

online 19.03.2020

online 26.03.2020

online 24.04.2020

online 08.05.2020

## Opisywanie kwalifikacji rynkowej – formularz

Opis kwalifikacji rynkowej (nazwa kwalifikacji)

### **Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa\***

Materiał roboczy opracowany przy wsparciu Instytutu Badań Edukacyjnych w ramach projektu systemowego „Wspieranie realizacji II etapu wdrażania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji na poziomie administracji centralnej oraz instytucji nadających kwalifikacje i zapewniających jakość nadawania kwalifikacji” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu Operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój, Priorytet II: Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.13 Przejrzysty i spójny Krajowy System Kwalifikacji.

Zadanie 2: Wspieranie podmiotów zainteresowanych włączeniem do ZSK kwalifikacji nadawanych poza systemami oświaty i szkolnictwa wyższego, w tym kwalifikacji rynkowych.

<b>Typ wniosku</b>
Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK
<b>Nazwa kwalifikacji (300 znaków)</b> <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. a). Pełna nazwa kwalifikacji, która ma być widoczna w ZRK i być umieszczana na dokumencie potwierdzającym jej uzyskanie.</i> <i>Nazwa kwalifikacji (na ile to możliwe) powinna:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>- jednoznacznie identyfikować kwalifikację,</li><li>- różnić się od nazw innych kwalifikacji,</li><li>- różnić się od nazwy zawodu, stanowiska pracy lub tytułu zawodowego, uprawnienia,</li><li>- być możliwie krótka,</li><li>- nie zawierać skrótów,</li><li>- być oparta na rzeczowniku odczasownikowym, np. „gromadzenie”, „przechowywanie”, „szycie”.</li></ul>
<b>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</b>



**Skrót nazwy (150 znaków)**

*Pole nieobowiązkowe.*

-

**Rodzaj kwalifikacji**

*Wskazanie, czy kwalifikacja jest: kwalifikacją pełną, czy kwalifikacją cząstkową.*

cząstkowa

**Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji**

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 4). Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji.*

4 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

**Krótką charakterystyka kwalifikacji oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji (4000 znaków)**

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. d). Wybrane informacje o kwalifikacji skierowane do osób zainteresowanych uzyskaniem kwalifikacji oraz do pracodawców, które pozwolą im szybko ocenić, czy dana kwalifikacja jest właśnie tą, której poszukują.*

*Krótką charakterystyka może odpowiadać na pytanie: „Jakie działania lub zadania jest w stanie podejmować osoba posiadająca daną kwalifikację?”*

Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do doradzania, udzielania rzetelnej informacji o walorach/atrakcjach turystycznych regionu, miejsca oraz do sprzedaży produktów osobom szukającym informacji turystycznej. Osoba taka udostępniania przewodniki, mapy, katalogi, rozkłady jazdy i inne materiały informacyjne oraz wskazuje klientowi atrakcje turystyczne. Gromadzi odpowiednie informacje o walorach/atrakcjach turystycznych, dane praktyczne takie jak rozkład jazdy, baza gastronomiczno-hotelowa oraz stale je uaktualnia.

Osoba posiadająca kwalifikację (tj. najczęściej osoba będąca pracownikiem informacji turystycznej lub innego miejsca świadczenia takich usług) informuje turystów bezpośrednio w biurze, a także przez telefon, pocztą tradycyjną i za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz mediów społecznościowych. Osoba taka udostępniania przewodniki, mapy, plany miast, katalogi, rozkłady jazdy środków komunikacji publicznej w regionie i inne materiały informacyjne oraz wskazuje klientowi atrakcje turystyczne. Gromadzi odpowiednie informacje o walorach/atrakcjach turystycznych i innym zagospodarowaniu turystycznym, dane praktyczne takie jak rozkład jazdy, baza gastronomiczno-hotelowa oraz stale je uaktualnia. Doradza w wyborze usług i ofert turystycznych, może też zajmować się sprzedażą usług i imprez turystycznych, co wiąże się z koniecznością wystawiania odpowiednich dokumentów.

W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług, osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do rozpoznawania oczekiwań, potrzeb i zainteresowań klientów.”

W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług, osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do rozpoznawania oczekiwań, potrzeb i zainteresowań klientów.

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie m.in. w punktach informacji turystycznej, obiektach, które oprócz swojej głównej funkcji świadczą również usługi z zakresu udzielania informacji np. biura turystyczne, obiekty muzealne, noclegowe, przedsiębiorstwa atrakcji turystycznych i inne przedsiębiorstwa usługowe.

