

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 biura podróży (422101)



Konsultanci i inni pracownicy biur podróży

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 biura podróży (422101)

Konsultanci i inni pracownicy biur podróży

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 biura podróży (422101)

© 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 [442]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce wykonane przez zespół ekspercki.



SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU	3
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
2. OPIS ZAWODU.....	4
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
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	9
3.1. Zadania zawodowe	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie ofert imprez i usług turystycznych.....	9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedaż imprez i usług turystycznych.....	11
3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Monitorowanie przebiegu imprez i usług turystycznych	12
3.5. Kompetencja zawodowa Kz4: Rozliczanie imprez i usług turystycznych	13
3.6. Kompetencje społeczne.....	14
3.7. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	14
3.8. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	15
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚĆ DOKONAŁENIA ZAWODOWEGO.....	15
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	15
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	16
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów.....	17
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	18
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW(ESCO)	18
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	19
7. SŁOWNIK POJĘĆ	20
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	20
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	22

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Pracownik biura podróży 422101

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Konsultant do spraw turystyki.
- Prezenter oferty turystycznej.
- Referent do spraw turystyki.
- Specjalista do spraw turystyki.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4221 Travel consultants and 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,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w listopadzie 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Robert Będziński – Doradca Consultants Ltd. sp. z o.o., Gdynia.
- Robert Fleischer – Touroperator TSD. RIF, Olsztyn.
- Rafał Ryszelewski – Biuro Turystyczne RAFTUR w Łodzi.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Sebastian Bieszke – Doradca Consultants Ltd. sp. z o.o., Gdynia.
- Wojciech Gostomski – Doradca Consultants Ltd. sp. z o.o., Gdynia.
- Joanna Gralak-Merchel – Doradca Consultants Ltd. sp. z o.o., Gdynia.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Ireneusz Woźniak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Ewa Wyszowska-Wróbel – Uniwersytet Morski w Gdyni, Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa, Gdynia.
- Tomasz Pokrywka – PI-SPORT Anna Piła, Sopot.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Maria Napiórkowska-Gzula – Stowarzyszenie Sposób na Sukces, Błonie.
- Barbara Steblik – Sztuka Komunikacji sp. z o.o., Jelenia Góra.

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 biura podróży opracowuje program imprez turystycznych i usług z nimi powiązanych, przygotowuje ich ofertę oraz kalkulację. Zajmuje się sprzedażą oraz rozliczaniem imprez i usług turystycznych.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Do obowiązków **pracownika biura podróży** należy rezerwowanie świadczeń, gromadzenie i opracowywanie informacji o imprezach turystycznych⁷ i powiązanych z nimi usługach turystycznych¹⁹, zawieranie umów oraz prowadzenie działań z zakresu marketingu. Pracownik biura podróży wizytuje miejsca turystyczne pod kątem ich późniejszego włączenia do oferty i bierze udział w study-tour¹⁵. Obsługuje klientów udzielając informacji odpowiednio do ich potrzeb oraz zajmuje się kompleksowo sprzedażą imprez lub usług turystycznych. Ponadto monitoruje rynek usług turystycznych¹⁴, analizuje preferencje potencjalnych klientów indywidualnych i instytucjonalnych, bada zainteresowanie klientów oraz przedstawia ofertę biura i zawiera umowy z klientami.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik biura podróży wykonuje pracę polegającą m.in. na:

- śledzeniu zmieniających się przepisów prawa w turystyce,
- gromadzeniu i systematyzowaniu informacji przydatnych w opracowywaniu programów, sprzedaży i świadczeniu usług turystycznych,
- współpracowaniu ze świadczeniodawcami branży turystycznej (np. hotelami, zakładami gastronomicznymi, atrakcjami turystycznymi) oraz z centrami rezerwacji³ i działami współpracy agencyjnej touoperatorów¹⁸,
- zamawianiu usług oraz nadzorowaniu ich świadczenia i rozliczania usługodawców,
- realizowaniu zamówień klientów w zakresie organizacji usług turystycznych,
- przygotowywaniu ofert dla klientów i ich prezentowaniu: telefonicznie, drogą e-mailową i w kontakcie osobistym,
- zainteresowaniu klientów ofertą przy wykorzystaniu różnych form promocji, np. katalogów, folderów i ulotek,
- sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym wyjazdów promocyjnych oraz ubezpieczeń turystycznych,
- profesjonalnym obsłudze klientów zgodnie z zasadami kultury i etyki,
- doradzaniu klientom w wyborze imprez i usług turystycznych,
- udzielaniu klientom wszelkich informacji w sprawach związanych z usługami turystycznymi (w tym o obowiązujących przepisach paszportowo-wizowych, warunkach klimatycznych, ubezpieczeniach, ostrzeżeniach dla podróżujących),

- podpisywaniu z klientami umów turystycznych, przyjmowaniu zaliczek,
- anulowaniu umów, przyjmowaniu skarg i reklamacji,
- rozpatrywaniu reklamacji i spornych spraw, wniesionych przez klientów, dotyczących świadczonych usług,
- prowadzeniu dokumentacji w zakresie przygotowywania, zamawiania, anulacji, sprzedaży, realizacji i rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- prowadzeniu dokumentacji oraz rozliczaniu pracy pilotów wycieczek¹¹ lub osób pełniących funkcje przedstawiciela biura podczas świadczenia usług.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2., 3.3., 3.4. i 3.5. Kompetencje zawodowe.

