

# Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

## Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji\*

Opieka nad turystami imprez pobytowych - rezydent turystyczny

Skrót nazwy

Rezydent turystyczny

Rodzaj kwalifikacji\*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji\*

4

Krótką charakterystyką kwalifikacji, obejmującą informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji\*

Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie wykonuje zadania rezydenta turystycznego, w tym przyjmuje turystów na kierunku wakacyjnym, kwateruje turystów w obiekcie noclegowym oraz prezentuje informacje organizacyjne i oferty wycieczek fakultatywnych. Jest gotowa do reagowania w sytuacjach niestandardowych i przyjmowania zgłoszeń dotyczących uchybień. Ponadto osoba ta zna rynek pracy rezydentów turystycznych oraz podstawy prawne i standardy pracy rezydenta. Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie jako rezydent turystyczny lub prowadzić własną działalność gospodarczą ukierunkowaną na wykonywanie zawodu rezydenta turystycznego. Orientacyjny koszt uzyskania certyfikatu: 299 zł.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]\*

40

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji\*

Uzyskaniem kwalifikacji mogą być zainteresowane w szczególności osoby, które:

- są uczniami lub ukończyły szkołę średnią o profilu turystycznym, ukończyły specjalizację - Koordynowanie opieki nad turystami;
- studiują lub ukończyły studia z obszaru turystyki, rekreacji, geografii, kulturoznawstwa, etnologii lub pokrewnych;
- pracują w biurach podróży lub u organizatorów turystyki,
- są pilotami wycieczek;
- są przewodnikami turystycznymi;

- są zainteresowane uzyskaniem nowych kwalifikacji (w tym osoby bezrobotne);
- hobbystycznie zajmują się turystyką i krajoznawstwem.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)



Możliwe jest przygotowanie do uzyskania kwalifikacji w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego (branżowa szkoła I stopnia, technikum, szkoła policealna) [Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019 r.](#)

Wskazanie zawodów szkolnictwa zawodowego, z którymi związana jest kwalifikacja

- BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT) - Technik organizacji turystyki (422104) od 1 września 2019r.

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji, w szczególności wymagany poziom wykształcenia\*

brak wymagań

Zapotrzebowanie na kwalifikację\*

Rozporządzenie Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 13 listopada 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (Dz. U. 2022, poz. 2285) ujmuje zawód rezydenta turystycznego w klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (422 Pracownicy do spraw informowania klientów, 4221 Konsultanci i inni pracownicy biur podróży, 422102 Rezydent biura turystycznego).

Według Raportu "Turystyka w 2022 r." opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny: liczba wyjazdów turystycznych (z co najmniej jednym noclegiem) zrealizowanych przez gospodarstwa domowe naszego kraju w 2022 r. wyniosła 38,3 mln (o 15,2% więcej niż w 2021 r.). Jedno gospodarstwo domowe w Polsce uczestniczyło średnio w 3 wyjazdach. Przeciętnie w jednym wyjeździe uczestniczyły 2 osoby. Spośród wszystkich wyjazdów zdecydowaną większość (92,6%) stanowiły wyjazdy w celach prywatnych. Mieszkańcy Polski podróżowali za granicę głównie do krajów europejskich (93,4% podróży). Najwięcej podróży odbyli do Niemiec (2419 tys.), następnie Włoch (1047 tys.), Grecji (801 tys.), Wielkiej Brytanii (749 tys.), Hiszpanii (714 tys.), do Czech (628 tys.) oraz Chorwacji (626 tys.). Mieszkańcy Polski odbyli do Turcji 416 tys. podróży, 400 tys. do Francji, 378 tys. na Słowację i 320 tys. do Austrii. Do popularnych krajów podróży mieszkańców Polski zaliczamy także: Bułgarię - 262 tys., Szwecję - 256 tys., Węgry - 250 tys., Holandię - 239 tys. oraz Norwegię - 237 tys. Krajami spoza Europy, do których najczęściej podróżowali mieszkańcy Polski były: Egipt - 188 tys. podróży oraz Stany Zjednoczone - 140 tys.