Szacowany koszt uzyskania kwalifikacji: 500 zł.

**Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]**

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. c). Przeciętą liczbą godzin, które trzeba poświęcić na osiągnięcie efektów uczenia się wymaganych dla danej kwalifikacji oraz na ich walidację (1 godzina = 60 minut).*

*W pierwszej kolejności warto ustalić orientacyjny nakład pracy dla poszczególnych zestawów efektów uczenia się. orientacyjny nakład pracy dla kwalifikacji odpowiada sumie nakładu pracy potrzebnego do uzyskania wyodrębnionych w niej zestawów efektów uczenia się.*

160 godzin

**Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji (2000 znaków)**

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. f). Informacja na temat grup osób, które mogą być szczególnie zainteresowane uzyskaniem danej kwalifikacji, np. osoby zarządzające nieruchomościami, specjaliści z zakresu telekomunikacji, kobiety powracające na rynek pracy.*

Osobami szczególnie zainteresowanymi uzyskaniem kwalifikacji mogą być:

- osoby pracujące w punktach informacji turystycznej, które chcą potwierdzić swoje kompetencje;
- osoby, które chcą podjąć pracę w punktach informacji turystycznej;
- studenci i absolwenci turystyki i kierunków pokrewnych;
- absolwenci techników branżowych;
- osoby zatrudnione w branży turystycznej w sektorze przemysłu czasu wolnego;
- osoby zatrudnione w instytucjach kultury;
- pasjonaci, "ambasadorzy miejsca", osoby które hobbystycznie zajmują się turystyką i posiadają wiedzę na temat województwa;
- osoby posiadające punkty handlowe/usługowe w miejscach atrakcyjnych turystycznie, które chcą rozszerzyć zakres swojej działalności.

**Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)**

**X Kwalifikacja może być przydatna dla uczniów szkół branżowych lub techników kształcących się w określonych zawodach** [Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019 r.](#)

*W szkole prowadzącej kształcenie zawodowe kształcenie odbywa się w oparciu o podstawy programowe określone w rozporządzeniu MEN z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 991).*

*Część godzin zajęć może zostać przeznaczona na realizację obowiązkowych zajęć edukacyjnych przygotowujących uczniów do uzyskania kwalifikacji rynkowej funkcjonującej w ZSK, związanej z*

nauczany zawodem (§ 4 ust 5 pkt 2 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 3 kwietnia 2019 r. w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół (Dz. U. poz. 639)).

Należy wskazać zawody (zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa branżowego określoną w załączniku nr 2 do rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 316)), w przypadku których zasadne jest przygotowywanie uczniów do uzyskania kwalifikacji rynkowej objętej wnioskiem.

**Wskazanie zawodów szkolnictwa zawodowego, z którymi związana jest kwalifikacja**

Jeżeli w punkcie 7a wskazano przydatność kwalifikacji, to z rozwijanej listy branż i zawodów należy wybrać te zawody, z którymi związana jest wnioskowana kwalifikacja

Technik organizacji turystyki

**Wymagane kwalifikacje poprzedzające (2000 znaków)**

Pole nieobowiązkowe. Kwalifikacje pełne i cząstkowe, które musi posiadać osoba ubiegająca się o kwalifikację, by przystąpić do procesu weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji.

Wykształcenie średnie lub średnie branżowe

**W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji (2000 znaków)**

Pole obowiązkowe (art. 15 ust.1 pkt 2) lit. g). Określenie (w razie potrzeby) warunków, które musi spełniać osoba, aby przystąpić do walidacji i móc uzyskać kwalifikację (np. wymagany poziom wykształcenia).

Podczas określania tych warunków warto mieć na uwadze, że nie są one tożsame z warunkami zatrudnienia (np. ważnymi badaniami lekarskimi). Doświadczenie zawodowe powinno być wskazywane jako warunek jedynie w uzasadnionych przypadkach – kompetencje wynikające z praktyki zawodowej powinny być odzwierciedlone przede wszystkim w efektach uczenia się wymaganych dla kwalifikacji.

Wskazane warunki przystąpienia do walidacji powinny być możliwe do zweryfikowania.

