

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Wniosek o włączenie do ZSK kwalifikacji SEKTOROWEJ

Potwierdzenie spełniania warunków do złożenia wniosku

☒ Potwierdzam, iż podmiot składający wniosek spełnia warunki uprawniające go do złożenia wniosku o włączenie kwalifikacji sektorowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, określone w art. 15a ustawy o ZSK. Z wnioskiem o włączenie kwalifikacji sektorowej do ZSK może wystąpić organizacja, jeżeli: 1) prowadzi działalność statutową w obszarze danej branży lub danego sektora, którego dotyczy wnioskowana kwalifikacja, 2) działalność ta ma zasięg ogólnokrajowy, 3) działa na podstawie jednej z poniższych ustaw: a) ustawy z dnia 23 maja 1991 r. o organizacjach pracodawców, b) ustawy z dnia 30 maja 1989 r. o izbach gospodarczych, c) ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. – Prawo o stowarzyszeniach (pod warunkiem, że stowarzyszenie zostało wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego), d) ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie, e) ustawy regulującej funkcjonowanie samorządu zawodowego, w tym samorządu zawodu zaufania publicznego oraz samorządu zawodu służby publicznej, f) lub jest sektorową radą do spraw kompetencji działającą na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.}

Osoba procedująca

Nazwa kwalifikacji

Nazwa kwalifikacji w języku angielskim

Skrócona nazwa kwalifikacji

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

Odniesienie do poziomu Sektorowych Ram Kwalifikacji (SRK)

Nazwa Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Proponowany poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

Podstawowe informacje o kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do samodzielnej pracy w punkcie informacji turystycznej oraz do sprzedaży usług turystycznych. Potrafi prowadzić informację turystyczną, udzielać informacji klientom i turystom, korzystać z różnorodnych źródeł informacji geograficznej, kulturowej i turystycznej, a także opracowywać materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych. Jest również przygotowana do tworzenia i aktualizowania baz danych informacji turystycznej.

Osoba z tą kwalifikacją rozpoznaje potrzeby i oczekiwania klientów/turystów oraz doradza im w wyborze oferty turystycznej. Uwzględnia przy tym zróżnicowane potrzeby odbiorców wynikające m.in. z wieku, niepełnosprawności, sytuacji rodzinnej, preferencji podróźniczych oraz różnic kulturowych. Potrafi komunikować się z klientem w sposób profesjonalny, rzetelny i dostosowany do sytuacji.

Kwalifikacja jest skierowana zarówno do osób posiadających doświadczenie w branży turystycznej, jak i do osób rozpoczynających pracę w tym obszarze. Odbiorcami kwalifikacji mogą być w szczególności: uczniowie ostatnich klas szkół branżowych i techników z obszaru turystyki, absolwenci szkół branżowych i techników turystycznych, osoby, które ukończyły kwalifikacyjny kurs zawodowy w obszarze turystyki, osoby posiadające doświadczenie zawodowe w informacji turystycznej, a także osoby z wykształceniem kierunkowym przydatnym w pracy w informacji turystycznej, np. w zakresie turystyki i rekreacji, turystyki i hotelarstwa, geografii, historii, historii sztuki, kulturoznawstwa, filologii, marketingu i promocji lub dziennikarstwa.

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie m.in. jako pracownik punktu informacji turystycznej, specjalista ds. informacji turystycznej w muzeum, obiekcie kultury, jednostce samorządu terytorialnego lub organizacji turystycznej, doradca klienta/turysty w biurze podróży, pracownik zajmujący się sprzedażą usług turystycznych, koordynator ds. recepcji turystycznej w obiekcie lub kompleksie turystycznym, specjalista ds. wydarzeń, imprez i obsługi ruchu turystycznego, a także jako osoba prowadząca własną działalność gospodarczą w zakresie usług informacji turystycznej.

Kwalifikacja nie potwierdza znajomości języków obcych. W niektórych miejscach pracy, zwłaszcza w punktach informacji turystycznej obsługujących turystów zagranicznych, pracodawca może wymagać dodatkowego języka obcego, np. angielskiego, niemieckiego, francuskiego lub innego języka istotnego dla danego rynku turystycznego.

