

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

# INFORMACJA O ZAWODZIE

## Pracownik informacji turystycznej (422502)



**Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# INFORMACJA O ZAWODZIE

## Pracownik informacji turystycznej (422502)

### Pracownicy biur informacji

**Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy**

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

**Partnerzy projektu INFODORADCA+:**

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

**INFORMACJA O ZAWODZIE**

**Pracownik informacji turystycznej (422502)**

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

**Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.**

ISBN 978-83-7789-495-8 [448]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://pixabay.com/pl/zapytaj-niebieski-brown-pomocy-21616>  
[dostęp: 31.10.2018].



## SPIS TREŚCI

<b>1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU .....</b>	<b>3</b>
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności).....	3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu.....	3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD .....	3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący.....	3
<b>2. OPIS ZAWODU.....</b>	<b>4</b>
2.1. Synteza zawodu.....	4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania.....	4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) .	5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne.....	6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie.....	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji .....	8
2.7. Zawody pokrewne .....	8
<b>3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE .....</b>	<b>9</b>
3.1. Zadania zawodowe.....	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie informacją turystyczną.....	9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie klientów w zakresie informacji turystycznej .....	10
3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Popularyzowanie i promowanie informacji turystycznej.....	11
3.5. Kompetencje społeczne.....	12
3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	12
3.7. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	13
<b>4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....</b>	<b>13</b>
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.....	13
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu .....	14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów.....	15
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	16
<b>5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) .....</b>	<b>16</b>
<b>6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE .....</b>	<b>17</b>
<b>7. SŁOWNIK POJĘĆ .....</b>	<b>18</b>
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) .....	18
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) .....	20

## 1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

### 1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Pracownik informacji turystycznej 422502

### 1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Doradca turystyczny.
- Informator turystyczny.
- Pracownik biura informacji turystycznej.
- Prezenter ofert turystycznych.

### 1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4225 Enquiry clerks.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja N – Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca.

### 1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

#### Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie SPO RZL (2006-2007) „Opracowanie i upowszechnianie krajowych standardów kwalifikacji zawodowych”,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w październiku 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

#### Autorzy i eksperci opiniujący

##### *Zespół Ekspertki:*

- Wacław Galewski – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Przemysław Namysłowski – PPH Drena s.c., Słupsk.
- Rafał Ryszelewski – RAFTUR, Łódź.
- Magdalena Szymczuk – PBS sp. z o.o., Sopot.

##### *Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:*

- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Jolanta Religa – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Daria Siemińska – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Agnieszka Skowrońska – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

### Recenzenci:

- Robert Fleischer – Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji, Lublin.
- Monika Jakubowska – Invest Travel Services, Łódź.

### Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Barbara Górka – Zespół Szkół Spożywczych i Hotelarskich, Radom.
- Bogusław Mazur – Liceum Ogólnokształcące im. Adama Mickiewicza, Strzyżów.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

### **WAŻNE:**

W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

## 2. OPIS ZAWODU

### 2.1. Synteza zawodu

Pracownik informacji turystycznej<sup>5</sup> świadczy usługi informacyjne i doradcze dotyczące atrakcji turystycznych, obiektów zagospodarowania turystycznego i katalogu produktów turystycznych<sup>12</sup> regionu, dostępności komunikacyjnej, wydarzeń kulturalnych, sportowych, gospodarczych i społecznych. Kreuje budowę marki regionu<sup>7</sup> w oparciu o dostępne instrumenty promocji.

### 2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

#### Opis pracy

Pracownik informacji turystycznej jest zawodem o charakterze usługowym. Świadczy kompleksowe usługi informacyjne i doradcze dotyczące m.in. atrakcji turystycznych, markowych produktów turystycznych<sup>9</sup> regionu, dostępności komunikacyjnej, wydarzeń kulturalnych, sportowych, gospodarczych i społecznych regionu. Pracuje w oparciu o zgromadzone, odpowiednio przetworzone i na bieżąco aktualizowane dane oraz we współpracy z innymi podmiotami. Korzystając z dostępnych środków i narzędzi promocji mix<sup>13</sup>, kreuje marki regionu.

Praca pracownika informacji turystycznej jest z reguły pracą biurową o charakterze indywidualnym. Bezpośredni kontakt z klientem krajowym i zagranicznym, zarówno klientem instytucjonalnym<sup>6</sup>, jak i indywidualnym, polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania klienta, informowaniu, konsultowaniu oraz doradzaniu.

Pracownik informacji turystycznej współpracuje m.in. z: instytucjami publicznymi (samorząd), instytucjami komercyjnymi i organizacjami pozarządowymi, działającymi w obszarze turystyki i marketingu miejsca<sup>8</sup>.

#### Sposoby wykonywania pracy

Pracownik informacji turystycznej wykonuje pracę polegającą m.in. na:

- obsłudze klientów w zakresie informacji turystycznej,
- konsultowaniu i doradzaniu związanym z wyborem oferty turystycznej, optymalnych tras turystycznych, bazy noclegowej<sup>3</sup>, gastronomicznej, sportowej, rekreacyjnej i leczniczej,
- opiece nad stroną internetową zawierającą m.in. aktualny katalog produktów turystycznych regionu lub nad profilami na wybranych portalach społecznościowych<sup>10</sup>,
- kreowaniu marki regionu w oparciu o dostępne środki i narzędzia promocji mix,
- sprzedaży przewodników, regionalnych pamiątek, map, biletów na lokalne wydarzenia kulturalne i sportowe,

- obsłudze stoisk informacyjnych na targach, wystawach i wydarzeniach branży turystycznej,
- współpracy z samorządem regionu oraz instytucjami działającymi w branży turystycznej,
- współpracy z mediami i agencjami reklamowymi<sup>1</sup>,
- nadzorowaniu powierzonego budżetu.

**Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2, 3.3 i 3.4. Kompetencje zawodowe.**

### 2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

#### Warunki pracy

**Pracownik informacji turystycznej** wykonuje swoje obowiązki zawodowe na siedząco lub na stojąco:

- w pomieszczeniach biurowych, przy komputerze, w bezpośrednim ustnym kontakcie z klientem,
- w halach i pawilonach podczas wystaw i targów turystycznych<sup>18</sup> (z reguły kilka lub kilkanaście razy w roku),
- przy stoiskach na wolnym powietrzu (sezonowo i okazjonalnie, podczas większych imprez kulturalnych, sportowych itp.),
- w trakcie oprowadzania turystów po mieście/regionie (jeśli świadczy dodatkowo usługi przewodnika).

Pomieszczenia, gdzie wykonywana jest praca, posiadają zazwyczaj oświetlenie dzienne i sztuczne oraz instalacje klimatyzacyjne (lub wentylacyjne).

**Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.**

#### Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

**Pracownik informacji turystycznej** w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- komputer z dostępem do internetu,
- konstrukcje związane z ekspozycją marki regionu (np. ścianki reklamowe, balony, banery<sup>2</sup>, potykacze<sup>11</sup>, flagi),
- urządzenia do łączności bezprzewodowej,
- kasę fiskalną,
- mapy, przewodniki, foldery<sup>4</sup>, ulotki itp.

#### Organizacja pracy

Intensywność pracy w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** nie jest rozłożona równomiernie w ciągu doby oraz w ciągu całego roku. W okresach szczególnie nasilonego ruchu turystycznego<sup>15</sup> punkty informacji turystycznej pracują do późnych godzin popołudniowych, także w soboty, niedziele oraz niektóre święta. Poza sezonem praca trwa zazwyczaj 8 godzin.

Praca często wykonywana jest w systemie równoważnego czasu pracy, który polega na wydłużaniu czasu pracy w danym dniu czy tygodniu, na rzecz skrócenia czasu pracy w innym dniu lub tygodniu albo udzieleniu dni wolnych od pracy.

Udział w zaplanowanych wystawach, konferencjach i targach turystycznych wiąże się z kilkudniowymi wyjazdami służbowymi w kraju i za granicą.

Praca ma charakter indywidualny. Każdy pracownik współpracuje bezpośrednio z klientem, niezależnie od innych pracowników biura. Dysponując dużą swobodą w tym zakresie, powinien jednak każdorazowo uwzględniać indywidualne potrzeby i oczekiwania poszczególnych klientów oraz realizować zalecenia przełożonych.

### **Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka**

Pracownik informacji turystycznej narażony jest przede wszystkim na:

- stres i nerwice, w związku z wymuszonym przez klientów tempem pracy i potencjalnymi konfliktami w miejscu pracy,
- choroby serca i układu krążenia oraz choroby kręgosłupa i narządów ruchu, w związku z długotrwałą pracą w pozycji siedzącej.

Praca przy komputerze może też prowadzić do wielu innych potencjalnych zagrożeń, m.in.:

- Repetitive Strain Injury<sup>14</sup>,
- zespołu cieśni nadgarstka,
- Sick Building Syndrom<sup>16</sup>,
- chorób narządu wzroku.

## **2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne**

### **Wymagania psychofizyczne**

Dla pracownika wykonującego zawód **pracownik informacji turystycznej** ważne są:

#### w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu mięśniowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządów równowagi;

#### w kategorii sprawności sensomotorycznych

- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu,
- rozróżnianie barw,
- zręczność rąk,
- zręczność palców,
- spostrzegawczość,
- zmysł równowagi,

#### w kategorii sprawności i zdolności

- łatwość wypowiedzenia się w mowie i w piśmie,
- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- rozumowanie logiczne,
- dobra pamięć dotycząca orientacji w terenie,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność rozwiązywania problemów,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji;

#### w kategorii cech osobowościowych

- wytrwałość i cierpliwość,
- wychodzenie z własną inicjatywą,
- komunikatywność,
- wysoka kultura osobista,
- empatia,
- samokontrola,



- samodzielność,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- odporność emocjonalna,
- radzenie sobie ze stresem,
- zainteresowanie turystyką,
- gotowość do ustawicznego uczenia się oraz dzielenia się wiedzą.

**Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.5. Kompetencje społeczne; 3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.**

### **Wymagania zdrowotne**

Do pracy w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** wymagany jest dobry ogólny stan zdrowia, w szczególności ważna jest sprawność aparatu mowy, dobry wzrok i słuch.

Pod względem wydatku energetycznego praca w tym zawodzie należy do prac lekkich. Nie występują w niej specyficzne obciążenia umysłowe.

Do przeciwwskazań uniemożliwiających pracę w tym zawodzie można zaliczyć:

- wady wzroku w stopniu uniemożliwiającym korekcję za pomocą okularów,
- wady słuchu w stopniu uniemożliwiającym korekcję za pomocą aparatu słuchowego,
- zaburzenia aparatu mowy i choroby o podłożu psychicznym uniemożliwiające komunikację z ludźmi.

### **WAŻNE:**

O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

**Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.**

## **2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie**

### **Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie**

Obecnie (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** preferowane jest wykształcenie co najmniej średnie w zawodach pokrewnych (szkolnych), np. technik obsługi turystycznej.

Pracodawcy chętnie zatrudniają osoby z wykształceniem wyższym na kierunku turystyka i rekreacja lub pokrewnych (np. gospodarka turystyczna, krajoznawstwo i turystyka historyczna).

### **Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie**

Obecnie (2018 r.) nie występują specyficzne wymagania w zakresie tytułów zawodowych, kwalifikacji i uprawnień dla kandydata do pracy w zawodzie **pracownik informacji turystycznej**.

Podjęcie pracy w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** ułatwia posiadanie:

- dyplomu potwierdzającego pełne kwalifikacje w zawodzie technik obsługi turystycznej,
- świadectw potwierdzających kwalifikacje cząstkowe: TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych oraz TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych, uzyskanych w toku edukacji formalnej lub w ramach kwalifikacyjnych kursów zawodowych.

Organizacją egzaminów i potwierdzaniem kwalifikacji pełnych i cząstkowych zajmują się Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnianiu pracownika informacji turystycznej mogą być między innymi:

- suplementy Europass (w języku polskim i angielskim), wydawane na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- certyfikaty znajomości języków obcych na poziomie B2 albo wyższym (zgodnie z klasyfikacją Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego),
- certyfikat potwierdzający znajomość języka migowego,
- certyfikaty/zaświadczenia ukończenia kursów/szkoleń w zakresie turystyki,
- uprawnienia pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego.

*Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.*

## 2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

### *Możliwości rozwoju zawodowego i awansu*

**Pracownik informacji turystycznej**, po zdobyciu odpowiedniego doświadczenia zawodowego, może objąć stanowisko kierownicze w placówce informacji turystycznej lub biurze podróży. Możliwość dalszego rozwoju zawodowego daje:

- zdanie egzaminu dojrzałości i ukończenie wyższej uczelni (np. o profilu związanym z turystyką),
- uczestniczenie w kursach i szkoleniach (szczególnie w zakresie: komunikacji personalnej, promocji, public relations, pozyskiwania środków finansowych, zarządzania projektami, pilotażu wycieczek, przewodnictwa turystycznego),
- rozszerzenie swoich kompetencji zawodowych poprzez podejmowanie kształcenia lub szkolenia w zawodach pokrewnych.

### *Możliwości potwierdzania kompetencji*

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w edukacji formalnej oraz pozaformalnej.

Istnieje możliwość potwierdzania przed Okręgową Komisją Egzaminacyjną kwalifikacji TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych oraz TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych, wyodrębnionych w szkolnym zawodzie pokrewnym technik obsługi turystycznej.

Kompetencje zdobywane lub rozwijane w toku edukacji pozaformalnej i uczenia się nieformalnego potwierdzają różnego rodzaju certyfikaty, zaświadczenia uczestnictwa w szkoleniach.

*Więcej informacji można uzyskać w Bazie Usług Rozwojowych <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl> oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>*

## 2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Pracownik biura podróży	422101
Rezydent biura turystycznego	422102
Technik obsługi turystycznej <sup>5</sup>	422103
Informator ruchu pasażerskiego	422501

### 3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

#### 3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Gromadzenie informacji turystycznych.
- Z2 Przetwarzanie i aktualizowanie informacji turystycznych.
- Z3 Udostępnianie informacji i udzielanie pomocy turystom.
- Z4 Prowadzenie sprzedaży pamiątek, wydawnictw turystycznych oraz innych usług turystycznych.
- Z5 Prowadzenie działań promocyjnych.
- Z6 Obsługiwanie stoiska na targach i wystawach turystycznych.
- Z7 Organizowanie imprez turystycznych.

#### 3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie informacją turystyczną

**Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie informacją turystyczną** obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

<b>Z1 Gromadzenie informacji turystycznych</b>	
<b>WIEDZA – zna i rozumie:</b>	<b>UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zasady organizowania punktu informacji turystycznej;</li> <li>• Źródła informacji turystycznej;</li> <li>• Zasady gromadzenia informacji turystycznych;</li> <li>• Zasady i sposoby opracowywania baz danych;</li> <li>• Atrakcje turystyczne regionu;</li> <li>• Obiekty bazy noclegowej, gastronomicznej, towarzyszącej oraz infrastruktury transportowej regionu;</li> <li>• Dostępność komunikacyjną regionu;</li> <li>• Obecne i planowane wydarzenia kulturalne, sportowe, gospodarcze i społeczne w regionie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizować punkt informacji turystycznej;</li> <li>• Posługiwać się zróżnicowanymi źródłami informacji turystycznej;</li> <li>• Korzystać z opracowanych baz danych;</li> <li>• Współpracować z przedsiębiorstwami i instytucjami branży turystycznej na potrzeby gromadzenia informacji turystycznej;</li> <li>• Gromadzić informacje dotyczące zagospodarowania turystycznego, atrakcji turystycznych, dostępności komunikacyjnej oraz wydarzeń kulturalnych, sportowych, gospodarczych i społecznych w regionie.</li> </ul>

<b>Z2 Przetwarzanie i aktualizowanie informacji turystycznych</b>	
<b>WIEDZA – zna i rozumie:</b>	<b>UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programy komputerowe wykorzystywane do przetwarzania informacji turystycznych, informacji w zakresie zagospodarowania turystycznego oraz dostępności komunikacyjnej;</li> <li>• Zasady tworzenia prezentacji multimedialnych;</li> <li>• Źródła informacji turystycznych;</li> <li>• Zasady komunikacji z podmiotami sektora turystycznego i osobami pracującymi w branży turystycznej;</li> <li>• Sposoby aktualizacji informacji turystycznych;</li> <li>• Aktualną ofertę imprez i wydarzeń kulturalnych, sportowych, gospodarczych i społecznych oraz atrakcji turystycznych w regionie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przetwarzać informacje dotyczące atrakcji turystycznych, zagospodarowania turystycznego oraz dostępności komunikacyjnej regionu;</li> <li>• Tworzyć prezentacje multimedialne;</li> <li>• Wykorzystywać informacje dotyczące wydarzeń kulturalnych, sportowych, gospodarczych i społecznych w regionie;</li> <li>• Komunikować się z władzami rządowymi i samorządowymi oraz z przedsiębiorstwami w celu aktualizacji informacji turystycznych;</li> <li>• Aktualizować informacje turystyczne dotyczące atrakcji turystycznych, zagospodarowania turystycznego, dostępności komunikacyjnej, wydarzeń kulturalnych, sportowych, gospodarczych i społecznych w regionie.</li> </ul>

**3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie klientów w zakresie informacji turystycznej**

**Kompetencja zawodowa Kz2: Obsługiwanie klientów w zakresie informacji turystycznej** obejmuje zestaw zadań zawodowych Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

**Z3 Udostępnianie informacji i udzielanie pomocy turystom**

<b>WIEDZA – zna i rozumie:</b>	<b>UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zasady komunikacji z klientami;</li> <li>• Atrakcje turystyczne regionu;</li> <li>• Ofertę imprez i usług turystycznych;</li> <li>• Bazę noclegowa, gastronomiczną i towarzyszącą regionu;</li> <li>• Metody analizowania i badania poziomu zadowolenia turystów.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udzielać informacji o atrakcjach turystycznych regionu, obiektach zagospodarowania turystycznego, dostępności komunikacyjnej, wydarzeniach kulturalnych, sportowych, gospodarczych i społecznych w regionie;</li> <li>• Przekazywać informacje w formie bezpośredniej, przez telefon oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej i komunikatorów internetowych;</li> <li>• Udostępniać przewodniki, mapy, plany miast, informatory i broszury turystyczne oraz rozkłady jazdy komunikacji publicznej;</li> <li>• Korzystać z map, planów miast i wskazywać na mapach i planach atrakcje turystyczne i elementy zagospodarowania turystycznego;</li> <li>• Wyznaczać dojazd/dojście do określonego miejsca/obiektu;</li> <li>• Rozpoznawać potrzeby turystów;</li> <li>• Prowadzić doradztwo w zakresie wyboru imprez i usług turystycznych;</li> <li>• Informować turystów o zagrożeniach występujących na danym obszarze kraju i przeciwskazaniach do zwiedzania określonych atrakcji turystycznych;</li> <li>• Analizować i badać poziom zadowolenia turystów.</li> </ul>

**Z4 Prowadzenie sprzedaży pamiątek, wydawnictw turystycznych oraz innych usług turystycznych**

<b>WIEDZA – zna i rozumie:</b>	<b>UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zawartość i przydatność map, przewodników, planów miast, atlasów, informatorów i innych wydawnictw turystycznych;</li> <li>• Ofertę usług przewodnickich w regionie;</li> <li>• Zasady rozliczeń finansowych za sprzedawane pamiątki, bilety i wydawnictwa turystyczne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprzedawać pamiątki, karty turystyczne, bilety wstępu do muzeów, karnety na imprezy kulturalne i sportowe, bilety i pakiety turystyczne, mapy, przewodniki, plany miast, atlasy, informatory i inne wydawnictwa turystyczne;</li> <li>• Sprzedawać lokalne usługi przewodnickie lub komunikacyjne bądź udostępniać zainteresowanym osobom kontakt do przewodników, przewoźników;</li> <li>• Prowadzić rezerwację i sprzedaż noclegów lub udostępniać zainteresowanym osobom kontakt do obiektów oferujących usługi noclegowe;</li> <li>• Przyjmować należności za sprzedawane produkty.</li> </ul>

**3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Popularyzowanie i promowanie informacji turystycznej**

**Kompetencja zawodowa Kz3: Popularyzowanie i promowanie informacji turystycznej** obejmuje zestaw zadań zawodowych Z5, Z6, Z7, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

<b>Z5 Prowadzenie działań promocyjnych</b>	
<b>WIEDZA – zna i rozumie:</b>	<b>UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonogram imprez i wydarzeń kulturalnych oraz sportowych w regionie;</li> <li>• Cele, formy realizacji i działalność Polskiej Organizacji Turystycznej, regionalnych i lokalnych organizacji turystycznych;</li> <li>• Zakres działalności instytucji rządowych i samorządowych w zakresie promocji;</li> <li>• Instrumenty promocji turystycznej;</li> <li>• System certyfikacji punktów informacji turystycznej.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opracowywać program popularyzacji i promocji turystycznej wydarzenia, imprezy lub całego regionu;</li> <li>• Prowadzić stronę internetową lub profile w mediach społecznościowych, zawierające aktualne informacje;</li> <li>• Współpracować z producentami materiałów promocyjnych, agencjami reklamowymi, mediami, instytucjami rządowymi i samorządowymi, organizacjami turystycznymi oraz innymi instytucjami w zakresie promocji turystycznej;</li> <li>• Prowadzić dystrybucję materiałów promocyjnych;</li> <li>• Podejmować działania w celu uzyskania certyfikacji przez punkt informacji turystycznej.</li> </ul>
<b>Z6 Obsługiwanie stoiska na targach i wystawach turystycznych</b>	
<b>WIEDZA – zna i rozumie:</b>	<b>UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zasady i procedury wynajęcia stoiska na targach, wystawach i giełdach turystycznych;</li> <li>• Zasady obsługi uczestników targów, wystaw i giełd turystycznych;</li> <li>• Potrzebę dbałości o estetykę stoiska oraz personelu obsługującego stoisko.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorganizować stoisko na targach, wystawach i giełdach turystycznych;</li> <li>• Obsługiwać stoisko na targach, wystawach i giełdach turystycznych;</li> <li>• Współpracować z innymi podmiotami w zakresie organizacji i obsługi stoisk na targach i wystawach turystycznych.</li> </ul>
<b>Z7 Organizowanie imprez turystycznych</b>	
<b>WIEDZA – zna i rozumie:</b>	<b>UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• System obsługi ruchu turystycznego w Polsce;</li> <li>• Znaczenie wyjazdów studyjnych (<u>study tour</u><sup>17</sup>) i innych imprez dla promocji regionu;</li> <li>• Znaczenie i działalność wybranych podmiotów i osób branży turystycznej.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizować wyjazdy studyjne (study tour) i inne imprezy dla dziennikarzy, organizatorów turystyki (<u>touoperatorów</u><sup>19</sup>), pilotów wycieczek, przewodników turystycznych, władz samorządowych, turystów oraz mieszkańców;</li> <li>• Obsługiwać wyjazdy studyjne, study tour i inne imprezy dla dziennikarzy, touoperatorów, pilotów wycieczek, przewodników turystycznych i władz samorządowych, turystów oraz mieszkańców;</li> <li>• Rozliczać wyjazdy studyjne, study tour i inne imprezy.</li> </ul>

### 3.5. Kompetencje społeczne

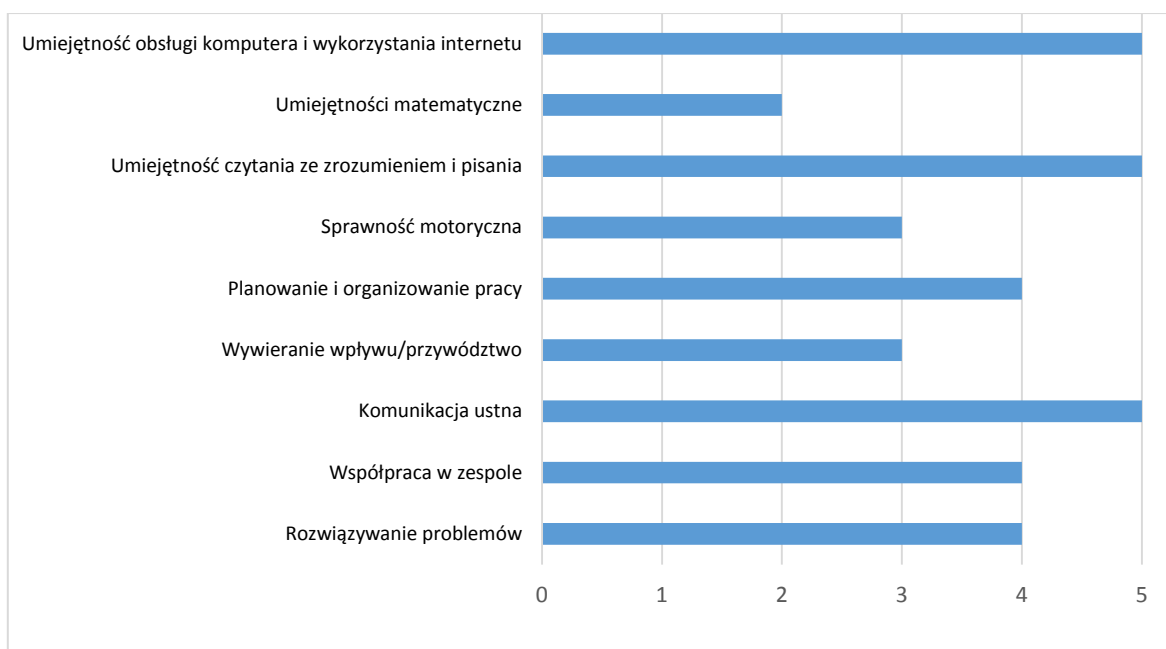
Pracownik w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za świadczone usługi informacji turystycznej.
- Przestrzegania ogólnie przyjętych w środowisku zawodowym standardów etycznych, zasad uczciwości, odpowiedzialności, rzetelności oraz poufności.
- Dbania o porządek na swoim stanowisku pracy i ponoszenie odpowiedzialności za powierzone mu mienie.
- Dotrzymywania uzgodnień z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych, dotyczących realizacji powierzonych zadań zawodowych.
- Wykazywania inicjatywy, otwartości i zorientowania na klienta.
- Utrzymywania trwałych relacji ze współpracownikami oraz klientami.
- Rozwijania kompetencji osobistych i zawodowych, w tym ustawicznego aktualizowania wiedzy i podwyższania umiejętności.

### 3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik informacji turystycznej**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik informacji turystycznej**

#### Uwaga:

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).

### 3.7. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka dla branży: organizacja turystyki.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisów kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.gov.pl>
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

## 4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

### 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

**Pracownik informacji turystycznej** może pracować m.in. w:

- urzędach marszałkowskich oraz w urzędach miast i gmin (np. na stanowisku pracownika obsługi punktu informacji turystycznej w Wydziale Centrum Informacji Promocji Rekreacji lub w Wydziale Turystyki i Kultury Fizycznej jeśli centrum informacji turystycznej organizacyjnie przynależy do jednostki samorządu),
- lokalnych centrach informacji turystycznej,
- krajowych, regionalnych i lokalnych organizacjach turystycznych,
- lokalnych fundacjach i stowarzyszeniach zajmujących się turystyką,
- biurach i agencjach turystycznych,
- przedsiębiorstwach prowadzących/zarządzających atrakcjami turystycznymi.

Kompetencje pracownika informacji turystycznej mogą być również przydatne w:

- hotelach, pensjonatach i innych obiektach hotelarskich,
- domach sanatoryjnych,
- dyrekcjach parków narodowych i krajobrazowych,
- portach lotniczych,
- dworcach kolejowych i autobusowych,
- portach morskich i rzecznych,
- instytucjach zajmujących się m.in. wyszukiwaniem informacji oraz zarządzaniem przepływami danych i informacji.

Pracownik informacji turystycznej posiadający bogate doświadczenie w funkcjonowaniu informacji turystycznej ma możliwość prowadzenia działalności szkoleniowej i doradczej w tym zakresie.

Zapotrzebowanie na pracowników informacji turystycznej obserwuje się przede wszystkim w najbardziej atrakcyjnych turystycznie regionach kraju oraz w dużych aglomeracjach. Utrzymująca się od kilku lat tendencja wzrostowa popytu na usługi turystyczne przekłada się również na wzrost zatrudnienia w branży turystycznej. Szczególnie zauważalne jest to w okresach sezonu letniego i zimowego (zależnie od lokalizacji).

#### **WAŻNE:**

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy**:  
<http://oferty.praca.gov.pl>

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł**

**danych.**

**Polecane źródła danych** [dostęp: 31.10.2018]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

<http://mz.praca.gov.pl>

<https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe>

Barometr zawodów: <https://barometrzwodow.pl>

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:

Mazowieckie – <http://obserwatorium.mazowsze.pl>

Małopolskie – <https://www.obserwatorium.malopolska.pl>

Lubelskie – <http://lorp.wup.lublin.pl>

Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – <http://obserwatorium.wup.lodz.pl>

Pomorskie – <http://www.porpp.pl>

Opolskie – <http://www.obserwatorium.opole.pl>

Wielkopolskie – <http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl>

Zachodniopomorskie – <https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-ryнку-pracy>

Podlaskie – <http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl>

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:

<http://zielonalinia.gov.pl>

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:

[www.prognozowaniezatrudnienia.pl](http://www.prognozowaniezatrudnienia.pl)

Portal EU Skills Panorama:

<http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:

<https://eures.praca.gov.pl>

<https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage>

## 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

### ***Kształcenie***

Obecnie (2018 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **pracownik informacji turystycznej**.

Kształcenie w zawodzie pokrewnym (szkolnym) technik obsługi turystycznej oferują technika (5-letnie).

Możliwe jest również uczestnictwo w kwalifikacyjnych kursach zawodowych (dla dorosłych) w ramach kwalifikacji TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych oraz TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych. Kursy te mogą być organizowane przez:

- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych, prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki doksztalcenia i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Kwalifikacje TG.14 i TG.15 potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.



### **Szkolenie**

Szkolenie dla zawodu **pracownik informacji turystycznej** może być organizowane przez:

- pracodawców (dla kandydatów do pracy i pracowników), w celu utrzymania odpowiednio wysokiej jakości świadczonych usług,
- niepubliczne, komercyjne organizacje szkoleniowo-konsultingowe, oferujące kursy i szkolenia specjalistyczne poszerzające wiedzę z wielu dziedzin (np. technologii wykorzystywanych w systemie informacji turystycznej, efektywnej komunikacji w turystyce).

Cykl szkoleń branżowych dla pracowników informacji turystycznej prowadzi Polska Organizacja Turystyczna, a na poziomie poszczególnych województw Regionalne Organizacje Turystyczne.

Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

#### **WAŻNE:**

Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

**Polecane źródła danych** [dostęp: 31.10.2018]:

#### Szkolnictwo wyższe:

[www.wyberzstudia.nauka.gov.pl](http://www.wyberzstudia.nauka.gov.pl)

#### Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wyberam-zawod>

<https://zrp.pl>

#### Szkolenia zawodowe:

Rejestr Instytucji Szkoleniowych – <http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris>

Baza Usług Rozwojowych – <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl>

#### Inne źródła danych:

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

Bilans Kapitału Ludzkiego – <https://bkl.parp.gov.pl>

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – <http://www.frse.org.pl>, <http://europass.org.pl>

Learning Opportunities and Qualifications in Europe – <https://ec.europa.eu/ploteus>

### **4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów**

Obecnie (2018 r.) wynagrodzenie miesięczne brutto osób pracujących w zawodzie **pracownik informacji turystycznej** jest zróżnicowane i waha się najczęściej od ok. 2300 zł do ok. 6000 zł w przeliczeniu na jeden etat. Poziom wynagrodzeń uzależniony jest m.in. od:

- stażu pracy,
- kwalifikacji, w tym np. znajomości języków obcych,
- ewentualnej wysokości prowizji od sprzedaży,
- regionu Polski.

W zawodzie pracownik informacji turystycznej powszechnie oferowane są także świadczenia pozapłacowe, np. możliwość udziału w study tour lub korzystania ze zniżek oferowanych przez hotele.

#### **WAŻNE:**

**Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność.** Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

**Polecane źródła danych** [dostęp: 31.10.2018]:

Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:

<http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy>

Przykładowe portale informujące o zarobkach:

<https://wynagrodzenia.pl/gus>

<https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczablach>

<https://sedlak.pl/raporty-placowe>

<https://zarobki.pracuj.pl>

<https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen>

<https://www.kariera.pl/wynagrodzenia>

#### 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **pracownik informacji turystycznej** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.

Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O), w przypadku możliwości skorygowania ich szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza pracy przy komputerze; wymagane jest wówczas dostosowanie sprzętu komputerowego,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R); wymagane jest wówczas wyposażenie stanowiska w uchwyty, poręczce, regulowaną wysokość krzesła, podnóżka i inne udogodnienia,
- z innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i in. pod warunkiem, że praca nie wymaga znacznego wysiłku fizycznego lub jest zorganizowana w taki sposób, aby pracownik miał możliwość regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno-medycznych (np. zastrzyków insulinowych).

#### **WAŻNE:**

Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

## 5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020”. W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:

<https://ec.europa.eu/esco/portal/home>

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation>
- **Umiejętności/Kompetencje:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/skill>
- **Kwalifikacje:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification>

## 6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

### Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.10.2018 r.

- Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 maja 2017 r. w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka (Dz. U. poz. 1155).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

### Literatura branżowa:

- Bucholz M.: Polski system informacji turystycznej. Polska Organizacja Turystyczna, Warszawa 2010.
- Cybula P.: Transformacje prawa turystycznego. Proksenia, Kraków 2009.
- Kruczek Z., Wajdzik M.: Metodyka i technika pracy pilota – rezydenta. Proksenia, Kraków 2013.
- Kruczek Z., Walas B.: Promocja i informacja w turystyce. Proksenia, Kraków 2013.
- Kruczek Z.: Obsługa ruchu turystycznego. Proksenia, Kraków 2017.
- Lijewski T., Mikułowski B., Wyrzykowski J.: Geografia turystyki Polski. PWE, Warszawa 2008.
- Migdal M.: Poradnik współpracy JST – NGO sektora turystyki. Zachodniopomorska Regionalna Organizacja Turystyczna, Szczecin 2015.
- Panasiuk A.: Informacja turystyczna. C. H. Beck, Warszawa 2010.
- Różycki P.: Zarys wiedzy o turystyce. Wyd. 2. Proksenia, Kraków 2009.

### Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie technik obsługi turystycznej: [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/422103.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422103.pdf)
- Polska Organizacja Turystyczna: <https://www.pot.gov.pl/pl>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Pracownik informacji turystycznej – Ramowe Wytyczne: [http://www.pfron.org.pl/fileadmin/files/p/4073\\_Pracownik\\_informacji\\_turystycznej.pdf](http://www.pfron.org.pl/fileadmin/files/p/4073_Pracownik_informacji_turystycznej.pdf)

- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Sektora Turystyki (SRKT): <http://kwalifikacje.edu.pl/sektorowa-rama-kwalifikacji-dla-turystyki>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Wyszukiwarka opisów zawodów: <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow>

## 7. SŁOWNIK POJĘĆ

### 7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
<b>Awans zawodowy</b>	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
<b>Czynności zawodowe</b>	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
<b>Edukacja formalna</b>	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
<b>Edukacja pozaformalna</b>	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
<b>Efekty uczenia się</b>	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
<b>Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)</b>	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiające porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
<b>Kody niepełnosprawności</b>	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
<b>Kompetencje społeczne</b>	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.

<b>Kompetencje kluczowe</b>	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
<b>Kompetencja zawodowa</b>	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.
<b>Kwalifikacja</b>	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, częściowe, rynkowe i uregulowane.
<b>Polska Rama Kwalifikacji (PRK)</b>	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
<b>Potwierdzanie kompetencji</b>	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja”, „egzaminowanie”. Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu”, „świadectwa”, „certyfikatu”.
<b>Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)</b>	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
<b>Sprawności sensomotoryczne</b>	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
<b>Stanowisko pracy</b>	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
<b>Tytuł zawodowy</b>	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
<b>Umiejętności</b>	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
<b>Uprawnienia zawodowe</b>	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
<b>Uczenie się nieformalne</b>	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
<b>Walidacja</b>	Oznacza sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
<b>Wiedza</b>	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.

<b>Wykształcenie</b>	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> <li>– poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień),</li> <li>– profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).</li> </ul>
<b>Zadanie zawodowe</b>	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.
<b>Zawód</b>	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
<b>Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)</b>	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: <a href="http://kwalifikacje.gov.pl">http://kwalifikacje.gov.pl</a>
<b>Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)</b>	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: <a href="https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl">https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl</a>

## 7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	<b>Agencja reklamowa</b>	Firma świadcząca działalność reklamową na rzecz innych podmiotów w zakresie zarządzania działaniami marketingowymi.	<a href="https://mfiles.pl/pl/index.php/Agencja_reklamowa">https://mfiles.pl/pl/index.php/Agencja_reklamowa</a> [dostęp: 31.10.2018]
2	<b>Banery</b>	Napisy reklamowe (zazwyczaj prostokątne), zawierające np.: nazwę firmy, logo lub reklamę produktu.	<a href="http://www.ffmpeg.pl/slowniczek-pojec-reklamowych-i-13.html">http://www.ffmpeg.pl/slowniczek-pojec-reklamowych-i-13.html</a> [dostęp: 31.10.2018]
3	<b>Baza noclegowa</b>	Ogół miejsc i obiektów mających w ofercie nocleg w pokoju lub w innym pomieszczeniu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="https://wnus.edu.pl/ept/file/article/view/823.pdf">https://wnus.edu.pl/ept/file/article/view/823.pdf</a> [dostęp: 31.10.2018]
4	<b>Folder</b>	Druk reklamowy, propagandowy, informacyjny, zawierający zwykle opisy, zdjęcia, mapki lub dane dotyczące oferowanego towaru, usługi.	<a href="https://sjp.pl/folder">https://sjp.pl/folder</a> [dostęp: 31.10.2018]
5	<b>Informacja turystyczna</b>	Przekazywanie informacji oraz wszystkie działania mające na celu sprawne przemieszczanie się turystów (w czasie i przestrzeni), ułatwienie wykorzystania walorów turystycznych (poznawczych, wypoczynkowych) oraz wykorzystanie bazy usług turystycznych i paraturystycznych.	<a href="https://mfiles.pl/pl/index.php/Informacja_turystyczna">https://mfiles.pl/pl/index.php/Informacja_turystyczna</a> [dostęp: 31.10.2018]
6	<b>Klienci instytucjonalni</b>	Inaczej klienci zorganizowani – nieindywidualni. Są to np.: przedsiębiorstwa produkcyjne, przedsiębiorstwa handlu hurtowego, przedsiębiorstwa handlu detalicznego, szkoły, organizacje pożytku publicznego, organizacje państwowe itp.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="http://comgroup.pl/konsumen-t-instytucjonalny">http://comgroup.pl/konsumen-t-instytucjonalny</a> [dostęp: 31.10.2018]

7	<b>Marka regionu</b>	Spójna, łatwo identyfikowalna i oferująca określone wartości koncepcja miejsca, danego regionu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-79e26c3a-87d3-49b7-b56e-3f3048ff7133/c/73-137-1-PB.pdf">http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-79e26c3a-87d3-49b7-b56e-3f3048ff7133/c/73-137-1-PB.pdf</a> [dostęp: 31.10.2018]
8	<b>Marketing miejsca</b>	Inaczej marketing terytorialny. Skupia się na kreowaniu pozytywnego wizerunku gminy, miasta, województwa, regionu czy nawet całego państwa, którego celami są między innymi: pozyskanie inwestorów, zwiększenie zadowolenia mieszkańców, zachęta do przeprowadzki do miasta, przyciągnięcie konkretnych grup ludzi – np. studentów, turystów czy specjalistów.	<a href="https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-marketing-miejsca-miasto-na-sprzedaz">https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-marketing-miejsca-miasto-na-sprzedaz</a> [dostęp: 31.10.2018]
9	<b>Markowy produkt turystyczny</b>	Wyjątkowy, unikalny i uznany produkt turystyczny charakterystyczny dla danego miejsca, regionu czy państwa.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="http://zeszyty.wne.tu.koszalin.pl/images/wydawnictwo/zeszyty/18/09_14_Jolanta_Mazurek_Ewa_Kasperska_text.pdf">http://zeszyty.wne.tu.koszalin.pl/images/wydawnictwo/zeszyty/18/09_14_Jolanta_Mazurek_Ewa_Kasperska_text.pdf</a> [dostęp: 31.10.2018]
10	<b>Portal społecznościowy</b>	Strona internetowa z różnymi funkcjami, służąca głównie komunikowaniu się jej użytkowników.	<a href="https://pl.glosbe.com/pl/pl/portal%20spo%C5%82eczno%C5%9Bciowy">https://pl.glosbe.com/pl/pl/portal%20spo%C5%82eczno%C5%9Bciowy</a> [dostęp: 31.10.2018]
11	<b>Potykaç</b>	Stojak reklamowy zbudowany z dwóch płyt połączonych z sobą w górnej krawędzi. Po rozstawieniu mają kształt zbliżony do litery A. Stojaki tego typu są wystawiane przed punkty sprzedaży i usług w celu wzbudzenia zainteresowania przechodniów określoną ofertą.	<a href="http://www.effikomp.pl/slowniczek-pojec-reklamowych-i-13.html">http://www.effikomp.pl/slowniczek-pojec-reklamowych-i-13.html</a> [dostęp: 31.10.2018]
12	<b>Produkt turystyczny</b>	Wszystko, co jest oferowane na rynku w celu zaspokojenia potrzeb konsumentów, czyli każda oferta stanowiąca przedmiot wymiany handlowej. Produktem turystycznym jest zarówno jednostkowa usługa (np. noclegowa, transportowa), jak i cały pakiet materialnych i niematerialnych składników, stanowiący wiele różnych świadczeń.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="https://mfiles.pl/pl/index.php/Produkt_turystyczny">https://mfiles.pl/pl/index.php/Produkt_turystyczny</a> [dostęp: 31.10.2018]
13	<b>Promocja mix</b>	Zespół elementów (instrumentów) formalnych i nieformalnych, za pomocą których możemy oddziaływać na rynek, np. reklama, public relations, publicy, sprzedaż osobista, promocja sprzedaży, a także eksperci i liderzy opinii publicznej, osoby z najbliższego otoczenia konsumenta.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="http://mjakmarketing.blox.pl/2013/01/Marketing-mix-i-promocja-mix.html">http://mjakmarketing.blox.pl/2013/01/Marketing-mix-i-promocja-mix.html</a> [dostęp: 31.10.2018]
14	<b>Repetitive Strain Injury (RSI)</b>	Zespół urazów, do których dochodzi na skutek chronicznego przeciążania mięśni i ścięgien. Występuje najczęściej u osób piszących na klawiaturze, często używających myszki komputerowej itp.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="http://zdrowie.wp.pl/zdrowie/wirtualny-poradnik/art1119,jakie-choroby-komputerowe-nam-groza.html">http://zdrowie.wp.pl/zdrowie/wirtualny-poradnik/art1119,jakie-choroby-komputerowe-nam-groza.html</a> [dostęp: 31.10.2018]

15	<b>Ruch turystyczny</b>	Przemieszczanie się ludzi, które nie jest wymuszone przez czynniki zewnętrzne – ludzie zmieniają miejsce pobytu, swoje środowisko, rytmu życia dobrowolnie – bez przymusu. Ruch turystyczny odnosi się do określonego obszaru, kierunku i okresu, w którym trwa.	<a href="https://mfiles.pl/pl/index.php/Ruch_turystyczny">https://mfiles.pl/pl/index.php/Ruch_turystyczny</a> [dostęp: 31.10.2018]
16	<b>Sick Building Syndrom (SBS)</b>	Zespół dolegliwości związanych z przebywaniem w niezdrowym (np. zawilgotniałym, dusznym, słabo doświetlonym) pomieszczeniu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="https://www.budujemydom.pl/wentylacja-i-klimatyzacja/23238-co-to-jest-syndrom-chorego-budynku-jakie-sa-objawy-i-przyczyny-sbs">https://www.budujemydom.pl/wentylacja-i-klimatyzacja/23238-co-to-jest-syndrom-chorego-budynku-jakie-sa-objawy-i-przyczyny-sbs</a> [dostęp: 31.10.2018]
17	<b>Study tour</b>	Wyjazd adresowany do pracowników branży turystycznej, których celem jest poznawanie infrastruktury i atrakcji danego regionu turystycznego lub kierunku. Podczas study tour jego uczestnicy zwiedzają hotele, biorą udział w wycieczkach i różnych atrakcjach mających na celu jak najlepsze poznanie wizytowanego miejsca, tak aby w przyszłości mogli udzielać klientom wyczerpujących informacji, biorąc pod uwagę cel sprzedażowy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="http://www.travelmianiacy.pl/arttykul,cala_prawda_o_wyjazd_study_tour,4606,16,0.html">http://www.travelmianiacy.pl/arttykul,cala_prawda_o_wyjazd_study_tour,4606,16,0.html</a> [dostęp: 31.10.2018]
18	<b>Targi turystyczne</b>	Rodzaj wystawy, ekspozycji o zasięgu międzynarodowym, krajowym lub regionalnym, na której prezentowane są różnego rodzaju walory i atrakcje turystyczne miasta, regionu lub kraju. Obecnie narzędzie marketingu bezpośredniego służące budowaniu relacji z dotychczasowymi i potencjalnymi kontrahentami.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="http://rynczekturystyczny.cba.pl/targi.html">http://rynczekturystyczny.cba.pl/targi.html</a> [dostęp: 31.10.2018]
19	<b>Touroperator</b>	Biuro podróży, które oferuje swój kompletny produkt turystyczny. Może to być pakiet wycieczkowy lub sam pobyt w hotelu, ale całość jest przygotowana tylko i wyłącznie przez owe biuro i nie można go kupić w żadnym innym.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: <a href="http://www.sunparadise.pl/kto-to-jest-touroperator.html">http://www.sunparadise.pl/kto-to-jest-touroperator.html</a> [dostęp: 31.10.2018]



## ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

### Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

### Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.