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

Warunki pracy

Pracownik biura podróży swoje obowiązki wykonuje głównie w biurze podróży, w którym przyjmuje klientów. Praca wykonywana jest przeważnie w pozycji siedzącej. Stacjonarne biura podróży wymagają atrakcyjnej lokalizacji w centrum miasta. Dodatkowym atutem jest usytuowanie na parterze oraz/lub bezpośrednie wejście z ulicy. Biura podróży będące agencjami turystycznymi usytuowane są często w centrach handlowych.

Pracownik biura podróży w razie potrzeby opuszcza miejsce pracy w celu udania się do klienta oraz wykonania prac dodatkowych, takich jak np. wysłanie poczty, sprawy urzędowe, jak również często wyjeżdża służbowo (np. w celu sprawdzenia warunków w obiektach hotelarskich, na study-tour, w celu uczestniczenia w targach turystycznych¹⁷ i spotkaniach branżowych).

Pomieszczenia, gdzie wykonywana jest praca pracownika biura podróży, posiadają zazwyczaj oświetlenie dzienne i sztuczne oraz instalacje klimatyzacyjne.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pracownik biura podróży w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- telefon,
- komputer z dostępem do internetu,
- urządzenia peryferyjne (np. urządzenie wielofunkcyjne, skaner, drukarka i inne),
- odpowiednie oprogramowanie, pozwalające np. na prowadzenie bazy klientów indywidualnych oraz firm, programy kompleksowej obsługi sprzedanej oferty turystycznej, systemy rezerwacyjne¹⁶,
- kasę fiskalną i terminal płatniczy,
- samochód osobowy lub inne środki komunikacji w trakcie podróży służbowych.

Organizacja pracy

Pracownik biura podróży wykonuje swoją pracę często w systemie zmianowym, co wymaga wysokiej dyspozycyjności, również w weekendy. Pracownik biura podróży realizuje swoje zadania pod kierunkiem przełożonego. Utrzymuje stały kontakt osobisty, telefoniczny lub e-mailowy z klientami. Współpracuje z kontrahentami (np. hotelami, agentami turystycznymi¹, zakładami gastronomicznymi, przewoźnikami, touroperatorami, towarzystwami ubezpieczeniowymi, gestorami atrakcji turystycznych) oraz zatrudnianymi przez biuro podróży pracownikami obsługi turystycznej

(np. pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi, wychowawcami kolonijnymi, rezydentami). W sezonie turystycznym czas pracy pracownika biura podróży wynosi do kilkunastu godzin dziennie.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Pracownik biura podróży narażony jest w szczególności na:

- długotrwałą pracę przy komputerze,
- pracę pod presją czasu,
- przeciążenia aparatu głosowego (mowy),
- zagrożenia w trakcie podróży służbowych (np. choroby, zmęczenie, nagłe zachorowania).

Może to powodować:

- obciążenie dla wzroku,
- obciążenie dla kręgosłupa,
- choroby krtani i strun głosowych,
- długotrwały stres.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pracownik biura podróży** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność układu kostno-szkieletowego,
- sprawność układu krążenia;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu,
- rozróżnianie barw,
- zręczność rąk,
- zręczność palców,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolności analityczne,
- zdolności organizacyjne, w tym dobrego organizowania czasu i zakresu pracy,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- rozumowanie logiczne,
- zdolność koncentracji uwagi,
- wyobraźnia i myślenie twórcze,
- zdolność samodzielnego planowania,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- łatwość wypowiedzania się w mowie i/lub w piśmie,
- zdolności językowe,
- uzdolnienia kierownicze i organizacyjne;

w kategorii cech osobowościowych

- komunikatywność,
- łatwość nawiązywania kontaktów,
- wysoka kultura osobista,
- asertywność,

- wyrozumiałość,
- samodzielność,
- samokontrola,
- systematyczność,
- dokładność,
- konsekwencja w działaniu,
- wytrwałość i cierpliwość,
- kreatywne podejście do rozwiązywania problemów,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- otwartość na nowe rozwiązania,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- gotowość do dzielenia się wiedzą,
- radzenie sobie ze stresem.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.6. Kompetencje społeczne; 3.7. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Zawód **pracownik biura podróży** wymaga sprawności organizacyjnej, komunikatywności oraz odporności na stres. Duże znaczenie ma także ogólny dobry stan zdrowia. Praca w tym zawodzie, pod względem wydatku energetycznego, należy do prac lekkich. Występuje w niej jednak duże obciążenie psychiczne związane z koniecznością sprostania obowiązkom i pracą pod presją czasu.

Przeciwwskazaniami do wykonywania tego zawodu są:

- poważne wady wzroku, słuchu i mowy,
- schorzenia układu krążenia,
- schorzenia układu nerwowego (np. różnego rodzaju nerwice),
- zaburzenia psychiczne (zaburzenia osobowości, psychozy, zespół uzależnienia od alkoholu i substancji psychoaktywnych).

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 biura podróży** preferowane jest wykształcenie wyższe I lub II stopnia.

Do podjęcia pracy wystarczające jest jednak wykształcenie średnie, szczególnie związane z ukończeniem technikum w zawodzie technik obsługi turystycznej lub technik turystyki wiejskiej.

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

Do pracy w zawodzie **pracownik biura podróży** nie są wymagane specjalne uprawnienia. Podjęcie pracy ułatwia posiadanie dyplomu ukończenia studiów wyższych na kierunkach np.: turystyka i rekreacja, ekonomika turystyki, geografia turystyki lub studiów podyplomowych w tym zakresie.