Wykształcenie średnie lub średnie branżowe

**Zapotrzebowanie na kwalifikację (10000 znaków)**

Pole obowiązkowe (art. 15 ust.1 pkt 2) lit. i). Wykazanie, że kwalifikacja odpowiada na aktualne oraz przewidywane potrzeby społeczne i gospodarcze (regionalne, krajowe, europejskie).

Możliwe jest odwołanie się do opinii organizacji gospodarczych, trendów na rynku pracy, prognoz dotyczących rozwoju technologii, a także strategii rozwoju kraju lub regionu.

Turystyka jest obecnie trzecią co do wielkości gałęzią przemysłu eksportowego na świecie.

Wedle Raportu Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO) w 2017 roku ruch turystyczny na świecie wzrósł o 7% w porównaniu do roku 2016, zaś liczba turystów wyniosła 1 miliard 322

miliony, a w 2018 roku odpowiednio 1 miliard 451 miliony, co oznacza wzrost o 5,4% w stosunku do roku 2017. Wzrost w roku 2017 był największym spośród ostatnich lat (w latach 2010-2016 notowano wzrosty rzędu 4% rocznie) i niewątpliwie był on efektem dobrej sytuacji gospodarczej na świecie i większego popytu na wyjazdy turystyczne.

Raport Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO) wskazał, iż wzrost w poszczególnych regionach wyniósł: w Europie – 8 %, w regionie Azji i Pacyfiku – 6%, w Amerykach – 3%, w Afryce – 8%, na Bliskim Wschodzie – 5%.

Według UNWTO, gdyby nie pandemia COVID-19, wzrost ruchu turystycznego w 2020 roku wyniósłby kolejne 4-5 % (we wcześniej długoterminowej prognozie na lata 2010-2020 oszacowano go na 3,8%).

„Sekretarz generalny UNWTO Zurab Pololikashvili w raporcie podkreślił, że rozwój turystyki, która obecnie jest jednym z kluczowych sektorów światowej gospodarki, musi iść w parze z dbałością o środowisko, tradycję, kulturę oraz uwzględniać potrzeby nie tylko przyjezdnych, ale także mieszkańców. [<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876>, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>].

Wzrasta także znaczenie turystyki dla polskiej gospodarki. Wkład tej gałęzi do narodowego PKB jest bliski 6% (i w ciągu ostatnich 3 lat wzrósł o 20%). Sektor turystyczny tworzy prawie 700 tys. miejsc pracy. Rośnie liczba obiektów noclegowych (w 2016 r. o 101 obiektów - wzrost o 1%) i placówek gastronomicznych (w 2016 r. o 853 placówki - wzrost o 1,2%).

W 2017 r. liczba przyjazdów nierezydentów do Polski została oszacowana na poziomie 83,8 mln, tj. o 4,1% więcej niż w poprzednim roku, w tym liczbę turystów zagranicznych oszacowano na poziomie 18,3 mln (o 4,5% więcej niż w 2016 r.).

Największa liczba przyjazdów turystów zagranicznych została odnotowana w województwach małopolskim i mazowieckim, dolnośląskim, zachodniopomorskim i pomorskim [<https://www.pot.gov.pl/pl/nawosci/wiadomosci-z-pot/rekordowy-rok-2017-polske-odwiedzilo-ponad-18-3-mln-turystow>, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/kultura-turystyka-sport/turystyka/turystyka-w-2017-roku,1,15.html#>, [https://www.prot.gda.pl/wp-content/uploads/2018/06/Sprawozdanie\\_2017.pdf](https://www.prot.gda.pl/wp-content/uploads/2018/06/Sprawozdanie_2017.pdf)].

W związku z epidemią koronawirusa UNWTO zrewidowało swoje prognozy na 2020 rok dla międzynarodowych przyjazdów turystycznych. Wynika z nich, że nastąpi spadek międzynarodowych wyjazdów turystycznych w wysokości od 1 do 3 procent, co ma się przełożyć - według szacunków - na utratę wpływów dla branży turystycznej w wysokości 30-50 mld dolarów - poinformowała w komunikacie UNWTO [<https://www.unwto.org/tourism-covid-19-coronavirus>, [www.worldometers.info/coronavirus](http://www.worldometers.info/coronavirus)].

Mimo trudnej sytuacji w 2020 roku, należy się spodziewać odnowy i systematycznego powrotu do zrównoważonej sytuacji w turystyce.

