

Podsumowanie konsultacji opisu kwalifikacji

42 Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa

Przeprowadzonych w ramach zamówienia 29/2020

Część 1. Analiza kwalifikacji – tabela szczegółowa

Lp.	Wybrane pole wniosku	Zapis budzący wątpliwość wraz z propozycją zmiany (recenzenci)	Uwaga – uzasadnienie (recenzenci)	Odniesienie się do uwag (zespół ekspercki)
1.	Nazwa kwalifikacji	Recenzent 1 ---	Nazwa kwalifikacji bez uwag	
		Recenzent 2 Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa	Proponuję przemyśleć nazwę „Prowadzenie usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa”.	W ocenie ekspertów jest to synonim, nie zmienia treści ani znaczenia nazwy UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA
2	Krótką charakterystykę kwalifikacji oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego	Recenzent 1 <i>„Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana doradzania, udzielania rzetelnej informacji o walorach/atrakcjach turystycznych regionu, miejsca oraz do sprzedaży produktów osobom</i>	Korekta językowa	Korekta językowa zaakceptowana UWAGA UWZGLĘDNIONA

	otrzymanie kwalifikacji danej	<i>szukającym informacji turystycznej.”</i> Proponuję zmianę na: Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do doradzania, udzielania informacji o walorach i atrakcjach turystycznych regionu, miejsca oraz do sprzedaży produktów turystycznych osobom szukającym informacji turystycznej. <i>„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.”</i> Proponuję korektę językową. <i>„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. Doradza w wyborze usługi turystycznej, może też zajmować się sprzedażą usług</i>	Proponuję korektę językową i uzupełnienie rodzaju rozkładu jazdy.	<i>UWAGA CZĘŚCIOWO UWZGLĘDNIONA. O ile korekta językowa jest możliwa do zaakceptowania, to uzupełnienie o rodzaje rozkładów jazdy jest niemożliwe: W różnych miejscowościach są różne rodzaje komunikacji, czasami są to bardzo szczegółowe np. dotyczą jednej linii autobusowej np. na Westerplatte. W tym wypadku precyzowanie, może utrudnić proces weryfikacji wiedzy. Można sprecyzować zapis: „dane praktyczne takie jak rozkład jazdy środków komunikacji publicznej w regionie”</i> <i>Zapis będzie brzmiał: Osoba posiadająca kwalifikację 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</i>
--	---	---	--	--



	<i>turystycznych, co wiąże się z koniecznością wystawiania odpowiednich dokumentów oraz egzekwowania należności finansowych od klientów. W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do rozpoznawania oczekiwań, potrzeb i zainteresowań klientów.”</i> Proponuję korektę językową.	Korekta językowa.	<i>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 oraz egzekwowania należności finansowych od klientów.</i> <i>W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do rozpoznawania oczekiwań, potrzeb i zainteresowań klientów.”</i>
	Recenzent 2 „Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana 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	W miejsce regionu i miejsca proponuję województwo.	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA. Zespół ekspercki szeroko omawiał poruszany temat na niemal wszystkich spotkaniach i stoi na stanowisku by nie ograniczać się tylko do województwa (choć w domyśle stanowi ono podstawę, stąd nazwa w tytule). Jednak trudno będzie uniknąć sytuacji gdy turysta zapyta o główną atrakcję z regionu sąsiadującego, zwłaszcza gdy pytanie będzie dotyczyło konkretnej atrakcji (np. kanał Ostródzko-Elbląski). Region jako nazwa lepiej oddaje zakres funkcjonowania IT.

	turystycznych, dane praktyczne takie jak rozkład jazdy, baza gastronomiczno-hotelowa oraz stale je uaktualnia.” Propozycja zmiany: „Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do udzielania rzetelnej informacji o walorach/atrakcjach turystycznych i zagospodarowaniu turystycznym wybranego województwa osobom szukającym informacji turystycznej oraz do sprzedaży produktów tym osobom. Osoba ta udostępnia przewodniki, mapy, plany miast, katalogi, rozkłady jazdy i inne materiały informacyjne oraz wskazuje klientowi atrakcje turystyczne. Gromadzi odpowiednie informacje o walorach/atrakcjach turystycznych, bazie noclegowo-gastronomicznej oraz stale je uaktualnia. Przy udzielaniu informacji posługuje się rozkładami jazdy i innymi materiałami.” „Doradza w wyborze usługi turystycznej, może też zajmować się sprzedażą usług turystycznych, co wiąże się z koniecznością wystawiania odpowiednich dokumentów oraz	Uważam za konieczne dodanie zagospodarowania turystycznego jako istotnego elementu na temat, którego udziela się informacji. Wydaje mi się konieczne uzupełnienie podstawowych materiałów o plany miast. Sugeruję dodanie imprez turystycznych, które również mogą być sprzedawane przez	UWAGA UWZGLĘDNIONA W słowach walory i atrakcje turystyczne mieści się też zagospodarowanie, niemniej opis został rozszerzony również o ten element. Opis zostanie uzupełniony. Sugestia zaakceptowana, opis uzupełniony: <i>Osoba posiadająca kwalifikację informuje turystów bezpośrednio w biurze, a także przez telefon, pocztą tradycyjną i za pośrednictwem poczty</i>
--	--	---	--

	egzekwowania należności finansowych od klientów.” Propozycja zmiany: „Doradza w wyborze ofert turystycznych, może się również zajmować sprzedażą imprez i usług turystycznych, co wiąże się z koniecznością wystawiania odpowiednich dokumentów oraz egzekwowania należności finansowych od klientów.” „W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do rozpoznawania oczekiwań, potrzeb i zainteresowań klientów.” Propozycja zmiany: „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 punkcie informacji turystycznej, obiektach które oprócz swojej głównej funkcji świadczą również podstawowe usługi z zakresu udzielania informacji np. obiekty muzealne, noclegowe, usługowe.” Propozycja zmiany: „Osoba posiadająca kwalifikację może	osobę posiadającą tę kwalifikację. Proponuję korektę interpunkcyjną. Korekta językowa.	<i>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 oraz egzekwowania należności finansowych od klientów. W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług, osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do rozpoznawania oczekiwań, potrzeb i zainteresowań klientów.”</i> UWAGA UWZGLĘDNIONA - Korekta przyjęta UWAGA UWZGLĘDNIONA Korekta zaakceptowana.
--	--	---	--