Dodatkowymi atutami są m.in.:

- tytuły zawodowe: np. magister turystyki i rekreacji, magister organizacji i zarządzania w turystyce, magister geografii turystyki, technik obsługi turystycznej, technik turystyki wiejskiej,
- świadectwa potwierdzające nabycie częściowych kwalifikacji zawodowych w ramach kwalifikacyjnych kursów zawodowych:
 - TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych,
 - TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych,
 - TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich,
 - TG.09 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego,
- certyfikaty znajomości języków obcych, w szczególności języka angielskiego na poziomie umożliwiającym swobodną konwersację,
- certyfikaty ukończenia szkoleń dla pilota wycieczek, przewodnika turystycznego, wychowawcy wypoczynku dla dzieci i młodzieży,
- udokumentowana wiedza z historii oraz geografii.

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

Możliwości rozwoju zawodowego w zawodzie **pracownik biura podróży** zależą od wielkości firmy, w której dana osoba pracuje oraz zakresu obowiązków. Pracownik biura podróży zdobywając doświadczenie, uczestnicząc w szkoleniach i kursach, ma możliwość z czasem objęcia funkcji kierownika biura lub założenia własnego biura podróży. Część osób łączy pracę pracownika biura podróży i np. pilota wycieczek.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **pracownik biura podróży** nie ma możliwości bezpośredniego potwierdzania kompetencji zawodowych zarówno w edukacji formalnej, jak i pozaformalnej.

Osoba wykonująca ten zawód może potwierdzić niektóre swoje kompetencje zdobywając dyplom technika w zawodach technik obsługi turystycznej lub technik turystyki wiejskiej (kształcenie dla młodzieży) lub kończąc kwalifikacyjny kurs zawodowy i zdając egzamin przed Okręgową Komisją Egzaminacyjną (kształcenie dorosłych):

- w zakresie kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik obsługi turystycznej: TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych, TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych,
- w zakresie kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik turystyki wiejskiej: TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich, TG.09 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego.

Potwierdzeniem kompetencji są także dyplomy szkół wyższych I i II stopnia uzyskane na kierunkach m. in.: turystyka i rekreacja, ekonomika turystyki, geografia turystyki.

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 biura podróży** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Rezydent biura turystycznego	422102
Technik obsługi turystycznej ^S	422103
Pilot wycieczek	511301
Technik turystyki wiejskiej ^S	515203

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pracownik biura podróży** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Opracowywanie programów imprez i usług turystycznych.
- Z2 Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych.
- Z3 Rezerwowanie świadczeń u kontrahentów i usługodawców.
- Z4 Opracowywanie ofert imprez i usług turystycznych.
- Z5 Prowadzenie działalności promocyjnej imprez i usług turystycznych.
- Z6 Udzielanie informacji dotyczących oferowanych imprez i usług turystycznych.
- Z7 Wyszukiwanie, zamawianie ofert imprez turystycznych m.in. przy wykorzystywaniu systemów rezerwacyjnych.
- Z8 Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych klientom indywidualnym oraz grupowym.
- Z9 Współpracowanie z pilotami wycieczek i zatrudnionymi pracownikami obsługi turystycznej.
- Z10 Współpracowanie z kontrahentami i usługodawcami świadczącymi usługi turystyczne.
- Z11 Rozliczanie imprez turystycznych.
- Z12 Rozliczanie usług turystycznych.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie ofert imprez i usług turystycznych

Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie ofert imprez i usług turystycznych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Opracowywanie programów imprez i usług turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Zasady korzystania z przewodników, informatorów, map, planów miast przy opracowywaniu programów imprez i usług turystycznych; • Atrakcje turystyczne wybranych regionów i ośrodków turystycznych; • Treść zamówień, określających wymagania i potrzeby klientów dotyczących programów imprez i usług turystycznych; • Dostępność atrakcji turystycznych; • Zasady i regulaminy zwiedzania atrakcji turystycznych; • Przepisy dotyczące czasu pracy i jazdy kierowcy; • Czynniki wpływające na opracowywanie programów imprez turystycznych (np. wiek, zainteresowania i możliwości uczestników, 	<ul style="list-style-type: none"> • Korzystać z przewodników, informatorów, map, planów miast przy opracowywaniu programów imprez i usług turystycznych; • Dobierać atrakcje turystyczne przy opracowywaniu programów imprez i usług turystycznych; • Stosować zasady i regulaminy zwiedzania atrakcji turystycznych; • Analizować zamówienia, wymagania i potrzeby klientów dotyczące imprez i usług turystycznych; • Uwzględniać wymagania, potrzeby klientów przy przygotowywaniu programów imprez; • Uwzględniać godziny dostępności atrakcji turystycznych przy opracowywaniu programów imprez i usług turystycznych; • Uwzględniać przepisy dotyczące czasu pracy

wielkość grupy, okres wyjazdu, środek transportu, klimat, miejsce zakwaterowania).	i jazdy kierowcy przy opracowywaniu programów imprez turystycznych; <ul style="list-style-type: none"> • Uwzględnić czynniki wpływające na opracowywanie programów imprez i powiązanych usług turystycznych.
--	---

Z2 Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Składniki ceny imprez turystycznych; • Koszty stałe i zmienne imprez turystycznych; • Koszty bezpośrednie⁹ i pośrednie biura podróży, • Zasady obliczania marży¹⁰ procentowej i kwotowej imprez lub usług turystycznych; • Kursy walut obcych stosowanych podczas kalkulacji imprez i usług turystycznych; • Wysokość i zasady obliczania podatku VAT od marży imprez turystycznych; • Stawki podatku VAT poszczególnych usług turystycznych; • Zasady obliczania ceny jednostkowej imprez i usług turystycznych; • Zmianę wysokości ceny jednostkowej imprez turystycznych w zależności od zmieniającej się liczby uczestników. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokonywać kalkulacji kosztów imprez turystycznych uwzględniającej wszystkie koszty; • Wykorzystywać kursy walut obcych przy kalkulowaniu kosztów imprez turystycznych; • Obliczać prawidłowo sumę kosztów bezpośrednich imprez turystycznych; • Obliczać marżę imprez turystycznych; • Uwzględnić podatek VAT od towarów i usług przy obliczaniu sumy kosztów imprez turystycznych; • Obliczać cenę jednostkową imprez turystycznych; • Obliczać ceny poszczególnych usług turystycznych; • Uwzględnić cenę jednostkową imprez turystycznych w zależności od zmieniającej się liczby uczestników.