Zarówno przy wysokim międzynarodowym ruchu turystycznym, jaki kształtował się w poprzednich latach, jak i mniejszym, ale bardziej wymagającym z uwagi na poszukiwanie

specyficznej, wyszukanej oferty, turyście krajowym, jakiego spodziewać się należy w najbliższym czasie – rynek wymaga wysoko wykwalifikowanych kadr, które będą w sposób rzetelny i na wysokim poziomie przekazywać informacje oraz kreować wizerunek marki każdego z województw. Pierwszym kontaktem turysty z regionem jest często informator turystyczny, pracownik informacji turystycznej, czy innych punktów usługowych - jest on “ambasadorem miejsca”, często od niego, jego podejścia do klienta zależy czy niezdecydowany klient/turysta pozostanie w mieście, regionie na dłużej czy pojedzie dalej.

W Polsce funkcjonuje obecnie ponad 360 certyfikowanych punktów informacji turystycznej [dane Polskiej Organizacji Turystycznej na dzień 30 maja 2019 r.] podzielonych na 4 kategorie od jednej do czterech gwiazdek (punktów posiadających jedną gwiazdkę jest 121, dwie gwiazdki 122, trzy gwiazdki 75, a cztery gwiazdki 50). Dodatkowo istnieją również punkty niecertyfikowane, szacuje się, że jest ich tyle samo co certyfikowanych.

W każdym punkcie pracują średnio dwie osoby. Z badań przeprowadzonych przez Polską Organizację Turystyczną wynika, że najstarszym ogniwem jest pracownik, a z obszarów wymagających szczególnej poprawy wymienia się te związane z przebiegiem rozmowy informacyjnej: od jej rozpoczęcia do zakończenia. Średnio tylko 80% pracowników wita klienta z własnej inicjatywy, 73% rozpoznaje potrzeby klienta, a tylko 61% zadaje pytania precyzujące zapytania turysty. 63% badanych przy zakończeniu rozmowy zadaje dalsze pytania, 58% zachęca do dalszego kontaktu. Osoby przeprowadzające badanie oceniły, że czuły się potraktowane indywidualnie na poziomie 3,94 w skali 5 punktowej, a w ich ocenie informator sprawiał profesjonalne wrażenie na poziomie 4,11 (na 5) [Tajemniczy klient w jednostce Informacji Turystycznej – RAPORT z badań. Agencja Badawcza COGNITIVA. Poznań, wrzesień 2019].

Przyczyn niedostatecznie wysokiego poziomu jakości obsługi klienta/turysty upatruje się przede wszystkim w braku specjalistów, którzy są przygotowani do pełnienia funkcji informatora turystycznego (szeroko pojętej promocji turystycznej destynacji), ale również w dużej fluktuacji pracowników, a co za tym idzie w punktach i centrach “it” często pracują przypadkowe osoby.”

W tej sytuacji rekomendowane jest wprowadzenie kwalifikacji, które pozwolą na weryfikację pracowników nie tylko ze względu na wiedzę teoretyczną o regionie, ale również na sprawdzenie tzw. kompetencji miękkich.

#### **Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się (3000 znaków)**

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2 lit. k). Wyjaśnienie, czym kwalifikacja różni się od wybranych kwalifikacji o zbliżonym charakterze. Punktem odniesienia powinny być kwalifikacje funkcjonujące w ZSK. Ponadto wskazanie kwalifikacji wpisanych do ZRK, które zawierają co najmniej jeden taki sam zestaw efektów.*

Kwalifikacja wykazuje pewne podobieństwo z kwalifikacją cząstkową “Pilotowanie imprez turystycznych”. Podobieństwo dotyczy efektów uczenia się zawartych w zestawie: Przygotowanie realizacji imprezy turystycznej. Osoba posiadająca omawianą kwalifikację, podobnie jak osoba posiadająca kwalifikację “Pilotowanie imprez turystycznych” kompletuje informacje krajoznawcze i organizacyjne, jednak przy “pilotowaniu imprez turystycznych” dotyczy to tylko tematu związanego z obszarem z danej (konkretnej) imprezy turystycznej, a

w niniejszej kwalifikacji osoba zdobywa/posiada wiedzę o obszarze wybranego województwa (znajomość terenu, atrakcji, wydarzeń), wykazuje się umiejętnością zbierania informacji.

