazewnictwa poszczególnych taksonów, uzyskiwaniu informacji z wiarygodnych źródeł, zdobywaniu umiejętności w zakresie badań specyficznych dla taksonu oraz możliwości zastosowania badań w celu zapewnienia odpowiedniego chowu i zarządzania. Specjalistyczna wiedza będzie również przydatna w edukowaniu zwiedzających. Zdobywanie tej wiedzy do pewnego stopnia wewnętrznie zmotywuje opiekuna, aby kształcił się na wymaganym poziomie.

- Systematyka i taksonomia: opiekunowie znają klasyfikację i nazewnictwo królestwa zwierząt.
- Charakterystyka Królestwa Zwierząt: opiekunowie potrafią odróżnić i wyliczyć cechy charakterystyczne grup i podgrup zwierząt trzymanych w ogrodach zoologicznych.
- Ewolucja a udomowienie: opiekunowie mają wiedzę o pochodzeniu gatunku poprzez mikroewolucję i o pochodzeniu udomowionych ras w wyniku selektywnej hodowli.
- Hybrydyzacja i pokrewieństwo: opiekunowie rozumieją jak ważne jest zapobieganie hybrydyzacji powiązanych taksonów.
- Ekologia: opiekunowie mają wiedzę dotyczącą nisz ekologicznych taksonów, z którymi pracują. Dzięki temu reagują na potrzeby zwierząt (czynniki biotyczne i abiotyczne, wybieg, karmienie, odpowiednia opieka).

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.1.1 Systematyka i taksonomia	Określić klasyfikację zwierząt w systemie taksonomicznym Opisać koncept nazewnictwa naukowego Wymienić potoczne i naukowe nazwy gatunków, z którymi pracuje najczęściej	Opisać klasyfikację taksonów w królestwie zwierząt Zebrać informacje z wiarygodnych źródeł przy użyciu naukowego nazewnictwa taksonów	Analizować nowe oraz zrewidowane informacje na temat systematyki taksonów i wdrażać tę wiedzę we własnym dziale
2.1.2 Charakterystyka królestwa zwierząt	Nazwać grupy i podgrupy zwierząt trzymanych w ogrodach zoologicznych	Edukować zwiedzających i współpracowników na temat cech i różnic między grupami zwierząt wykorzystując istniejące materiały (patrz 4.3.3)	Rozwijać zasoby edukacyjne, takie jak opiekun opowiada lub pokazy dotyczące cech charakterystycznych dla grup zwierząt i poszczególnych gatunków (patrz 4.3.3)
2.1.3 Ewolucja versus udomowienie	Podać różnice w pochodzeniu dzikich gatunków zwierząt i udomowionych ras zwierząt Wyjaśnić gościom różnice pomiędzy ewolucją a udomowieniem	Opisać, w jaki sposób ogrody zoologiczne odgrywają istotną rolę w zarządzaniu populacjami ex situ dzikich gatunków, a nie ich udomowionych odpowiedników (w tym mutacji, takich jak białe tygrysy)	Przeanalizować , czy okaz należy do oryginalnego (dzikiego) gatunku czy udomowionej rasy i ocenić jego znaczenie dla różnorodności biologicznej i ochrony

2.1.4 Hybrydyzacja i pokrewieństwo	Zdefiniować pojęcia pokrewieństwa i hybrydyzacji w populacji (ex situ)	Opisać, jakich informacji dostarcza pokrewieństwo na temat adaptacji genetycznych w powiązanych rodzinach, rzędach i rodzajach w królestwie zwierząt Omówić konsekwencje hybrydyzacji	Określić , do którego gatunku/podgatunku należy okaz, bazując na morfologii i innych danych (np. informacje genetyczne z ZIMS)
2.1.5 Ekologia	Opisać i podać przykłady niszy ekologicznej podlegających im gatunków i rozpoznać adaptacje tych gatunków do ekosystemów	Opisać otaczające środowisko dla gatunków pod ich opieką i przedyskutować czy odpowiadają one potrzebom ekologicznym gatunku	Koordynować i oceniać odpowiednie środowisko dla gatunków pod ich opieką i ocenić , w jaki sposób jest ono dostosowane do wymogów ekologicznych oraz oszacować jego skuteczność w zaspokajaniu potrzeb ekologicznych gatunku

Źródła

- L.A. Urry et al., *Campbell Biology*, 11th edition, 2016
- C.P. Hickman Jr et al., *Integrated Principles of Zoology*, 16th edition, 2014
- OneZoom Life Explorer – [OneZoom](#)

Ścieżki rozwoju

- Distributed European School of Taxonomy – [Taxonomy Training](#) (Europejska Szkoła Taksonomii - Szkolenie Taksonomiczne)
- Wildlife conservation and ecology courses – [Animal Biology and Care Education](#) (Kursy ochrony przyrody i ekologii - Biologia Zwierząt i Edukacja w Zakresie Opieki)
- Vertebrate zoology course – [ACS Distance Education](#) (Zoologia kręgowców, kurs - ACS Edukacja na odległość)

2.2 Zachowanie zwierząt

Zwierzęta hodowane w ogrodach zrzeszonych w EAZA powinny być zachęcane do wykazywania jak największego naturalnego repertuaru zachowań. Jeżeli to możliwe, należy zapobiegać lub aktywnie zniechęcać do nienaturalnych i / lub nienormalnych zachowań, które są szkodliwe dla dobrostanu lub godności zwierząt. Ważnymi elementami w zarządzaniu behawioralnym są: projektowanie wybiegów, wzbogacanie środowiska i zachowania oraz systemy żywienia.

- Podstawy behawioru: opiekunowie znają podstawy zachowania, bodźce i reakcje. Opiekunowie potrafią odróżnić antropomorfizm klasyczny od krytycznego i są w stanie opracować obiektywne obserwacje.
- Wrodzone a wyuczone zachowanie: opiekunowie znają wrodzone zachowania, takie jak odruchy i instynktowne wzorce zachowań (zachowania społeczne, terytorialne, komunikacja) i zachowania cykliczne, takie jak hibernacja i migracja. Opiekun zna fazę wdrutowania u zwierzęcia, umiejętność uczenia się przez próby i błędy, warunkowanie i wgląd (zrozumienie).
- Obserwowanie i dobór próby: opiekunowie potrafią obiektywnie obserwować zachowanie zwierzęcia, wykorzystując dobór próby(ad-libitum, wszystkie wystąpienia, dane skanowania, ogniskowy dobór próby, dobór próby zero-jedynkowy).
- Nienaturalne i nienormalne zachowania: opiekunowie rozumieją, czym jest nienormalne zachowanie. Potrafią identyfikować oraz rozumieją naturalne, normalne, nienaturalne i nienormalne zachowania.
- Wzbogacanie behawioralne: opiekunowie znają korzyści płynące ze wzbogacania zachowania i potrafią z nich korzystać na rzecz dobrostanu zwierząt.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.2.1 Podstawy zachowania	Opisać najważniejsze bodźce i reakcje zwierzęcia i unikać antropomorfizmu	Opisać gościom i współpracownikom bodźce i reakcje behawioralne oraz repertuar zachowań (z wyłączeniem antropomorfizmu)	Interpretować zachowanie i omówić, w jaki sposób projekt wybiegu może wpływać na zachowanie zwierzęcia
2.2.2 Wrodzone i wyuczone zachowania	Rozróżnić czy zachowanie jest dla gatunku wrodzone, czy wyuczone	Zinterpretować zachowanie (wrodzone lub wyuczone), omówić jak się ono odnosi do potrzeb zwierzęcia i zgłosić wynik do przełożonego	Ocenić zaobserwowane zachowanie i opracować odpowiedni program hodowli i / lub treningu, aby poszerzyć zakres zachowań i dobrobyt podopiecznych
2.2.3 Obserwacja i dobór próby	Zidentyfikować poszczególne zwierzęta w grupie i obserwować ich zachowania Zgłaszać uwagi do przełożonego lub innego odpowiedniego personelu	Zinterpretować zaobserwowane zachowanie i zgłosić tę interpretację do przełożonego	Zmodyfikować środowisko dla potrzeb zwierząt i monitorować skuteczność modyfikacji Przewidywać i reagować w odpowiedzi na zaobserwowane zachowanie
2.2.4 Nienaturalne i nienormalne zachowanie	Sklasyfikować nieprawidłowe zachowania zwierzęcia i	Zinterpretować nieprawidłowe zachowanie i	Przeanalizować nienormalne zachowanie i zaplanować

	zgłosić je przełożonemu w swoim zespole	zareagować na nie w porozumieniu z przełożonym	strukturalne dostosowania środowiska i codziennej pielęgnacji, aby zmienić to zachowanie Monitorować skuteczność tych dostosowań
2.2.5 Wzbogacanie zachowania	Przygotować i wykonać przedmioty wzbogacania z zatwierdzonej listy dla wskazanych gatunków / wybiegów	Opracować i wdrożyć odpowiednie elementy wzbogacania zgodnie z projektem wybiegu i potrzebami specyficznymi dla danego gatunku	Stworzyć plan wzbogacania specyficznego dla gatunku i wybiegu Monitorować i ocenić efektywność zaprojektowanych elementów i planów wzbogacania oraz dostosowywać je do bieżących potrzeb

Źródła

- L.A. Urry et. al., *Campbell Biology*, 11th edition, 2016
- EAZA Standards for the Accommodation and Care of Animals in Zoos and Aquaria – [EAZA](#) EU Zoos Directive Good Practices Document (chapter 2.4) – [European Commission](#)
- Association for the Study of Animal Behaviour – [ASAB](#)
- Animal Behaviour & Ethology group – [Facebook group](#)
- Student Environmental Enrichment Course – [Facebook page](#)
- IAATE Monthly Enrichment Challenge – [Facebook page](#)
- Enrichment Challenges Archives – [Facebook group](#)
- Zoo Enrichment – [Facebook page](#)

Ścieżki rozwoju

- Association for the Study of Animal Behaviour, education and courses – [ASAB](#) (Stowarzyszenie na rzecz badania zachowań zwierząt, edukacja i kursy)
- EAZA Animal Training course: Understanding and Managing Animal Behaviour [EAZA](#) (Kurs szkolenia zwierząt EAZA: Rozumienie i kierowanie zachowaniem zwierząt)

2.3 Rozmnażanie

Proces rozmnażania u zwierząt jest zróżnicowany, a czasami indywidualnie skomplikowany, wymaga więc od dobrego opiekuna bycia odpowiednio poinformowanym. Ponadto odkrycia, które zmieniają zarządzanie procesem hodowli są częste i ważne jest, aby je poznać i stosować. Opiekunowie muszą wykorzystywać wiedzę i doświadczenie do zarządzania i ulepszania działań hodowlanych związanych z ochroną, zgodnie z zaleceniami programów hodowlanych, upewniając się jednocześnie, że potrzeby w zakresie etyki i dobrostanu nie są zagrożone. Oczekuje się, że dokumentacja będzie zgodna z wytycznymi EAZA Best Practice, tam gdzie zostały opracowane.

Ten temat łączy się z 4.2.5 Hodowla zachowawcza

- Biologia rozrodu: opiekunowie wykazują zrozumienie biologicznych zasad reprodukcji różnych gatunków.
- Wybór osobników do programów hodowlanych: opiekunowie biorą udział w programie hodowlanym i go oceniają.
- Opieka nad zwierzętami hodowlanymi i młodymi: opiekunowie potrafią zapewnić odpowiednią opiekę zwierzętom hodowlanym i noworodkom.
- Zarządzanie populacją: opiekunowie potrafią wyjaśnić zasady zarządzania populacją wybranych gatunków.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.3.1 Biologia rozrodu	Opisać strukturę anatomiczną i funkcje układu rozrodczego szeregu taksonów oraz fizjologię związanych z nim układów Zidentyfikować płeć osobników gatunków, z którymi pracuje, gdzie możliwe jest określenie płci za pomocą oceny wzrokowej Obliczyć okresy ciąży / inkubacji i dostarczyć odpowiednie dane do praktycznego zarządzania zwierzętami hodowlanymi	Opisać jak określić płeć osobnika gatunku, z którym pracuje, gdzie określenie płci jest możliwe tylko przy użyciu innych wskaźników (np. badanie wewnętrzne, DNA)	Omówić bieżące badania i zrozumieć biologię gatunków w połączeniu z praktycznymi aspektami opieki
2.3.2 Dobór hodowlany	Podać czynniki, które należy wziąć pod uwagę przy wyborze osobników przeznaczonych i nie do rozrodu oraz pomagać w dopilnowaniu by wszystkie formalne zalecenia zostały wykonane	Doradzać w kwestii przydatności poszczególnych zwierząt. Zaplanować wprowadzenie zwierząt i przeprowadzić praktyczne przygotowania do udanych programów hodowlanych	Pomagać w koordynowaniu ksiąg rodowodowych i zaleceń hodowlanych dla populacji pojedynczych gatunków. Przeprowadzać kontrole procesów wyboru i wdrażania zaleceń programu