Z3 Rezerwowanie świadczeń u kontrahentów i usługodawców

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Rodzaje usług objętych programem imprez; • Bazę kontrahentów świadczących usługi turystyczne; • Zasady sporządzania i elementy składowe rezerwacji usługi noclegowej; • Zasady sporządzania i elementy składowe rezerwacji usługi transportowej; • Zasady sporządzania i elementy składowe rezerwacji usługi gastronomicznej; • Zasady sporządzania i elementy składowe rezerwacji usługi przewodnickiej; • Zasady sporządzania i elementy składowe umów z pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi i innymi pracownikami obsługi turystycznej; • Zasady sporządzania zamówień innych świadczeń turystycznych niewymienionych wcześniej u usługodawców; • Zasady i ogólne warunki ubezpieczeń turystycznych; • Zasady sporządzania anulacji rezerwacji imprez i usług turystycznych. 	<ul style="list-style-type: none"> • Korzystać z bazy kontrahentów świadczących usługi turystyczne; • Sporządzać rezerwacje usług noclegowych; • Sporządzać rezerwacje usług transportowych; • Sporządzać rezerwacje usług gastronomicznych; • Sporządzać rezerwacje usług przewodnickich; • Sporządzać umowy z pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi i innymi pracownikami obsługi turystycznej; • Sporządzać zamówienia innych świadczeń turystycznych niewymienionych wcześniej usługodawców; • Dokonywać ubezpieczenia uczestników imprezy turystycznej i ich bagażu; • Sporządzać anulacje zamówionych imprez i usług turystycznych.

Z4 Opracowywanie ofert imprez i usług turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Elementy, które powinny zawierać oferty imprez i usług turystycznych; • Zasady sporządzania oferty imprez turystycznych, • Przepisy regulujące zasady informowania klientów w katalogach, broszurach i innych materiałach biura podróży; • Zasady opracowywania katalogu biura podróży; • Zasady opracowywania ulotek i broszur imprez lub usług turystycznych; • Zasady opracowywania materiałów na stronę internetową biura podróży; • Zasady aktualizowania informacji na stronie internetowej biura podróży. 	<ul style="list-style-type: none"> • Opracowywać oferty imprez i usług turystycznych uwzględniając opis miejsca docelowego, zakwaterowania, wyżywienia, transportu, ubezpieczenia, programu, kosztu, składników ceny; • Przygotowywać informacje do katalogu biura podróży; • Stosować przepisy regulujące zasady informowania klientów w katalogach, broszurach i innych materiałach biura podróży; • Opracowywać ulotki i broszury imprez lub usług turystycznych; • Opracowywać materiały na stronę internetową biura podróży; • Aktualizować informacje na stronie internetowej biura podróży.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedaż imprez i usług turystycznych

Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedaż imprez i usług turystycznych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z5, Z6, Z7, Z8, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z5 Prowadzenie działalności promocyjnej imprez i usług turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Instrumenty marketingu usług turystycznych; • Formy promocji imprez i usług turystycznych; • Zasady prowadzenia promocji imprez i usług na giełdach i targach turystycznych; • Zasady prowadzenia promocji imprez i usług turystycznych w biurze podróży; • Zasady prowadzenia <u>promocji mix</u>¹³ imprez i usług turystycznych w innych miejscach (np. na festynach, ulicach, w centrach handlowych). 	<ul style="list-style-type: none"> • Zastosować instrumenty marketingu; • Planować i przygotowywać promocję imprez i usług turystycznych; • Prowadzić promocję imprez i usług na giełdach i targach turystycznych; • Prowadzić promocję imprez i usług turystycznych w biurze podróży; • Prowadzić promocję mix imprez i usług turystycznych w innych miejscach.

Z6 Udzielanie informacji dotyczących oferowanych imprez i usług turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Ofertę proponowanych imprez i usług turystycznych; • Zasady udzielania informacji podczas obsługi bezpośredniej, telefonicznej i e-mailowej klientów biura podróży; • Przepisy paszportowo-wizowe, celne i dewizowe; • Zasady obowiązkowych szczepień w krajach stanowiących cel wyjazdu klientów biura podróży; 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentować warunki świadczeń (np. zakwaterowania) i atrakcje oferowanych imprez i usług turystycznych; • Udzielać informacji na bezpośrednie, e-mailowe i telefoniczne pytania klientów dotyczące imprez i usług turystycznych; • Udzielać informacji dotyczących przepisów paszportowo-wizowych, celnych i dewizowych; • Udzielać informacji dotyczących szczepień klientów biura podróży;

<ul style="list-style-type: none"> Zwyczaje, tradycję, kulturę, kuchnię obowiązujące w poszczególnych regionach turystycznych. 	<ul style="list-style-type: none"> Udzielać informacji na temat zwyczajów, tradycji, kultury, kuchni występującej w poszczególnych regionach.
---	--

Z7 Wyszukiwanie, zamawianie ofert imprez turystycznych m.in. przy wykorzystywaniu systemów rezerwacyjnych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> Rodzaje systemów rezerwacyjnych i aplikacji mobilnych wykorzystywanych w biurze podróży; Przydatność i funkcjonalność systemów rezerwacyjnych i systemu CRM⁴ w biurze podróży; Strukturę bazy danych klientów biura podróży; Zasady współpracy, prawa i obowiązki biura podróży i touroperatora w zakresie sprzedaży imprez turystycznych. 	<ul style="list-style-type: none"> Wybrać odpowiedni system rezerwacyjny, aplikacje mobilne do potrzeb klienta biura podróży; Obsługiwać systemy rezerwacyjne; Obsługiwać system CRM; Zarządzać i wykorzystywać bazą klientów biura podróży; Współpracować z touroperatorami przy sprzedaży imprez turystycznych.