		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, sklepy z pamiątkami, dworce autobusowe i kolejowe, porty lotnicze i morskie, przedsiębiorstwa atrakcji turystycznych i inne przedsiębiorstwa usługowe.” Szacowany koszt uzyskania kwalifikacji: 200 zł.	Proponuję rozszerzyć możliwości zatrudnienia o biura turystyczne, przewoźników, przedsiębiorstwa atrakcji turystycznych. Proponuję przeanalizować koszt uzyskania kwalifikacji. Wg mnie kwota ta jest zbyt niska w stosunku do kosztów walidacji.	UWAGA ZAAKCEPTOWANA W ocenie ekspertów biura turystyczne i przedsiębiorstwa atrakcji wydają się zasadne. Niemniej wymienianie przewoźników mniej: punkty IT są na dworach i lotniskach, niemniej raczej są prowadzone nie przez samych przewoźników, a inne jednostki. Opis będzie brzmiał: „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.” UWAGA UWZGLĘDNIONA Temat był omawiany na spotkaniach – zainteresowanie może być znikome przy znaczącym zwiększeniu ceny. Maksymalna kwota to 500 zł
3.	Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji	Proponuję uzupełnić zapis o osoby: - zatrudnione w obiektach świadczących usługi hotelarskie, - prowadzące działalność agroturystyczną, - zatrudnione u organizatora turystyki na kierunku wakacyjnym na stanowisku rezydent.	Zaproponowane rozszerzenie o pierwsze dwie grupy zwiększa krąg potencjalnych zainteresowanych. Dodatkowe uwypuklenie trzeciej grupy osób może stanowić zachętę do starania się o uzyskanie certyfikatu przez pracowników zatrudnionych już na stanowiskach rezydentów, a nie posiadających kwalifikacji.	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA. W opinii ekspertów punkt „osoby zatrudnione w branży turystycznej, w sektorze przemysłu czasu wolnego” wyczerpuje temat.
		Recenzent 2	Proponuję wskazać konkretne zawody, których kształcący się	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA. Temat był omawiany na spotkaniach, eksperci nie chcą precyzować szkół i tym samym zawężać grona

		„- absolwenci techników branżowych;” Propozycja zmiany: „- uczniowie i absolwenci techników w zawodach: technik organizacji turystyki, technik turystyki na obszarach wiejskich, technik hotelarstwa, technik eksploatacji portów i terminali;” „- osoby zatrudnione w branży turystycznej w sektorze przemysłu czasu wolnego;” Propozycja zmiany: „- osoby zatrudnione w branży turystycznej;”	uczniowie mogą być zainteresowani zdobyciem kwalifikacji. Propozycja zmiany zapisu ponieważ czas wolny dotyczy turystyki.	osób zainteresowanych kwalifikacją. Zostawiają otwartą ścieżkę dla osób, które chcą się przebranżowić. UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA. Eksperti pozostają przy pierwotnych zapisach - turystyka i przemysł czasu wolnego to jednak nie to samo
4.	Wymagane kwalifikacje poprzedzające	Recenzent 1 Bez uwag		
		Recenzent 2 „Wykształcenie średnie lub średnie branżowe.” Propozycja zmiany: „Wykształcenie średnie.”	Wykształcenie średnie branżowe jest również wykształceniem średnim.	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA . ZGODNIE Z USTAWĄ O SYSTEMIE OŚWIATY WYKSZTAŁCENIE ŚREDNIE I WYKSZTAŁCENIE ŚREDNIE BRANŻOWE JEST TRAKTOWANE OSOBNO. W PRZYPADKU WPISANIA ZAPISY WYKSZTAŁCENIE ŚREDNIE WYKLUCZAMY OSOBY Z WYKSZTAŁCENIEM BRANŻOWYM.
5.	W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji:	Recenzent 1 Bez uwag		
		Recenzent 2 „Wykształcenie średnie lub średnie branżowe.” Propozycja zmiany: „Wykształcenie średnie.”	Wykształcenie średnie branżowe jest również wykształceniem średnim.	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA . ZGODNIE Z USTAWĄ O SYSTEMIE OŚWIATY WYKSZTAŁCENIE ŚREDNIE I WYKSZTAŁCENIE ŚREDNIE BRANŻOWE JEST TRAKTOWANE

				OSOBNO. W PRZYPADKU WPISANIA ZAPISY WYKSZTAŁCENIE ŚREDNIE WYKLUCZAMY OSOBY Z WYKSZTAŁCENIEM BRANŻOWYM.
6.	Zapotrzebowanie na kwalifikację	Recenzent 1	Poprawne odniesienie się do zapotrzebowania na kwalifikację rynkową „Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa”.	
		Recenzent 2 „Turystyka jest obecnie trzecią co do wielkości gałęzią przemysłu eksportowego na świecie.” „Skok w roku 2017 był największym skokiem w ostatnich latach (w latach 2010-2016 notowano wzrosty rzędu 4% rocznie) i niewątpliwie efektem dobrej sytuacji gospodarczej na świecie i większego popytu na wyjazdy turystyczne.” Propozycja zmiany: „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	Proponuję usunięcie zdania z uwagi na to, że zagraniczna turystyka przyjazdowa przyczynia się do wskaźników eksportu. Informacja może budzić wątpliwości. Proponuję korektę językową.	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA. Ekspert nie przychyla się do wątpliwości recenzenta, zdanie to jest zgodne z badaniami rynku i z dalszymi zapisami w tym punkcie. UWAGA UWZGLĘDNIONA Korekta zaakceptowana

	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.” „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.).” Propozycja zmiany: „W 2017 r. liczba przyjazdów 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.).”	Brak źródeł. Jeśli przyjąć za obiekt noclegowy wszystkie obiekty w Polsce (obiekty skategoryzowane i nieskategoryzowane) to w 2016 r. wzrost liczby obiektów był znacznie większy. Proponuję usunięcie określenia „przyjazdów nierezydentów”, które występuje w bardzo wąskim języku branżowym.	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA Źródło podane po całym akapicie, ale dane też dostępne w Raporcie rocznym za 2017 rok opublikowany przez UNWTO: https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419807 Dane GUS, podane poniżej akapitu UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA. Eksperti zostają przy pierwotnych zapisach. Język funkcjonuje i jest używany w branży. Kwalifikacja dotyczy tejże branży i powinna być zrozumiała dla kandydata zainteresowanego walidacją.
--	--	---	--

		„Zarówno przy wysokim (międzynarodowym) ruchu turystycznym, jaki kształtował się w poprzednich latach, jak i mniejszym, ale bardziej wymagającym (bo szukającym 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 województwa.” Propozycja zmiany: „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.”	Proponuję korektę stylistyczną.	UWAGA UWZGLĘDNIONA zaakceptowana. Korekta
--	--	--	--	---

		„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.” Propozycja zmiany: „Pierwszym kontaktem turysty z regionem jest często pracownik informacji turystycznej, który może być zatrudniony w różnych placówkach, przedsiębiorstwach. Jest on „ambasadorem miejsca”, często od jego podejścia do klienta zależy czy niezdecydowany klient/turysta pozostanie w mieście, regionie na dłużej, czy pojedzie w inny rejon.” „W Polsce funkcjonuje obecnie ponad 360 certyfikowanych punktów informacji turystycznej [dane Polskiej Organizacji Turystycznej na dzień 30 maja 2019 r.] podzielone na 4 kategorie od jednej do czterech gwiazdek (punktów * jest 121, ** 122, ***75 a **** 50). Dodatkowo istnieją również punkty niecertyfikowane, szacuje się, że jest ich drugie tyle.” Propozycja zmiany:	Proponuję korektę językową	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA Eksperti pozostają przy pierwotnej wersji, gdyż taki zapis wskazuje, że informacji udziela się nie tylko w punktach informacji turystycznej.
		„W Polsce funkcjonuje obecnie ponad 360 certyfikowanych punktów informacji turystycznej [dane Polskiej Organizacji Turystycznej na dzień 30 maja 2019 r.] podzielone na 4 kategorie od jednej do czterech gwiazdek (punktów * jest 121, ** 122, ***75 a **** 50). Dodatkowo istnieją również punkty niecertyfikowane, szacuje się, że jest ich drugie tyle.” Propozycja zmiany:	Proponuję korektę językową.	UWAGA UWZGLĘDNIONA. Korekta zaakceptowana.