2.3.3 Opieka nad zwierzętami hodowlanymi i młodymi	Nie dotyczy	Udzielać rad opartych na doświadczeniu i opisywać zmiany / modyfikacje w hodowli zwierząt w programach hodowlanych tak, aby sprostać zmieniającym się warunkom. Zapewnić właściwą opiekę hodowlaną zwierzętom hodowlanym, ciężarnym/wysiadującym jaja/ rodzącym, w położu oraz noworodkom (w tym potencjalnie potrzebującym ręcznego chowu)	Koordynować odpowiednie systemy opieki w ramach programu hodowlanego i kierować członkami zespołu tak, aby umożliwić ocenę programu poprzez skuteczne wykorzystanie zebranych informacji
2.3.4 Zarządzanie populacją	Asystować w pracach mających na celu dopilnowanie by populacja gatunków w ogrodzie była tak zarządzana by osiągnąć status hodowlany bądź niehodowlany w połączeniu z kwestiami etycznymi i dotyczącymi dobrostanu (pod nadzorem)	Opisać, jakie sposoby kontroli populacji (np. grupy jednej płci, rozmnażanie, wykluczenie z hodowli, antykocepcja) są dostępne i monitorować ich skuteczność, sugerując w razie potrzeby ulepszenia	Współpracować z innymi np. z personelem koordynującym program, w celu wspólnego opracowania jasnych wytycznych dotyczących antykoncepcji i zarządzania populacją w ogrodach oraz w ramach innych regionalnych stowarzyszeń

Źródła

- Husbandry Guidelines for relevant species
- TAG and EEP reports
- EAZA Group on Zoo Animal Contraception – [EGZAC](#)

Ścieżki rozwoju

- DMZAA Unit 6: Conservation Breeding – [Sparsholt College](#) (DMZAA, Część 6: Hodowla zachowawcza)
- EAZA Academy courses on Population Management and Studbooks – [EAZA](#) (Kursy Akademii EAZA, Zarządzanie populacją i księgi rodowodowe)

2.4 Karmienie

Karmienie zwierząt jest ważną składową pracy hodowlanej zarówno dla opiekunów, jak i zwierząt. Zapewnienie prawidłowego rodzaju i ilości paszy jest istotną częścią spełniania standardów dobrostanu zwierząt zgodnie z Europejską Dyrektywą o Ogrodach Zoologicznych (EC Directive 199/22/EC). Zapewnienie żywności i wody jest jedną z pięciu zapewnionych swobód, zgodnie z wytycznymi Rady ds. Dobrostanu Zwierząt Gospodarskich. Jest także włączone do standardów Sekretarza Stanu w zakresie nowoczesnych praktyk w ogrodach zoologicznych w Wielkiej Brytanii.

Zarówno pożywienie, jak i woda to podstawowe potrzeby. Należy wziąć pod uwagę sposób podawania żywności, częstotliwość karmienia i równowagę składników odżywczych. Sposób podawania żywności oraz częstotliwość karmienia powinny odpowiadać naturalnemu zachowaniu gatunku, a także jego potrzebom żywieniowym, które mogą się zmieniać w zależności od pory roku. Opiekunowie winni posiadać umiejętności i wiedzę w zakresie rozpoznawania, przygotowywania i podawania paszy, tak, aby zwierzęta znajdujące się pod ich opieką były karmione zgodnie z najlepszą praktyką, z właściwą częstotliwością i we właściwych przedziałach czasowych.

- Rozpoznawanie pasz: opiekunowie potrafią identyfikować i opisywać różne pasze powszechnie używane w ogrodach zoologicznych.
- Przygotowanie paszy: opiekunowie potrafią bezpieczne i skuteczne przygotować paszę.
- Podawanie paszy: opiekunowie potrafią opisać i zademonstrować, w jaki sposób pasza jest podawana zwierzętom i jak to wpływa na ich wybór.
- Wykorzystanie paszy: opiekunowie potrafią monitorować, w jaki sposób dieta w niewoli jest akceptowana przez zwierzęta, oraz wpływ diety na konsystencję kału.
- Utylizacja odpadów spożywczych: opiekunowie potrafią zademonstrować skuteczne metody utylizacji odpadów w sposób podtrzymywalny (zrównoważony).

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.4.1 Rozpoznawanie pasz	Zidentyfikować produkty żywnościowe odpowiedniej jakości z różnych grup na arkuszu dietetycznym, i dla każdej pozycji podać zwierzęta, które mogą być nią karmione	Opisać wartość odżywczą i ogólną zawartość składników odżywczych w różnych rodzajach paszy; omówić wpływ podawania danej paszy na wskazane gatunki	Wskazać zamienniki karm i alternatywy, gdy występują problemy z dostawą, tak by nie wpłynęło to na ogólną równowagę i dostarczanie składników odżywczych w diecie
2.4.2 Przygotowanie żywności	Wybrać i zważyć odpowiednie składniki dietetyczne, aby przygotować codzienną dietę dla wskazanego gatunku, pod nadzorem i zgodnie z uznanymi procedurami bezpieczeństwa oraz zatwierdzonymi, ale prostymi arkuszami dietetycznymi	Przygotować precyzyjnie codzienne diety na podstawie bardziej złożonych arkuszy dietetycznych zgodnie z procedurami bezpieczeństwa; opisać zmiany w diecie związane z sezonowością i dostępnością oraz w jaki sposób można je uwzględnić	Omówić jak i dlaczego można modyfikować diety, w celu zaspokojenia potrzeb zwierząt na różnych etapach życia i zmian sezonowych (w porozumieniu z dietetykami / doradcami w razie potrzeby)
2.4.3 Podawanie posiłków	Rutynowo dostarczać na wybiegi i mieszać produkty paszowe, które	Dokładnie opisać proces karmienia (np. siekanie, kielkowanie) i wpływ,	Nadzorować i oceniać proces karmienia

	spełniają potrzeby biologiczne gatunku; przenosić paszę na urządzenia lub w miejsca, z których mogą zostać spożyte, zapewniając przy tym odpowiedni poziom higieny i czystości Rutynowo zapewniać dostęp do wody pitnej podanej odpowiednio dla gatunku	jaki ma to na czas żerowania i wybór paszy oraz stworzyć plan wzbogacania środowiska Podawać paszę w sposób odzwierciedlający naturalne, specyficzne gatunkowo zachowania, uwzględniając również indywidualne potrzeby (np. geriatryczne, niepełnosprawne itp.)	Tworzyć urządzenia wzbogacające i strategie podawania żywności dla wybranych gatunków tak, aby promować naturalne zachowania
2.4.4 Wykorzystanie żywności	Zgłaszać jaka ilość diety jest spożywana co dzień i opisać konsystencję odchodów na danej diecie	Zaproponować modyfikacje codziennej diety, tak by zminimalizować ilość niezjedzonej paszy i ograniczyć marnotrawstwo; używać tabeli punktacji, aby skategoryzować konsystencję kału	Odnosić i zaplanować pozyskiwanie paszy dla wyznaczonych gatunków w porozumieniu z innymi specjalistami z zoo, aby zapewnić akceptowalną konsystencję odchodów
2.4.5 Usuwanie resztek	Usunąć niezjedzoną paszę i pod nadzorem zutilizować ją w odpowiedni i podtrzymywalny sposób	Rozpoznać potencjał ponownego wykorzystania lub recyklingu niezjedzonej paszy zgodnie ze standardowymi procedurami operacyjnymi Zoo	Monitorować trendy w niedojedzonej i zmarnowanej żywności, a także omawiać ze współpracownikami strategie minimalizowania nadmiernego marnotrawstwa

Źródła

- Diet sheets
- EAZA Best Practice guidelines – [EAZA](#)
- The use of plants in zoos and aquaria – [ZooPlants.Net](#)

Ścieżki rozwoju

- DMZAA Unit 8: Animal Nutrition – [Sparsholt College](#) (DMZAA, Część 8: Żywnienie zwierząt)

2.5 Żywnienie

Karmienie i odżywianie mają zasadnicze znaczenie dla zdrowia i dobrostanu zwierząt i stanowią jeden z obowiązków będących częścią utrzymywania zwierząt w niewoli. Opiekunowie muszą mieć podstawową wiedzę na temat zasad wykorzystania paszy i wpływu diety na stan zwierzęcia, aby odpowiednio modyfikować diety. Zaleca się znajomość rozdziałów na temat żywienia i karmienia odnośnych wytycznych dotyczących hodowli odpowiednich taksonów, ponieważ stanowią one integralną część standardów EAZA.

- Trawienie żywności: opiekunowie wykazują się wiedzą na temat pozyskiwania pokarmu i jego rozkładu w przewodzie pokarmowym.
- Układanie i obliczanie dawek pokarmowych: opiekunowie potrafią opisać, w jaki sposób powstaje zbilansowana dieta
- Suplementacja diety: opiekunowie potrafią omówić sytuacje, w których wymagana jest suplementacja diety i co jest właściwe.
- Ocena stanu zwierząt: opiekunowie potrafią wyjaśnić, w jaki sposób ocena kondycji ciała może pomóc w pomyślnym zarządzaniu zwierzętami w zoo.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.5.1 Trawienie	Opisać, w jaki sposób gatunki znajdujące się pod jego opieką fizycznie (np. żucie) i chemicznie (np. enzymy trawienne) rozkładają żywność w obrębie układu trawienego	Opisać, w jaki sposób gatunki znajdujące się pod jego opieką osiągają trawienie paszy i jak proces ten może być zakłócony lub zmodyfikowany przez czynniki wewnętrzne lub zewnętrzne	Omówić jak szeroki zakres różnych taksonów trawi pokarm i jak zmiany w diecie wpływają na konsystencję kału
2.5.2 Układanie i obliczanie dawek pokarmowych	Zidentyfikować podstawowe składniki diety istotne dla gatunku pod jego opieką oraz sposoby podawania diety	Omówić sposoby modyfikowania diety na różnych etapach życia, w celu zapewnienia wymagań żywieniowych	Pomóc dietetykom w układaniu zmian diety, zastępując składniki, gdy jest to wymagane, i interpretować arkusze dietetyczne zgodnie z rozwojem wiedzy
2.5.3 Suplementacja diety	Rozpoznać sytuacje, w których wymagana jest krótko- lub długoterminowa suplementacja diety	Określić, które suplementy są odpowiednie i w jakich dawkach należy je włączyć do diety zwierząt znajdujących się pod jego opieką	Pomóc dietetykom w udzielaniu wskazówek innym członkom zespołu w zakresie skutecznej suplementacji dla wielu gatunków i planować ich sezonowe wykorzystanie
2.5.4 Ocena kondycji	Korzystać z arkuszy oceny kondycji ciała (BCS), aby w spójny sposób ocenić kondycję zwierząt będących pod jego opieką	Pomóc innym członkom zespołu w korzystaniu z systemów oceny kondycji ciała dla gatunków znajdujących się pod ich opieką	Omówić odpowiednie modyfikacje istniejących systemów BCS lub zaprojektować nowatorskie systemy zapisu wyników

			kondycji dla różnych gatunków Modyfikować diety, aby zmienić BCS zgodnie z zaleceniami
--	--	--	--

Źródła

- Husbandry Guidelines and care manuals
- A. Fidgett et al. (eds.), *Zoo Animal Nutrition*, Volumes 1 – 4
- L. Case, L. Daristotle, M. Hayek and M. Foess Raasch, *Canine and Feline Nutrition: A Resource for Companion Animal Professionals*, 2010

Ścieżki rozwoju

- DMZAA Unit 8: Nutrition – [Sparsholt College](#) (DMZAA, Część 8: Żywnienie)
- EAZA Academy courses – [EAZA](#) (Kursy Akademii EAZA)

2.6 Obchodzenie się ze zwierzętami i transport

Obchodzenie się ze zwierzętami w obrębie ogrodu zoologicznego stanowi podstawę znacznej części dobrych praktyk hodowlanych, a zatem jest niezbędnym elementem umiejętności opiekuna zwierząt. Wiele procedur związanych ze treningiem, leczeniem, wzbogacaniem i przenoszeniem wymaga solidnych, praktycznych umiejętności w zakresie obchodzenia się ze zwierzętami. Aby wspierać programy hodowlane i najlepszą opiekę, często konieczne jest przewożenie zwierząt, a opiekunowie stanowią integralną część tych działań. Opiekunowie muszą obchodzić się ze zwierzętami w sposób minimalizujący ryzyko dla siebie i swoich zwierząt, a nowoczesny opiekun powinien posiadać pełen zakres umiejętności, wiedzę i odpowiednie nastawienie, aby zapewnić, że postępowanie i procedury transportowe są prawidłowe, skuteczne i zgodne z odpowiednimi przepisami.