Z8 Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych klientom indywidualnym oraz grupowym	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> Zasady i techniki komunikacji z klientami; Zasady sporządzania umowy – zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej lub umowy realizacji usługi turystycznej; Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych; Zasady wystawiania dokumentów potwierdzających sprzedaż imprez i usług turystycznych (<u>faktura procedura marży dla biur podróży</u>⁶, faktura, <u>pokwitowanie KP</u>¹², paragon fiskalny). Zasady obsługi płatności za imprezy i usługi turystyczne. 	<ul style="list-style-type: none"> Wykorzystywać techniki komunikacji z klientami przy sprzedaży imprez i usług turystycznych; Sporządzać umowę – zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej lub umowę – realizacja usługi turystycznej; Wyjaśniać warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych; Wystawiać dokumenty potwierdzające sprzedaż imprez i usług turystycznych (fakturę procedurę marży dla biur podróży, fakturę, pokwitowanie KP, paragon fiskalny); Przyjmować zapłatę za sprzedane imprezy i usługi turystyczne płatne gotówką, kartą płatniczą lub przelewem bankowym.

3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Monitorowanie przebiegu imprez i usług turystycznych

Kompetencja zawodowa Kz3: Monitorowanie przebiegu imprez i usług turystycznych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z9, Z10, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z9 Współpracowanie z pilotami wycieczek i zatrudnionymi pracownikami obsługi turystycznej	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> Zakres obowiązków i praw pilotów wycieczek lub pracowników obsługi turystycznej (np. przewodnika turystycznego, kierownika kolonii, rezydenta); Zasady i procedury realizacji imprez turystycznych przez pilotów wycieczek lub pracowników obsługi turystycznej; Zasady wspierania, nadzorowania 	<ul style="list-style-type: none"> Komunikować się z pilotami wycieczek lub zatrudnionymi pracownikami obsługi turystycznej (np. przewodnikami turystycznymi, kierownikami kolonii, rezydentami) w zakresie prawidłowej realizacji usług świadczonych przez kontrahentów i usługodawców; Rozwiązywać sytuacje awaryjne dotyczące realizacji imprezy turystycznej, uwzględniając

<p>i kontrolowania pracy zatrudnionych pilotów wycieczek lub pracowników obsługi turystycznej;</p> <ul style="list-style-type: none"> Zasady postępowania w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych. 	<p>informacje przekazane przez pilotów wycieczek lub zatrudnianych pracowników obsługi turystycznej;</p> <ul style="list-style-type: none"> Wspierać, nadzorować i kontrolować pracę zatrudnionych pilotów wycieczek lub pracowników obsługi turystycznej.
---	---

Z10 Współpracowanie z kontrahentami i usługodawcami świadczącymi usługi turystyczne	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> Zakres usług świadczonych przez poszczególnych kontrahentów i usługodawców biura podróży; Warunki zamówionych świadczeń u kontrahentów biura podróży; Warunki umowy zawieranej z kontrahentami na zasadzie <u>czarteru</u>⁵ i <u>alotmentu</u>²; Zasady postępowania w przypadku złożenia przez klientów reklamacji lub uwag dotyczących świadczonych usług. 	<ul style="list-style-type: none"> Komunikować się z kontrahentami i usługodawcami w zakresie prawidłowego i rzetelnego świadczenia usług; Rozwiązywać wspólnie z kontrahentami sytuacje awaryjne związane z realizacją imprez lub usług turystycznych; Reagować i podejmować odpowiednie działania w przypadku wystąpienia uchybień w świadczeniu usług turystycznych; Reagować i podejmować odpowiednie działania w przypadku złożenia przez klientów reklamacji lub uwag dotyczących świadczonych usług.

3.5. Kompetencja zawodowa Kz4: Rozliczanie imprez i usług turystycznych

Kompetencja zawodowa Kz4: Rozliczanie imprez i usług turystycznych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z11, Z12, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z11 Rozliczanie imprez turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> Zasady przeprowadzenia rozliczenia z pracownikami obsługi turystycznej; Zasady gromadzenia dokumentów finansowych potwierdzających poniesione koszty w trakcie imprezy turystycznej; Zasady analizy sprawozdań merytorycznych pracowników realizujących imprezy turystyczne; Zasady rozliczania wpływów i kosztów bezpośrednich imprez turystycznych; Zasady obliczania faktycznej marży i podatku VAT z imprez turystycznych; Zasady uzupełniania <u>karty rozliczeniowej</u>⁸ imprez turystycznych; Zasady udzielania odpowiedzi na reklamacje klientów dotyczące imprez turystycznych. 	<ul style="list-style-type: none"> Przeprowadzać rozliczenie z pracownikami obsługi turystycznej; Gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające poniesione koszty na imprezach turystycznych; Dokonywać analizy sprawozdań merytorycznych pracowników realizujących imprezy turystyczne; Obliczać wpływy i koszty bezpośrednie imprez turystycznych; Obliczać wysokość faktycznej marży i podatku VAT z imprez turystycznych; Uzupełniać karty rozliczeniowe imprez turystycznych; Udzielać odpowiedzi na reklamacje klientów dotyczące realizacji imprez turystycznych.