		„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.” „I tak tylko średnio 80% pracowników wita klienta z własnej inicjatywy, 73% rozpoznaje potrzeby klienta, a tylko 61% zadaje pytania precyzujące zapytania turysty.” Propozycja poprawy: „Średnio tylko 80% pracowników wita klienta z własnej inicjatywy, 73% rozpoznaje potrzeby klienta, a tylko 61% zadaje pytania precyzujące zapytania turysty.” „Osoby przeprowadzające badanie ocenili, że czuli się potraktowani indywidualnie na poziomie 3,94 w skali 5 punktowej, a w ich ocenie informator sprawiał profesjonalne wrażenie na poziomie 4,11 (na 5)	Proponuję korektę językową.	PONIŻSZE KOREKTY UWZGLĘDNIONE Korekty zaakceptowana.
--	--	--	------------------------------------	---

		[Tajemniczy klient w jednostce Informacji Turystycznej – RAPORT z badań. Agencja Badawcza COGNITIVA. Poznań, wrzesień 2019].” Propozycja zmiany: „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 braków w wysokiej 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.” Propozycja zmiany: „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."		
7.	Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się	Recenzent 1 Brak odniesienia do następujących kwalifikacji rynkowych ZRK: - „Pilotowanie imprez turystycznych typu incentive” - „Organizowanie wycieczek górskich” Proponuję uzupełnić podobieństwa i różnice w efektach uczenia się. Proponuję uzupełnić odnosząc się do poniższych zawodów, które zawierają wspólne zestawy efektów uczenia się, w <i>Klasyfikacji zawodów i specjalności</i>: - Rezydent biura turystycznego, 422102; - Pracownik informacji turystycznej, 422502; - Przewodnik turystyczny górski, 511302; - Przewodnik turystyczny miejski, 511303; - Przewodnik turystyczny terenowy, 511304; oraz do zawodów szkolnictwa zawodowego: - Przygotowanie imprez turystycznych i usług	W przedstawionym do recenzji opisie kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” odniesienie się do kwalifikacji: „Pilotowanie imprez turystycznych” oraz do części kwalifikacji zawodów szkolnictwa zawodowego HGT.08 w zawodzie Technik organizacji turystyki jest poprawne. Brak odniesienia do zawodów nie daje pełnego obrazu o kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>”.	UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA Ekspersi sprawdzili ponownie kwalifikację „Pilotowanie imprez turystycznych typu incentive oraz Organizowanie wycieczek górskich. Żaden efekt uczenia się nie jest wspólny dla naszego opisu kwalifikacji. Pilotowanie imprez turystycznych jest odrębną kwalifikacją, która nie ma nic wspólnego z prowadzeniem usług w zakresie inf.turyst.(poza wiedzą o regionie). Celem pracy rezydenta jest opieka nad klientami imprezy turystycznej w miejscu wypoczynku, żadne zadanie zawodowe nie pokrywa się z efektami uczenia się niniejszej kwalifikacji. Opis klasyfikacji zawodu Pracownik Informacji Turystycznej jest wyczerpujący i pokrywa się z naszym opisem kwalifikacji. Być może brak w nim treści o sprzedaży usług. Niemniej w opisie kwalifikacji zawodu nie ma konkretnie wyróżnionych zestawów/efektów uczenia się, a jedynie opis działań jakie podejmuje pracownik IT oraz jakie powinna mieć ta osoba predyspozycje

		turystycznych HGT.07 oraz Obsługa klienta w zawodzie Technik organizacji turystyki, 422104; - Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie HGT.03 oraz Realizacja usług w recepcji HGT.06. w zawodzie Technik hotelarstwa, 422402; - Planowanie działalności turystycznej na obszarach wiejskich HGT.09 oraz Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego HGT.10 w zawodzie Technik turystyki na obszarach wiejskich, 515205.		czy czego oczekiwać w związku z środowiskiem pracy. Przewodnik turystyczny: Przewodnik oprowadza turystów, udzielając informacji o terenie oraz jego poszczególnych obiektach, o ich historii i tradycji. Kwalifikacja Realizacja usług w zakresie IT dotyczy obsługi klienta na miejscu, często związana jest z udzielaniem pytań ogólnych np. „co zobaczyć w regionie”, ale i precyzyjnych „jak dostanę się do...”. Informator turystyczny udziela informacji nie tylko o obiektach i historii, ale o usługach turystycznych, wydarzeniach kulturalnych, akcjach miejskich, imprezach. Jego zadaniem jest sprzedaż pakietów jak i artykułów turystycznych. Turysta nie zawsze chce i korzysta z usług przewodnickich, które zawsze są płatne, ale też dają precyzyjną wiedzę, której nie musi chcieć znać turysta. Technik organizacji turystyki : Opis jest znacznie szerszy, zawiera działania dotyczące przygotowanie imprez, usług turystycznych i obsługę klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych. Nasz opis kwalifikacji stanowi jeden z zestawów efektów uczenia się opisu zawodu. Wymienione tam efekty uczenia się są inne niż w naszym opisie kwalifikacji:) korzysta z różnych źródeł informacji, w tym: korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji 2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej
--	--	--	--	--

				3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym 4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata
		Recenzent 2 „Sam opis prowadzenia „it” jest summaryczny, nie wyczerpuje umiejętności, jakie powinna mieć osoba przystępująca do walidacji.” Propozycja zmiany: „Sam opis prowadzenia „it” jest summaryczny, nie wyczerpuje umiejętności, jakie powinna posiadać osoba przystępująca do walidacji.”	Korekta językowa. Brak odniesienia do kwalifikacji ujętych w zawodach szkolnictwa branżowego: technik hotelarstwa, technik organizacji turystyki, technik eksploatacji portów i terminali (kwalifikacja Obsługa podróży w portach i terminalach). Brak odniesienia się do następujących kwalifikacji rynkowych: - Pracownik informacji turystycznej 422502;	Korekta zaakceptowana Komentarze, jak wyżej