Ten rozdział łączy się z 2.7 Szkolenie zwierząt 2.9 Zdrowie zwierząt i 4.6 Prawodawstwo

- Metody podchodzenia i ładowania: opiekunowie potrafią opisać punkty krytyczne podczas przygotowania zwierząt, podchodzenia do nich i ich załadunku przed transportem.
- Sprzęt używany w obsłudze zwierząt: opiekunowie potrafią wybrać odpowiedni sprzęt służący do poskramiania i bezpiecznie zademonstrować jego użycie.
- Systemy i procedury transportu: opiekunowie potrafią przygotować zwierzęta do transportu zgodnie z najlepszymi praktykami.
- Odpowiednie przepisy prawne dotyczące transportu i obsługi: opiekunowie potrafią wykazać zgodność z obowiązującymi przepisami transportowymi.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.6.1 Podchodzenie i załadunek	Pod nadzorem odpowiednio i bezpiecznie podejść i obsłużyć wiele taksonów (w tym wykorzystać odpowiednie szkolenie zwierząt)	Rozróżnić , które metody podchodzenia i załadunku są najlepsze Zapewnić powyższe poprzez planowanie i dokonywanie świadomych wyborów	Koordynować zespół w planowaniu oraz wdrażaniu prawidłowego podejścia i załadunku w procesie transportu
2.6.2 Sprzęt w obsłudze różnych taksonów	Zademonstrować jak prawidłowo i bezpiecznie korzystać z szeregu urządzeń pomocnych w obchodzeniu się ze zwierzętami, zgodnie z zaleceniami dla różnych taksonów pod swoją opieką	Właściwie wybrać odpowiedni sprzęt pomocny w obchodzeniu się ze zwierzętami należącymi do różnych taksonów pod swoją opieką.	Koordynować bezpieczne i prawidłowe użycie sprzętu do szeregu procedur Przystosować i aktualizować inwentarz sprzętu regularnie lub w razie potrzeby
2.6.3 Systemy i procedury transportu	Pomóc w przygotowaniu zwierząt do transportu zgodnie z wytycznymi otrzymanymi od zespołu, dotyczącymi najlepszych praktyk; poinformować	Rozróżnić najlepsze systemy dla prawidłowych procedur transportowych, biorąc pod uwagę dobrostan zwierząt	Koordynować odpowiednie przygotowanie zwierząt do transportu a w razie potrzeby dostosować system

	przełożonych o niespodziewanych sytuacjach		
2.6.4 Przepisy dot. obchodzenia się ze zwierzętami i transportu	Pod nadzorem wykazać zgodność z odpowiednimi wymogami prawnymi dotyczącymi przemieszczania zwierząt	Ocenić zgodność z przepisami poprzez kontrole i zmiany podczas planowania i w trakcie działań transportowych	Koordynować i ustanawiać najlepsze praktyki w zespole w celu zapewnienia zgodności z przepisami, utrzymania bieżącego poziomu wyszkolenia oraz dzielenia się informacjami

Źródła

- EAZA Best Practice Guidelines – [EAZA](#)
- *International Zoo Yearbook* – [Zoological Society of London](#)
- G. Hosey, V. Melfi and S. Pankhurst, *Zoo Animals – Behaviour, Management, and Welfare*, 2nd edn., 2013
- D.G. Kleiman, K.V. Thompson and C. Kirk Baer (eds.), *Wild Mammals in Captivity: Principles and Techniques for Zoo Management*, , 2nd edn., 2010
- P.A. Rees, *An Introduction to Zoo Biology and Management*
- Journals such as *JZAR* ([EAZA](#)), *Zooquaria* ([EAZA](#)), *Ratel* ([ABWAK](#)), *Zoo Biology*, etc.
- Convention on International Trade in Species of Wild Flora and Fauna – [CITES](#)
- The International Air Transport Association's Live Animals Regulations – [IATA](#)
- Local government websites for relevant legislation applying to country of work or study

Ścieżki rozwoju

- DMZAA Unit 5 – Enclosure Design and Maintenance in Zoos and Aquariums in relation to Health & Safety Legislation and adaption of enclosures for handling/training purposes (DMZAA, Część 5: Projektowanie i konserwacja wybiegów w ogrodach zoologicznych i akwariach w świetle przepisów BHP; adaptacja wybiegów do celów zabiegowych / szkoleniowych)
- DMZAA Unit 7 – Animal Records and Transportation in Zoos and Aquariums (DMZAA, Część 7: Dokumentacja i transport zwierząt w ogrodach zoologicznych i akwariach)
- DMZAA 2nd Year Units 12-30 as taxon-specific systems of handling and restraint (DMZAA, Rok 2, Część 12-30, Taksonowo specyficzne systemy obchodzenia się ze zwierzętami i ich poskramiania)

2.7 Szkolenie zwierząt

Szkolenie zwierząt jest ważną częścią codziennej rutyny i zarządzania zwierzętami w zoo i może mieć kilka celów oraz pozytywny wpływ na dobrostan zwierząt. Zwierzęta mogą być szkolone w zakresie hodowlanym, np. pobierania próbek krwi, wzbogacania lub pokazów edukacyjnych. Dla opiekunów ważne jest poznanie podstawowych zasad treningu i celów, jakim służy on w ogrodach zoologicznych. We wszystkich przypadkach trener zna podstawy i wie, co wolno a czego nie wolno robić podczas szkolenia.

- Podstawy szkolenia: opiekunowie są świadomi, co wolno a czego nie wolno robić podczas szkolenia. Znają podstawy szkolenia zwierząt i potrafią używać uniwersalnych terminów w sposób profesjonalny, unikając antropomorfizmu. Opiekun zdaje sobie sprawę ze swojej ważnej roli opiekuna i trenera.
- Metody i techniki szkoleniowe: opiekunowie potrafią opisywać i wykorzystywać różne metody i techniki, takie jak warunkowanie operantowe i klasyczne, wzmocnienie pozytywne, bodziec pomostowy, kształtowanie.
- Program szkoleniowy: opiekunowie potrafią pracować zgodnie z programem szkoleniowym.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.7.1 Szkolenie podstawowe	Podsumować znaczenie szkolenia Zdefiniować podstawowe zasady szkolenia Określić, co należy robić, a czego nie robić w codziennej rutynie, aby zminimalizować wpływ na postępy szkolenia zwierzęcia	Podsumować znaczenie szkolenia w zakresie dobrostanu zwierząt i zastosować podstawy treningu w codziennej rutynie	Monitorować postępy szkolenia i dostosować program szkolenia w razie potrzeby Udzielić wskazówek innym pracownikom i członkom zespołu
2.7.2 Metody i techniki szkolenia	Opisać kilka prostych metod szkolenia Wyjaśnić, dlaczego wzmocnienie pozytywne powinno być standardem w każdym zoo Opisać konsekwencje nieprawidłowego treningu	Szkolić zwierzęta za pomocą wypróbowanych, technik opartych na wzmocnieniu pozytywnym w prostych sytuacjach (np. target training z jednym zwierzęciem)	Używać gamy odpowiednich metod i technik szkoleniowych w trudniejszych sytuacjach (np. radzenie sobie z trudnymi osobnikami, trening w grupie, trening sekwencji behawioralnych) Wybierać odpowiednią metodę lub technikę, aby zaspokoić zidentyfikowane potrzeby szkoleniowe
2.7.3 Program szkolenia	Opisać znaczenie szkolenia zgodnie z ustalonymi protokołami	Zademonstrować właściwe wykorzystanie programu szkoleniowego dla gatunków pod swoją opieką i przekazać informacje zwrotne	Zaprojektować program szkolenia dla konkretnego zwierzęcia lub grupy zwierząt, dostosowany do naturalnych zachowań

		odpowiedzialnemu przełożonemu	Przyjąć i zinterpretować opinie na temat szkolenia, zgodnie z najnowszymi standardami i określonymi celami szkolenia
--	--	----------------------------------	--

Źródła

- K. Ramirez, *Animal Training: Successful Animal Management Through Positive Reinforcement*
- K. Pryor, *Don't Shoot the Dog!: The New Art of Teaching and Training*
- K. Pryor, *Getting Started: Clicker Training for Dogs*
- P. Tillman, *Clicking With Your Dog: Step-By-Step in Pictures*
- J.A. Zelig, *Animal Training 101: The Complete and Practical Guide to the Art and Science of Behavior Modification*
- G. Stafford, *Zoomility: Keeper Tales of Training with Positive Reinforcement*

Ścieżki rozwoju

- EAZA Academy Course 'Animal Training: Understanding and Managing Animal Behaviour' –[EAZA](#)
(Kursy Akademii EAZA “ Szkolenie zwierząt: zrozumienie i zarządzanie zachowaniem zwierząt”)

2.8 Prowadzenie dokumentacji

Ten rozdział wymaga od opiekunów, aby wykazali się kompetencjami w utrzymywaniu dokumentacji gatunków znajdujących się pod ich opieką, w celu zapewnienia, że dane wprowadzane do systemów przechowywania danych, takich jak ZIMS są precyzyjne i spójne. Zakres dokumentów będzie obejmować dane istotne dla hodowli i zarządzania na różnych etapach życia i może obejmować osobiste, działowe i instytucjonalne systemy dokumentacji. Oczekuje się, że zapisy będą zgodne z wytycznymi EAZA Best Practice, tam gdzie zostały opracowane.

Ten rozdział odnosi się do 2.2 Zachowanie zwierząt i 2.7 Szkolenie zwierząt.

- Systemy prowadzenia dokumentacji: opiekunowie potrafią zademonstrować efektywne gromadzenie danych i prowadzenie dokumentacji w wymaganym formacie i wg zatwierdzonych wytycznych.
- Dokumentacja hodowlana: opiekunowie potrafią zbierać i zapisywać dane dotyczące hodowli, żywienia i zdrowia.
- Hodowla i zachowanie: opiekunowie potrafią rozróżnić i odnotować normalny zakres zachowań związanych i niezwiązanych z rozmnażaniem.
- Dokumentacja szkolenia zwierząt: opiekunowie potrafią podsumować i odnotować rozwój zachowań spodziewanych w trakcie szkolenia

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.8.1 Systemy prowadzenia dokumentacji	Zebrać i zapisać istotne informacje w podstawowym formacie (np. dziennik, arkusz wyboru i biała tablica)	Zapewnić gromadzenie danych i ich dokładne dokumentowanie poprzez własną pracę i wspieranie innych	Koordynować członków zespołu w procesie gromadzenia danych Zapewnić zgodność z przepisami Zatwierdzić do oficjalnego raportowania (np. ZIMS i PMx)
2.8.2 Dokumentacja hodowlana	Zebrać i zapisać niezmiennie dokładne dane dotyczące żywienia, utrzymania w czystości i zdrowia gatunków, które ma pod swoją opieką	Opisać dokumentację dotyczącą karmienia, utrzymania w czystości i zdrowia, którą należy prowadzić i przechowywać Monitorować dokumentację działu dotyczącą gatunków pod swoją opieką	Sprawdzać i modyfikować sposoby przechowywania danych hodowlanych, aby zapewnić ich trafność i przydatność w udzielaniu wskazówek pozostałym współpracownikom Nadzorować prowadzenie dokumentacji przez innych członków zespołu
2.8.3 Dokumentacja rozrodu i zachowania	Zbierać i zapisywać dane / informacje o	Opisać dokumentację, którą należy prowadzić i	Sprawdzać i modyfikować sposoby

	rutynowych i specyficznych zachowaniach rozrodczych, np. zaloty, krycie, ciąża, inkubacja oraz zachowaniach przedporodowych i poporodowych, w odniesieniu do gatunków znajdujących się pod jego opieką	przechowywać, dotyczącą rutynowych i specyficznych zachowań hodowlanych. Monitorować dokumentację działu dotyczącą gatunków pod jego opieką	przechowywania dokumentacji dotyczącej rutynowych i specyficznych zachowań hodowlanych, aby zapewnić ich trafność i przydatność Interpretować dokumentację / obserwacje i dopilnować by odpowiednie działania zostały podjęte Nadzorować prowadzenie dokumentacji innych członków zespołu
2.8.4 Dokumentacja szkolenia zwierząt	Zbierać i zapisywać dane dotyczące podtrzymania repertuaru zachowań w oparciu o istniejący plan szkolenia dla gatunków znajdujących się pod jego opieką	Zbierać i zapisywać dane o rozwoju nowych zachowań, zapewniając spójność dokumentacji postępów w odniesieniu do gatunków znajdujących się pod jego opieką	Nadzorować dokumentację oraz oceniać skuteczność i klarowność raportów przed i po omówieniu ich z członkami zespołu

Źródła

- EU Zoos Directive Good Practices Document (chapter 2.6) - [European Commission](#)
- EAZA Standards for the Accommodation and Care of Animals in Zoos and Aquaria –[EAZA](#)
- EAZA Best Practice Guidelines –[EAZA](#)
- The International Air Transport Association’s Live Animals Regulations –[IATA](#)
- EAZA Guidelines for Creating and Sharing Animal and Collection Records –[AZA](#)
- UK Secretary of State’s standards of modern zoo practice –[GOV.UK](#)

Ścieżki rozwoju

- ZIMS training documents, webinars and interactive help –[Species360](#) (Dokumenty szkoleniowe ZIMS, webinaria, pomoc interaktywna)
- EAZA Academy Courses – [EAZA](#) (Kursy Akademii EAZA)
- DMZAA Unit 7: Animal Records & Transportation – [Sparsholt College](#) (DMZAA, Część 7: Dokumentacja i transport zwierząt)

2.9 Zdrowie zwierząt

Ogrody zoologiczne mają etyczny i prawny obowiązek zarządzania zdrowiem zwierząt znajdujących się pod ich opieką. Diagnozowanie i leczenie problemów zdrowotnych zawsze powinno być prowadzone przez wykwalifikowanego lekarza weterynarii, jednak opiekunowie mają również ważną rolę do odegrania w zapewnieniu zdrowia zwierzętom w ogrodach zoologicznych. Znaczna część roli opiekuna w utrzymaniu zwierząt w zdrowiu jest zapobiegawcza i jest omówiona w innych podpunktach zakresów 2 i 3: zapewnienie wybiegów odpowiednich gatunkowo, grup społecznych, odżywiania i wzbogacania środowiskowego pomoże zwierzętom w zoo zachować zdrowie fizyczne i psychiczne. Nawet przy wysokim poziomie opieki zwierzęta mogą nadal zachorować lub zranić się i wymagać krótko- lub długoterminowej dodatkowej opieki. W tych okolicznościach opiekunowie odgrywają istotną rolę w komunikowaniu się z lekarzami weterynarii. Od opiekunów oczekuje się kompetencji w następujących dziedzinach:

- Obserwacje zdrowia: opiekunowie znają zwierzęta, z którymi pracują i potrafią podjąć odpowiednie działania gdy zauważą problemy zdrowotne (odnosi się do tematów 2.1 i 2.2).
- Przeprowadzanie zabiegów: opiekunowie potrafią pomóc personelowi weterynaryjnemu w przeprowadzaniu szeregu zabiegów w różnych okolicznościach.
- Procedury medyczne: opiekunowie biorą udział i są w stanie asystować podczas zabiegów medycznych przeprowadzanych przez lekarzy weterynarii

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
2.9.1 Ocena stanu zdrowia	Wykonać częste, codzienne obserwacje zwierząt, z którymi pracuje Zidentyfikować wizualne oznaki słabego zdrowia (mogą być fizyczne: np. utrata piór, widoczne rany lub behawioralne: np. letarg, zmniejszone łaknienie) Monitorować odchody i zgłaszać wszelkie nietypowe zmiany (np. luźne stolce) Zgłosić wszelkie objawy złego stanu zdrowia przełożonemu, podając szczegółowy opis swoich obserwacji Wymienić wspólne wskaźniki słabego zdrowia u gatunków, z którymi pracują	Monitorować zmiany w zdrowiu osobników ze zidentyfikowanymi wcześniej problemami zdrowotnymi i zgłaszać swoje ustalenia przełożonemu lub lekarzowi weterynarii Ocenić stopień nasilenia problemu zdrowotnego i podzielić się swoją oceną z przełożonym lub lekarzem weterynarii w odpowiednim czasie	Skompilować dokumentację z obserwacji w czasie i między poszczególnymi osobnikami Ocenić dane z obserwacji i określić trendy w obserwacjach zdrowia Współdziałać z współpracownikami, by zaplanować skuteczne rozwiązania, jeśli zostaną zidentyfikowane mechanizmy powodujące zły stan zdrowia
2.9.2 Przeprowadzanie zabiegów	Pomagać w przeprowadzaniu prostych i rutynowych zabiegów w ramach	Pomagać w przeprowadzaniu bardziej złożonego leczenia po	Współpracować z lekarzami weterynarii w celu opracowania planu leczenia

	profilaktyki lub leczenia przewlekłych problemów zdrowotnych (np. dodawanie leków do żywności lub wody) Przestrzegać wszelkich zalecanych zmian w utrzymaniu wymaganych podczas leczenia (na przykład zapewnienie bezpyłowego legowiska) Dokumentować szczegóły każdego przeprowadzonego zabiegu	odpowiednim przeszkoleniu przez lekarza weterynarii (np. bezpośrednie podawanie leku pacjentowi)	Wspierać członków zespołu we wdrażaniu planu leczenia
2.9.3 Zabiegi medyczne	Przestrzegać instrukcji personelu weterynaryjnego	Obserwować procedury medyczne przeprowadzane na zwierzętach (o ile zostanie zaproszony przez personel weterynaryjny) Przestrzegać uzgodnionej procedury, aby zminimalizować zagrożenia dla zdrowia zwierząt lub ludzi (dotyczy tematu 3.2)	Asystować w procedurach medycznych poprzez monitorowanie parametrów życiowych (np. temperatury, tętna) Asystować w procedurach medycznych zajmując się pacjentami za pomocą odpowiednich technik (odnosi się do tematu 2.6)

Źródła

Ścieżki rozwoju

Zakres/Obszar 3: Zarządzanie środowiskiem

Oprócz zarządzania zwierzętami, wiedza, umiejętności i kompetencje w zarządzaniu środowiskiem zoo są również niezbędne w pracy opiekuna zwierząt. Środowisko zoo obejmuje pomieszczenia dla zwierząt, obszary przeznaczone dla odwiedzających oraz przestrzeń dla personelu. Pracownicy ZOO muszą mieć możliwość połączenia swoich umiejętności i wiedzy w tych dwóch obszarach, aby z powodzeniem wykonywać codzienne podstawowe zadania. Dziedzina ta obejmuje pięć tematów:

- **3.1 Projektowanie wybiegów**
- **3.2 Zdrowie i bezpieczeństwo**
- **3.3 Sprzątanie**
- **3.4 Bezpieczeństwo biologiczne**
- **3.5 Konserwacja wybiegów**

3.1 Projektowanie wybiegów

Ogrody zoologiczne muszą zapewnić wysoki standard bytowania wszystkim zwierzętom znajdującym się pod ich opieką, zarówno tym na wybiegach dostępnych dla zwiedzających, jak i tym poza nimi, na stałe i tymczasowo. Warunki bytowe muszą uwzględniać dobrostan gatunku, jego przestrzeń i potrzeby społeczne, odpowiednie i wydajne zarządzanie przez personel oraz odpowiednią ekspozycję dla zwiedzających. Zwierzęta są tutaj najważniejsze; opiekunowie są ich głosem w procesie projektowania wybiegu i muszą dokładnie znać potrzeby związane z dobrostanem zwierząt. Temat ten obejmuje trzy kategorie:

Zainteresowane strony: opiekunowie potrafią zidentyfikować kluczowe grupy interesariuszy biorących udział w projektowaniu wybiegu.

Bezpieczeństwo wybiegu: opiekunowie pracować zgodnie z wymogami bezpieczeństwa wybiegu i brać pod uwagę znaczenie barier.

Projektowanie siedliska: opiekunowie rozumieją wszystkie elementy, które są wymagane, aby zapewnić odpowiednie warunki bytowe zwierzętom znajdującym się pod ich opieką.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
3.1.1 Interesariusze (strony zainteresowane)	Zidentyfikować kluczowe strony zaangażowane w projekt wybiegu, w tym zwierzęta, gości, zarząd zoo, lekarzy weterynarii, samych opiekunów oraz, w stosownych przypadkach, organy legislacyjne Wyjaśnić dlaczego grupy te są uważane za interesariuszy	Opisać najważniejsze potrzeby każdej grupy interesariuszy w odniesieniu do projektu wybiegu (np. Potrzeby zwiedzających: okna widokowe, ścieżki itp.) Ocenić mocne i słabe strony różnych projektów wybiegu z punktu widzenia każdej grupy interesariuszy	Przeanalizować w jaki sposób wybieg spełnia potrzeby interesariuszy i na podstawie tej analizy opracować zalecenia dotyczące ulepszeń Uwzględnić w projekcie potrzeby szkoleniowe i wzbogacania środowiska (np. poprzez zapewnienie training wall czyli ścianki/panelu do szkolenia zwierząt)
3.1.2 Bezpieczeństwo wybiegu	Opisać różne rodzaje środków bezpieczeństwa stosowanych na wybiegach (w tym różnego rodzaju bariery, drzwi, zamki, klapy itp.) Utrzymać bezpieczeństwo zgodnie z istniejącymi protokołami	Określić (bio)zagrożenia związane z projektem wybiegu Zastosować swoją wiedzę w rozwiązywaniu zidentyfikowanych problemów dotyczących bezpieczeństwa	Wdrożyć środki bezpieczeństwa do projektu wybiegu (w tym bariery) i przeprowadzić odpowiednią ocenę ryzyka
3.1.3 Projekt wybiegu (siedliska)	Wymienić powszechne rodzaje wybiegów i określić, dla których	Zastosować swoją wiedzę na temat elementów wybiegu i	Zaprojektować całkowicie nowy wybieg lub odnowę już

	gatunków będą one odpowiednie Zidentyfikować główne komponenty wybiegów dla zwierząt (np. wystawowe i te na zapleczu, oddziały kwarantanny itp.) Wymienić odpowiednie wyposażenie dla gatunków, z którymi pracują regularnie (np. Skały, odpowiednie nasadzenia, podłoże itp.) Opisać sytuacje, wymagające specjalnej uwagi (np. Wybieg mieszanych gatunków, szczególne potrzeby klimatyczne itp.)	wyposażenia, aby ocenić wybieg na którym pracują oraz zaproponować proste ulepszenia lub modyfikacje wyposażenia wybiegu	istniejącego Przeanalizować sposoby wykorzystania wybiegu przez żyjące w nim zwierzęta i włączyć je do przyszłych planów
--	---	---	--

Źródła

- EAZA Standards for the Accommodation and Care of Animals in Zoos and Aquaria – [EAZA](#)
- Handbook DMZAA Unit 5: Enclosure Design & Maintenance in Zoos & Aquariums – [Sparsholt College](#)
- [College](#)
- EU Zoos Directive Good Practices Document (chapter 2.4) – [European Commission](#)

Ścieżki rozwoju

- EAZA Academy Course ‘Exhibit Design and Planning’ – [EAZA](#)
- Diploma in Management of Zoos and Aquariums Animals (DMZAA) – [Sparsholt College](#)

3.2 Zdrowie i bezpieczeństwo

"Zarządzanie (lub kontrola) bezpieczeństwem i higieną pracy w zoo jest ważnym czynnikiem zapewniającym zdrowie i bezpieczeństwo pracowników zoo i innych osób, na których działalność zoo może mieć wpływ. Oczekuje się obecnie iż ogrody zoologiczne będą kontrolować zdrowie i bezpieczeństwo, tak jak inne kluczowe działania. Zapobieganie urazom i chorobom pracowników oraz podtrzymywanie zasobów ludzkich jest postrzegane jako opłacalne i niezbędne do ograniczenia strat finansowych i zobowiązań. "

- Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy w ogrodach zoologicznych - HSE UK

Temat ten obejmuje cztery kategorie:

- Zagadnienia i procedury dotyczące bezpieczeństwa: opiekunowie zwierząt potrafią rozpoznać ogólne zasady, które można zastosować na większości stanowisk pracy w zoo, aby zapewnić, że pracownicy, odwiedzający i zwierzęta są narażeni na jak najmniejsze ryzyko obrażeń lub ucieczki.
- Zarządzanie ryzykiem: opiekunowie zwierząt potrafią zidentyfikować typowe zagrożenia związane ze wskazaniem ryzyka oraz panują nad środkami, które należy zastosować.
- Problemy zdrowotne: opiekunowie stosują praktykę czystości w celu zapobiegania chorobom.
- Bezpieczeństwo i ochrona wybiegów: opiekun potrafi utrzymywać środowisko bezpieczne dla zwierząt w zoo, innych pracowników zoo i odwiedzających zoo.
- Bezpieczeństwo zwierząt: opiekunowie włączają dbanie o bezpieczeństwo zwierząt do swoich codziennych czynności i mogą odpowiednio reagować w przypadku ucieczki zwierząt.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
3.2.1 Zagadnienia i procedury bezpieczeństwa	Pracować bezpiecznie i niezależnie przy zwierzętach o niższym ryzyku, zgodnie z obowiązującymi protokołami dotyczącymi zdrowia i bezpieczeństwa Przestrzegać obowiązujących przepisów regionalnych dotyczących zdrowia i bezpieczeństwa Zgłosić problem dotyczący bezpieczeństwa	Pracować bezpiecznie ze zwierzętami o podwyższonym ryzyku	Szkolić i nadzorować personel (stażyści i nowi pracownicy) w ręcznym obchodzeniu się ze zwierzętami Opracować procedury bezpieczeństwa dla rutynowych działań w swojej pracy
3.2.2 Zarządzanie ryzykiem	Wykonywać bezpiecznie rutynowe czynności wewnątrz lub na zewnątrz pomieszczeń dla zwierząt zgodnie z istniejącymi ocenami ryzyka Przestrzegać istniejących protokołów w sytuacjach awaryjnych (np. wypadków, urazów)	Określić zagrożenia na wybiegach Monitorować odwiedzających i ich zachowa w obszarze kontaktu ze zwierzętami	Zapoznać się z odpowiednimi zaleceniami, procedurami i protokołami oraz wyrazić swoją na ich temat opinię Komunikować się odpowiednio z odwiedzającymi i personelem podczas sytuacji awaryjnej Zgłosić potencjalne

			ryzyko Opracować ocenę ryzyka dla swoich rutynowych działań
3.2.2 Zagadnienia związane ze zdrowiem	Wymienić różne rodzaje chorób odzwierzęcych i dróg przenoszenia Utrzymać higienę osobistą i przestrzegać zasad BHP Przestrzegać protokołów dotyczących bezpiecznego obchodzenia się z materiałami niebezpiecznymi oraz ich usuwania Wymienić sposoby zapobiegania zagrożeniom i typowym obrażeniom	Rozpoznać potencjalne czynniki ryzyka związane z chorobami odzwierzęcymi oraz rozpoznać powszechne choroby odzwierzęce Ocenić zgodnie z procedurami proces usuwania materiałów niebezpiecznych	Uczestniczyć w procedurach diagnostycznych i leczeniu zwierząt w przypadkach związanych z infekcją zoonotyczną Zaprojektować i wprowadzić plan usuwania materiałów niebezpiecznych
3.2.4 Bezpieczeństwo i ochrona wybiegów i pomieszczeń dla zwierząt	Przeprowadzać codzienne kontrole (bariery i otoczenie) w poszukiwaniu nieprawidłowości Wykazać się znajomością regionalnych wymogów prawnych dotyczących budynków	Zalecić lub wprowadzić odpowiednie zmiany na wybiegach w celu utrzymania bezpiecznego środowiska życia zwierząt oraz pracy Zastosować regionalne wymogi prawne dotyczące budynków	Nadzorować prawidłowo budynki kwarantanny i izolacji oraz projekty Zaplanować przyszłe etapy konserwacji wybiegów
3.2.5 Ochrona przed zwierzętami	Policzyć i zweryfikować liczbę zwierząt przebywających na wybiegu każdego dnia i po każdej zmianie w ich ilości zwierząt Opisać instytucjonalne schematy działania w sytuacjach kryzysowych związanych z ochroną przed zwierzętami (np. ucieczka zwierząt, niezamierzony kontakt człowiek-zwierzę), a w szczególności swoją rolę w tym schemacie Zademonstrować zdolność przestrzegania uzgodnionych procedur	Wspierać innych pracowników w przestrzeganiu protokołów awaryjnych	Udzielać się jako członek zespołu reagowania kryzysowego na wypadek nagłej sytuacji z udziałem zwierząt Szkolić innych pracowników w zakresie procedur dotyczących ochrony przed zwierzętami