Z12 Rozliczanie usług turystycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> Zasady gromadzenia dokumentów finansowych potwierdzających poniesione koszty usługi turystycznej; 	<ul style="list-style-type: none"> Gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające poniesione koszty usługi turystycznej;

<ul style="list-style-type: none"> • Zasady analizy finansowej wykonanej usługi turystycznej; • Faktyczne koszty zrealizowanej usługi turystycznej; • Zasady przeprowadzenia rozliczeń usług turystycznych z usługodawcami; • Zasady obliczania marży i podatku VAT z usługi turystycznej; • Zasady udzielania odpowiedzi na reklamacje klientów dotyczące wykonanej usługi turystycznej. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokonywać analizy finansowej wykonanej usługi turystycznej; • Obliczać koszty usługi turystycznej do przeprowadzenia rozliczeń z usługodawcami; • Obliczać wysokość marży i podatku VAT z tytułu wykonanych usług turystycznych; • Udzielać odpowiedzi na reklamacje klientów dotyczące wykonanej usługi turystycznej.
--	---

3.6. Kompetencje społeczne

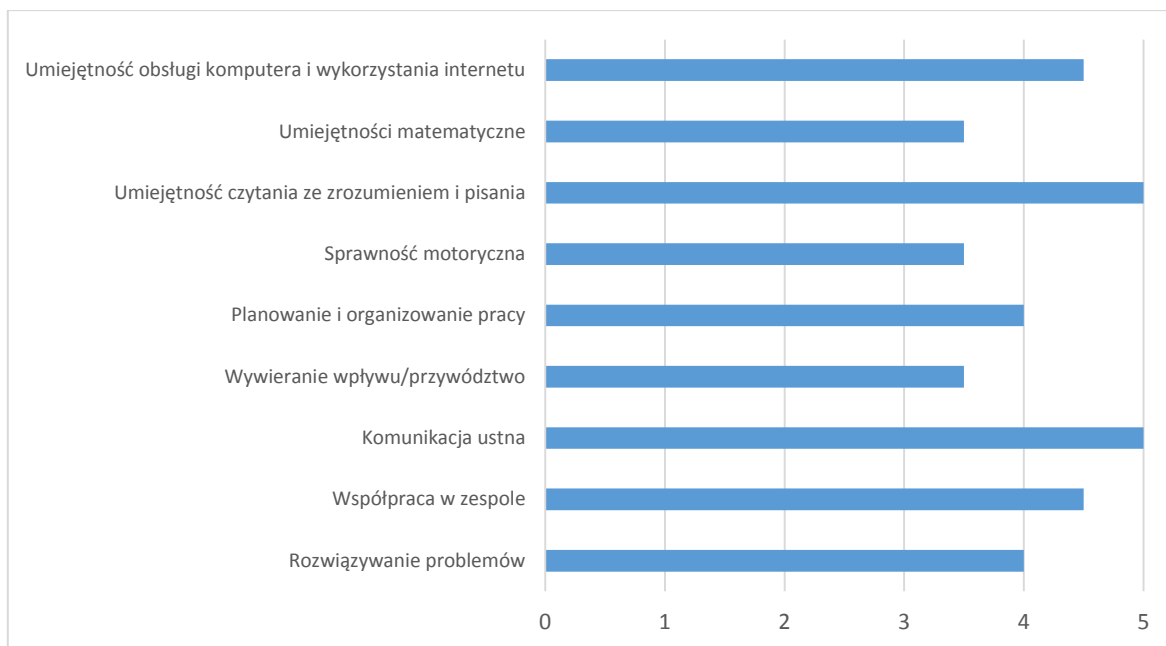
Pracownik w zawodzie **pracownik biura podróży** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za organizowanie, monitorowanie i rozliczanie imprez i usług turystycznych.
- Przestrzegania ogólnie przyjętych zachowań etycznych, zasad uczciwości, odpowiedzialności, rzetelności oraz poufności.
- Dbania o porządek na swoim stanowisku pracy i ponoszenie odpowiedzialności za powierzone mu mienie.
- Dokonywania samooceny i weryfikowania działań w zakresie realizowania zadań zawodowych.
- Wykonywania pracy samodzielnie, jak i funkcjonowania w zespole.
- Wykazywania inicjatywy, otwartości i zorientowania na klienta.
- Budowania atmosfery współpracy, dążenia do celu oraz uczestniczenia w wypracowaniu konstruktywnych i efektywnych rozwiązań.
- Dbania i utrzymywania trwałych relacji ze współpracownikami oraz klientami.
- Rozwijania kompetencji osobistych i zawodowych, w tym ustawicznego aktualizowania wiedzy i podwyższania umiejętności.

3.7. 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 wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik biura podróży**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik biura podróży**

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pracownik biura podróży** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka.

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

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚĆ DOKONAŁENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Pracownik biura podróży może znaleźć zatrudnienie głównie w trzech rodzajach biur turystycznych, są to:

- tradycyjne biura podróży, zajmujące się tylko sprzedażą imprez i usług turystycznych oferowanych przez inne podmioty,
- organizatorzy turystyki, zajmujący się samodzielnym organizowaniem imprez turystycznych,
- biura podróży, które łączą obie ww. formy działalności.

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.porp.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

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.) podjęcie pracy w zawodzie **pracownik biura podróży** nie wymaga posiadania formalnego wykształcenia lub uprawnień zawodowych.

