

Tabela zgodności

Nazwa kwalifikacji	Realizacja usług w zakresie informacji turystycznej wybranego województwa	
Członkowie Zespołu (imię i nazwisko)	1. Mariola Łuczak 2. Marcin Pałach 3. Łukasz Magrian 4. Monika Frankowska	
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	
Zestaw 1		
Teoretyczne podstawy świadczenia usług informacji turystycznej		
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	Kryterium weryfikacji - 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.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P4Z WT(1)		

2.	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.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
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	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.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P3Z_WN(2); P3Z_KP(2)		
2.	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.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
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	• 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.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P4Z_OU(2); P4Z_KW(1)		
2.	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.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P3Z_UI (2); P4Z_KW(1)		
3.	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.
	Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:	
	P3Z_UI(2); P4Z_KW(1)	

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