			- Przewodnik turystyczny górski 511302; - Przewodnik turystyczny miejski 511303; - Przewodnik turystyczny terenowy 511304; - Rezydent biura turystycznego 422102; - Pilot wycieczek 511301.	
8.	Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji	Recenzent 1 <i>„Osoba posiadająca niniejszą kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w:</i> - <i>punktach informacji turystycznej;</i> - <i>obiektach hotelarskich;</i> - <i>obiektach kultury typu muzea;</i> - <i>biurach turystycznych;</i> - <i>miejscach obsługi klienta/turysty.”</i> Proponuję zamienić zapis „<i>obiektach hotelarskich</i>” na obiektach świadczących usługi hotelarskie. Proponuję wykreślić wyrazy „typu muzea”.	Zmiana zapisu rozszerza o grupę wszystkich obiektów hotelarskich świadczących usługi hotelarskie (nie tylko o obiekty hotelarskie). Wykreślenie zapisu rozszerza grupę obiektów kultury np. o centra kultury i domy kultury.	UWAGI ZAAKCEPTOWANE Eksperti proponują zmienić zapis na „obiekty świadczące usługi noclegowe” Eksperti proponują zmienić zapis na „instytucje kultury, np. muzea, galerie”
		Recenzent 2	Proponuje uzupełnić o porty lotnicze i morskie, dworce autobusowe i kolejowe, przedsiębiorstwa atrakcji	Eksperti proponują zmianę opisu na: „Osoba posiadająca niniejszą kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w: - <i>punktach informacji turystycznej;</i> - <i>obiektach świadczących usługi noclegowe;</i> - <i>instytucjach kultury np. muzea, galerie sztuki;</i>

			turystycznych, sklepy z pamiątkami.	- 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..”
9.	Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację	„Za pomocą metody testu teoretycznego połączonego z rozmową z komisją (wywiad swobodny) weryfikowane są efekty uczenia się zawarte w zestawie 01. „Wybrane informacje dotyczące świadczenia usług w punkcie informacji turystycznej”. Proponuję wybrać jedną z metodę, test teoretyczny.	Nie zrozumiałe jest przeprowadzanie testu teoretycznego podczas rozmowy swobodnej. Zaproponowana rozmowa swobodna do weryfikacji teoretycznych efektów kształcenia moim zadaniem jest mało obiektywna.	Eksperti uważają, że uzasadnione jest zastosowanie dwóch form: testu, za pomocą którego sprawdzana jest wiedza teoretyczna – w tym wypadku znajomość manuala oraz wywiadu swobodnego, który umożliwi weryfikację umiejętności miękkich np. sposób kontaktu z klientem. Zastosowanie dwóch metod daje dodatkową możliwość weryfikacji umiejętności w sytuacji gdy np. weryfikacja poprzez test nie da jednoznacznej odpowiedzi.
		Recenzent 2 „- przynajmniej jedna osoba posiada kwalifikację pełną z poziomem VII PRK z zakresu filologii, marketingu, zarządzania, geografii, historii, historii sztuki lub turystyki i rekreacji.” Propozycja zmiany: „- przynajmniej jedna osoba posiada wykształcenie wyższe magisterskie z zakresu geografii, historii, historii sztuki lub turystyki i rekreacji.” „Osoba przystępująca do walidacji wybiera województwo, z którego będzie walidowana.”	Proponuję usunąć kierunki studiów (np. filologia), które mają niewielki związek z prowadzeniem informacji turystycznej. W moim przekonaniu zapis budzący wątpliwości. Osoba przystępująca do walidacji nie jest w stanie opanować wiedzy o atrakcjach turystycznych	Pierwotny opis jest zgodny z manuałem POT. Często przewodnicy mają ukończony jeden z wymienionych kierunków (a to oni mogą być pomocni na etapie walidacji) i jednocześnie pracują w punkcie IT. Osoby odpowiedzialne za zarządzanie punktem nie muszą mieć wykształcenia kierunkowego, a mają wiedzę i doświadczenie, by dokonać walidacji. Osoba przed przystąpieniem do walidacji wybiera jedno województwo.

			znajdujących się we wszystkich województwach.	
10.	Opis efektów uczenia się obejmujący syntetyczną charakterystykę efektów uczenia się, zestaw efektów uczenia się, poszczególne efekty uczenia się w zestawach wraz z kryteriami weryfikacji ich osiągnięcia Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się Zestawy efektów uczenia się:	Recenzent 1 W przedstawionym do recenzji opisie kwalifikacji rynkowej „Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa” zapis noszący nazwę „Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się” proponuję przeredagować. „Wyodrębnione zestawy efektów uczenia się 1. Wybrane informacje dotyczące świadczenia usług w punkcie informacji turystycznej (60 godz., 4 PRK) 2. Obsługa klienta/turysty (40 godz., 4 PRK) 3. Przygotowywanie ofert turystycznych wybranego województwa (60 godz., 4 PRK) Łącznie godz.: 160” Proponuję zmianę nazw efektów uczenia się oraz ich kolejność. 1. Teoretyczne podstawy świadczenia usług informacji turystycznej. 2. Przygotowanie ofert turystycznych wybranego województwa. 3. Obsługa klienta-turysty.	Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się jest kopią krótkiej charakterystyki kwalifikacji. Ponadto nie odnosi się niemal do połowy efektów uczenia się. Korekta językowa. Zmiana kolejności efektów uczenia się wynika z organizacji pracy informacji turystycznej. Nazwa umiejętności jest zbyt długa i odnosi się do innego efektu kształcenia.	SYNTETYCZNA CHARAKTERYSTYKA ODNOSI SIĘ DO KLUCZOWYCH KRYTERIÓW W KWALIFIKACJI, NIE MUSI ODNOSIĆ SIĘ DO WSZYSTKICH KRYTERIÓW, PONADTO KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA JEST POSZERZONA O POTENCJALNE MIEJSCA ZATRUDNIENIA DLA OSOBY POSIADAJĄCEJ KWALIFIKACJE I KOSZT UZYSKANIA KWALIFIKACJI.MIEJSCA Korekta językowa zaakceptowana. Zmiana kolejności jest możliwa Zmiana nazwy zaakceptowana.



		W 01. efekcie uczenia się 1. umiejętność proponuję po skróceniu nazwy przenieść do efektu uczenia się dotyczącego obsługi klienta-turysty. <i>„Charakteryzuje zasady obsługi klienta/turysty obowiązujące w manualu obsługi turysty rekomendowanym przez Polską Organizację Turystyczną”</i> Zawarte w tej umiejętności w kryteriach weryfikacji czasowniki operacyjne proponuje zamienić z: - „omawia typy klientów/turystów; - omawia etapy obsługi klienta/turysty; - omawia ogólne wytyczne dotyczące obsługi klienta/turysty; - omawia zasady postępowania z klientem/turystą trudnym; - omawia zasady obsługi klienta/turysty z niepełnosprawnością lub osób starszych; - omawia różnice międzykulturowe w kontekście udzielania informacji.” na: - rozróżnia typy klientów/turystów; - wyjaśnia etapy obsługi klienta/turysty; - stosuje ogólne wytyczne dotyczące obsługi klienta/turysty; - stosuje zasady postępowania z klientem-turystą trudnym;	Korekta językowa. Zmiana wyrazu „omawia” na wyraz „wyjaśnia”, „stosuje”, „rozdziela”. Omawiać – to wypowiadać sądy na temat, natomiast wyjaśniać to uczynić coś zrozumiałym, stosować to używać czegoś w jakimś celu w określonych okolicznościach, rozróżniać to stwierdzać różnicę między kimś, a kimś i potrafić wyodrębnić z jakiejś grupy kogoś. Moim zdaniem czasowniki te bardziej odnoszą się do weryfikowanych zagadnień.	W opinii ekspertów ten zestaw powinien zostać w pierwotnej wersji, jest to typowa wiedza teoretyczna, zgodna z zapisami POT i ujętymi w manualu. Wiedza ta jest weryfikowana głównie podczas testu teoretycznego, podczas gdy efekty uczenia się dotyczące obsługi turysty są weryfikowane w warunkach symulowanych. Do niektórych czasowników operacyjnych, zaproponowanych przez recenzentów – eksperci mają wątpliwości. Proponuje się więc zastosowanie opisu: - rozróżnia typy klientów/turystów; - opisuje etapy obsługi klienta/turysty; - opisuje ogólne wytyczne dotyczące obsługi klienta/turysty; - omawia zasady postępowania z klientem-turystą trudnym; - zasady obsługi klienta-turysty z niepełnosprawnością lub osób starszych; - wyjaśnia różnice międzykulturowe w kontekście udzielania informacji.
--	--	--	--	--