Uzyskanie kwalifikacji może stanowić podstawę do dalszego rozwoju zawodowego i edukacyjnego w sektorze turystyki. Osoba posiadająca kwalifikację może rozwijać kompetencje w kierunku innych kwalifikacji związanych z obsługą ruchu turystycznego, organizacją imprez turystycznych, przewodnictwem, pilotażem lub opieką nad turystami. Przykładowe kwalifikacje uzupełniające lub umożliwiające dalszy rozwój to m.in.: „Pilotowanie imprez turystycznych typu incentive” na poziomie 5 PRK, „Organizowanie imprez i usług turystycznych” na poziomie 4 PRK, „Przewodnictwo turystyczne” na poziomie 4 PRK oraz „Opieka nad turystami imprez pobytowych – rezydent turystyczny” na poziomie 4 PRK.

Kwalifikacja może być także przydatna dla osób planujących dalszą naukę na kierunkach związanych z turystyką, rekreacją, hotelarstwem, zarządzaniem w turystyce, promocją regionu, dziedzictwem kulturowym lub marketingiem terytorialnym. Stanowi również podstawę do udziału w szkoleniach branżowych podnoszących kompetencje w zakresie obsługi klienta, promocji turystycznej, dostępności usług turystycznych, komunikacji międzykulturowej oraz wykorzystania narzędzi cyfrowych w informacji turystycznej.

Objętość kwalifikacji [w godz.]

100

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do samodzielnego doradzania i udzielania rzetelnej informacji turystycznej. Osoba ta: - potrafi gromadzić i aktualizować informacje o atrakcjach turystycznych, bazie noclegowej, gastronomicznej, rozkładach jazdy; - potrafi udzielać informacji turystycznej bezpośrednio w punkcie informacji turystycznej, telefonicznie, pocztą elektroniczną i poprzez media społecznościowe; - potrafi udostępniać przewodniki, mapy, katalogi i inne materiały informacyjne i promocyjne; - potrafi rozpoznawać oczekiwania, potrzeby i zainteresowania klientów/turystów oraz doradza w wyborze ofert, usług i imprez; - potrafi przygotować pakiet informacyjno-pobytowy danego obszaru dla klienta/turysty; - potrafi obsługiwać klienta/turystę z uwzględnieniem jego potrzeb, w tym dostosowuje przekaz do odbiorcy, m.in. z uwzględnieniem wieku, niepełnosprawności oraz różnic kulturowych. Osoba z tą kwalifikacją jest przygotowana do samodzielnego wykonywania typowych zadań w punkcie informacji turystycznej, w tym do bezpośredniej obsługi klienta/turysty i udzielania informacji. Działania wykonywane przez osobę z tą kwalifikacją charakteryzują się: - średnim stopniem złożoności: zadania obejmują zarówno proste czynności (udostępnianie materiałów, wskazywanie atrakcji), jak i bardziej złożone (diagnozowanie potrzeb klienta/turysty, tworzenie ofert zwiedzania i dokumentowanie transakcji); - zmiennością kontekstu: klientami mogą być turyści indywidualni lub grupowi, rodziny, seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami lub z innych kręgów kulturowych; - koniecznością aktualizowania wiedzy: wymagane jest stałe monitorowanie zmian w ofertach, usługach, imprezach, rozkładach jazdy, cenach i wydarzeniach. Role, które osoba z tą kwalifikacją może pełnić w grupie pracowników: - samodzielny pracownik punktu informacji turystycznej: odpowiedzialność za bezpośrednią obsługę klienta/turysty, udzielanie informacji i tworzenia ofert; może działać samodzielnie przy typowych zadaniach; - doradca turystyczny: rozpoznaje potrzeby klienta/turysty i rekomenduje spersonalizowane oferty oraz produkty turystyczne danego obszaru; - członek zespołu w instytucjach kultury lub turystyki: może być zatrudniony w muzeach; obiektach noclegowych, biurach turystycznych, przedsiębiorstwach, atrakcjach turystycznych. - ambasador miejsca / animator informacji: osoba może pełnić funkcję „ambasadora miejsca”, promując walory turystyczne np. w mediach społecznościowych czy podczas wydarzeń.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu

1

Poziom PRK zestawu

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

Nazwa zestawu

Gromadzenie i weryfikowanie informacji turystycznej

Efekty uczenia się

Numer efektu

Nazwa efektu

1

Korzysta z różnorodnych źródeł informacji turystycznej (analogowych i elektronicznych)