Wg badania "Plany wakacyjne Polaków 2023" przeprowadzonego przez Mondial Assistance aż 65% ankietowanych planuje wyjazd wakacyjny, co oznacza, że w tym sezonie planuje odpocząć ponad 20,1 mln osób. Blisko 9 mln Polaków wyjedzie za granicę, a do najpopularniejszych destynacji od lat należą Chorwacja, Grecja i Hiszpania.

42 proc. Polaków czyli ok. 3,7 mln osób planuje wyjechać za granicę z biurem podróży.

Zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 884) Organizator turystyki jest obowiązany zapewnić klientowi uczestniczącemu w imprezie turystycznej opiekę osoby

reprezentującej organizatora turystyki. Taką osobą najczęściej jest rezydent, który znajduje się w miejscu wyjazdu przez cały sezon i odpowiada za techniczną organizację pobytu, zakwaterowanie, transfery, spotkania informacyjne oraz za pośrednictwo w sprzedaży imprez fakultatywnych.

Zawód rezydenta turystycznego nigdy nie był regulowany i nie określono dla niego efektów uczenia się, którymi osoba go wykonująca powinna się posiadać. Włączenie kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji będzie istotne dla trzech grup: osób chcących nabyć i potwierdzić efekty uczenia się opisane w kwalifikacji, organizatorów turystyki zatrudniających pracowników do realizacji imprez turystycznych, instytucji lub firm szkoleniowych kształcących w obszarach związanych z kwalifikacją. Osoby chcące nabyć i potwierdzić efekty uczenia się opisane w kwalifikacji będą mogły łatwiej porównać i ocenić ofertę kursów i szkoleń dotyczących kwalifikacji, a tym samym trafniej wybrać instytucję lub firmę szkoleniową przygotowującą do nabycia kwalifikacji. Organizatorzy turystyki będą mogli obniżyć koszty prowadzenia rekrutacji i łatwiej ocenić kompetencje kandydatów zgłaszających się do pracy, a tym samym ograniczyć ryzyko kosztownych błędów przy rekrutacji. Instytucje lub firmy szkoleniowe będą miały możliwość przygotowywania kursów i szkoleń, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w oparciu o opisy efektów uczenia się zawarte w opisie kwalifikacji.

Wprowadzenie kwalifikacji do rejestru jest także zgodne z założeniami "Programu Rozwoju Turystyki do 2020 r." opracowanego przez Ministerstwo Sportu i Turystyki, który zakłada m.in. wzmocnienie systemów certyfikacji produktowej i jakościowej poprzez wsparcie rozwoju systemów certyfikacji i zarządzania w sektorze turystyki. W celach operacyjnych są wymienione zadania: Cel operacyjny 2: Wzmocnienie aktywności społecznej i przedsiębiorczości w sektorze turystyki, zwiększenie kompetencji kadr w zarządzaniu przedsiębiorczością turystyczną [...]; Zadanie 2.2. Wsparcie rozwoju systemów certyfikacji i zarządzania w sektorze turystyki; Zadanie 2.3; Włączenie obszaru turystyki do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się\*

Kwalifikacja wykazuje podobieństwo do kwalifikacji rynkowych:

1. Pilotowanie imprez turystycznych;
2. Pilotowanie imprez turystycznych typu incentive;
3. Przewodnictwo turystyczne

ze względu na związek kwalifikacji z tą samą branżą.