Kształcenie pracowników branży turystycznej na poziomie średnim prowadzą technika kształcąca w zawodzie technik obsługi turystycznej, w dwóch kwalifikacjach:

- TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych,
- TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych.

Kształcenie prowadzone jest również w technikach i szkołach policealnych w zawodzie technik turystyki wiejskiej, w dwóch kwalifikacjach:

- TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich,
- TG.09 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego.

W ww. zawodach można również podjąć kształcenia w formie kwalifikacyjnych kursów zawodowych dla dorosłych, które mogą prowadzić:

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

Świadectwa potwierdzające ww. kwalifikacje wydają, po zdaniu egzaminu (również w trybie eksternistycznym), Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Kształcenie na poziomie wyższym oferują uczelnie:

- w ramach studiów I i II stopnia na kierunkach: turystyka i rekreacja oraz geografia turystyki,
- w ramach studiów I i II stopnia z zakresu nauk ekonomicznych, nauk humanistycznych, marketingu i zarządzania,
- na studiach podyplomowych wymienionych wyżej kierunków.

Szkolenie

Szkolenia w zawodzie **pracownik biura podróży** oferowane są przez wyspecjalizowane firmy szkoleniowo-konsultingowe, organizacje turystyczne oraz touroperatorów.

Przykładowa tematyka szkoleń:

- sprzedaż turystycznej oferty agencyjnej,
- tworzenie własnej oferty turystycznej.

Z reguły 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

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 osób pracujących w zawodzie **pracownik biura podróży** wynosi zazwyczaj od 2250 zł do 4000 zł brutto miesięcznie, w zależności od: doświadczenia, umiejętności, znajomości języków obcych. Do tej podstawowej płacy doliczana jest na ogół prowizja od osiągniętej marży lub wysokości stawki prowizyjnej biura podróży agencyjnego, liczona od całości marży/prowizji biura lub wartości sprzedanych przez pracownika imprez turystycznych. Jej wysokość jest uzależniona od sezonu, specyfiki działalności i innych czynników.

Stosowane są także dodatki pozapłacowe. Wśród nich pracownik może otrzymać smartfon, laptop (do korzystania także w celach prywatnych), bezpłatny udział w szkoleniach, zniżki lub darmowy udział w imprezach turystycznych.

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-szczeblach>

<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 biura podróży** 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 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, poręcze, regulowaną wysokość krzesła, podnóżka i inne udogodnienia,
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O), w przypadku możliwości skorygowania ich szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą implantów lub aparatów słuchowych,
- z innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i innych, 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.).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1553, 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:

- Cybula P.: Transformacje prawa turystycznego. Proksenia, Kraków 2009.
- Gospodarek J.: Prawo w turystyce i rekreacji. Difin, Warszawa 2007.
- Kruczek Z., Walas B.: Promocja i informacja w turystyce. Proksenia, Kraków 2013.
- Kruczek Z.: Obsługa ruchu turystycznego. Proksenia, Kraków 2017.
- Konieczna-Domańska A.: Biura podróży na rynku turystycznym. PWN, Warszawa 2008.
- Mikuta B., Świątkowska H.: Organizacja usług turystycznych i hotelarskich. Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008.
- Rapacz A.: Przedsiębiorstwo turystyczne. Difin, Warszawa 2007.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>

- Informatory o egzaminach potwierdzających kwalifikacje zawodowe: <https://cke.gov.pl/egzamin-zawodowy/egzamin-zawodowy-formula-2017/informatory/informatory-2>
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe w zawodzie Technik obsługi turystycznej https://www.cke.edu.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422103.pdf
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe w zawodzie Technik turystyki wiejskiej https://www.cke.edu.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/515203.pdf
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Serwis Informacyjny Branży Turystycznej: <http://www.tur-info.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
Awans zawodowy	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.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	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).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	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.

Kody niepełnosprawności	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.
Kompetencje społeczne	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.
Kompetencje kluczowe	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.
Kompetencja zawodowa	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.
Kwalifikacja	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, cząstkowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	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.
Potwierdzanie kompetencji	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”.
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	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.).
Stanowisko pracy	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.
Tytuł zawodowy	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.

Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	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.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	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.
Wiedza	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.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	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.
Zawód	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.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomowi 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: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	Agent turystyczny	Przedsiębiorca turystyczny inny niż organizator turystyki, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez organizatora turystyki.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361 [dostęp: 31.10.2018]
2	Allotment	Przeznaczenie określonej liczby pokoi (miejsc noclegowych) w hotelu lub miejsc w środku transportu dla określonego organizatora turystyki z możliwością zmniejszenia wielkości rezerwacji lub zrezygnowania z nich.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://visiton.pl/news/88-informacje/147-slowniczek-pojec-w-hotelarstwie-czesc-4.html [dostęp: 31.10.2018]

