

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.

Typ wniosku
Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK
Nazwa kwalifikacji (300 znaków) <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> – jednoznacznie identyfikować kwalifikację, – różnić się od nazw innych kwalifikacji, – różnić się od nazwy zawodu, stanowiska pracy lub tytułu zawodowego, uprawnienia, – być możliwie krótka, – nie zawierać skrótów, – być oparta na rzeczowniku odczasownikowym, np. „gromadzenie”, „przechowywanie”, „szycie”.
Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa

Skrót nazwy (150 znaków)

Pole nieobowiązkowe.

-

Rodzaj kwalifikacji

Wskazanie, czy kwalifikacja jest: kwalifikacją pełną, czy kwalifikacją częściową.

częściowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

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

4 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

Krótką charakterystyką 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 charakterystyką 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). Przeciętna liczba 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

nauczaniem 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 milionów, 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].

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].

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, turystyce 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 nie zdecydowany 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 najsłabszym 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 częściową „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/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.

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 weryfikacji, 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 weryfikacji,
- zrozumiałe dla osób potencjalnie zainteresowanych kwalifikacją.

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

Zestaw efektów uczenia się:

01. Teoretyczne podstawy świadczenia usług informacji turystycznej

Umiejętności	Kryteria weryfikacji
Charakteryzuje zasady obsługi klienta/turysty obowiązujące w manualu obsługi turysty rekomendowanym przez Polską Organizację Turystyczną	- rozróżnia typy klientów/turystów; - opisuje etapy obsługi klienta/turysty; - opisuje ogólne wytyczne dotyczące obsługi klienta/turysty; - omawia zasady postępowania z klientem-turystą trudnym; - omawia zasady obsługi klienta-turysty z niepełnosprawnością lub osób starszych; - wyjaśnia różnice międzykulturowe w kontekście udzielania informacji.
Charakteryzuje regulacje prawne i systemowe dotyczące świadczenia usług informacji turystycznych	- omawia system promocji turystycznej na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym; - omawia system zarządzania informacją turystyczną w Polsce, w tym strukturę informacji turystycznej; - omawia obowiązujące regulacje prawne dotyczące świadczenia usług w turystyce (ze szczególnym uwzględnieniem systemu kategoryzacji obiektów noclegowych i świadczenia usług turystycznych); - omawia uwarunkowania prawne z zakresu własności intelektualnej dotyczące tworzenia i wykorzystywania materiałów graficznych i tekstowych.
Zestaw efektów uczenia się:	02. Przygotowywanie ofert turystycznych wybranego województwa
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
Prezentuje oferty i produkty dostępne w punkcie informacji turystycznej	- omawia produkty punktu informacji turystycznej (np. przewodniki, mapy, usługi, bilety, materiały bezpłatne, pamiątki); - wskazuje korzyści wynikające z posiadania przez turystę danego produktu lub danej usługi.
Prezentuje potencjał turystyczny wybranego województwa	- charakteryzuje produkty turystyczne charakterystyczne dla województwa; - charakteryzuje walory danego obszaru; - charakteryzuje atrakcje turystyczne;

	- charakteryzuje możliwe do uprawiania formy turystyki na danym obszarze; - rekomenduje wydarzenia kulturalne (np. festyny, koncerty) lub sportowe, w których warto wziąć udział; - przygotowuje propozycję spędzenia czasu wolnego.
Zestaw efektów uczenia się:	03. Obsługa klienta/turysty
Umiejętności	Kryteria weryfikacji
Buduje relacje z klientem/turystą	- stosuje zasady nawiązywania kontaktu z klientem/turystą; - rozpoznaje potrzeby klienta/turysty, w tym formułuje pytania otwarte i uszczegóławiające, służące rozpoznaniu bieżących potrzeb klienta/turysty; - stosuje parafrazę wypowiedzi klienta/turysty; - stosuje zasady savoir-vivre w tym posługuje się zwrotami grzecznościowymi; - dostosowuje przekaz do klienta/turysty.
Prezentuje oferty dla klienta/turysty	- dobiera usługę i sposób jej prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta, w tym posługuje się materiałami informacyjnymi (np. mapami, broszurami); - dobiera dodatkowe, dostępne oferty i produkty turystyczne możliwe do wykorzystania przez klienta/turystę (np. karta turysty, bilety na imprezy); - charakteryzuje towar lub usługę, odwołując się do ich właściwości oraz realiów rynku; - omawia dokumenty finansowe niezbędne w procesie sprzedaży; - formułuje pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty; - udziela odpowiedzi na pytania klienta/turysty; - posługuje się materiałem kartograficznym, w tym czyta mapę, zaznacza obiekty, określa odległości; - wskazuje możliwości dotarcia do określonych obiektów; - omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta/turysty.
Udziela pisemnej odpowiedzi klientowi/turystyce	- omawia zasady dotyczące pisemnej odpowiedzi, w tym szybkość reakcji, formy powitania, podpis; - identyfikuje oczekiwania klienta/turysty; - wymienia strony internetowe, na których można znaleźć informacje dotyczące, np. lokalnych atrakcji i produktów turystycznych;

	- wyszukuje aktualne informacje niezbędne do udzielenia odpowiedzi; - tworzy odpowiedź zawierającą: powitanie, odniesienie do zapytania, dane umożliwiające dalszy kontakt.
Wnioskodawca <i>Pole obowiązkowe (art. 83 ust. 1 pkt 7). Z listy rozwijanej w formularzu w ZRK należy wybrać podmiot wnioskodawcy.</i>	
-	
Minister właściwy <i>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.</i>	
Ministerstwo Rozwoju	
Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności (2000 znaków) <i>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.</i>	
Bezterminowo	
Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji <i>Pole obowiązkowe (art. 15 ust. 1 pkt 2) lit. b). Np. dyplom, świadectwo, certyfikat, zaświadczenie.</i>	
Certyfikat	
Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji (2500 znaków) <i>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".</i>	
Brak	
Kod dziedziny kształcenia <i>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.).</i>	
812 Podróże, turystyka i wczasy	
Kod PKD	

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

79.90.