		- stosuje zasady obsługi klienta-turysty z niepełnosprawnością lub osób starszych; - wyjaśnia różnice międzykulturowe w kontekście udzielania informacji. W 01. efekcie uczenia się 2. umiejętność proponuję zmienić w kryteriach weryfikacji czasowniki operacyjne: - w pierwszych dwóch z „<i>omawia</i>” na wyjaśnia, - w następnych dwóch z „<i>omawia</i>” na stosuje. W 01. efekcie uczenia się 2. umiejętność proponuje uzupełnić treści kryteriów weryfikacji o zagadnienia związane z bezpieczeństwem, higieną, ergonomią pracy, ochroną środowiska i p.poż. W 02. efekcie uczenia się w 1. umiejętności proponuję zmianę w kryterium weryfikacji z „<i>omawia zasady nawiązywania kontaktu z klientem/turystą i ilustruje je przykładami;</i>” na stosuje zasady nawiązywania kontaktu z klientem-turystą.	Korekta językowa. Uwagi j.w. Dodane kryterium weryfikacji jest niezbędne z uwagi na obowiązujące w Polsce przepisy prawa. Korekta wynika z podanej w opisie kwalifikacji metody weryfikacji 02. efektu uczenia się jako praktycznej. Zastosowany zapis z podaniem przykładu budzi wiele wątpliwości. Osoba zainteresowana uzyskaniem kwalifikacji może wskazywać wiele przykładów, które uniemożliwią poprawną weryfikację kryterium.	UWAGA NIEZAAKCEPTOWANA Eksperci uważają, że zagadnienia dotyczące bezpieczeństwa, higieny, p.poż. itp. nie są przedmiotem walidacji tylko obowiązkowym tematem przed rozpoczęciem każdej pracy (szkolenie bhp) w związku z tym nie powinno być ujęte w niniejszym opisie kwalifikacji. Korekta zaakceptowana.
--	--	---	--	--



	W 02. efekcie uczenia się w 1. umiejętności proponuję zmianę w kryterium weryfikacji z „<i>posługuje się zwrotami grzecznościowymi</i>,” na posługuje się zasadami savoir-vivre, w tym stosuje zwroty grzecznościowe. W 02. efekcie uczenia się w 2. i 3. umiejętność proponuję połączyć. W 02. efekcie uczenia się proponuję dodać umiejętność odnoszącą się sprzedaży produktu turystycznego. Proponuję umieścić w nowej umiejętności poprawione kryteria weryfikacji: - z „<i>uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku</i>” na podaje cenę towaru lub usługi turystycznej; - - z „<i>omawia dokumenty finansowe niezbędne w procesie sprzedaży</i>,” na prowadzi rejestrację dokumentów finansowych niezbędnych w procesie sprzedaży;	Propozycja dotyczy rozszerzenia komunikacji interpersonalnej. Moim zdaniem należy uwzględnić wszystkie metody udzielania odpowiedzi na zapytania klientów, a nie wyróżniać jedną – pisemną. Moim zdaniem należy uporządkować kryteria weryfikacji. Pracownik informacji turystycznej nie na wpływu na kształtowanie cen produktów turystycznych i nie powinien odnosić się do ich wysokości. Korekta językowa. Korekta językowa.	Zmiana zaakceptowana. UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA. SPRAWDZENIE UMIEJĘTNOŚCI PRZYGOTOWANIA PISEMNEJ ODPOWIEDZI JEST ISTOTNYM ELEMENTEM W TEJ KWALIFIKACJI. UWAGA NIEUWZGLĘDNIONA - KRYTERIA WERYFIKACJI TWORZĄ CAŁOŚĆ, ALE TRUDNO JE UŁOŻYĆ CHRONOLOGICZNIE W tym kryterium weryfikacji pracownik it nie kształtuje cen, ale powinien znać różnice w proponowanych usługach, znać część składowe, umożliwić klientowi wybór pomiędzy różnymi produktami np. dlaczego ten przewodnik jest droższy, od innego (bo jest bardziej szczegółowy, ma dołączoną mapę). Albo jedna z opcji wycieczki jest bogatsza o jakąś usługę, albo karta turysty jest z biletem miejskim itD. Zmieniono brzmienie kryterium weryfikacji Kryterium to nie powinno być weryfikowane w sposób praktyczny, chociażby dlatego, że są przeróżne programy do obsługi finansowej
--	--	--	--



		- z „omawia sposoby egzekwowania należności finansowych od klienta/turysty;” na stosuje różne sposoby egzekwowania należności finansowych od klienta-turysty; W 02. efekcie uczenia się niezrozumiałe kryterium weryfikacji „<i>udziela wyczerpującej odpowiedzi</i>”. W 02. efekcie uczenia się z 2. umiejętności proponuję przenieść do 1. umiejętności po korekcie językowej dwa kryteria weryfikacji: „- <i>formuluje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty;</i> - <i>omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta/turysty</i>”. Proponuję usunąć słowo „przykładowe” w pierwszym oraz zamianę w drugim kryterium na stosuje przyjęte zasady reakcji na wątpliwości klienta-turysty. W 02. efekcie uczenia się i 3. umiejętności niezrozumiałe są dwa kryteria weryfikacji: „- <i>zapoznaje się z zapytaniem;</i> - <i>wyszukuje aktualne informacje niezbędne do udzielenia odpowiedzi;</i>”.	Proponuję uściślić kryterium weryfikacji umiejętności. Kryterium weryfikacji odnosi się innej umiejętności. Zastosowany zapis z podaniem przykładu budzi wiele wątpliwości. Osoba zainteresowana uzyskaniem kwalifikacji może wskazywać wiele przykładów, które uniemożliwią poprawną weryfikację kryterium. Korekta językowa. Proponuję uściślić oba kryteria weryfikacji umiejętności. Korekta językowa.	uwaga nieuwzględniona - kryterium zostało usunięte, pracodawca przeprowadza szkolenia z tego zakres uwaga uwzględniona - kryterium uściślone Zmiana częściowo zaakceptowana. Propozycja: „Identyfikuje oczekiwania klienta/turysty”. Pozostałe – bez zmian
--	--	--	---	---