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium

Kryterium weryfikacji

a

wymienia rodzaje źródeł informacji (np. przewodniki, mapy, foldery, strony internetowe instytucji kultury, portale turystyczne, blogi, social media, systemy GIS, aplikacje mobilne),

Numer kryterium

Kryterium weryfikacji

b

wskazuje mocne i słabe strony każdego z typów źródeł,

Numer kryterium

Kryterium weryfikacji

c

demonstruje wyszukiwanie konkretnej informacji (np. godziny funkcjonowania obiektów, instytucji, atrakcji turystycznych, cennik noclegów) za pomocą co najmniej dwóch różnych źródeł,

Numer kryterium

Kryterium weryfikacji

d

czyta mapę w formie papierowej (np. wskazuje dojazd z punkt A do punkt B, wskazuje interesujące obiekty na trasie, wskazuje ograniczenia tonażowe czy wysokościowe i oszacowuje tę odległość),

Numer kryterium

Kryterium weryfikacji

e

czyta np.: katalog turystyczny z ofertami noclegów, przewodniki, informatory kulturalne, afisze,

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

f	wymienia portale i systemy, stosowane w pracy informatora, np. do rezerwacji noclegów, wyszukiwania wydarzeń, rozkładów jazdy różnego rodzaju transportu.
---	---

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

2	Weryfikuje aktualność i wiarygodność zebranych informacji turystycznych
---	---

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	porównuje dane z co najmniej dwóch niezależnych źródeł (np. strona internetowa obiektu i strona rezerwacyjna),
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	wyjaśnia procedurę potwierdzania informacji telefonicznie u dostawcy usługi,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

c	identyfikuje nieaktualną lub sprzeczną informację w materiale.
---	--

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

3	Tworzy prostą bazę danych danego obszaru
---	--

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	tworzy bazę danych zawierającą katalog potencjału turystycznego i atrakcji turystycznych obszaru, uwzględniając następujące minimum: atrakcje danego obszaru (destynacji), możliwe środki transportu, godziny otwarcia, bazy noclegowe, lokalizacje atrakcji, usługi przewodnickie, usługi gastronomiczne, cen poszczególnych usług,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	odnajduje informacje w Systemie Informacji Turystycznej dotyczące np. bazy noclegowej, transportu, dostępności obiektów dla osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami.
---	---

Numer zestawu

2

Poziom PRK zestawu

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

Nazwa zestawu

Przetwarzanie i dystrybucja informacji turystycznej

Efekty uczenia się

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

1	Przygotowuje materiały informacyjne i promocyjne dla klienta/turystów
---	---

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	przygotowuje pakiet informacyjno-pobytowy dla wybranej grupy docelowej (np. rodziny z dziećmi, seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, turyści zagraniczni) na temat danego obszaru,
---	---

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	przygotowuje post na media społecznościowe promujący wydarzenie kulturalne lub atrakcję turystyczną.
---	--

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

2	Udziela odpowiedzi na zapytania ofertowe i informacyjne w formie pisemnej (e-mail, czat)
---	--

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	tworzy poprawną merytorycznie i kulturalną odpowiedź na zapytanie mailowe klienta/turysty, zawierającą wszystkie potrzebne informacje,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	stosuje poprawność językową i ortograficzną w przygotowanej odpowiedzi.
---	---

Numer zestawu

3

Poziom PRK zestawu

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

Nazwa zestawu

Obsługa klienta/turysty w punkcie informacji turystycznej

Efekty uczenia się

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

1	Przeprowadza wywiad z klientem/turystą dotyczący jego potrzeb
---	---

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	wita, rozpoczyna rozmowę z klientem/turystą,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	dostosowuje język do odbiorcy,
---	--------------------------------

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

c	identyfikuje potrzeby i oczekiwania klienta/turysty, w tym pod względem wieku, ewentualnej niepełnosprawności i potrzeb wynikających z różnic kulturowych,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

d	stosuje techniki zadawania pytań otwartych i zamkniętych w celu dokonania analizy potrzeb klienta/turysty,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

e	upewnia się, że wszystko w rozmowie zostało dobrze zrozumiane, np. stosuje parafrazę w komunikacji z klientem/turystą,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

f	udziela informacji zwrotnej klientowi/turystyce.
---	--

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

2	Przygotowuje scenariusz dwóch ofert zwiedzania (na kilka godzin i kilka dni) w oparciu o zgromadzone materiały i potrzeby klienta/turysty
---	---