Ponadto kwalifikacja wykazuje pewne podobieństwa z kwalifikacją zawodową "Technik organizacji turystyki" w zakresie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych", która zawiera szerszy zakres działań, poza prowadzeniem informacji turystycznej ("it") opisane są czynności związane ze sprzedażą i rozliczeniem imprez turystycznych. Sam opis prowadzenia "it" jest sumaryczny, nie wyczerpuje umiejętności, jakie powinna mieć osoba przystępująca do walidacji. O ile określone są umiejętności takie jak:

- 1) tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej,
- 2) udziela informacji turystycznej,
- 3) określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata,
- 4) korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej,
- 5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego,
- 6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych,

to nie ma określonych kompetencji związanych z zasadami obsługi klienta/turysty czy budowaniem relacji z klientem. Brak informacji o posiadaniu wiedzy w zakresie regulacji systemowych "it" i prawnych. Nie ma wymienionych umiejętności związanych ze sprzedażą usług.

Część efektów uczenia się zawartych we wszystkich zestawach może być osiągnięta w toku studiów na kierunkach: turystyka, turystyka i rekreacja, krajoznawstwo i turystyka lub pokrewnych. Osiąganie efektów uczenia się zdefiniowanych dla powyższej kwalifikacji w toku studiów uwarunkowane jest doбором treści kształcenia przez poszczególne uczelnie oraz poziomem przygotowania praktycznego absolwentów.

**Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)**

**X Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego**

[Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

*Należy wybrać z listy „dodatkowe umiejętności zawodowe” (określone w rozporządzeniu MEN z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego, załącznik Nr 33) zawierające wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z zestawami efektów uczenia się określonymi w kwalifikacji rynkowej.*

**Wskazanie „dodatkowych umiejętności zawodowych” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego zawierających wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia**

**(Branża – Zawód – Umiejętność)**

Jeżeli w punkcie 11a udzielono pozytywnej odpowiedzi, to z rozwijanej listy branż, zawodów i dodatkowych umiejętności zawodowych należy wybrać te umiejętności, które zawierają wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z wnioskowaną kwalifikacją.

Branża: BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)

Zawód: technik hotelarstwa, technik organizacji turystyki, technik turystyki na obszarach wiejskich

Umiejętności: animacja czasu wolnego; koordynowanie opieki nad turystami

#### Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji (4000 znaków)

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. j). Omówienie perspektyw zatrudnienia i dalszego uczenia się, najistotniejszych z punktu widzenia rozwoju osobistego i zawodowego osób zainteresowanych uzyskaniem kwalifikacji.*

Możliwe jest wskazanie przykładowych stanowisk pracy, na które będzie mogła aplikować osoba posiadająca daną kwalifikację.

Osoba posiadająca niniejszą kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w:

- punktach informacji turystycznej;
- obiektach świadczących usługi noclegowe;
- instytucjach kultury np. muzea, galerie sztuki;
- biurach turystycznych;
- w innych miejscach, w których dokonuje się obsługi klienta/turysty np. punkty informacyjne na dworcach autobusowych i kolejowych, sklepy z pamiątkami, biura podróży, itd..

W przypadku wykonywania pracy w punktach informacji turystycznej niezbędna może być znajomość języka obcego pozwalająca na realizację zadań zawodowych.

#### Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację (10000 znaków)

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust.1 pkt 2) lit. h). Określenie wymagań stanowiących podstawę do przeprowadzania walidacji w różnych instytucjach. Wymagania powinny dotyczyć:*

- metod stosowanych w walidacji – służących weryfikacji efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji, ale także (o ile to potrzebne) identyfikowaniu i dokumentowaniu efektów uczenia się;
- osób projektujących i przeprowadzających walidację;
- sposobu prowadzenia walidacji oraz warunków organizacyjnych i materialnych, niezbędnych do prawidłowego prowadzenia walidacji.

Wymagania dotyczące walidacji mogą być wskazane dla pojedynczych zestawów efektów uczenia się lub dla całej kwalifikacji.

Wymagania mogą być uzupełnione o dodatkowe wskazówki dla instytucji oraz osób projektujących i przeprowadzających walidację, a także dla osób ubiegających się o uzyskanie kwalifikacji.



## 1. Etap weryfikacji

### 1.1. Metody

Na etapie weryfikacji stosuje się następujące metody:

- Test teoretyczny;
- Obserwację w warunkach symulowanych;
- Wywiad swobodny (rozmowa z komisją).