	W 02. efekcie uczenia się w 3. umiejętności proponuję zmiany w kryterium weryfikacji z „<i>omawia zasady dotyczące pisemnej odpowiedzi, w tym szybkość reakcji, formy powitania, podpis,</i>” na stosuje zasady dotyczące pisemnej odpowiedzi, w tym szybkość reakcji, formy powitania, podpis. W 03. efekcie uczenia się nazwa 1. umiejętności wymaga uściślenia. W 03. efekcie uczenia się 1. umiejętności niezrozumiałe są kryteria weryfikacji: „ - <i>omawia produkty punktu informacji turystycznej (np. przewodniki, mapy, usługi, bilety, materiały bezpłatne, pamiątki - wskazuje korzyści wynikające z posiadania danego produktu lub danej usługi);</i>” W 03. efekcie uczenia się 2. umiejętności proponuję zmianę czasownika operacyjnego w kryterium weryfikacji z „<i>omawia</i>” na charakteryzuje. W efektach uczenia się nie zostały zamieszczone kryteria weryfikacji umiejętności odnoszące się do:	Proponuję doprecyzować nazwę umiejętności. Proponuję uściślić kryterium weryfikacji umiejętności. Korekta językowa. Proponuję uzupełnić kryterium weryfikacji.	Korekta niezaakceptowana, pozostaje w formie pytania teoretycznego uwaga zaakceptowana - umiejętność doprecyzowana uwaga częściowo uwzględniona DOPREZYKOWANE KRYSTERIUM Korekta zaakceptowana. IT tworzą bazy na swój własny użytek lub w porozumieniu z określonymi instytucjami, poza
--	--	--	---

		- tworzenia i aktualizacji bazy danych dotyczących produktu turystycznego danego województwa, - stosowania komputerowych systemów rezerwacji usług na imprezy turystyczne oferowane w regionie, - współpracy z uczestnikami rynku turystycznego w danym województwie.		tym nie chcemy zakładać, że osoba podlegająca walidacji musi znać takie bazy. Nie wszystkie IT korzystają z systemów rezerwacji usług. UWAGI NIEUWZGLEDNIONE
		Recenzent 2 „Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana 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.” Propozycja zmiany: „Osoba posiadająca kwalifikację udziela rzetelnej informacji o walorach/atrakcjach turystycznych i zagospodarowaniu turystycznym	W miejsce regionu i miejsca proponuję województwo. Uważam za konieczne dodanie zagospodarowania turystycznego jako istotnego elementu na temat, którego udziela się informacji. Wydaje mi się konieczne uzupełnienie podstawowych materiałów z których się korzysta o plany miast.	Komentarz jak wyżej. UWAGI CZĘŚCIOWO UWZGLEDNIONE

		wybranego województwa osobom szukającym informacji turystycznej oraz sprzedaje produkty turystyczne. Osoba taka udostępniania przewodniki, mapy, plany miast, katalogi, rozkłady jazdy i inne materiały informacyjne oraz wskazuje klientowi atrakcje turystyczne. Gromadzi odpowiednie informacje o walorach/atrakcjach turystycznych, bazie noclegowo – gastronomicznej oraz informacje te stale 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. Doradza w wyborze usługi turystycznej, może też zajmować się sprzedażą usług turystycznych, co wiąże się z koniecznością wystawiania odpowiednich dokumentów oraz egzekwowania należności finansowych od klientów.” Propozycja zmiany:		
--	--	--	--	--



		„Osoba posiadająca kwalifikację informuje turystów bezpośrednio w biurze, a także przez telefon, pocztą tradycyjną i za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz mediów społecznościowych. Doradza w wyborze ofert turystycznych. Osoba ta może się również zajmować sprzedażą imprez i usług turystycznych, co wiąże się z koniecznością wystawiania odpowiednich dokumentów oraz egzekwowania należności finansowych od klientów.” 1. Wybrane informacje dotyczące świadczenia usług w punkcie informacji turystycznej (60 godz., 4 PRK) 2. Obsługa klienta/turysty (40 godz., 4 PRK) 3. Przygotowywanie ofert turystycznych wybranego województwa (60 godz., 4 PRK) Propozycja zmiany: 1. Wybrane informacje dotyczące świadczenia usług w punkcie	Proponuję uzupełnić i zmienić kolejność zestawów efektów uczenia się. Pierwszy zestaw jest prawidłowy. Drugi zestaw sugeruję zmienić na „Udzielanie informacji turystycznej i przygotowywanie ofert dotyczących wybranego województwa”. „Obsługa klienta/turysty” powinna być trzecim zestawem. Przygotowywanie ofert jest umiejętnością o wyższym stopniu złożoności niż udzielanie informacji turystycznej, której w ogóle zabrakło.	Zmiana kolejności zaakceptowana. Obsługa turysty to nie tylko udzielenie mu informacji, tylko szereg innych działań – prezentacja ofert, sprzedaż usług, pakietów itp. W obsłudze turysty zawiera się również udzielanie informacji, co ujęte jest w kryteriach weryfikacji: dobiera usługę i sposób jej prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta, w tym posługuje się materiałami informacyjnymi (np. mapami, broszurami);
--	--	---	---	---

		informacji turystycznej (60 godz., 4 PRK) 2. Udzielanie informacji turystycznej i przygotowywanie ofert turystycznych wybranego województwa (60 godz., 4 PRK) 3. Obsługa klienta/turysty (40 godz., 4 PRK). „- omawia typy klientów/turystów; - omawia etapy obsługi klienta/turysty; - omawia ogólne wytyczne dotyczące obsługi klienta/turysty; - omawia zasady postępowania z klientem/turystą trudnym; - omawia zasady obsługi klienta/turysty z niepełnosprawnością lub osób starszych; - omawia różnice międzykulturowe w kontekście udzielania informacji.” Propozycja zmiany: „- rozróżnia typy klientów/turystów;	Proponuję zmianę czasowników operacyjnych na bardziej odpowiednie.	udziela wyczerpującej odpowiedzi; Komentarz jak u recenzenta 1
--	--	--	---	--

		- omawia etapy obsługi klienta/turysty; - omawia ogólne wytyczne dotyczące obsługi klienta/turysty; - stosuje zasady postępowania z klientem/turystą trudnym; - wyjaśnia zasady obsługi klienta/turysty z niepełnosprawnością lub osób starszych; - wyjaśnia różnice międzykulturowe w kontekście udzielania informacji."		
11.	Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności	Recenzent 1	Poprawnie określony okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużania jego ważności.	
		Recenzent 2	Bez uwag	
12.	Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji	Recenzent 1	Poprawnie określona nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji.	
		Recenzent 2	Bez uwag	
13.	Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji	Recenzent 1	Nie dotyczy	