	(np. poprzez ćwiczenia awaryjne)		
--	----------------------------------	--	--

Źródła

- EU Zoos Directive Good Practices Document (chapter 2.5) [Dyrektywa UE o ogrodach zoologicznych, dokument o dobrych praktykach (rozdział 2.5)] – [European Commission](#)
- Managing Health and Safety in Zoos [Ochrona zdrowia oraz bezpieczeństwo w zoo]–[HSE UK](#)
- Handbook DMZAA Unit 5: Enclosure Design & Maintenance in Zoos & Aquariums [Podręcznik DMZAA część 5: Projektowanie i konserwacja wybiegów w ogrodach zoologicznych i akwariach]–[Sparsholt College](#)
- Secretary of State's Standards of Modern Zoo Practice: Dangerous Animal Categorisation [Sekretarz Stanu – standardy w nowoczesnym ogrodzie zoologicznym: klasyfikacja zwierząt niebezpiecznych]–[DEFRA](#)

Ścieżki rozwoju

Ostatnia aktualizacja 29/05/2018

3.3 Sprzątanie

Istotne jest, aby ogrody zoologiczne utrzymywały odpowiednie standardy higieny, zarówno w odniesieniu do higieny osobistej personelu, jak i pomieszczeń dla zwierząt i pomieszczeń zabiegowych.

Temat ten obejmuje trzy zagadnienia:

- Sprzątanie i czystość: opiekunowie potrafią utrzymać czystość i stosują dobre praktyki higieniczne w miejscu pracy.
- Bezpieczeństwo sprzątania: opiekunowie potrafią sprzątać zgodnie z protokołami bezpieczeństwa i zgodnie z instrukcjami.
- Sprzątanie a biologia: opiekunowie zwierząt sprzątają w zgodzie z biologicznymi wymaganiami każdego gatunku.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
3.3.1 Sprzątanie i czystość	Zademonstrować właściwe praktyki higieny osobistej Sprzątać wybiegi według uzgodnionego standardu i zgodnie z bezpiecznym, odpowiednim codziennym systemem sprzątania Przestrzegać procedur zgłaszania potrzebnych naprawy lub konserwacji (linki do 3.2.4)	Zebrać codzienne raporty dotyczące konserwacji oraz napraw i dostarczyć je personelowi serwisowemu Sprzątać wybiegi według wysokich standardów, a także miejsca bardzo widoczne lub trudnodostępne Wyjaśnić różnice między czyszczeniem, sanityzacją a dezynfekcją	Nadzorować innych pracowników podczas sprzątania, aby zapewnić wysoki standard czystości Opracować plany zarządzania sprzątaniem dla swojego działu i dopilnować by współpracownicy rozumieli priorytety sprzątania Sprzątać w odpowiedni sposób w czasie trwania kwarantanny lub wybuchu choroby
3.3.2 Bezpieczeństwo sprzątania	Wykazać zgodność z protokołami sprzątania Używać środków czyszczących i sprzętu czyszczącego zgodnie z instrukcjami Rozpoznawać zagrożenia związane z produktami czyszczącymi	Ustanowić bezpieczne systemy sprzątania Nadzorować bezpieczne używanie środków czyszczących i sprzętu	Wybrać odpowiednie środki czyszczące zgodnie z zaleceniami specjalisty (np. lekarza weterynarii)
3.3.3 Sprzątanie a biologia	Rozpoznać potrzebę dostosowania systemu sprzątania tak by uwzględniała specyfikę gatunku / zwierzęcia (np. znaczenie zapachem lub usuwanie płynów ustrojowych)	Wprowadzić zmiany w systemie sprzątania w odpowiedzi na konkretne sytuacje i zgłosić je do przełożonych	Opracować długoterminowe plany sprzątania uwzględniające zmiany sezonowe i potrzeby biologiczne Rozwinąć plan dla swojego działu, zapewniający elastyczność systemu sprzątania i wyboru produktów, by

Źródła

- Handbook DMZAA Unit 5: Enclosure Design & Maintenance in Zoos & Aquariums – [Sparsholt College](#)
- *The Modern Zoo: Foundations for Management and Development* - [EAZA](#)
- G. Hosey, V. Melfi and S. Pankhurst, *Zoo Animals – Behaviour, Management, and Welfare*, 2nd edn., 2013
- EAZA Standards for the Accommodation and Care of Animals in Zoos and Aquaria – [EAZA](#)

Ścieżki rozwoju

- Diploma in Management of Zoos and Aquariums Animals (DMZAA) – [Sparsholt College](#)

3.4 Biosecurity - bezpieczeństwo biologiczne

„Ogrody zoologiczne muszą dopilnować, by ich bezpieczeństwo biologiczne nie było zagrożone. Nie można przecenić potrzeby utrzymania przez ogrody zoologiczne wysokiego poziom bezpieczeństwa biologicznego na wszystkich etapach zabezpieczania i przygotowywania żywności. Należy wprowadzić środki zapobiegające zanieczyszczeniu żywności podczas jej przechowywania i przygotowywania oraz zmniejszać ryzyko, że żywność stanie się wektorem choroby. Takie środki powinny stanowić integralną część dobrej hodowli. Zwalczanie szkodników w odniesieniu do przygotowywania i przechowywania żywności można osiągnąć na wielu różnych etapach, z których wszystkie zmniejszają wpływ szkodników. ”

- G. Hosey, V. Melfi i S. Pankhurst, *Zwierzęta w zoo - Zachowanie, zarządzanie i dobrostan*, 2. wyd., 2013

Temat ten obejmuje cztery kategorie:

- **Bezpieczeństwo biologiczne:** opiekunowie są w stanie przestrzegać określonych środków ostrożności, aby zminimalizować ryzyko infekcji.
- **Gospodarka odpadami:** opiekunowie są w stanie zarządzać odpadami i usuwać je przy użyciu ścisłych praktyk bezpieczeństwa biologicznego.
- **Zarządzanie przechowywaniem:** opiekunowie są w stanie dopilnować, by żywność pochodzenia zwierzęcego była pozyskiwana i przechowywana w sposób minimalizujący ryzyko związane z bezpieczeństwem biologicznym.
- **Gospodarka żywnością:** opiekunowie są w stanie dopilnować, by karma dla zwierząt była przygotowywana i podawana w sposób minimalizujący ryzyko związane z bezpieczeństwem biologicznym

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
3.4.1 Bezpieczeństwo biologiczne	Wskazać zasady i związane z nimi ryzyko związane z bezpieczeństwem biologicznym Zastosować rutynowe środki bezpieczeństwa biologicznego	Omówić które czynniki wpływają na bezpieczeństwo biologiczne w zoo w odniesieniu do gatunków pod ich opieką Dostosować środki kontroli, aby utrzymać bezpieczeństwo biologiczne	Ocenić istniejące plany bezpieczeństwa biologicznego i opracować odpowiednie udoskonalenia
3.4.2 Gospodarka odpadami	Zidentyfikować różne kategorie odpadów Rozdzielać, obchodzić się i usuwać odpady w odpowiedni sposób	Omówić strategie na rzecz zrównoważonej gospodarki odpadami i inicjatywy recyklingu urządzeń	Nadzorować innych pracowników w kwestii gospodarki odpadami Opracować strategie zrównoważonej gospodarki odpadami (linki do 4.5.1)
3.4.3 Magazynowanie-przechowywanie	Zidentyfikować i wykazać efektywne sposoby przechowywania materiałów spożywczych	Monitorować potencjalne drogi wprowadzenia zagrożenia, odnotować w dokumentacji i zgłosić przełożonym	Koordynować systemy dokumentacji i działania mające na celu opracowanie procedur bezpieczeństwa

	Wykazać pod nadzorem odpowiednie środki kontroli szkodników		przechowywania
3.4.4 Gospodarka żywnością	Rozpoznać żywność, która jest niewłaściwie przechowywana i podlega psuciu Przygotować żywność zgodnie z uznanymi standardowymi procedurami operacyjnymi	Doradzać współpracownikom podczas wykonywania bezpiecznych praktyk żywieniowych Odnosić źródła i daty dostawy żywności	Koordynować rejestrowanie i zgłaszanie psucia się żywności i pogorszenia jej jakości oraz włączyć te dane do spisu zapasów żywności

Źródła

- A. Reiss and R. Woods (eds.), *National Zoo Biosecurity Manual* - [ZAA](#)
- G. Hosey, V. Melfi and S. Pankhurst, *Zoo Animals – Behaviour, Management, and Welfare*, 2nd edn., 2013
- *The Modern Zoo: Foundations for Management and Development* - [EAZA](#)
- D.A. Schmidt, D.A. Travis and J.J. Williams, 'Guidelines for creating a food safety HACCP program in zoos or aquaria', *Zoo Biology*, Vol. 25, Issue 2, pp 125-135
- EU Zoos Directive Good Practices Document (chapter 2.5) - [European Commission](#)

Ścieżki rozwoju

3.5 Utrzymanie wybiegów

„ Odpowiednio zaprojektowane i utrzymane wybiegi są niezbędne do zarządzania zwierzętami. Wszystko powinno zapewniać bezpieczne środowisko dla pracowników i gości, a także sprawiać by pomieszczenia dla zwierząt i sposób hodowli stymulowały zwierzęta zarówno pod względem fizycznym, jak i psychicznym. Pomieszczenia dla zwierząt i sposób hodowli powinny również umożliwiać opiekunom utrzymanie i promowanie dobrostanu zwierząt. ”

- G. Hosey, V. Melfi i S. Pankhurst, *Zwierzęta w zoo - Zachowanie, zarządzanie i dobrostan*, 2. wyd., 2013

Temat ten obejmuje dwa zagadnienia:

- Ogólna konserwacja: opiekunowie przeprowadzają bezpieczną i należyłą konserwację wybiegów.
- Korzystanie z narzędzi: opiekunowie potrafią korzystać z narzędzi prawidłowo i zgodnie z uznanymi procedurami.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
3.5.1 Ogólne utrzymanie/ konserwacja	Przeprowadzać codzienne kontrole i wykonywać podstawowe czynności konserwacyjne wybiegu Zgłaszać potencjalne problemy swojemu przełożonemu	Uczestniczyć w naprawie wybiegu kiedy jest to możliwe, i zgłaszać bardziej złożone problemy personelowi zajmującemu się konserwacją	Nadzorować proces konserwacji i opracować plan zarządzania konserwacją we współpracy z odpowiednimi pracownikami i przełożonymi
3.5.2 Używanie narzędzi	Używać i przechowywać proste narzędzia (np. łopata, młotek, grabie) Wykonać rutynową konserwację narzędzi	Używać narzędzi elektrycznych zgodnie z protokołami bezpieczeństwa Wykazać się możliwościami do bezpiecznej pracy na wysokości Wykonać zapobiegawczą konserwację narzędzi	Koordynować użytkowanie, przechowywanie i zakup narzędzi Zarządzać budżetem we współpracy z personelem finansowym

Źródła

- Handbook DMZAA Unit 5: Enclosure Design & Maintenance in Zoos & Aquariums – [Sparsholt College](#)
- G. Hosey, V. Melfi and S. Pankhurst, *Zoo Animals – Behaviour, Management, and Welfare*, 2nd edn., 2013
- *The Modern Zoo: Foundations for Management and Development* - [EAZA](#)

Ścieżki rozwoju

Obszar 4: Rola i działalność operacyjna nowoczesnego zoo

Ten rozdział ma na celu ujęcie pracy opiekuna zwierząt w szerszym kontekście, nie tylko ramach ogrodu, w którym pracuje, ale także jako członka globalnej społeczności zoo. Obszar ten opisuje więcej kompetencji opartych na wiedzy niż inne obszary, jednak opiera się także na kilku kompetencjach, które wymagają praktycznych umiejętności, szczególnie dla opiekunów pracujących na wyższych stanowiskach. Dziedzina ta obejmuje siedem tematów:

- **4.1 Ewolucja ogrodów zoologicznych**
- **4.2 Ochrona przyrody**
- **4.3 Edukacja w zakresie ochrony przyrody**
- **4.4 Stosowane badania naukowe**
- **4.5 Zarządzanie zoo**
- **4.6 Ustawodawstwo**
- **4.7 Marketing i komunikacja**

