

### Tabela zgodności

Nazwa kwalifikacji	<b>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</b>	
Członkowie Zespołu (imię i nazwisko)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mariola Łuczak</li> <li>2. Marcin Pałach</li> <li>3. Łukasz Magrian</li> <li>4. Monika Frankowska</li> </ol>	
Rekomendowany poziom PRK dla kwalifikacji	Poziom 4 PRK	
Poziom PRK najlepiej odpowiadający zestawom efektów uczenia się*	Zestaw 1. Teoretyczne podstawy świadczenia usług informacji turystycznej – 4 PRK Zestaw 2. Przygotowywanie ofert turystycznych wybranego województwa – 3 PRK Zestaw 3. Obsługa klienta/turysty – 4 PRK	
<b>Zestaw 1</b>		
<i>Teoretyczne podstawy świadczenia usług informacji turystycznej</i>		
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	Charakteryzuje zasady obsługi klienta/turysty obowiązujące w manualu obsługi turysty rekomendowanym przez Polską Organizację Turystyczną	<i>Kryterium weryfikacji</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozróżnia typy klientów/turystów;</li> <li>• opisuje etapy obsługi klienta/turysty;</li> <li>• <b>opisuje ogólne wytyczne dotyczące obsługi klienta/turysty;</b></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>
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P4Z_WT(1)		

2.	Charakteryzuje regulacje prawne i systemowe dotyczące świadczenia usług informacji turystycznych	<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>• <b>omawia obowiązujące regulacje prawne dotyczące świadczenia usług w turystyce (ze szczególnym uwzględnieniem systemu kategoryzacji obiektów noclegowych i świadczenia usług turystycznych);</b></li> <li>• omawia uwarunkowania prawne z zakresu własności intelektualnej dotyczące tworzenia i wykorzystywania materiałów graficznych i tekstowych.</li> </ul>
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P4Z_WZ(1)		

### Zestaw 2.

Przygotowywanie ofert turystycznych wybranego województwa

L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	Prezentuje oferty i produkty dostępne w punkcie informacji turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>omawia produkty punktu informacji turystycznej (np. przewodniki, mapy, usługi, bilety, materiały bezpłatne, pamiątki);</b></li> <li>• <b>wskazuje korzyści wynikające z posiadania przez turystę danego produktu lub danej usługi.</b></li> </ul>
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P3Z_WN(2); P3Z_KP(2)		
2.	Prezentuje potencjał turystyczny wybranego województwa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>charakteryzuje produkty turystyczne charakterystyczne dla województwa;</b></li> <li>• charakteryzuje walory danego obszaru;</li> <li>• charakteryzuje atrakcje turystyczne;</li> <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>• <b>przygotowuje propozycję spędzenia czasu wolnego.</b></li> </ul>
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P3Z_WN(2); P3Z_UI(2);		

### Zestaw 3.

Obsługa klienta/turysty

L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	Buduje relacje z klientem/turystą	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>stosuje zasady nawiązywania kontaktu z klientem/turystą;</b></li> <li>• <b>rozpoznaje potrzeby klienta/turysty, w tym formułuje pytania otwarte i uszczegóławiające, służące rozpoznaniu bieżących potrzeb klienta/turysty;</b></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>
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P4Z_OU(2); P4Z_KW(1)		
2.	Prezentuje oferty dla klienta/turysty	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>dobiera usługę i sposób jej prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta, w tym posługuje się materiałami informacyjnymi (np. mapami, broszurami);</b></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>• <b>udziela odpowiedzi na pytania klienta/turysty;</b></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>
<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>		
P3Z_UI (2); P4Z_KW(1)		
3.	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>• <b>identyfikuje oczekiwania klienta/turysty;</b></li> <li>• wymienia strony internetowe, na których można znaleźć informacje dotyczące, np. lokalnych atrakcji i produktów turystycznych;</li> <li>• wyszukuje aktualne informacje niezbędne do udzielenia odpowiedzi;</li> <li>• <b>tworzy odpowiedź zawierającą: powitanie,</b></li> </ul>



		<b>odniesienie do zapytania, dane umożliwiające dalszy kontakt.</b>
	<b>Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:</b>	
	P3Z_UI(2); P4Z_KW(1)	

\*W tabeli zgodności należy zaznaczyć zestaw/y efektów uczenia się / efekty uczenia się o kluczowym znaczeniu dla kwalifikacji.