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	opracowuje plan zwiedzania z uwzględnieniem sposobów i czasu pokonywania odcinków oraz dostępności infrastruktury,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	zaznacza na mapie lub planie trasę zwiedzania,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	uzasadnia wybór obiektów na trasie,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
d	określa harmonogram pobytu klienta/turysty z uwzględnieniem pory roku, dostępności obiektów, dojazdu, przerw, cech turysty np. wiek, niepełnosprawność, odmienność kulturowa,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
e	określa i uzasadnia wybór treści do przekazania klientowi/turystyce na temat turystycznego potencjału obszaru (m.in. topografia, geografia, historia, kultura, architektura),
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
f	określa przybliżone koszty zwiedzania (np. bilety do różnych atrakcji, komunikacja, parkingi),
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
g	uwzględnia w ofercie zwiedzanie oraz dodatkowe produkty (np. karta turysty, bilet 2w1, rezerwacja stolika),
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
h	przygotowuje indywidualny pakiet informacyjno-pobytowy zgodny z potrzebami klienta/turysty.

Numer efektu	Nazwa efektu
3	Posługuje się językiem branżowym

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	wyjaśnia pojęcia branżowe takie jak, np: MICE, HoReCa, city break, Full Pension (FP), Full Board (FB), B&B, concierge, destynacja, event,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	stosuje słownictwo branżowe w kontakcie z klientem/turystą.

Numer efektu	Nazwa efektu
4	Omawia przykłady dotyczące stosowania zasad ochrony danych osobowych (RODO) w codziennej pracy z klientem/turystą

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	wymienia sytuacje w pracy informacji turystycznej, w których dochodzi do przetwarzania danych osobowych,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji

b	wymienia przykłady zbierania danych osobowych w punkcie informacji turystycznej,
---	--

Numer kryterium Kryterium weryfikacji

c	omawia na przykładach jak się zachować w przypadku naruszenia zasad RODO.
---	---

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

☐ Brak warunków}

Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Do walidacji przystąpić mogą: - uczniowie ostatnich klas szkół branżowych w obszarze turystyki, lub - absolwenci techników branżowych z obszaru turystyki, lub - osoby które ukończyły kwalifikacyjny kurs zawodowy w obszarze turystyki lub - osoby, które pracowały co najmniej 3 lata w informacji turystycznej lub - osoby posiadające wykształcenie wyższe kierunkowe zgodne z wytycznymi Polskiego Systemu Informacji Turystycznej opracowanego przez Polską Organizację Turystyczną to jest: filologia, marketing i promocja, geografia, historia, historia sztuki, turystyka i rekreacja, turystyka i hotelarstwo, kulturoznawstwo, dziennikarstwo.

W razie potrzeby inne, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunki uzyskania kwalifikacji

☒ Brak warunków}

Inne, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunki uzyskania kwalifikacji

Ramowe wymagania dotyczące walidacji, w tym:

a) wymagania dotyczące metod przeprowadzania walidacji

Na etapie weryfikacji stosuje się następujące metody:

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

Walidacja składa się z części teoretycznej i praktycznej.

Część teoretyczna jest weryfikowana metodą testu teoretycznego.

Część praktyczna weryfikowana jest za pomocą metody obserwacji w warunkach symulowanych.

Metoda wywiadu swobodnego może być uzupełnieniem obserwacji w warunkach symulowanych.

b) wymagania dotyczące osób przeprowadzających walidację

Komisja walidacyjna składa się z 2 osób uprawnionych do walidacji oraz sekretarza komisji (odpowiedzialnego za dokumentację i formalny przebieg walidacji) z których wszyscy posiadają kwalifikację pełną z poziomem minimum PRK 6, w tym:

- co najmniej jedna osoba musi posiadać minimum 5-letnie doświadczenie w zarządzaniu certyfikowanym punktem informacji turystycznej kategorii co najmniej 3 gwiazdek, zgodnie z Polskim Systemem Informacji Turystycznej Polskiej Organizacji Turystycznej;
- co najmniej jedna osoba musi posiadać kwalifikację pełną z poziomem min. PRK 6 (min. licencjat/inżynier - z branży turystycznej);
- co najmniej jedna osoba musi posiadać doświadczenie w szkoleniu lub egzaminowaniu z zakresu turystyki w okresie ostatnich 5 latach;

c) wymagania dotyczące warunków organizacyjnych i materialnych niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego

przeprowadzania walidacji

Instytucja Certyfikująca musi zapewnić:

- salę umożliwiającą przeprowadzenie części teoretycznej i praktycznej (np. stanowisko przypominające recepcję lub punkt informacyjny);
- komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu dla każdego kandydata;
- dostęp do ogólnodostępnych portali rezerwacyjnych, portali z rozkładami jazdy komunikacji publicznej, informatorów kulturalnych, wyszukiwarki internetowej, Systemu Informacji Turystycznej;
- materiały analogowe: zestaw folderów, ulotki, mapy, rozkłady jazdy, materiały promocyjne;
- materiały (w formie analogowej lub cyfrowej) przedstawiające podstawowe różnice kulturowe oraz przykłady niepełnosprawności i konkretne zasady, jak zachować się w kontakcie z takimi osobami w obsłudze klienta/turysty;
- osobę (klienta/turystę) - umożliwiającą weryfikację efektów uczenia się zawartych w zestawie 03, w rolę tej osoby może wcielić się członek komisji walidacyjnej.

Podczas weryfikacji efektu uczenia się: „Przygotowuje scenariusz dwóch ofert zwiedzania (na kilka godzin i kilka dni) w oparciu o zgromadzone materiały i potrzeby klienta/turysty” musi być zweryfikowana umiejętność doboru indywidualnych potrzeb wynikających z niepełnosprawności lub różnic kulturowych klienta/turysty. Jedna z dwóch ofert zwiedzania przygotowywanych na walidacji musi uwzględniać potrzeby klienta/turysty z niepełnosprawnością lub różnicami kulturowymi.

d) ewentualnie dodatkowe informacje na temat ramowych wymagań dotyczących walidacji

Dopuszcza się możliwość uznania udokumentowanego, co najmniej 5-letniego doświadczenia zawodowego na stanowisku związanym z obsługą klienta/turysty jako dowodu osiągnięcia części efektów uczenia się z zestawów (01, 02, 03), po zweryfikowaniu go w rozmowie z asesorem. Aby udokumentować ww. doświadczenie należy zgromadzić i przedstawić komisji dowody na to, że wykonywało się tę pracę. Mogą to być, np.: zaświadczenia od poprzednich pracodawców oraz opis stanowiska pracy i zakresu obowiązków, materiały, które kandydat sam stworzył (np. scenariusze wycieczek, mapy, ulotki informacyjne) a także referencje lub podziękowania od klientów/turystów.

Zgodność kwalifikacji sektorowej z rozpoznanymi potrzebami danej branży lub sektora

Turystyka to kluczowa gałąź światowej gospodarki. W 2023 roku wygenerowała bezpośrednio 3,4 biliona dolarów, co stanowiło 3% globalnego PKB. Jest też ważnym motorem eksportu – przychody z turystyki międzynarodowej, w tym z transportu pasażerskiego, osiągnęły 1,8 biliona dolarów, czyli 23% światowego handlu usługami i 6% całkowitego eksportu towarów i usług.

Źródło: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284425808>

W Polsce turystyka jest również jedną z kluczowych gałęzi gospodarki. Według danych Światowej Rady Podróży i Turystyki (WTTC), w 2025 roku turystyka stanowiła około 4,4% PKB Polski.

Wraz z rozwojem oferty turystycznej i wzrostem liczby turystów, zarówno krajowych, jak i zagranicznych, rośnie zapotrzebowanie na rzetelną i łatwo dostępną informację turystyczną.

Problemy małych i średnich firm (MŚP):

- często nie stać ich na zatrudnienie wysoko wykwalifikowanych specjalistów z dyplomami wyższych uczelni;
- potrzebują natomiast praktycznie przeszkolonych pracowników, gotowych od razu do pracy.

Luka w istniejących kwalifikacjach, np. „Przewodnictwo turystyczne” czy „Organizowanie wycieczek”, polega na tym, że kwalifikacje te skupiają się głównie na oprowadzaniu wycieczek lub organizacji wypraw. Nie obejmują natomiast w wystarczającym zakresie obsługi informacyjno-recepcyjnej w punktach informacji turystycznej.

Proponowane rozwiązanie to nowa kwalifikacja „Udzielanie informacji turystycznej”, która standaryzuje i potwierdza praktyczne umiejętności w tym zakresie, wypełniając istniejącą lukę.