4.1 Ewolucja ogrodów zoologicznych

EAZA definiuje zoo jako jakikolwiek stały obiekt, trzymający żyjące w nim dzikie zwierzęta na wystawie dla publiczności przez siedem lub więcej dni w roku, z opłatą wstępu lub bez niej. Zoo może być organizacją charytatywną, działać w sektorze publicznym lub prywatnym. Oprócz konwencjonalnych ogrodów zoologicznych definicja obejmuje także akwaria, parki safari, ogrody ptaków, ośrodki ptaków drapieżnych, ośrodki gadów i płazów, motylarnie, owadziarnie oraz niektóre sanktuaria zwierząt. W XIX wieku ogrody zoologiczne otwierały się głównie dla publiczności w celu ekspozycji egzotycznych zwierząt, edukacji i rozrywki. Jednak od połowy XX wieku ogrody zoologiczne coraz bardziej koncentrują się na ochronie bioróżnorodności, a obecnie prowadzą złożone działania operacyjne, obejmujące wiele dyscyplin, takich jak hodowla zwierząt, edukacja, ochrona środowiska i badania. Ważne jest, aby opiekunowie byli świadomi podstawowych funkcji nowoczesnych ogrodów zoologicznych i rozumieli, jak ta rola rozwinęła się w czasie, aby zmaksymalizować wkład, jaki wnoszą w osiągnięcie celów związanych z ochroną, edukacją i badaniami w sektorze zoo. W szczególności, opiekunowie są zobowiązani do wykazania się kompetencjami w dwóch obszarach:

- Historia ogrodów zoologicznych: opiekunowie mają świadomość, jak rola ogrodów zoologicznych ewoluowała w czasie.
- Aktualne zadania nowoczesnego zoo: opiekunowie potrafią opisać kluczowe zadania nowoczesnego zoo i wykazać, w jaki sposób ich rola jako opiekunów może przyczynić się do spełnienia tych zadań.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
4.1.1 Historia ogrodów zoologicznych	Opisać podstawowe etapy rozwoju ogrodów zoologicznych w Europie	Opisać historię i zmieniającą się rolę zoo, w którym pracuje (jeśli dotyczy)	Opisać , jak ogrody zoologiczne rozwinęły się na całym świecie i jak zmieniały się w czasie
4.1.2 Rola współczesnych ogrodów zoologicznych	Zdefiniować termin „ogród zoologiczny/zoo”. Opisać podstawowe funkcje współczesnego europejskiego zoo. Wskazać typy kolekcji zwierząt, które można określić mianem „zoo”	Opisać , w jaki sposób ogród w którym pracują spełnia różne aspekty roli współczesnego zoo	Udokumentować swoją rolę w działalności edukacyjnej, ochroniarskiej i badawczej zoo Opisać , w jaki sposób jego zoo przyczynia się do podnoszenia świadomości społeczeństwa na temat zrównoważenia, zmiany zachowań i ochrony gatunków

Źródła

- EAZA Strategic Plan 2017-2020 – [EAZA](#)
- WAZA Conservation Strategy: *Committing to Conservation* – [WAZA](#)
- *The Modern Zoo: Foundations for Management and Development* – [EAZA](#)

Ścieżki rozwoju

4.2 Działania na rzecz ochrony

Działania na rzecz ochrony stanowią kluczową rolę nowoczesnego zoo i powinny wpływać na każdy aspekt pracy w zoo. Zgodnie z przyjętą Światową Strategią Ochrony Ogrodów Zoologicznych i Akwariów (2015), WAZA definiuje te działania jako "Zabezpieczanie populacji gatunków w naturalnych siedliskach w perspektywie długoterminowej." Zoo mogą przyczynić się do ochrony na wiele sposobów, a coraz więcej działań ochronnych prowadzonych jest w oparciu o współpracę między ogrodami zoologicznymi i innymi zainteresowanymi stronami, w ramach Jednego Planu (One Plan). Zoo można przyczynić się do ochrony bezpośrednio lub pośrednio, wnosząc finansowy lub rzeczowy wkład w prace ochronne *in situ*; poprzez hodowlę *ex situ* i zarządzanie populacją; badania *in situ* i / lub *ex situ*; edukację w celu podniesienia świadomości w zakresie zagadnień związanych z ochroną; i poprzez orędownictwo. Dla opiekunów zwierząt ważne jest, aby zrozumieć, w jaki sposób ochrona stanowi podstawę pracy, którą wykonują, i aby móc przekazać tę wiedzę odwiedzającym zoo. Opiekunowie pracujący na wyższych stanowiskach mogą również przyczynić się bardziej bezpośrednio do ochrony, np. uczestnicząc w badaniach, koordynując program hodowlany *ex situ* lub poświęcając czas na wspieranie projektów *in situ*. Ten temat opisuje pięć kompetencji:

- Ochronna rola zoo: opiekunowie potrafią opisać rolę konserwatorską ogrodów zoologicznych i sposób, w jaki opiekunowie swoją pracą mogą przyczynić się do spełnienia tej roli (także w ujęciu "Jednego Planu").
- Zagrożenia dla różnorodności biologicznej: opiekunowie potrafią wyjaśnić pojęcie różnorodności biologicznej, opisać główne zagrożenia dla różnorodności biologicznej i wyjaśnić strategie stosowane w ogrodach zoologicznych i innych organizacjach zajmujących się ochroną przyrody w celu ich zwalczania.
- Czerwona Lista IUCN: opiekunowie potrafią opisać proces tworzenia Czerwonej Listy i wykazać, że rozumieją, w jaki sposób ma to zastosowanie w ochronie *in situ* i *ex situ*.
- Translokacje i reintrodukcja: opiekunowie potrafią opisać, w jaki sposób reintrodukcja i translokacja mogą być częścią szerszej strategii ochrony i jak opiekunowie mogą w tym pomóc.
- Programy zarządzania populacją: opiekunowie potrafią opisać, w jaki sposób programy hodowlane mogą przyczynić się do ochrony; wykazują zrozumienie działania programów hodowlanych na poziomie regionalnym i globalnym, w tym rolę jaką pełnią EAZA i różne struktury zarządzania populacją.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
4.2.1 Rola zoo w działaniach na rzecz ochrony	Zdefiniować rolę zoo <i>in situ</i> i <i>ex situ</i> , opisując projekty ochrony, do których przyczynia się ich instytucja, w tym kampanie oparte na współpracy (np. kampanie ochronne EAZA)	Opisać , w jaki sposób jego instytucja przyczynia się do projektów konserwatorskich Opisać , jak ogrody zoologiczne mogą przyczynić się do ochrony, w tym sposoby, w jakie opiekunowie mogą wnieść swój wkład	Stworzyć metody, dzięki którym ogrody zoologiczne mogą bezpośrednio przyczynić się do ochrony Współpracować z zainteresowanymi stronami w ramach projektów dotyczących ochrony przyrody

4.2.2 Zagrożenia dla bioróżnorodności	Określić pojęcie "różnorodności biologicznej" i podać przykłady gatunków zagrożonych przyczynami utraty różnorodności biologicznej	Połączyć prace na rzecz ochrony prowadzone przez swoją instytucję z zagrożeniami dla różnorodności biologicznej Wyjaśnić, w jaki sposób te działania zmniejszają lub rozwiązują zagrożenia dla różnorodności biologicznej	Opisać prace na rzecz ochrony prowadzone przez instytucję, w której pracuje, aby zilustrować zagrożenia dla różnorodności biologicznej na świecie Zrozumieć zależność pomiędzy swoją wiedzą o zagrożeniach dla różnorodności biologicznej a rolą ogrodów zoologicznych w ochronie przyrody
4.2.3 Czerwona Lista	Nazwać kategorie Czerwonej Listy IUCN Wskazać, które kategorie czerwonej listy IUCN są uważane za "Zagrożone" Określić, do której kategorii na Czerwonej Liście IUCN należą gatunki, z którymi często pracuje	Opisać powody, dla których gatunki mogą być oceniane jako Zagrożone, w tym: ograniczone, zmniejszone i / lub podzielone siedliska; niewielkie i / lub malejące populacje; wysokie prawdopodobieństwo wyginięcia w określonym czasie Wskazać różnice pomiędzy globalną Czerwoną Listą IUCN a innymi metodami oznaczania zagrożonych gatunków (np. regionalne lub krajowe)	Wyjaśnić, w jaki sposób Czerwona Lista IUCN może być praktycznym narzędziem w pracach na rzecz ochrony <i>in situ</i> i <i>ex-situ</i> Opisać, w jaki sposób można stosować Czerwoną Listę IUCN w planowaniu zbioru zwierząt
4.2.4 Translokacja i reintrodukcja	Opisać pojęcie translokacji ochronnych, w tym reintrodukcji osobników wyhodowanych <i>ex situ</i>	Opisać, w jaki sposób zoo można włączyć do ochronnych translokacji, określając, gdzie opiekunowie mogą odgrywać aktywną rolę (jeśli dotyczy) Powiązać tę wiedzę z wszelkimi translokacjami, w których bierze udział jego instytucja	Ocenić mocne i słabe strony translokacji i reintrodukcji, które nastąpiły (jeśli dotyczy) Kooperować ze współpracownikami lub zewnętrznymi interesariuszami(partnerami), aby uczestniczyć w ochronnych translokacjach
4.2.5 Programy zarządzania populacją	Opisać krótko powody, dla których ogrody zoologiczne uczestniczą w programach hodowlanych Opisać krótko, w jaki sposób programy są zarządzane na poziomie	Wyjaśnić, w jaki sposób różne struktury EAZA, w tym między innymi EEP (European Endangered species Programme), TAG (Taxon Advisory Groups), komitet EEP EAZA oraz EAZA	Kompiluj informacje o osobach w swoich zbiorach i dziel się nimi z odpowiednimi współpracownikami lub koordynatorami programów lub przewodniczącymi TAG.

	europejskim (regionalnym) Wskazać rolę/rolę EAZA w zarządzaniu populacją <i>ex situ</i> i opisać kluczowe koncepcje Programu EAZA Ex situ	Population Management Advisory Group (EPMAG) przyczyniają się do prowadzenia udanych programów zarządzania populacją Powiązać tę wiedzę z innymi strukturami programu zarządzania populacjami, prowadzonymi na całym świecie, np. SSP (Species Survival Plan) dla AZA, ISB (Inernational studbooks) dla WAZA) Odróżnić programy utrzymujące populacje od zarządzania populacjami <i>ex situ</i> w celu wsparcia ochrony <i>in situ</i> , np. poprzez translokację	(Jeśli dotyczy) współpracuj z kolegami z EAZA, aby zarządzać EEP
--	---	--	--

Źródła

- EU Zoos Directive Good Practices Document (chapter 2.2) – [European Commission](#)
- The IUCN Red List of Threatened Species (incl. guidance documents listed under Resources’) – [IUCN](#)
- WAZA Conservation Strategy: *Committing to Conservation* – [WAZA](#)
- EAZA Conservation Standards – [EAZA](#)
- EAZA Guidelines on the definition of a direct contribution to conservation – [EAZA](#)
- IUCN Species Survival Commission Guidelines on the Use of Ex Situ Management for Species Conservation – [IUCN](#)
- IUCN Guidelines for Reintroductions and Other Conservation Translocations – [IUCN](#)

Ścieżki rozwoju

- Free online courses on the United for Wildlife conservation platform – [United for Wildlife](#)

4.3 Nauczanie o ochronie przyrody

“Jeśli ochrona przyrody ma się udać, trzeba inspirować ludzi, by troszczyli się o zwierzęta i rozumieli je oraz zagrożenia, na jakie napotykają one w środowisku naturalnym. EAZA uważa, że aby to nastąpiło każdy powinien mieć możliwość bezpośredniego doświadczenia i poznania dzikiej przyrody. Członkowie EAZA mają ważną rolę do odegrania w ochronie przyrody, zarówno w naszych ogrodach zoologicznych jak i w środowisku naturalnym. Propagowanie tej roli poprzez edukację w zakresie ochrony przyrody stanowi zasadnicze ogniwo działalności ogrodów zrzeszonych w EAZA. Edukacja ta nie ogranicza się tylko do osób, które odwiedzają zoo i akwaria EAZA. Może odbywać się w lokalnej społeczności, we współpracy z innymi organizacjami, w ramach projektów in situ i wspólnie w skali globalnej. ”

- Standardy edukacji EAZA dotyczące ochrony - EAZA

Edukacja w zakresie ochrony przyrody jest jedną z kluczowych ról współczesnych ogrodów zoologicznych, dlatego ważne jest, aby wszyscy pracownicy zoo zrozumieli jej zasady i znaczenie. Szczególnie ważne jest, aby opiekunowie zwierząt mieli wprawę w edukacji z zakresu ochrony przyrody, ponieważ dla wielu opiekunów edukacja konserwatorska może być częścią funkcji pełnionej w pracy zawodowej. Nawet jeśli opiekunowie nie są bezpośrednio odpowiedzialni za przekazywanie wiedzy w tym zakresie, charakter pracy opiekuna oznacza, że będą oni wchodzić w interakcje z odwiedzającymi. Powinni zatem być w stanie dzielić się ze zwiedzającymi informacjami w zakresie ochrony przyrody. Ważne jest, aby wszyscy opiekunowie rozumieli, w jaki sposób zoo może pełnić tę rolę, dlaczego jest ważna i dla kogo jest ważna. W ramach tego tematu są trzy zakresy umiejętności:

- Znaczenie edukacji w zakresie ochrony przyrody: opiekunowie potrafią opisać rolę, jaką odgrywają ogrody zoologiczne w edukacji społeczeństwa i dlaczego jest to ważne dla ochrony gatunków.
- Metody szerzenia edukacji w zakresie ochrony przyrody: opiekunowie wykazują się znajomością różnych sposobów przekazywania wiadomości edukacyjnych oraz osiągania zmian w nawykach odwiedzających.
- Pogadanki z opiekunem: opiekunowie są w stanie opracować i wdrożyć pogadanki, które umożliwiają społeczeństwu doświadczenie i poznanie dzikiej przyrody.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły ekspert potrafi	Opiekun ekspert potrafi
4.3.1 Znaczenie nauczania o ochronie przyrody	Zdefiniować edukację w zakresie ochrony, w oparciu o standardy edukacji EAZA Podać szereg przykładów działań ochronnych prowadzonych przez jego zoo	Opisać standardy edukacji ochrony EAZA i ich zastosowanie w odniesieniu do instytucji, w której pracuje Wyjaśnić , dlaczego edukacja w zakresie ochrony przyrody jest ważna dla ogrodów zoologicznych	Podać przykłady w jaki sposób w swojej codziennej pracy stosuje standardy edukacyjne EAZA w zakresie ochrony przyrody
4.3.2 Metody szerzenia wiedzy w zakresie ochrony przyrody	Wymienić kluczowe metody edukacji w zakresie ochrony przyrody w ogrodach zoologicznych, np. nauczanie w klasie,	Wyjaśnić , w jaki sposób stosowane są różne metody dla różnych grup odbiorców, w zależności	Współpracować z edukatorami, aby projektować nowe działania edukacyjne, które zapewnią właściwy przekaz i

	wycieczki z przewodnikiem, pogadanki i prezentacje, plakaty, immersyjne motywy, interaktywne eksponaty, spotkania ze zwierzętami, gry, praktyczne pokazy i warsztaty Opisać działania związane z edukacją w zakresie ochrony we własnej instytucji	od rodzajów i wielkości kolekcji zwierząt Skutecznie realizować działania edukacyjne w zakresie ochrony przyrody	zasięg zgodnie ze standardami EAZA Wybrać i zastosować odpowiednie metody dydaktyczne dla różnych odbiorców Z pewnością siebie udzielać się w bezpośrednich interakcjach
4.3.3 Pogadanki z opiekunem	Przeprowadzać pogadanki z publicznością, zapewniając przekazanie kluczowej wiedzy Wyjaśnić , dlaczego publiczne rozmowy są ważnym narzędziem edukowania społeczeństwa i jakie mogą być mankamenty takich rozmów, w odniesieniu do przekazywania wiedzy	Wymyślić plan pogadanki z opiekunem uwzględniając kluczowe rezultaty nauczania oraz opisać, w jaki sposób i gdzie pogadanka ma mieć miejsce Opisać , co należy wziąć pod uwagę, przygotowując nową pogadankę Używać odpowiedniego sprzętu w celu przeprowadzenia publicznych pogadanek	Opracować program rozmów, biorąc pod uwagę zakres informacji i doświadczeń, jakich mogą się spodziewać odwiedzający oraz praktyczne aspekty przeprowadzenia pogadanki Wyszczególnić wady i zalety różnych technologii i sposobów przydatnych w przeprowadzaniu pogadanek z opiekunem

Źródła

- EAZA Conservation Education Standards – [EAZA](#)
- WAZA Conservation Strategy: *Committing to Conservation* – [WAZA](#)
- EU Zoos Directive Good Practices Document (chapter 2.3) – [European Commission](#)
- **Ścieżki rozwoju**
- EAZA Academy course ‘Introduction to Zoo and Aquarium Management’ – [EAZA](#)

4.4 Stosowane badania naukowe

“EAZA ma wysokie aspiracje w dążeniu do tego by każde europejskie zoo i akwarium: w znacznym stopniu przyczyniało się do etycznych i wysoce skutecznych badań, szczególnie w dziedzinie ochrony różnorodności biologicznej i dobrostanu zwierząt; tworzyło i wykorzystywało naukę na wysokim poziomie, w celu zwiększenia wiedzy, poprawiając tym samym jakość procesu decyzyjnego i zarządzania zbiorami zwierząt, programami i projektami; angażowało się i wspierało edukację, szkolenia i dzielenie się korzyściami. ”

Strategia badań EAZA - EAZA

Dzięki swoim żywym kolekcjom, zoo i akwaria mają wyjątkową możliwość przyczynienia się do badań związanych z ochroną przyrody. Badania naukowe dostarczają solidnych dowodów na wpływ ogrodów zoologicznych i umożliwiają im podejmowanie opartych na dowodach decyzji w celu poprawy praktyk w wielu obszarach ich pracy, w tym dobrostanu zwierząt, zaangażowania odwiedzających i ochrony różnorodności biologicznej. Nawet jeśli opiekunowie nie są bezpośrednio odpowiedzialni za prowadzenie badań naukowych, powinni rozumieć, jak stosować ich wyniki oraz wiedzieć, jak i gdzie szukać solidnych badań naukowych, pogłębiających wiedzę mającą zastosowanie w ich pracy. Oczekuje się, że zaawansowani opiekunowie przyczynią się do oryginalnych badań i podzielą się swoimi wnioskami z branżą, popychając naprzód rozwój ogrodów zoologicznych. Opiekunowie powinni rozwijać kompetencje związane z badaniami naukowymi w dwóch kluczowych obszarach:

Znaczenie badań naukowych: opiekunowie rozumieją różnorodność dyscyplin, które mogą przyczynić się do skutecznej realizacji działań zoo i potrafią opisać znaczenie badań naukowych dla podejmowanych decyzji

Praktyka badawcza: opiekunowie demonstrują umiejętność prowadzenia badań naukowych i przyczyniają się do szerszego zakresu wiedzy naukowej na temat ogrodów zoologicznych i związanych z zoologicznymi zbiorami.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
4.4.1 Znaczenie badań naukowych	Zdefiniować badania naukowe w oparciu o strategię badawczą EAZA Opisać podstawową treść strategii badawczej EAZA Wymienić niektóre dyscypliny naukowe związane z pracą w ogrodach zoologicznych Wyjaśnić pokrótce korzyści dla zoo wynikające z badań naukowych i jak badania naukowe przeprowadzane w zoo mogą przynieść korzyści szerszemu światu	Wykazać znajomość strategii badawczej EAZA i krótko opisać, w jaki sposób odnosi się ona do ich instytucji, w tym (jeśli dotyczy) znajomość polityki badawczej własnej instytucji Podać przykłady badań naukowych w zoo, wyjaśniając metody badań, wyniki i zastosowanie każdego z przykładów	Opisać odpowiednie przykłady wykorzystania badań naukowych innych osób do rozwijania własnego warsztatu pracy opiekuna zwierząt Wyjaśnić etyczne implikacje i взгляды badań naukowych przeprowadzanych w zoo
4.4.2 Badania naukowe w praktyce	Aktywnie uczestniczyć w projekcie badań naukowych w zoo, na przykład w zbieraniu	Zaprojektować i wdrożyć proste projekty badawczych, np. z niewielką liczbą zmiennych lub	Zaprojektować i wdrożyć bardziej złożone projekty badawcze, np. z dużą liczbą zmiennych lub

	lub wprowadzaniu danych Opisać różne metody badawcze, które można zastosować do badań w zoo	wskaźników, przy użyciu sprawdzonych metod badawczych, w dobrze znanym obszarze badań Przeanalizować proste wyniki i podsumować wyniki za pomocą prostych narzędzi do raportowania Wymienić publikacje, w których mogą zostać opublikowane odpowiednie badania	wskaźników, przy użyciu nowatorskiego projektu eksperymentalnego, w niebadanym wcześniej obszarze Wnieść wkład do publikacji recenzowanych przez specjalistów z danej dziedziny Przedstawić swoje wnioski poprzez raporty i prezentacje na konferencjach Opisać wpływ swoich badań na instytucję, w której pracują
--	--	---	---

Źródła

- EAZA Research Standards – [EAZA](#)
- EAZA Research Strategy – [EAZA](#)
- WAZA Conservation Strategy: *Committing to Conservation* – [WAZA](#)

Ścieżki rozwoju

- EAZA Academy course ‘Animal Behaviour and Applications to Husbandry’ – [EAZA](#)

4.5 Zarządzanie zoo

"Pierwszym priorytetem zarządzania zoo jest utrzymanie firmy: zarząd zoo musi zapewnić, że firma jest prowadzona prawidłowo i przyciąga odwiedzających do zoo. Musi również zapewnić odwiedzającym miło spędzony czas, aby pomyśleli o powrocie. "

- Nowoczesne Zoo: Podstawy zarządzania i rozwoju - EAZA

Zarządzanie zoo wymaga zrównoważenia pomiędzy doskonałym zarządzaniem i opieką nad zwierzętami a optymalnym doświadczeniem dla odwiedzających i jakością obsługi klienta. Oprócz standardowych praktyk zarządzania przedsiębiorstwem, ogrody zoologiczne muszą również wziąć pod uwagę dodatkowy element zarządzania zwierzętami. Mimo, że zarządzanie na wysokim poziomie nie jest częścią roli pełnionej przez opiekunów zwierząt, ich praca jest bezpośrednio zależna od decyzji zarządu zoo. Zarządzanie zoo powinno promować jedność organizacyjną poprzez wspólną misję, cele i wartości organizacyjne. Stanowisko opiekuna jest kluczową częścią struktury personelu w zoo i dobry opiekun ma ogłód na zarządzanie, które odbywa się na wyższych poziomach organizacji. Jest to tym ważniejsze, im wyższe stanowisko, na którym pracuje opiekun, a co za tym idzie, im większa jest złożoność i waga wykonywanych zadań. Temat ten obejmuje sześć kompetencji:

- Zrównoważone działania: opiekunowie mają świadomość jak ważna jest zrównoważona gospodarka w zoo i przestrzegają zrównoważonych praktyk w swojej codziennej pracy.
- Finansowanie zoo: opiekunowie potrafią opisać model finansowania zoo, w którym pracują i ocenić go na tle reszty Europy.
- Planowanie kolekcji zwierząt: opiekunowie potrafią opisać rolę różnych gatunków w kolekcji oraz sposób, w jaki odnosi się to do planów regionalnych
- Struktura organizacyjna i funkcje: opiekunowie rozumieją szeroki zakres funkcji wymaganych do prowadzenia zoo.
- Etyka: opiekunowie potrafią opisać, zastosowanie etyki w pełnionej przez nich roli i zachowują się etycznie podejmując decyzje związane z pełnioną rolą.
- Organizacje międzynarodowe: opiekunowie wykazują się wiedzą na temat różnych organizacji, które zarządzają i wspierają nowoczesną rolę ogrodów zoologicznych, w tym EAZA, WAZA oraz krajowych organizacji po fachu związanych z ich rolą. Wykazują znajomość odpowiednich grup, forów i konferencji istotnych dla ich organizacji.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegly opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
4.5.1 Zrównoważona praktyka	Zdefiniować pojęcie zrównoważonego rozwoju Wyjaśnić, dlaczego zrównoważony rozwój jest ważny w zoo (jeśli dotyczy) Stosować się do polityki i praktyk instytucjonalnych, obowiązujących go w codziennej pracy	Opisać (jeśli dotyczy) politykę ich instytucji w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz podać przykłady tego, jak ich instytucja wdraża (lub planuje wdrażać) zrównoważone praktyki Samodzielnie i proaktywnie stosować politykę i praktyki instytucjonalne w zakresie zrównoważonego rozwoju w codziennych pracach (np. ograniczenie zużycia energii i wody w codziennych czynnościach, gospodarka odpadami itp.)	Śledzić trendy zrównoważonych praktyk i proponować nowe, zrównoważone inicjatywy, które może zastosować w swojej instytucji

		Tworzyć bezpieczne przedmioty do wzbogacania środowiska zwierząt z odpadów (np. puste pojemniki na paszę, drewno)	
4.5.2 Finansowanie zoo	Nazwać model finansowania własnego zoo (np. organizacja charytatywna, finansowana przez państwo itp.)	Opisać różne modele finansowania, które można zastosować w europejskich ogrodach zoologicznych i ich implikacje Wymienić główne źródła dochodów i wydatków swojego zoo (np. opłaty za wejście, pasza dla zwierząt itp.)	Opisać wpływ różnych modeli finansowania na strategiczne funkcje zoo Wyjaśnić przyczyny względnej alokacji źródeł dochodów i wydatków ich zoo
4.5.3 Planowanie kolekcji zwierząt	Wykazać się znajomością instytucjonalnego planowania kolekcji Opisać rolę jaką pełnią w tym planie gatunki, którymi się opiekuje	Wyjaśnić , dlaczego planowanie kolekcji jest ważne dla ich instytucji	Przedstawić zalecenia lub zasugerować, które gatunki powinny zostać sprowadzone lub odesłane Wykazać się znajomością planów dla kolekcji w regionie, które mają zastosowanie w jego pracy
4.5.4 Struktura i funkcje organizacyjne	Opisać w pełni swoją własną rolę jako opiekuna Nakreślić struktury organizacyjne instytucji i obowiązki pracowników.	Opisać , jak jego rola mieści się w szerszym kontekście instytucjonalnym Opisać w pełni rolę podwładnych (jeśli dotyczy)	Przeprowadzić ćwiczenia z planowania sukcesji i znaleźć sposoby rozwiązania wszelkich odnotowanych problemów
5.4.5 Etyka	Opisać treść zasad etycznych istotnych w swojej pracy (np. polityka instytucjonalna, kodeks etyczny EAZA) Stosować odpowiednie zasady etyczne w swojej codziennej pracy	Omówić różnice między etyką a dobrostanem zwierząt Podać przykłady tego, jak integruje etykę z każdym aspektem codziennej pracy	Ocenić własną pracę w kontekście etycznym Uzasadnić swoje praktyki pracy w kontekście etycznym Przewidzieć i rozwiązać kwestie etyczne, które pojawiają się w jego pracy Partycypować w komisji ds. etyki (jeśli dotyczy)
4.5.6 Organizacje międzynarodowe	Opisać różne poziomy organizacji zaangażowanych w zarządzanie i wspieranie nowoczesnych ogrodów zoologicznych: stowarzyszenia krajowe (np. BIAZA, SAZA), stowarzyszenia regionalne (np. EAZA, ZAA) i stowarzyszenia globalne (WAZA).	Wyjaśnić wpływ organizacji zewnętrznych na swoją instytucję i pracę. Przylączyć się do odpowiednich organizacji i grup, aby wesprzeć swoją pracę Wyszukać możliwości przyczynienia się do międzynarodowej współpracy	Aktywnie uczestniczyć w odpowiednich grupach roboczych, forach i konferencjach, np. warsztatach hodowlanych, wydarzeniach związanych z danym taksonem, specjalistycznych wydarzeniach tematycznych (wzbogacanie, szkolenie zwierząt itp.)