### 1.2. Zasoby kadrowe.

W skład komisji walidacyjnej wchodzi minimum 3 osoby, z których wszyscy posiadają kwalifikację pełną z poziomem minimum VI PRK, oraz:

- przynajmniej dwie osoby posiadają minimum 5-letnie doświadczenie zawodowe w zarządzaniu obiektami informacji turystycznej w województwie, którego dotyczy walidacja;
- przynajmniej jedna osoba posiada kwalifikację pełną z poziomem VII PRK z zakresu filologii, marketingu, zarządzania, geografii, historii, historii sztuki lub turystyki i rekreacji.

Przewodniczący jest wybierany spośród członków komisji.

### 1.3. Wymagania organizacyjne i materialne

Za pomocą metody testu teoretycznego połączonego z rozmową z komisją (wywiad swobodny) weryfikowane są efekty uczenia się zawarte w zestawie 01. "Teoretyczne podstawy świadczenia usług informacji turystycznej".

Za pomocą obserwacji w warunkach symulowanych połączonej z rozmową z komisją (wywiad swobodny) weryfikowane jest posiadanie efektów uczenia się zawarte w zestawie 02. "Przygotowywanie ofert turystycznych województwa" i w zestawie 03. "Obsługa klienta/turysty".

Instytucja Certyfikująca musi zapewnić:

- pomieszczenie umożliwiające przeprowadzenie testu teoretycznego;
- komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do internetu;
- materiały odnoszące się do wybranego przez osobę przystępującą do walidacji województwa (broszury, mapy, foldery turystyczne, ulotki);
- Osobę - klienta/turystę - umożliwiającą weryfikację efektów uczenia się zawartych w zestawie 02, w rolę tej osoby może wcielić się członek komisji walidacyjnej.

Osoba przystępująca do walidacji wybiera województwo, z którego będzie walidowana.

## 2. Identyfikowanie i dokumentowanie

Nie określa się warunków identyfikowania i dokumentowania.

**Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy) (1000 znaków)**

*Jeśli ustanowiono w danym sektorze lub branży Sektorową Ramę Kwalifikacji, to wypełnienie tego pola jest obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 4). Podaj propozycję odniesienia do poziomu odpowiednich Sektorowych Ram Kwalifikacji, jeśli są one włączone do ZSK.*

4 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Turystyki

**Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się (2000 znaków)**

*Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 3) oraz art. 9 ust. 1 pkt 1) lit. a). Zwięzła, ogólna charakterystyka wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych poprzez określenie działań, do których podjęcia będzie przygotowana osoba posiadająca daną kwalifikację.*

*Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się powinna nawiązywać do charakterystyki odpowiedniego poziomu PRK, w szczególności odpowiadać na pytania o przygotowanie osoby posiadającej kwalifikację do samodzielnego działania w warunkach mniej lub bardziej przewidywalnych, wykonywania działania o różnym poziomie złożoności, podejmowania określonych ról w grupie, ponoszenia odpowiedzialności za jakość i skutki działań (własnych lub kierowanego zespołu).*

Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do doradzania, udzielania rzetelnej informacji o walorach/attrakcjach turystycznych regionu, miejsca oraz do sprzedaży produktów osobom szukającym informacji turystycznej. Osoba taka udostępniania przewodniki, mapy, katalogi, rozkłady jazdy i inne materiały informacyjne oraz wskazuje klientowi atrakcje turystyczne. Gromadzi odpowiednie informacje o walorach/attrakcjach turystycznych, dane praktyczne takie jak rozkład jazdy, baza gastronomiczno-hotelowa oraz stale je uaktualnia.

Osoba posiadająca kwalifikację (tj. najczęściej osoba będąca pracownikiem informacji turystycznej lub innego miejsca świadczenia takich usług) informuje turystów bezpośrednio w biurze, a także przez telefon, pocztą tradycyjną i za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz mediów społecznościowych. Osoba taka udostępniania przewodniki, mapy, plany miast, katalogi, rozkłady jazdy środków komunikacji publicznej w regionie i inne materiały informacyjne oraz wskazuje klientowi atrakcje turystyczne. Gromadzi odpowiednie informacje o walorach/attrakcjach turystycznych i innym zagospodarowaniu turystycznym, dane praktyczne takie jak rozkład jazdy, baza gastronomiczno-hotelowa oraz stale je uaktualnia. Doradza w wyborze usług i ofert turystycznych, może też zajmować się sprzedażą usług i imprez turystycznych, co wiąże się z koniecznością wystawiania odpowiednich dokumentów.

W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług, osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do rozpoznawania oczekiwań, potrzeb i zainteresowań klientów.”