Udzielanie informacji turystycznej jest kluczowe dla jakości obsługi w polskiej turystyce. To właśnie wykwalifikowany personel punktów informacji turystycznej stanowi jedną z głównych mocnych stron Polskiego Systemu Informacji Turystycznej, bezpośrednio wpływając na jakość obsługi i zadowolenie turystów.

Wyzwania i zmieniająca się rola osób udzielających informacji turystycznej obejmują:

- konkurencję ze strony cyfrowych źródeł informacji, takich jak aplikacje i Internet;
- ryzyko dezinformacji – pracownik udzielający informacji turystycznej zapewnia wiarygodne, aktualne i spersonalizowane wsparcie turysty;
- konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji, m.in. w zakresie nowych technologii, np. sztucznej inteligencji (AI) i obsługi mediów społecznościowych.

Rola osób udzielających informacji turystycznej ewoluuje, ale pozostaje fundamentem nowoczesnej i konkurencyjnej turystyki w

Polsce. Punkty informacji turystycznej stają się coraz ważniejsze dla budowania pozytywnego wizerunku destynacji i tworzenia dobrych doświadczeń turystycznych.

Obsługa różnych grup klientów/turystów wymaga dodatkowych kompetencji.

Osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy, osoby o szczególnych potrzebach:

- znajomość dostępności atrakcji, infrastruktury i usług;
- empatia i umiejętność dostosowania komunikacji w kontakcie z klientem/turystą.

Turyści z krajów kulturowo odmiennych:

- odmienne oczekiwania co do standardów obsługi i organizacji pobytu w Polsce;
- potrzeba kompetencji międzykulturowych i znajomości specyfiki różnych grup.

Źródło: „Analiza wybranych cech serwisów internetowych i profili w mediach społecznościowych certyfikowanych centrów i punktów informacji turystycznej w Polsce wraz z rekomendacjami”, dr Wojciech Fedyk dla Polskiej Organizacji Turystycznej, Warszawa 2024.

Obecnie w Polsce funkcjonuje 310 certyfikowanych punktów informacji turystycznej [dane Polskiej Organizacji Turystycznej na dzień 16 czerwca 2025 r.] podzielonych na 4 kategorie — od jednej do czterech gwiazdek. Polska Organizacja Turystyczna prowadzi proces certyfikacji punktów i centrów informacji turystycznej w cyklu dwuletnim. Certyfikat przyznawany jest na okres dwóch lat w ramach Polskiego Systemu Informacji Turystycznej. Punkty posiadające jedną gwiazdkę stanowią 63 jednostki, dwie gwiazdki — 107 jednostek, trzy gwiazdki — 83 jednostki, a cztery gwiazdki — 57 jednostek. Najwięcej skategoryzowanych punktów informacji turystycznej znajduje się w województwie śląskim — 53 i małopolskim — 30, a najmniej w województwie lubuskim — 8 i łódzkim — 7. Dodatkowo istnieją również punkty niecertyfikowane; szacuje się, że jest ich tyle samo co punktów certyfikowanych.

POT cyklicznie prowadzi badania jakości obsługi klienta/turysty w punktach informacji turystycznej. Od lat badania pokazują, że jednym z największych problemów w bezpośredniej obsłudze klienta/turysty w punktach informacji turystycznej w Polsce, na podstawie badań z 2023 i 2025 roku, jest brak standaryzacji i niska proaktywność tych punktów — od braku identyfikatorów pracowników, przez niedopytywanie o potrzeby klienta/turysty, po rzadkie informowanie o wydarzeniach, noclegach czy gastronomii. Kluczowe jest zwiększenie zaangażowania pracowników w aktywną sprzedaż i promocję regionu oraz poprawa oznakowania placówek i identyfikacji personelu.

Przyczyn niedostatecznie wysokiego poziomu jakości obsługi klienta/turysty upatruje się przede wszystkim w braku specjalistów przygotowanych do wykonywania zadań związanych z udzielaniem informacji turystycznej oraz szeroko pojętą promocją turystyczną obszaru. Problemem jest również duża fluktuacja pracowników, a co za tym idzie — w punktach informacji turystycznej często pracują osoby bez potwierdzonych kwalifikacji.