3	Centra rezerwacji	Wyspecjalizowane placówki lub komórki przedsiębiorstw turystycznych oferujące usługi rezerwacji hoteli, biletów lotniczych, autokarów, samochodów w kraju i za granicą, organizacji podróży w tym służbowych, zakwaterowania, ubezpieczenia podróży oraz ubezpieczenia od kosztów rezygnacji czy zmiany planów w podróży z przyczyn losowych, monitorowania zarezerwowanych lotów i wsparcia w przypadku zakłóceń w podróży.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Konieczna-Domańska A.: Biura podróży na rynku turystycznym. PWN, Warszawa 2008
4	Customer Relationship Management (CRM)	Oprogramowanie służące zarządzaniu relacjami z klientem.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.commint.pl/slownik-outsourcingu/definicja-crm [dostęp: 31.10.2018]
5	Czarter	Wydzierżawienie, wynajęcie na podstawie umowy całego statku, hotelu, autokaru, pociągu, samolotu lub jego części bez możliwości zrezygnowania.	Medlik S.: Leksykon podróży i hotelarstwa. PWN, Warszawa 1995
6	Faktura-procedura marży dla biur podróży	Dokument potwierdzający dokonanie sprzedaży kompleksowej imprezy turystycznej, w której nie jest wyszczególniona wartość podatku VAT od towarów i usług.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-faktura-vat-marza-kiedy-mozna-ja-wystawic [dostęp: 31.10.2018]
7	Impreza turystyczna	Co najmniej dwa różne rodzaje usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji połączone przez jednego przedsiębiorcę turystycznego na prośbę podróżnego lub zgodnie z jego wyborem, przed zawarciem umowy obejmującej wszystkie usługi.	Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361, z późn. zm.)
8	Karta rozliczeniowa	Dokument zawierający zestawienie wpływów i poniesionych kosztów imprezy lub usługi turystycznej.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/53/id/1083 [dostęp: 31.10.2018]
9	Koszty bezpośrednie	Wszystkie świadczenia imprezy turystycznej liczone w wartościach brutto np. zakwaterowanie, wyżywienie, transport, ubezpieczenie itp. świadczone dla bezpośredniej korzyści turysty.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Koszty_bezpo%C5%9Brednie [dostęp: 31.10.2018]
10	Marża	Różnica między ceną sprzedaży a ceną zakupu danej imprezy lub usługi wyrażona kwotowo lub procentowo.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.findict.pl/sloownik/marza [dostęp: 31.10.2018]

11	Pilot wycieczek	Osoba zatrudniona bezpośrednio przy obsłudze turystów. Osoba ta sprawuje, w imieniu organizatora imprezy turystycznej, opiekę nad jej uczestnikami w niezbędnym zakresie oraz zapewnienia właściwą realizację usług na rzecz wszystkich uczestników, w odpowiednim miejscu, liczbie, jakości i terminie. Pilot czuwa także nad sposobem wykonania tych usług oraz przyjmuje reklamacje dotyczące świadczonych usług.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Konieczna-Domańska A.: Biura podróży na rynku turystycznym. PWN, Warszawa 2008
12	Pokwitowanie KP	Dokument „Kasa przyjmie” potwierdzający dokonanie wpłaty gotówką za kupiony towar lub usługę.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-kp-dowod-wplaty-wzor-z-omowieniem [dostęp: 31.10.2018]
13	Promocja mix	Zespół elementów (instrumentów) za pomocą którego odbywa się komunikacja z otoczeniem. W skład mixu promocyjnego wchodzi: reklama, public relations (propaganda), sprzedaż osobista, promocja uzupełniająca.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.wirtualnemedi.pl/sownik/promotion-mix [dostęp: 31.10.2018]
14	Rynek usług turystycznych	Wszystkie transakcje kupna i sprzedaży dóbr i usług zachodzące między podmiotami sprzedaży (wytwórcami usług turystycznych) i nabywcami, oraz warunki, w jakich one przebiegają.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Konieczna-Domańska A.: Biura podróży na rynku turystycznym. PWN, Warszawa 2008
15	Study-tour	Wyjazd adresowany do pracowników branży turystycznej, których celem jest poznawanie infrastruktury i atrakcji danego regionu. Podczas study-tour jego uczestnicy zwiedzają hotele, biorą udział w wycieczkach i poznają różne atrakcje, mające na celu jak najlepsze poznanie wizytowanego miejsca, tak aby w przyszłości mogli sprzedawać imprezy turystyczne związane z nowym celem podróży.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.wiadomosciturystyczne.pl/artykuly/artikul/392,0,47,0,study_tour_dzwignia_h andlu_.html [dostęp: 31.10.2018]
16	Systemy rezerwacyjne	Narzędzia informatyczne wspomagające biuro podróży w rezerwowaniu usług turystycznych on-line czyli w czasie rzeczywistym, pozwalające na poszerzenie oferty imprez i usług turystycznych, stosowane najczęściej w relacjach między biurami podróży i hotelami.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Konieczna-Domańska A.: Biura podróży na rynku turystycznym. PWN, Warszawa 2008
17	Targi turystyczne	Rodzaj wystawy, ekspozycji o zasięgu lokalnym, krajowym lub międzynarodowym, na której prezentowane są różnego rodzaju walory i atrakcje turystyczne miasta, regionu lub kraju. Obecnie narzędzie promocji i marketingu bezpośredniego, służące budowaniu relacji z dotychczasowymi i potencjalnymi kontrahentami.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Sztucki T.: Promocja, sztuka pozyskiwania nabywców. Agencja Wydawnicza Placet, Warszawa 1999
18	Touroperator	Organizator turystyki. W świetle przepisów przedsiębiorca turystyczny, który tworzy i sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne, bezpośrednio lub za pośrednictwem innego przedsiębiorcy turystycznego lub razem z innym przedsiębiorcą turystycznym, lub też przedsiębiorca turystyczny, który przekazuje dane podróży innemu przedsiębiorcy turystycznemu.	Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361, z późn. zm.)

19	Usługa turystyczna	Usługa świadczona przez przedsiębiorcę turystycznego na rzecz turysty. Na to pojęcie składają się cztery zasadnicze elementy. Pierwszy stanowi przewóz pasażerów. Drugim elementem jest zakwaterowanie w innych celach niż pobytowe. Trzeci element stanowi wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych. Ostatni, czwarty element tej definicji stanowią wszelkie usługi świadczone podróżnym.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361, z późn. zm.)
----	---------------------------	---	---

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.