W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług, osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do rozpoznawania oczekiwań, potrzeb i zainteresowań klientów.

**Wyodrębnione zestawy efektów uczenia się**

Wykaz zestawów efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji, zawierający: numer porządkowy (1, 2, ...), nazwy zestawów, orientacyjne odniesienie każdego zestawu do poziomu PRK oraz orientacyjny nakład pracy potrzebny do osiągnięcia efektów uczenia w każdym zestawie.

Nazwa zestawu powinna:

- nawiązywać do efektów uczenia się wchodzących w skład danego zestawu lub odpowiadać specyfice wchodzących w jego skład efektów uczenia się,
- być możliwie krótka,
- nie zawierać skrótów,

gdy jest to możliwe, być oparta na rzeczowniku odczasownikowym, np. „gromadzenie”, „przechowywanie”, „szycie”.

1. Teoretyczne podstawy świadczenia usług informacji turystycznej (60 godz., 4 PRK)
2. Przygotowywanie ofert turystycznych wybranego województwa (60 godz., 3 PRK)
3. Obsługa klienta/turysty (40 godz., 4 PRK)

Łącznie godz.: 160

#### Poszczególne efekty uczenia się w zestawach

Zestaw efektów uczenia się to wyodrębniona część efektów uczenia się wymaganych dla danej kwalifikacji. Poszczególne efekty uczenia się powinny być wzajemnie ze sobą powiązane, uzupełniające się oraz przedstawione w sposób uporządkowany (np. od prostych do bardziej złożonych).

Poszczególne efekty uczenia się są opisywane za pomocą: umiejętności (tj. zdolności wykonywania zadań i rozwiązywania problemów) oraz kryteriów weryfikacji, które doprecyzowują ich zakres oraz określają niezbędną wiedzę i kompetencje społeczne.

Poszczególne efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne - niebudzące wątpliwości, pozwalające na zaplanowanie i przeprowadzenie walidacji, których wyniki będą porównywalne, oraz dające możliwość odniesienia do poziomu PRK,
- realne - możliwe do osiągnięcia przez osoby, dla których dana kwalifikacja jest przewidziana,
- możliwe do zweryfikowania podczas walidacji,
- zrozumiałe dla osób potencjalnie zainteresowanych kwalifikacją.

Podczas opisywania poszczególnych efektów uczenia się korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych (np. „rozdzielić”, „uzasadnia”, „montuje”).