		Recenzent 2	Bez uwag	
14.	Kod dziedziny kształcenia	Recenzent 1	Poprawnie określony kod dziedziny kształcenia.	
		Recenzent 2	Bez uwag	
15.	Kod PKD	Recenzent 1 „79.90.” Proponuje zmienić kod PKD.	79.90.B Działalność w zakresie informacji turystycznej.	Zaakceptowana
		Recenzent 2	Proponuję zmienić kod PKD na 79.90.B Działalność w zakresie informacji turystyczne	

Część 2. Ogólne uwagi na temat kwalifikacji

Pytania ogólne	Uwaga – uzasadnienie (recenzenci)	Odniesienie się do uwag (zespół ekspercki)
Czy projekt opisu kwalifikacji zawiera informacje wyraźnie pokazujące potrzebę jej włączenia do ZSK?	Recenzent 1 Opis kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” zawiera informacje wyraźnie pokazujące potrzebę włączenia jej do ZSK. Zostały one zapisane w części „<i>Zapotrzebowanie na kwalifikacje</i>”. Przedstawione uzasadnienie odnosi się do potrzeb rynkowych w zakresie informacji turystycznej w różnych województwach.	Brak
	Recenzent 2 Projekt opisu kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” uwzględnia informacje pokazujące potrzebę włączenia jej do ZSK.	Brak
Czy w Pani/Pana odczuciu można spodziewać się dużego zainteresowania otrzymaniem certyfikatu wydanego przez instytucję certyfikującą w ramach Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?	Recenzent 1 Analizując przedstawione uzasadnienie pokazujące potrzebę włączenia kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” do ZSK, można spodziewać się dużego zainteresowania otrzymaniem certyfikatu wydanego przez Instytucję Certyfikującą w ramach Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Zainteresowaniu otrzymaniem certyfikatu ZSK powinna towarzyszyć popularyzacja wiedzy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wśród potencjalnych zainteresowanych podmiotów.	Brak

	Recenzent 2 W moim odczuciu można spodziewać się dużego zainteresowania otrzymaniem certyfikatu wydanego przez Instytucję Certyfikującą o czym świadczy wzrost wyjazdów turystycznych, ciągła potrzeba prowadzenia działań informacyjno – promocyjnych w poszczególnych województwach. Niestety z przykrością trzeba stwierdzić, że nie sprzyja temu likwidacja punktów informacji turystycznej zauważalna w niektórych województwach (np. w województwie łódzkim) w ciągu ostatnich lat. Zainteresowaniu otrzymaniem certyfikatu ZSK powinna towarzyszyć popularyzacja wiedzy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wśród potencjalnych zainteresowanych podmiotów, nauczycieli szkół turystycznych oraz urzędników administracji turystycznej szczebla regionalnego.	Spadek punktów Informacji Turystycznej jest powiązany z dostępem do informacji. Nowe technologie umożliwiają pozyskanie wiedzy – przynajmniej na poziomie ogólnym o danym regionie w sposób szybki, łatwy, nie wymagający wysiłku. Turyście z tych technologii korzystają często i chętnie. W związku z tym widać spadek w liczbie klientów korzystających z usług IT. Jednocześnie turyści, którzy już są w takim punkcie często mają precyzyjnie określone pytania, w znacznym stopniu zdecydowani są na wybór danej usługi, lub zakup produktu. Często poszukują bardziej szczegółowych informacji lub mniej popularnych. Taki klient jest bardziej wymagający, co z kolei powoduje, że zarządzający punktami IT poszukują wykwalifikowanych pracowników, czy inwestują w wiedzę już pracującej kadry. Ten czynnik może przyczynić się do wzrostu zainteresowania otrzymaniem certyfikatu.
Czy nazwa kwalifikacji, nazwy zestawów, efekty uczenia się i kryteria weryfikacji stanowią spójną całość?	Recenzent 1 Nazwa kwalifikacji, nazwy zestawów, efekty uczenia się i kryteria weryfikacji stanowią spójną całość po wprowadzeniu zmian i korekt zapisanych w uzasadnieniu/uwagach w części 1 recenzji. Zaproponowane korekty pozwalają na uporządkowanie informacji przedstawionych we wniosku oraz uzupełniają jego treść.	Większość uwag recenzentów zostanie uwzględniona, zwłaszcza dotycząca opisu efektów uczenia się. Przychylnie odnosimy się do zaproponowanej zmiany kolejności zestawów efektów uczenia się.

	Zmiany wymaga kolejności efektów uczenia się, co wynika z organizacji pracy informacji turystycznej. Zestaw efektów uczenia się jest ze sobą wzajemnie powiązany i logiczny.	
	Recenzent 2 Nazwa kwalifikacji, nazwy zestawów, efekty uczenia się i kryteria weryfikacji stanowią spójną całość. Nazwa kwalifikacji „Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa” budzi pewne wątpliwości, warto przemyśleć jej zmianę na „Prowadzenie usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa”. Proponuję zmienić kolejność zestawów efektów uczenia się poprzez przesunięcie zestawu „Obsługa klienta/turysty” z pozycji drugiej na trzecią oraz uzupełnić jeden zestaw. Sugeruję nową nazwę zestawu: „Udzielanie informacji turystycznej i przygotowywanie ofert dotyczących wybranego województwa”.	Zespół ekspercki nie podzielił opinii eksperta, dotyczącej nazwy kwalifikacji. Zmiana nie ma wpływu na treść, przekaz i znaczenie kwalifikacji. Zespół ekspercki nie przychylił się również do sugestii o połączeniu zestawów 2 i 3 (dotyczą innych umiejętności, można tu stosować różne metody weryfikacji), natomiast pozytywnie odnosi się do zmiany kolejności zestawów.
Czy projekt opisu kwalifikacji zawiera wszystkie efekty uczenia się i kryteria weryfikacji niezbędne do wykonywania czynności wskazanych w kwalifikacji?	Recenzent 1 Przedstawione w projekcie opisu efekty uczenia się i kryteria weryfikacji są właściwe. Część z nich wymaga jednak korekty i uzupełnienia, co zostało zaproponowane w części 1 recenzji. W efektach uczenia się nie zostały zamieszczone kryteria weryfikacji umiejętności odnoszące się do: - tworzenia i aktualizacji bazy danych dotyczących produktu turystycznego danego województwa, - stosowania komputerowych systemów rezerwacji usług na imprezy turystyczne oferowane w regionie,	Znaczna część uwag dotycząca zmian w opisie kwalifikacji została zaakceptowana i zostanie wdrożona. Nie podzielił się zdania, że o braku kryterium weryfikacji: - tworzenia i aktualizacji bazy danych dotyczących produktu turystycznego danego województwa. Było ono omawiane przez ekspertów w trakcie tworzenia opisu kwalifikacji, niemniej IT tworzą bazy na swój własny użytek lub w porozumieniu z określonymi instytucjami, bazy te nie są ujednolicone dla