	Wymienić organizacje, których członkiem jest jego instytucja Wymienić inne organizacje zaangażowane we wspieranie opiekunów zwierząt, np. krajowe, regionalne i międzynarodowe organizacje dla opiekunów zwierząt w zoo (ABWAK, AFSA, ICZ)	Proaktywnie raportować i dzielić się swoimi doświadczeniami z kolegami i podwładnymi
--	--	---

Źródła

- *The Modern Zoo: Foundations for Management and Development* – [EAZA](#)
- AZA-accredited Zoo and Aquarium Green Practices – [AZA](#)
- EAZA Code of Ethics – [EAZA](#)
- WAZA Code of Ethics and Animal Welfare – [WAZA](#)

Ścieżki rozwoju

- EAZA Academy course ‘Introduction to Zoo and Aquarium Management’ – [EAZA](#)
- EAZA Academy course ‘Zoo and Aquarium Collection Planning’ – [EAZA](#)

4.6 Ustawodawstwo

Zoo muszą spełniać wszystkie odpowiednie przepisy, aby z powodzeniem funkcjonować. Wszystkie ogrody zoologiczne będą podlegać ustawodawstwu krajowemu, a ogrody zoologiczne w Unii Europejskiej również muszą być zgodne z odpowiednimi przepisami UE. Chociaż zazwyczaj zapewnienie zgodności z przepisami na poziomie strategicznym i organizacyjnym jest zadaniem starszych pracowników, wszyscy pracownicy zoo odgrywają rolę we wdrażaniu tych regulacji w codziennej pracy. Ważne jest, aby wszyscy opiekunowie mieli podstawową wiedzę na temat przepisów, które mają wpływ na ich pracę. W ramach tego tematu mieszczą się dwie kompetencje:

- Wymagania dotyczące licencjonowania: opiekunowie znają wymagania licencyjne i ustawodawstwo krajowe obowiązujące w ich zoo oraz sposób ich zastosowania w swojej pracy.
- Prawodawstwo UE: opiekunowie wykazują zrozumienie i (na zaawansowanym poziomie) potrafią niezbędne dokumenty, aby zachować zgodność z odpowiednimi przepisami UE.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
4.6.1 Wymagania licencyjne	Krótko opisać krajowe ustawodawstwo i wymogi licencjonowania w zoo, które odnoszą się do jego instytucji (np. ustawa o licencjonowaniu w zoo w Wielkiej Brytanii) Określić konsekwencje nieprzestrzegania obowiązujących przepisów Wykazać , że przestrzega tych przepisów w swojej codziennej pracy poprzez pomyślne wykonanie przydzielonych zadań	Dokładniej wyjaśnić te części ustawodawstwa krajowego, które są szczególnie istotne dla jego pracy (np. ustawodawstwo dotyczące zarządzania zwierzętami) Zastosować swoją wiedzę w sytuacjach mających miejsce w pracy	Aktywnie stosować się do wymogów prawnych i udzielać wsparcia mniej doświadczonym kolegom w zakresie ustawodawstwa Pomagać w gromadzeniu i sprawdzaniu odpowiednich zapisów i dokumentów, aby wykazać zgodność z przepisami Współpracować z odpowiednimi władzami
4.6.2 Prawodawstwo UE	Wskazać odpowiednie prawodawstwo UE, które dotyczy jego instytucji. Obejmuje to (między innymi): dyrektywę UE dot. zoo, dyrektywę UE dot. ptaków, unijną strategię ochrony różnorodności biologicznej, rozporządzenie UE w sprawie inwazyjnych gatunków obcych, unijne przepisy dotyczące handlu dziką fauną i florą, unijne prawo w zakresie zdrowia zwierząt Określić konsekwencje nieprzestrzegania	Wskazać odpowiednie prawodawstwo UE, które ma zastosowanie w jego instytucji i pracy. Obejmuje to (między innymi): dyrektywę UE dot. zoo, dyrektywę UE dot. ptaków, unijną strategię ochrony różnorodności biologicznej, rozporządzenie UE w sprawie inwazyjnych gatunków obcych, unijne przepisy dotyczące handlu dziką fauną i florą, unijne prawo w zakresie zdrowia zwierząt	Proaktywnie stosuje się do obowiązujących wymogów prawnych UE i udziela wsparcia i instruuje mniej doświadczonych specjalistów w zakresie prawodawstwa UE Pomaga w gromadzeniu i sprawdzaniu odpowiednich zapisów i dokumentów, aby wykazać zgodność z prawodawstwem UE

obowiązujących
przepisów
Pokazać, że przestrzega
tych przepisów w swojej
codziennej pracy poprzez
pomyślne wykonanie
przydzielonych zadań

Zastosować swoją wiedzę
w nowych sytuacjach
pojawiających się w pracy

Źródła

- EU Zoos Directive – [European Commission](#)
- EU Zoos Directive Good Practices Document – [European Commission](#)
- EU Birds Directive – [European Commission](#)
- EU Habitats Directive – [European Commission](#)
- EU Biodiversity Strategy – [European Commission](#)
- EU Regulation on Invasive Alien Species – [European Commission](#)
- EU Wildlife Trade Regulations – [European Commission](#)
- EU Animal Health Law – [European Commission](#)

4.7 Marketing i komunikacja

Jednym z najważniejszych filarów udanego funkcjonowania zoo jest marketing i komunikacja. Większość aspektów funkcjonowania zoo zależy od udanego marketingu. Ogólny parasol marketingowy obejmuje reklamy, public relations, promocje (w celu stworzenia pozytywnego wizerunku i reputacji zoo) i sprzedaży (liczba zakupionych biletów przez odwiedzających zoo). Marketing to proces, dzięki któremu zoo jest przedstawiane i promowane wśród potencjalnych odwiedzających i zainteresowanych stron. Bez marketingu i komunikacji, zoo może oferować najlepsze usługi i mieć dużą kolekcję zwierząt, ale żaden potencjalny użytkownik nie będzie o tym wiedział. Bez marketingu odwiedzający nie byłoby zainteresowani zoo. I odwrotnie, zoo z dobrze zarządzaną kolekcją zwierząt jest niezbędne dla udanego marketingu.

Marketing i komunikacja tworzą wizerunek i reputację zoo. Wszyscy pracownicy zoo, w tym opiekunowie, odgrywają bardzo ważną rolę w utrzymywaniu wizerunku i reputacji zoo. Rola opiekuna oznacza, że będą oni wchodzić w zaplanowane i nieplanowane interakcje z odwiedzającymi i partnerami podczas codziennej pracy, dlatego zrozumienie najlepszego sposobu promowania ich instytucji w pozytywny i profesjonalny sposób jest niezbędne. W ramach tego tematu mieszczą się cztery kompetencje:

- Reputacja zoo: opiekunowie rozumieją znaczenie reputacji i pracują nad utrzymaniem pozytywnego wizerunku swojej instytucji komunikując z odwiedzającymi.
- Badania rynku i informacje zwrotne: opiekunowie wiedzą, jak wykorzystywane są badania rynkowe, w tym segmentacji odbiorców i motywacji odwiedzających oraz jak zbierać opinie.
- Współpraca z darczyńcami i sympatykami: opiekunowie znają znaczenie zwolenników (w tym wsparcia publicznego), wiedzą czego oczekują od zoo i jak ich zaangażować.
- Interakcje z mediami: opiekunowie rozumieją, w jaki sposób ich instytucja korzysta z mediów społecznościowych i tradycyjnych mediów oraz różnych mediów reklamowych w ogrodach zoologicznych.

	Kompetentny opiekun potrafi	Biegły opiekun potrafi	Opiekun ekspert potrafi
4.7.1 Reputacja ogrodów zoologicznych	Wyjaśnić , jak ważne jest stworzenie dobrego wizerunku i reputacji zoo Opisać , dlaczego obsługa klienta jest ważna w jego roli Wykazać się znajomością organizacji przeciwnych ogrodów zoologicznym, znać ich cele i sposoby działania. Opisać w pełni zasady obowiązujące zwiedzających zoo, egzekwować je przy odpowiednim wsparciu	Utrzymać stworzony wizerunek i reputację zoo poprzez profesjonalną pracę Stosować odpowiedni, etyczny kodeks postępowania w stosunkach z organizacjami anty-zoo Radzić sobie problemami (np. konflikty ze zwiedzającymi i skargi)	Pozytywnie i aktywnie współpracować z kolegami z pracy, odwiedzającymi i innymi zainteresowanymi stronami, aby uzasadnić istnienie ogrodów zoologicznych i pracy wykonywanej przez swoją instytucję
4.7.2 Badanie rynku i opinie	Wyjaśnić znaczenie badań rynkowych Wymienić główne grupy klientów, którzy przyjeżdżają do jego zoo (na przykład rodziny, dorośli, wycieczki szkolne, turyści zagraniczni)	Opisać , w jaki sposób różna wiedza i zainteresowania odwiedzających mogą wpłynąć na sposób, w jaki kształcimy i komunikujemy się z nimi Wymienić różne typy klientów na podstawie ich	Zebrać dane o tym, jakie zdanie odwiedzający mają o jego zoo, na podstawie pogadanek. Przeanalizować , czy zebrane dane odpowiadają oczekiwaniom Zademonstrować , w jaki sposób techniki

	Wyjaśnić, dlaczego zwiedzający są ważni dla ogrodów zoologicznych, w odniesieniu do edukacji i zmiany zachowań ludzkich	demografii, motywacji i przeszłych doświadczeń Wykazać się znajomością materiałów rozpowszechnianych przez personel marketingowy swojego zoo Podsumować i przekazać te informacje kolegom	edukacyjne i komunikacyjne powinny być dostosowane do potrzeb i motywacji różnych grup klientów Przystępnie łączyć różne metodologie edukacji i informacje z różnymi motywacjami odbiorców Tworzyć i wdrażać plany wprowadzania odpowiednich zmian zgodnie z opiniami odwiedzających
4.7.3 Współpraca z darczyńcami i sympatykami	Wyjaśnić znaczenie darczyńców i interesariuszy dla zoo Wymienić różne zainteresowane strony (np. firmy, organizacje pozarządowe, partnerzy zoo, organizacje przeciwne zoo, artyści, potencjalni wolontariusze itp.)	Wymienić procedury sponsorowania i kierować zainteresowanymi stronami tak, aby mogły podjąć odpowiednie działania Wyjaśnić zainteresowanym stronom, jak zostać darczyńcą zoo Określić, czego zainteresowani oczekują od zoo	Wyjaśnić potencjalnym sponsorom jaką wartość ma bycie darczyńcą zoo Interpretować informacje o sponsoringu, aby móc angażować zainteresowane strony
4.7.4 Wpływ mediów	Opisać znaczenie mediów dla publicznego promowania swojej instytucji Wyjaśnić, jaki publiczny wizerunek chce stworzyć jego instytucja dzięki wykorzystaniu narzędzi medialnych Wymienić różne (wewnętrzne i zewnętrzne) narzędzia medialne Przestrzegać polityki medialnej swojej organizacji Przestrzegać protokołów komunikacji kryzysowej	Profesjonalnie porozumiewać się z mediami Stosować się do profesjonalnych wytycznych dotyczących korzystania z mediów społecznościowych (Facebook, Instagram itp.) w celu promowania swojej instytucji, np. oceny przydatności treści wizualnych, przesyłania wyłącznie zdjęć dobrej jakości i krótkiego objaśnienia treści wizualnych w celach edukacyjnych	Utrzymać stworzony wizerunek zoo poprzez profesjonalną pracę i wygląd podczas interakcji z mediami (TV / radio) Tworzyć odpowiednie treści medialne, kierując się wskazówkami od pracowników marketingu Działać jako ambasador swojej instytucji i promować zawód opiekuna zwierząt poprzez różne środki przekazu

Źródła

- Internal institutional sponsorship procedures
- Internal guidelines on how to communicate with media and on social platforms (Communication & Marketing Department)
- *The Modern Zoo: Foundations for Management and Development* – [EAZA](#)