**Zestaw efektów uczenia się:**

01. Teoretyczne podstawy świadczenia usług informacji turystycznej

Umiejętności	Kryteria weryfikacji
<p>Charakteryzuje zasady obsługi klienta/turysty obowiązujące w manualu obsługi turysty rekomendowanym przez Polską Organizację Turystyczną</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnia typy klientów/turystów;</li> <li>- opisuje etapy obsługi klienta/turysty;</li> <li>- opisuje ogólne wytyczne dotyczące obsługi klienta/turysty;</li> <li>- omawia zasady postępowania z klientem-turystą trudnym;</li> <li>- omawia zasady obsługi klienta-turysty z niepełnosprawnością lub osób starszych;</li> <li>- wyjaśnia różnice międzykulturowe w kontekście udzielania informacji.</li> </ul>
<p>Charakteryzuje regulacje prawne i systemowe dotyczące świadczenia usług informacji turystycznych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia system promocji turystycznej na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym;</li> <li>- omawia system zarządzania informacją turystyczną w Polsce, w tym strukturę informacji turystycznej;</li> <li>- omawia obowiązujące regulacje prawne dotyczące świadczenia usług w turystyce (ze szczególnym uwzględnieniem systemu kategoryzacji obiektów noclegowych i świadczenia usług turystycznych);</li> <li>- omawia uwarunkowania prawne z zakresu własności intelektualnej dotyczące tworzenia i wykorzystywania materiałów graficznych i tekstowych.</li> </ul>
<p><b>Zestaw efektów uczenia się:</b></p>	<p>02. Przygotowywanie ofert turystycznych wybranego województwa</p>
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
<p>Prezentuje oferty i produkty dostępne w punkcie informacji turystycznej</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia produkty punktu informacji turystycznej (np. przewodniki, mapy, usługi, bilety, materiały bezpłatne, pamiątki);</li> <li>- wskazuje korzyści wynikające z posiadania przez turystę danego produktu lub danej usługi.</li> </ul>
<p>Prezentuje potencjał turystyczny wybranego województwa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzuje produkty turystyczne charakterystyczne dla województwa;</li> <li>- charakteryzuje walory danego obszaru;</li> <li>- charakteryzuje atrakcje turystyczne;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzuje możliwe do uprawiania formy turystyki na danym obszarze;</li> <li>- rekomenduje wydarzenia kulturalne (np. festyny, koncerty) lub sportowe, w których warto wziąć udział;</li> <li>- przygotowuje propozycję spędzenia czasu wolnego.</li> </ul>
<b>Zestaw efektów uczenia się:</b>	03. Obsługa klienta/turysty
<b>Umiejętności</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
Buduje relacje z klientem/turystą	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosuje zasady nawiązywania kontaktu z klientem/turystą;</li> <li>- rozpoznaje potrzeby klienta/turysty, w tym formułuje pytania otwarte i uszczegóławiające, służące rozpoznaniu bieżących potrzeb klienta/turysty;</li> <li>- stosuje parafrazę wypowiedzi klienta/turysty;</li> <li>- stosuje zasady savoir-vivre w tym posługuje się zwrotami grzecznościowymi;</li> <li>- dostosowuje przekaz do klienta/turysty.</li> </ul>
Prezentuje oferty dla klienta/turysty	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobiera usługę i sposób jej prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta, w tym posługuje się materiałami informacyjnymi (np. mapami, broszurami);</li> <li>- dobiera dodatkowe, dostępne oferty i produkty turystyczne możliwe do wykorzystania przez klienta/turystę (np. karta turysty, bilety na imprezy);</li> <li>- charakteryzuje towar lub usługę, odwołując się do ich właściwości oraz realiów rynku;</li> <li>- omawia dokumenty finansowe niezbędne w procesie sprzedaży;</li> <li>- formułuje pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty;</li> <li>- udziela odpowiedzi na pytania klienta/turysty;</li> <li>- posługuje się materiałem kartograficznym, w tym czyta mapę, zaznacza obiekty, określa odległości;</li> <li>- wskazuje możliwości dotarcia do określonych obiektów;</li> <li>- omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta/turysty.</li> </ul>
Udziela pisemnej odpowiedzi klientowi/turystyce	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia zasady dotyczące pisemnej odpowiedzi, w tym szybkość reakcji, formy powitania, podpis;</li> <li>- identyfikuje oczekiwania klienta/turysty;</li> <li>- wymienia strony internetowe, na których można znaleźć informacje dotyczące, np. lokalnych atrakcji i produktów turystycznych;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wyszukuje aktualne informacje niezbędne do udzielenia odpowiedzi;</li> <li>- tworzy odpowiedź zawierającą: powitanie, odniesienie do zapytania, dane umożliwiające dalszy kontakt.</li> </ul>
<b>Wnioskodawca</b>	
Pole obowiązkowe (art. 83 ust. 1 pkt 7). Z listy rozwijanej w formularzu w ZRK należy wybrać podmiot wnioskodawcy.	
-	
<b>Minister właściwy</b>	
Pole obowiązkowe (art. 16 ust. 1). Należy wskazać odpowiedniego ministra, który zdaniem wnioskodawcy jest właściwy do rozpatrzenia wniosku i po włączeniu kwalifikacji do ZSK powinien odpowiadać za kwalifikację.	
Ministerstwo Rozwoju	
<b>Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności (2000 znaków)</b>	
Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. b). W przypadku kwalifikacji nadawanej na czas określony wskaż, po jakim czasie konieczne jest odnowienie ważności kwalifikacji oraz określ warunki, jakie muszą być spełnione, aby ważność dokumentu została przedłużona.	
Bezterminowo	
<b>Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji</b>	
Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. b). Np. dyplom, świadectwo, certyfikat, zaświadczenie.	
Certyfikat	
<b>Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji (2500 znaków)</b>	
Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. e). Podaj, o jakie uprawnienia może się ubiegać osoba po uzyskaniu kwalifikacji. Jeśli z uzyskaniem kwalifikacji nie wiąże się uzyskanie uprawnień, należy wpisać "Nie dotyczy".	
Brak	
<b>Kod dziedziny kształcenia</b>	
Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 7). Kod dziedziny kształcenia, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 591, z późn. zm.).	
812 Podróże, turystyka i wczasy	
<b>Kod PKD</b>	



Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 7). Kod Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD)

79.90.