Zapotrzebowanie na takie kompetencje zgłaszają pracodawcy z sektora turystycznego, w tym punkty informacji turystycznej, obiekty noclegowe, centra kultury, sektor MICE i HoReCa, organizacje branżowe, lokalne i regionalne organizacje turystyczne oraz jednostki samorządu terytorialnego odpowiedzialne za rozwój turystyki. Ponadto postępująca digitalizacja informacji turystycznej wymaga od pracowników umiejętności korzystania z różnych źródeł, selekcji informacji i obsługi systemów cyfrowych.

Obecnie kompetencje osób udzielających informacji turystycznej są często nabywane nieformalnie, co prowadzi do zróżnicowanego poziomu przygotowania zawodowego oraz trudności w ocenie kompetencji kandydatów przez pracodawców. Korzyści z włączenia kwalifikacji „Udzielanie informacji turystycznej” do ZSK to standaryzacja kwalifikacji, większa przejrzystość rynku pracy, podniesienie jakości usług turystycznych oraz zgodność z dokumentami strategicznymi. Nowa kwalifikacja wpisuje się w kierunki rozwoju turystyki wskazywane na poziomie regionalnym i krajowym, m.in. przez MSiT i POT, szczególnie w obszarach: podnoszenia jakości usług, dostępności turystyki, profesjonalizacji kadr oraz rozwoju nowoczesnej i inkluzywnej informacji turystycznej.

Podobieństwa i różnice w odniesieniu do kwalifikacji o zbliżonym charakterze, w szczególności kwalifikacji włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

1. Kwalifikacja „Przewodnictwo turystyczne” (PRK 4):

podobieństwo: obie dotyczą kontaktu z turystą i przekazywania wiedzy o regionie (destynacji).

różnica: „Przewodnictwo...” koncentruje się na prowadzeniu wycieczek, narracji, interpretacji dziedzictwa przyrodniczego i kulturowego i oprowadzaniu oraz opiece nad grupą. Wnioskowana kwalifikacja nie obejmuje oprowadzania, ale kładzie nacisk na bieżącą informację, obsługę w punkcie i rezerwacje. Są to role komplementarne, ale nie tożsame.

2. Kwalifikacja „Organizowanie wycieczek górskich” (PRK 4):

podobieństwo: obie wymagają umiejętności wyszukiwania i omawiania informacji o terenie (szlaki, atrakcje, baza).

różnica: „Organizowanie...” jest silnie wyspecjalizowane w bezpieczeństwie, pierwszej pomocy, nawigacji w terenie górskim i pracy z grupą w plenerze/terenie. Wnioskowana kwalifikacja dotyczy obsługi stacjonarnej/punktowej i nie obejmuje zagadnień survivalowych czy ratowniczych.

3. Kwalifikacja „Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych” (PRK 4):

podobieństwo: obie dotyczą kontaktu z turystą i przekazywania wiedzy o regionie (destynacji).

różnica: „Prowadzenie...” koncentruje się na sprzedaży i rozliczeniu imprez turystycznych. Wnioskowana kwalifikacja nie

obejmuje sprzedaż i rozliczenia usług turystycznych ale kładzie nacisk na bieżącą informację, obsługę w punkcie informacji turystycznej.

Są to role komplementarne, ale nie tożsame.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy

- ☒ Kwalifikacja może być przydatna dla uczniów szkół branżowych lub techników kształcących się w określonych zawodach}

Wskaż zawody szkolnictwa branżowego, z którymi związana jest kwalifikacja

Technik hotelarstwa - hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT), Technik organizacji turystyki - hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT), Technik turystyki na obszarach wiejskich - hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy

- ☒ Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów uczenia się z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego}

Wskaż „dodatkowe umiejętności zawodowe” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego zawierające wspólne lub zbliżone zestawy efektów uczenia się

Udzielanie informacji turystycznej

Inne przesłanki potwierdzające zgodność kwalifikacji sektorowej z rozpoznanymi potrzebami danej branży lub sektora

Konstrukcja efektów uczenia się oparta jest na rzeczywistych zadaniach wykonywanych w punktach informacji turystycznych, co potwierdzają ogólnodostępne opisy stanowisk pracy i programy praktyk zawodowych. Syntetyczna charakterystyka poziomu (PRK 4) oraz dobór metod walidacji (symulacja, test, zadania praktyczne) zapewniają, że certyfikat będzie wiarygodnym świadectwem rzeczywistych kompetencji pracownika, a nie jedynie wiedzy teoretycznej. Kwalifikacja jest zgodna z kierunkami rozwoju rynku turystycznego, takimi jak cyfryzacja usług (E11).

