Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Kwalifikacja - podgląd

Nazwa kwalifikacji

Opieka nad turystami imprez pobytowych - rezydent turystyczny

Skrót nazwy

Rezydent turystyczny

Rodzaj kwalifikacji

kwalifikacja cząstkowa

Poziom PRK/ERK

4

Krótka charakterystyka kwalifikacji, obejmująca informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację

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.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Lista

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

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. wzmacnianie 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 wykonywanych 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 osiągana w toku studiów o kierunku turystyka i rekreacja. Jednak osiąganie efektów uczenia się zdefiniowanych dla powyższej kwalifikacji w toku studiów uwarunkowane jest doborem treści kształcenia przez poszczególne uczelnie oraz poziomem przygotowania praktycznego absolwentów.

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

1. Opiniowana kwalifikacja zdecydowanie odpowiada na potrzeby rynku pracy – zarówno aktualne, jak i prognozowane, ponieważ wzrasta zapotrzebowanie na zatrudnianie rezydentów imprez pobytowych, a praca rezydenta z sezonowej w ostatnich latach rozszerza się do całorocznej. 2. Procedowana kwalifikacja stanowi pierwszą próbę formalnego ujęcia ram i specyfiki pracy rezydenta, a zapewnienie ujednoliconych i ustandaryzowanych wymagań dla potencjalnych kandydatów będzie pomocne dla organizatorów turystyki w procesie rekrutacji kadr. 3. Włączenie do ZSK przedmiotowej kwalifikacji pozwoli organizatorom szkoleń tworzyć i stosować programy nauczania w oparciu o efekty uczenia się danej kwalifikacji, co przyczyni się do podniesienia poziomu kształcenia. Wniosek uzyskał pozytywną rekomendacje dotyczącą potrzeby włączenie kwalifikacji o nazwie ”Opieka nad turystami imprez pobytowych – rezydent turystyczny” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. 1. Przedmiotowa kwalifikacja zdecydowanie odpowiada na potrzeby rynku pracy – zarówno aktualne, jak i prognozowane, ponieważ wzrasta zapotrzebowanie na zatrudnianie rezydentów imprez pobytowych, a praca

rezydenta z sezonowej w ostatnich latach rozszerza się do całorocznej. 2. Ta kwalifikacja stanowi pierwszą próbę formalnego ujęcia ram i specyfiki pracy rezydenta, a zapewnienie ujednoliconych i ustandaryzowanych wymagań dla potencjalnych kandydatów będzie pomocne dla organizatorów turystyki w procesie rekrutacji kadr. 3. Włączenie do ZSK tej kwalifikacji pozwoli organizatorom szkoleń tworzyć i stosować programy nauczania w oparciu o efekty uczenia się danej kwalifikacji, co przyczyni się do podniesienia poziomu kształcenia.

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

1.1. Metody Na etapie weryfikacji efektów uczenia się wykorzystuje się następujące metody: – test teoretyczny, – obserwację w warunkach symulowanych w czasie rzeczywistym. 1.2. Zasoby kadrowe Instytucja certyfikująca powołuje komisję, która odpowiada za przebieg weryfikacji efektów uczenia się. W skład komisji wchodzą minimum 2 osoby. Każdy z członków komisji musi spełniać następujące warunki: – znać zasady przeprowadzania walidacji i stosowane metody, – udokumentować posiadanie kwalifikacji pełnej z poziomem minimum 6 PRK (wykształcenie wyższe na poziomie licencjatu), – przedstawić dokument (np. umowę o pracę, umowę-zlecenie, umowę o współpracy, referencje lub zaświadczenie od organizatora turystyki) potwierdzający doświadczenie w wykonywaniu zadań rezydenta turystycznego przez minimum 6 miesięcy. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Walidacja może być prowadzona stacjonarnie lub zdalnie (on-line) w czasie rzeczywistym. Składa się z dwóch części – testu teoretycznego oraz obserwacji w warunkach symulowanych przeprowadzonej w czasie rzeczywistym. W przypadku walidacji stacjonarnej instytucja certyfikująca ma obowiązek zapewnić pomieszczenie, w którym walidacja się odbędzie. W przypadku walidacji zdalnej instytucja certyfikująca zabezpiecza narzędzia on-line zapewniające sprawdzenie osiągnięcia efektów uczenia się. W przypadku osób posiadających udokumentowane min. 6-miesięczne doświadczenie w wykonywaniu zadań opisanych w kwalifikacji możliwe jest uznanie efektów uczenia się na podstawie analizy dowodów i deklaracji potwierdzających pracę na stanowisku rezydenta turystycznego i wykonywanie zadań opisanych w kwalifikacji w ciągu ostatnich 5 lat od daty walidacji. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić wsparcie osobie przystępującej do walidacji w zakresie identyfikowania oraz dokumentowania posiadanych efektów uczenia się. 2.1. Metody Nie określa się wymagań dla etapu identyfikowania i dokumentowania.

Odniesienie do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

4 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Turystyki

Data włączenia kwalifikacji do ZSK

2025-08-26

Podstawa prawna

Obwieszczenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 12 sierpnia 2025 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej "Opieka nad turystami imprez pobytowych - rezydent turystyczny" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (M. P. z 2025 r. poz. 815).

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 gotowa 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

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, – omawia uwarunkowania kulturowe pracy rezydenta, – wymienia elementy raportu z pobytu turystów na kierunku wakacyjnym.

Numer zestawu w kwalifikacji

2

Nazwa zestawu

Rozpoczęcie i zakończenie pobytu turystów

Poziom

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 kwaterowania turystów w obiekcie noclegowym

Kryteria weryfikacji

– omawia rodzaje i standard obiektów noclegowych, – omawia rodzaje pokoi, – omawia rodzaje wyżywienia, – charakteryzuje usługi dodatkowe (np. minibar, animacje), – podaje zasady zakwaterowania i wykwaterowania w obiekcie noclegowym.

Numer zestawu w kwalifikacji

3

Nazwa zestawu

Prowadzenie spotkania informacyjnego

Poziom

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 ze sztuką prezentacji i wystąpień 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 ze sztuką prezentacji i wystąpień publicznych.

Numer zestawu w kwalifikacji

4

Nazwa zestawu

Opieka nad turystami

Poziom

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. Zna 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. Zna zasady przyjmowania zgłoszeń dotyczących uchybień

Kryteria weryfikacji

– opisuje prawa i obowiązki organizatora turystyki i klienta wynikające z obowiązujących przepisów prawnych, – wyjaśnia zapisy wybranych warunków umowy o udział w imprezie turystycznej wraz z załącznikami (np. OWU, informacje praktyczne), – podaje przykładową procedurę przyjmowania zgłoszeń dotyczących uchybień.

Efekt uczenia się

3. Prezentuje oferty wycieczek fakultatywnych

Kryteria weryfikacji

– omawia uwarunkowania realizacji i przebiegu wycieczek fakultatywnych, np. rodzaje transportu, przygotowanie uczestników, grupę docelową, zasady bezpieczeństwa, – omawia metodykę prowadzenia wycieczek fakultatywnych.

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

10 lat Aby go przedłużyć należy przedstawić potwierdzenie wykonywania zadań rezydenta turystycznego przez min. 1 sezon turystyczny w ciągu ostatnich 10 lat.

Termin dokonywania przeglądów kwalifikacji (dotyczy kwalifikacji rynkowych)

2035-08-26

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

Kod kwalifikacji w ZRK

4C812500021

Status

Włączona