Opieka nad turystami imprez pobytowych wymaga dodatkowych umiejętności związanych z m.in. prezentacją i sprzedażą imprez fakultatywnych. Kwalifikacja wymaga też mniejszego nakładu pracy, aby ją potwierdzić, bowiem zakres zadań wykonywane przez osobę ją posiadającą jest mniejszy niż pilota wycieczek czy przewodnika turystycznego. Ponadto część efektów uczenia się zawartych we wszystkich zestawach efektów uczenia się może być osiągnięta w toku studiów o kierunku turystyka i rekreacja. Jednak osiągnięcie efektów uczenia się zdefiniowanych dla powyższej kwalifikacji w toku studiów uwarunkowane jest doбором treści kształcenia przez poszczególne uczelnie oraz poziomem przygotowania praktycznego absolwentów.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)

Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi

umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego  
[Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

Wskazanie „dodatkowych umiejętności zawodowych” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego zawierających wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia

<b>Branża</b>	<b>Zawód</b>	<b>Umiejętność</b>
• BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)	Technik hotelarstwa (422402) od 1 września 2019r.	
BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)	Technik organizacji turystyki (422104) od 1 września 2019r.	
BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)	Technik turystyki na obszarach wiejskich (515205) od 1 września 2019r.	
	Koordinowanie opieki nad turystami	

#### Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji\*

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie jako rezydent turystyczny lub prowadzić własną działalność gospodarczą ukierunkowaną na wykonywanie zawodu rezydenta turystycznego.

#### Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację\*

##### Etapy walidacji

##### 1. Etap weryfikacji

##### 1.1. Metody

Na etapie weryfikacji dopuszczalne są następujące metody walidacji:

test teoretyczny;

analiza dowodów i deklaracji.

##### 1.2. Zasoby kadrowe

W skład Komisji wchodzi min. 2 osoby. Każdy z członków komisji musi spełniać następujące warunki:

- posiadać kwalifikację pełną z poziomem minimum 6 PRK (wykształcenie wyższe na poziomie licencjatu);

- posiadać dokument potwierdzający doświadczenie w wykonywaniu zadań rezydenta turystycznego.

##### 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne

Walidacja składa się z dwóch części. W pierwszej wykorzystywany jest test teoretyczny, w analizie dowodów i deklaracji.

Institucja certyfikująca musi zapewnić:

- platformę internetową do zamieszczania plików z nagraniami wideo lub pomieszczenie w przypadku przeprowadzania walidacji stacjonarnie.

##### 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania.

Nie określa się.

Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

4 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Turystyki

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się\*

Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie wykonuje zadania rezydenta turystycznego, w tym przyjmuje turystów na kierunku wakacyjnym, kwateruje turystów w obiekcie noclegowym, prezentuje informacje organizacyjne oraz oferty wycieczek fakultatywnych. Jest gotowy do reagowania w sytuacjach niestandardowych i przyjmowania zgłoszeń dotyczących uchybień. Ponadto osoba ta zna rynek rezydentów turystycznych oraz podstawy prawne i standardy pracy rezydenta.

### Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji\*

1

Nazwa zestawu\*

Podstawy pracy rezydenta turystycznego

Poziom PRK\*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

10

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

### Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Charakteryzuje rynek pracy rezydentów turystycznych

Kryteria weryfikacji\*

- podaje przykładowych pracodawców i źródła informacji o ofertach pracy dla rezydentów turystycznych; - omawia wymagania stawiane kandydatom na rezydentów turystycznych; - rozróżnia rodzaje zatrudnienia i sposoby wynagradzania rezydenta turystycznego; - definiuje zakres odpowiedzialności osób i podmiotów zaangażowanych w realizację imprezy turystycznej.

Efekt uczenia się

2. Omawia podstawy prawne pracy rezydenta turystycznego

Kryteria weryfikacji\*

- omawia obowiązujące akty prawne regulujące pracę rezydenta turystycznego; - omawia zakres odpowiedzialności i obowiązków rezydenta turystycznego wynikających z przepisów.

Efekt uczenia się

### 3. Charakteryzuje standardy pracy rezydenta turystycznego

#### Kryteria weryfikacji\*

- wyjaśnia znaczenie słów i zwrotów używanych w turystyce (np. overbooking, day use, infant, head rep); - omawia etykietę pracy rezydenta turystycznego; - omawia zasady etyki obowiązujące w pracy rezydenta turystycznego; - wymienia elementy raportu z pobytu turystów na kierunku wakacyjnym.

#### Numer zestawu w kwalifikacji\*

2

#### Nazwa zestawu\*

Rozpoczęcie i zakończenie pobytu turystów

#### Poziom PRK\*

4

#### Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

10

#### Rodzaj zestawu

obowiązkowy

#### Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

##### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

#### Efekt uczenia się

1. Przyjmuje turystów na kierunku wakacyjnym

#### Kryteria weryfikacji\*

- wymienia dokumenty związane z przyjęciem i pobytem turystów; - omawia rodzaje transferów; - prezentuje informacje powitalne (dotyczące m.in. przejazdu do hotelu, zakwaterowania, numerów kontaktowych, spotkania informacyjnego).

#### Efekt uczenia się

2. Charakteryzuje zasady kwatrowania turystów w obiekcie noclegowym

#### Kryteria weryfikacji\*

- omawia rodzaje i standard obiektów noclegowych; - omawia rodzaje pokoi; - omawia rodzaje żywienia; - charakteryzuje usługi dodatkowe (np. mini-bar, animacje); - podaje zasady zakwaterowania i wykwaterowania w obiekcie noclegowym.

#### Numer zestawu w kwalifikacji\*

3

Nazwa zestawu\*

Prowadzenie spotkania informacyjnego

Poziom PRK\*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

10

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

**Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

1. Prezentuje informacje organizacyjne

Kryteria weryfikacji\*

- podaje zakres i sposoby przekazywanych informacji organizacyjnych,
- opisuje zawartość poszczególnych części spotkania informacyjnego;
- prezentuje fragment spotkania informacyjnego zgodnie z sztuką prezentacji i występów publicznych.

Efekt uczenia się

2. Prezentuje ofertę wycieczek fakultatywnych

Kryteria weryfikacji\*

- charakteryzuje sposób organizacji i sprzedaży wycieczek fakultatywnych na kierunku wakacyjnym;
- omawia techniki sprzedaży wycieczek fakultatywnych;
- prezentuje wybraną wycieczkę fakultatywną zgodnie z technikami sprzedaży oraz sztuką prezentacji i występów publicznych.

Numer zestawu w kwalifikacji\*

4

Nazwa zestawu\*

Opieka nad turystami

Poziom PRK\*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

10

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

1. Charakteryzuje sposoby postępowania w sytuacjach niestandardowych

Kryteria weryfikacji\*

- opisuje działania rezydenta w sytuacjach wystąpienia nieregularności (np. opóźniony samolot, zaginiony/zniszczony bagaż, overbooking);
- omawia działania rezydenta w sytuacjach zdarzeń losowych (np. kontakt z ubezpieczycielem, placówką dyplomatyczną);
- omawia zasady postępowania w przykładowych sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Efekt uczenia się

2. Charakteryzuje zasady przyjmowania zgłoszeń dotyczące uchybień

Kryteria weryfikacji\*

- opisuje prawa i obowiązki organizatora turystyki i klienta wynikające z obowiązujących przepisów prawnych;
- wyjaśnia zapisy wybranych warunków umowy o świadczenie usług turystycznych wraz z załącznikami (np. OWU, informacje praktyczne);
- podaje przykładową procedurę przyjmowania zgłoszeń dotyczących uchybień;

### **Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji**

Wnioskodawca\*

Kadry Turystyki Sp. z o.o.

Minister właściwy\*

Minister Sportu i Turystyki

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności\*

Bezterminowo

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji\*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji\*

Nie dotyczy

Kod dziedziny kształcenia\*

812 - Podróże, turystyka i wczasy



Kod PKD\*

Kod	Nazwa
79.90.B	Działalność w zakresie informacji turystycznej

Status

--

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	Formularz dla kwalifikacji z poprawkami
2	KRS
3	opłata
4	wniosek podpisany
5	ZRK_FKU_Rezydent turystyczny



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

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

Kadry Turystyki Sp. z o.o. Siedziba i adres: Kolejowa 47/47, 01-210 Warszawa NIP: 5272738159 REGON: 361697889 Numer KRS: 0000561311
---