	- współpracy z uczestnikami rynku turystycznego w danym województwie. Po wprowadzeniu tych zmian projekt będzie zawierał wszystkie efekty uczenia się i kryteria weryfikacji niezbędne do wykonywania czynności wskazanych w kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>”.	poszczególnych regionów, trudno więc wymagać ich znajomości od osoby przystępującej do walidacji - stosowania komputerowych systemów rezerwacji usług na imprezy turystyczne oferowane w regionie. Tylko niewielka liczba IT korzysta z takich systemów, to kryterium jest trudne do weryfikacji
	Recenzent 2 Projekt opisu kwalifikacji w kryteriach weryfikacji proponuję uzupełnić o zagospodarowanie turystyczne. Jednak część kryteriów weryfikacji należy przeredagować co uwzględniłem w pierwszej części recenzji. Kryteria te powinny dotyczyć danego województwa ponieważ osoba zainteresowana kwalifikacją musi posiadać wiedzę dotyczącą atrakcji turystycznych itp. znajdujących się na obszarze danego województwa.	Znaczna część uwag dotycząca zmian w opisie kwalifikacji została zaakceptowana i zostanie wdrożona. Kryteria dotyczą wybranego województwa do czego odnosi się sam tytuł kwalifikacji. W części „opis weryfikacji”, jest zapis: „Osoba przystępująca do walidacji wybiera województwo, z którego będzie walidowana”
Czy efekty uczenia się w kwalifikacji są spójne ze wskazaną grupą adresatów?	Recenzent 1 Efekty uczenia się w kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” są spójne ze wskazaną we wniosku grupą adresatów. Zaproponowane zostało uzupełnienie o osoby: zatrudnione w obiektach świadczących usługi hotelarskie, prowadzące działalność agroturystyczną oraz zatrudnione u organizatora turystyki na kierunku wakacyjnym na stanowisku rezydent. Zaproponowane rozszerzenie o pierwsze dwie grupy zwiększa krąg potencjalnych zainteresowanych. Dodatkowe uwypuklenie trzeciej grupy	Brak uwag, zaproponowana zmiana o rozszerzenie adresatów jest zasadna.

	osób może stanowić zachętę do starania się o uzyskanie certyfikatu przez pracowników zatrudnionych już na stanowiskach rezydentów, a nie posiadających kwalifikacji. Efekty uczenia się w projekcie kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” są możliwe do osiągnięcia przez osoby, dla których jest przewidziana.	
	Recenzent 2 Efekty uczenia się w kwalifikacji „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” są spójne ze wskazaną grupą adresatów.	Brak
Czy projekt opisu kwalifikacji w opinii recenzenta jest zrozumiały dla osób zainteresowanych uzyskaniem kwalifikacji?	Recenzent 1 Projekt opisu kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” jest zrozumiały dla osób zainteresowanych uzyskaniem kwalifikacji pod warunkiem wprowadzenia korekt i zmian zaproponowanych w części 1 recenzji. W niektórych kryteriach weryfikacji umiejętności wymagana jest zmiana czasownika operacyjnego opisującego efekt uczenia się. Zmiana czasownika jest związana z podanymi metodami weryfikacji mówiącymi, że efekt uczenia się weryfikuje się testem. Podobną wątpliwość budzi zapis o podaniu przykładów. Wynika to stąd, że osoba zainteresowana uzyskaniem kwalifikacji może wskazywać wiele przykładów, co uniemożliwi poprawną weryfikację kryterium.	Uwagi dotyczące zmiany czasowników operacyjnych, jak i podania przykładów zostały uwzględnione.

	Recenzent 2 Projekt opisu kwalifikacji w mojej opinii jest w obecnej wersji nie do końca zrozumiały dla zainteresowanych uzyskaniem kwalifikacji. Fragmenty tekstu zostały ujęte w zbędnych nawiasach, są błędy językowe. W pierwszej części recenzji zaproponowałem propozycje zmian, poprawki. Wskazałem również zdania, które według mnie należy usunąć. Niektóre czasowniki operacyjne wymagają zmiany	
Czy zaproponowana walidacja jest adekwatna do efektów uczenia się wskazanych w projekcie opisu kwalifikacji?	Recenzent 1 Zaproponowana walidacja do efektów uczenia się wskazanych w projekcie opisu kwalifikacji rynkowej „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” jest poprawna. Służy weryfikacji efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji oraz identyfikuje i dokumentuje efekty uczenia się. Nie zrozumiałe jest jednak przeprowadzanie testu teoretycznego podczas rozmowy swobodnej do weryfikacji pierwszego efektu uczenia się. Wskazana rozmowa swobodna do weryfikacji teoretycznych efektów uczenia się moim zadaniem jest mało obiektywna. Zaproponowana została metoda testu teoretycznego. Poprawne są warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia walidacji.	Dodając wywiad swobodny jako jedną z metod weryfikacji pierwszego zestawu uczenia się zespół ekspercki chce dać możliwość ewentualnego uzupełnienia wypowiedzi, gdyby odpowiedź w teście nie była wystarczająco jednoznaczna, bądź precyzyjna.

	Recenzent 2 Zaproponowane metody walidacji są adekwatne do efektów uczenia się wskazanych z projekcie opisu kwalifikacji ale nieprecyzyjnie opisane. Połączenie testu teoretycznego z wywiadem swobodnym wymaga zmiany. Wymagania dotyczące wykształcenia dla członka/członków komisji walidacyjnej wymagają zmiany ponieważ część zaproponowanych kierunków studiów nie wiąże się z niniejszą kwalifikacją. Wymagania organizacyjne i materialne są prawidłowe.	Dodając wywiad swobodny jako jedną z metod weryfikacji pierwszego zestawu uczenia się zespół ekspercki chce dać możliwość ewentualnego uzupełnienia wypowiedzi, gdyby odpowiedź w teście nie była wystarczająco jednoznaczna, bądź precyzyjna. Zakłada się, że przynajmniej jednym członkiem komisji może być przewodnik turystyczny, który pomoże ocenić wiedzę z zakresu krajoznawstwa – dosyć powszechne jest, że przewodnicy mają wykształcenie wyższe o kierunku filologia, czy historia. Osoby zarządzające punktem IT mogą być po kierunkach zarządzanie czy marketing.
--	--	--

Inne uwagi recenzentów	Odniesienie się do uwag (zespół ekspercki)
Recenzent 1 Brak	Brak
Recenzent 2 Brak	Brak

Konkluzja recenzji	Odniesienie się do konkluzji (zespół ekspercki)
--------------------	---

Recenzent 1 W mojej opinii analizowana kwalifikacja rynkowa „<i>Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa</i>” została opracowana w sposób merytorycznie prawidłowy. Uzasadnia to włączenie jej do ZSK, ale po zmodyfikowaniu o zaproponowane poprawki i propozycje.	
Recenzent 2 Kwalifikacja rynkowa „Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa” została przygotowana merytorycznie właściwie, wyczerpująco, co uzasadnia włączenie jej do ZSK. Jednak wymaga wielu korekt językowych, uzupełnień zgodnie z przedstawionymi przeze mnie propozycjami. W moim przekonaniu kwalifikacja odnosi się do danego województwa ponieważ nie ma możliwości opanowania wiedzy i umiejętności dotyczących wszystkich województw.	