Przyjęcie bezterminowego okresu ważności certyfikatu jest uzasadnione stabilnością podstawowych kompetencji w zakresie udzielania informacji turystycznej, przy jednoczesnym założeniu, że aktualność wiedzy jest utrzymywana poprzez praktykę zawodową.

Okres ważności certyfikatu kwalifikacji

Bezterminowo

Warunki przedłużenia ważności certyfikatu

Kod Międzynarodowej Standardowej Klasyfikacji Edukacji (ISCED)

1015 - Turystyka i wypoczynek

Kod PKD wg klasyfikacji 2025

79.90.Z - Pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji oraz działalności z nią związane

Kod PKD wg klasyfikacji 2007

Minister właściwy wskazany przez wnioskodawcę

Minister Sportu i Turystyki

Minister właściwy rozpatrujący wniosek

Minister Sportu i Turystyki

W razie potrzeby, uzasadnienie wskazania ministra właściwego przez wnioskodawcę**Wnioskodawca**

Forum Turystyki Regionów

Dane wnioskodawcy (dane uzupełniane automatycznie z bazy ZRK)

Należy zweryfikować poprawność i aktualność wczytanych danych z bazy ZRK. Jeżeli dane wymagają aktualizacji należy przed złożeniem wniosku skontaktować się z pracownikami ZRK w celu ich aktualizacji.

Ulica

Uroczą

Numer budynku

33

Numer lokalu**Kod pocztowy**

71-496

Miejscowość

Szczecin

Numer NIP

8512734985

Numer KRS, o ile został nadany

0000079552

Numer identyfikacyjny w przypadku osoby zagranicznej

Imię i nazwisko osoby uprawnionej do reprezentowania podmiotu

Imię

Nazwisko

E-mail osoby składającej wniosek

Osoba do kontaktu w sprawie wniosku

Należy wskazać dane kontaktowe osoby, do której będą mogli zwracać się pracownicy ministerstwa rozpatrującego wniosek, np. w przypadku potrzeby dyskusji o treści opisu kwalifikacji.

Imię

Nazwisko

E-mail

Numer telefonu

Klauzula RODO

☒ Oświadczam, że jestem uprawniony/a do przekazywania IBE PIB danych osobowych osób trzecich (pracowników, współpracowników, ekspertów) oraz zobowiązuję się spełnić względem tych osób obowiązek informacyjny IBE PIB, którego treść

Załączniki do wniosku

Załącznik

PLIK: STATUT+Forum-tekst jednolity po zmianach 2.07.2011-za_zgodność.pdf

Typ załącznika

Statut

Załącznik

PLIK: kpo-bcu-zwolnienie-z-opłaty-zsk.pdf

Typ załącznika

Inne

Załącznik

PLIK: 19.06.2026_Porozumienie o współpracy_BCU.pdf

Typ załącznika

Inne

Załączniki dot. procedowania wniosku

Branżowe Centrum Umiejętności - zaznacz, o ile dotyczy

☒ Oświadczam, iż podmiot składający wniosek jest organem prowadzącym Branżowe Centrum Umiejętności, o którym mowa w art. 4 pkt 30a ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe, lub jest stroną porozumienia, o którym mowa w art. 8 ust. 3a ustawy – Prawo oświatowe.}

Należy podać nr wpisu BCU w Rejestrze Szkół i Placówek Oświatowych (RSPO) w systemie SIO oraz nazwę, dziedzinę i adres Branżowego Centrum Umiejętności, dla którego podmiot składający wniosek jest organem prowadzącym lub jest stroną porozumienia

Numer RSPO: 484736 Pełna nazwa BCU: Branżowe Centrum Umiejętności w dziedzinie Turystyki w Czaplinku Dziedzina: Turystyka Adres BCU: ul. Grunwaldzka 1, 78-550 Czaplinek

Zaznacz właściwe:

- ☐ Wnioskodawca jest organem prowadzącym ww. Branżowe Centrum Umiejętności}
- ☒ Wnioskodawca jest stroną porozumienia dla ww. Branżowego Centrum Umiejętności – w takim przypadku do wniosku należy załączyć skan porozumienia z danym BCU}

Oświadczenie

☒ Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji sektorowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia}