



Opis wymagań stanowisk pracy

Zawód szkolny: technik obsługi turystycznej

Kod zawodu: 422103



Materiał został opracowany w ramach projektu: „Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznania”, finansowanego w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014–2020, Oś priorytetowa 8: Edukacja, Działanie 8.3. Wzmocnienie oraz dostosowanie kształcenia i szkolenia zawodowego do potrzeb rynku pracy, Poddziałanie 8.3.4. Kształcenie zawodowe młodzieży i dorosłych w ramach ZIT dla MOF Poznania, Nr umowy: RPWP.08.03.04-30-0002/16-00.

2018

Spis treści

Wprowadzenie	3
Część 1. Opis ogólnych wymagań pracy w zawodzie	4
<i>Syntetyczny opis zawodu</i>	4
<i>Warunki pracy (materialne, organizacyjne, społeczne)</i>	4
<i>Wymagania psychofizyczne i zdrowotne</i>	4
<i>Możliwości uzyskania kwalifikacji w zawodzie i rozwoju ścieżki edukacyjno-zawodowej</i>	5
<i>Możliwości awansu zawodowego</i>	6
<i>Tendencje zmian w zawodzie</i>	6
Część 2. Karty przykładowych stanowisk pracy, na których może być zatrudniony absolwent	8
Część 3. Kompetencje absolwentów szkół zawodowych w ocenie wielkopolskich pracodawców	12
1. <i>Ocena profilu umiejętności i kompetencji oraz poziomu przygotowania absolwenta do ich wykonywania</i>	13
2. <i>Ocena efektów kształcenia zawodowego (wiedza i umiejętności) właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie</i>	15
3. <i>Ocena kompetencji personalnych i społecznych oraz poziomu ich opanowania przez absolwentów szkół zawodowych</i>	19
Źródła	21

Wprowadzenie

Opis wymagań stanowisk pracy dla zawodu powstał w ramach projektu „Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznań” finansowanego w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014–2020, Oś priorytetowa 8: Edukacja, Działanie 8.3. Wzmocnienie oraz dostosowanie kształcenia i szkolenia zawodowego do potrzeb rynku pracy, Poddziałanie 8.3.4. Kształcenie zawodowe młodzieży i dorosłych w ramach ZIT dla MOF Poznań.

Powstały opis jest efektem badań przeprowadzonych wśród wielkopolskich pracodawców zatrudniających absolwentów szkół zawodowych, dzięki czemu badanie ma charakter unikatowy w skali kraju. Uzyskane wyniki badań uzupełniono informacjami z dostępnych źródeł zawodoznawczych.

Przygotowane z udziałem pracodawców informacje mogą być w szczególności pomocne dla:

- **Dyrektorów szkół zawodowych** w procesie doskonalenia programów nauczania dla zawodów poprzez ich dostosowywanie do wymagań rynku pracy, w naszym przypadku przedstawionych w formie opisów stanowisk pracy;
- **Uczniów szkół zawodowych** w procesie opracowania zindywidualizowanych programów praktyk oraz staży zawodowych u pracodawców;
- **Nauczycieli kształcenia zawodowego** – w modernizacji wyposażenia pracowni przedmiotowych oraz dostosowania praktycznej części zajęć edukacyjnych do zadań i czynności wykonywanych na stanowiskach pracy;
- **Szkolnych doradców zawodowych** do przygotowania materiałów zawodoznawczych, prowadzenia zajęć z doradztwa edukacyjno-zawodowego, czy wskazania potencjalnych ścieżek awansu zawodowego kandydata do zatrudnienia w danym zawodzie;
- **Pracodawców** w procesie rekrutacji pracowników, sporządzania opisów nowych stanowisk pracy uruchamianych w przedsiębiorstwie czy też aktualizacji już istniejących opisów obowiązków pracowników.

Opis wymagań stanowisk pracy składa się z 3 części:

- 1) *Ogólnego opisu wymagań, w którym przedstawiono m.in. syntezę zawodu, warunki pracy, wymagania psychofizyczne i zdrowotne, możliwości awansu zawodowego oraz tendencje zmian w zawodzie;*
- 2) *Kart przykładowych stanowisk pracy, na których opisano czynności zawodowe wykonywane na stanowisku pracy, obsługiwane urządzenia, maszyny i narzędzia, efekty pracy oraz wymagania rekrutacyjne;*
- 3) *Oceny przez pracodawców kompetencji zawodowych, personalnych i społecznych nabytych przez absolwentów szkół zawodowych.*

Opracowany materiał ma charakter ekspercki, gdyż przedstawiono w nim opinie i opisy stanowisk pracy w kilku firmach działających na terenie Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego Miasta Poznań. Nie stanowi on zamkniętego katalogu i wskazane jest, aby w przyszłości opis wymagań stanowisk pracy był aktualizowany i rozszerzany o opisy kolejnych stanowisk pracy.

Materiał przygotowano w oparciu o dokumenty prawne obowiązujące na dzień realizacji badań.

Część 1. Opis ogólnych wymagań pracy w zawodzie

Syntetyczny opis zawodu.

Technik obsługi turystycznej świadczy kompleksowe usługi turystyczne. Organizuje i realizuje imprezy turystyczne. W ramach swoich zadań zawodowych technik obsługi turystycznej rozlicza koszty imprez turystycznych oraz podejmuje wszelkie czynności związane z podróżą w całym sektorze przemysłu turystycznego. Zna wszelkie walory i atrakcje turystyczne Polski i świata, co w połączeniu ze znajomością zawodowego słownictwa języka obcego oraz zakresu usług świadczonych przez biura podróży pozwala na profesjonalną obsługę klienta. Obsługuje klientów korzystających z usług turystycznych, np. przewodnickich, pilotażu, noclegowych; obsługuje konferencje, kongresy; prowadzi dokumentację związaną z organizacją imprez i usług turystycznych oraz obsługą klientów; prowadzi działania marketingowe na rzecz turystyki.

Warunki pracy (materialne, organizacyjne, społeczne)

Praca w zawodzie technik obsługi turystycznej wykonywana jest w biurach podróży, jednostkach obsługi ruchu turystycznego, placówkach informacji turystycznej, obiektach noclegowych, biurach organizatorów kongresów i konferencji. Technik obsługi turystycznej może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług obsługi turystycznej. Pod względem wielkości zatrudnienia są to najczęściej firmy małe i średnie. Również wiele biur podróży działa w ramach sieci krajowych i międzynarodowych. W pracy technika obsługi turystycznej dominuje forma pracy indywidualnej, która wiąże się z intensywnymi kontaktami z klientami. Godziny pracy są zmienne. Czas pracy może przekroczyć 8 godzin dziennie. Kandydaci do pracy w zawodzie technik obsługi turystycznej muszą się liczyć z pracą w weekendy i święta.

Technik obsługi turystycznej pracuje głównie w pozycji stojącej. Niewymagane jest od niego noszenie ubrania służbowego (uniform, mundur). W swoim środowisku pracy narażony jest na pracę przy intensywnym oświetleniu i hałasie.

Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

1. Ważne jest, aby pracownik wykonujący zawód posiadał następujące **sprawności sensomotoryczne**: ostrość wzroku, zręczność rąk, ostrość słuchu, koordynacja wzrokowo-ruchowa, spostrzegawczość, szybki refleks.
2. W pracy w zawodzie ważne są następujące **sprawności i zdolności**: zdolność koncentracji uwagi, podzielność uwagi, dobra pamięć, uzdolnienia rachunkowe, rozumowanie logiczne, wyobraźnia przestrzenna.
3. Od technika obsługi turystycznej oczekuje się następujących **cech**: umiejętność pracy w szybkim tempie, odporność emocjonalna, samokontrola, umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi, samodzielność, cierpliwość, dokładność, wytrwałość, umiejętności podejmowania szybkich decyzji, zdolność przekonywania, inicjatywność, umiejętność współdziałania, rzetelność, sumienność.
4. W pracy w zawodzie technik obsługi turystycznej istnieje zagrożenie następującymi **chorobami zawodowymi**:
 - przewlekłe choroby narządu głosu związane z nadmiernym wysiłkiem głosowym;
 - przewlekłe choroby narządów ruchu;

5. Podjęcie pracy w zawodzie uniemożliwiają następujące **przeciwwskazania zdrowotne**:
 - brak zdolności motorycznych,
 - dysfunkcja kończyn górnych,
 - słaby słuch,
 - słaby wzrok.
6. Nie ma możliwości **zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami do pracy** w zawodzie.

Możliwości uzyskania kwalifikacji w zawodzie i rozwoju ścieżki edukacyjno-zawodowej

Ścieżki uzyskania kwalifikacji niezbędnych do wykonywania zawodu technik obsługi turystycznej dla **absolwenta 8-letniej szkoły podstawowej**:

- 1) Nauka w **4-letnim technikum** (do roku szkolnego 2018/2019); **5-letnim technikum** (od roku szkolnego 2019/2020) w zawodzie technik obsługi turystycznej.
- 2) Ukończenie szkoły z ocenami pozytywnymi i uzyskanie **świadectwa ukończenia technikum**.
- 3) Przystąpienie w trakcie nauki do egzaminów zewnętrznych potwierdzających kwalifikacje *TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych; TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych* i po ich pozytywnym zdaniu uzyskanie **świadectw potwierdzających kwalifikacje TG.14 i TG.15**.
- 4) Na podstawie otrzymanych: świadectw ukończenia technikum oraz świadectw potwierdzających kwalifikacje *TG.14* i *TG.15* wyodrębnionych w zawodzie technik obsługi turystycznej otrzymanie **dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe technika obsługi turystycznej**.
- 5) Uzyskanie **świadectwa maturalnego**, możliwość kontynuacji kształcenia na **studiach wyższych**.
- 6) Korzystanie z oferty kwalifikacyjnych kursów zawodowych, kursów umiejętności zawodowych, kursów kompetencji ogólnych i innych kursów organizowanych w formie kształcenia pozaszkolnego umożliwiających uzyskiwanie i uzupełnianie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w innych zawodach.

Alternatywne ścieżki potwierdzania kwalifikacji w zawodzie technik grafiki i poligrafii cyfrowej:

Ścieżka 1:

- 1) Uzyskanie wykształcenia co najmniej średniego albo średniego branżowego potwierdzonego **świadectwem ukończenia szkoły średniej** (liceum ogólnokształcącego, technikum, branżowej szkoły II stopnia).
- 2) Po uzyskaniu świadectwa ukończenia szkoły (matura nie jest wymagana) kontynuacja nauki na **kwalifikacyjnych kursach zawodowych** w zakresie kwalifikacji: *TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych; TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych*.
- 3) Przystąpienie do egzaminów potwierdzających kwalifikacje *TG.14* i *TG.15* w zawodzie. Po zdaniu egzaminów uzyskanie **świadectw potwierdzających kwalifikacje TG.14 i TG.15 w zawodzie technik obsługi turystycznej** wydanych przez komisję okręgową.
- 4) Uzyskanie **dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe technika obsługi turystycznej**, na podstawie świadectwa ukończenia szkoły średniej oraz świadectw potwierdzających kwalifikacje *TG.14* i *TG.15* w zawodzie.

Ścieżka 2¹:

- 1) Uzyskanie wykształcenia co najmniej średniego albo średniego branżowego potwierdzonego **świadectwem ukończenia szkoły średniej** (liceum ogólnokształcącego, technikum, branżowej szkoły II stopnia).
- 2) Dwa lata kształcenia się lub pracy w zawodzie, w którym wyodrębniono kwalifikacje *TG.14 i TG.15* dla technika usług turystycznych – zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego.
- 3) Przystąpienie do egzaminów potwierdzających kwalifikacje *TG.14 i TG.15* w zawodzie. Po zdaniu egzaminów uzyskanie **świadectw potwierdzających kwalifikacje TG.14 i TG.15 w zawodzie technik obsługi turystycznej** wydanych przez komisję okręgową.
- 4) Uzyskanie **dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe technika obsługi turystycznej**, na podstawie świadectwa ukończenia szkoły średniej oraz świadectw potwierdzających kwalifikacje *TG.14 i TG.15* w zawodzie.

Możliwości awansu zawodowego

1. **Przykładowe możliwości rozwoju kariery zawodowej w zawodzie przez pryzmat zajmowanych stanowisk pracy:**

Ścieżka 1: *specjalista ds. turystyki* → *kierownik biura podróży* → *właściciel biura podróży*

Ścieżka 2: *stażysta* → *specjalista ds. sprzedaży* → *kierownik* → *właściciel biura podróży*

Tendencje zmian w zawodzie

1. **W ocenie pracodawców w perspektywie najbliższych 5 lat mogą pojawić się nowe wymagania kompetencyjne w odniesieniu do osób pracujących w zawodzie technik obsługi turystycznej. Związane one będą z:**
 - umiejętnością posługiwania się dwoma językami obcymi,
 - sprzedażą ofert turystycznych tylko drogą internetową,
 - biegłą znajomością programów rezerwacyjnych.
2. **Tendencje w zapotrzebowaniu na pracowników w zawodzie:**

Prognoza Barometru zawodów na rok 2018 wykazuje stały poziom zapotrzebowania na technika obsługi turystycznej na terenie całej Wielkopolski. We wszystkich powiatach obserwowany jest stały poziom zatrudnienia w tym zawodzie. Natomiast badania przeprowadzone na stanowiskach pracy w ramach Projektu *Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu* wskazują na tendencje wzrostowe w zapotrzebowaniu na pracowników w zawodzie technik obsługi turystycznej.
3. **W ocenie pracodawców lepsze przygotowanie absolwenta szkoły zawodowej do pracy w zawodzie sprzyjać będą m.in. następujące działania:**
 - zatrudnienie w szkole doradców zawodowych w celu pomocy w wyborze kariery i ścieżek rozwoju zawodowego już na etapie edukacji,
 - rozszerzenie wymagań dotyczących pracy na konkretnych stanowiskach,
 - zwiększenie nacisku na znajomość języka angielskiego i np. niemieckiego (znajomość drugiego języka staje się koniecznością),

¹ <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12477>, dostęp: 15.03.2018 r.



-
- wprowadzenie do programu nauczania znajomości internetowych systemów rezerwacyjnych (lotów, wakacji, hoteli),
 - wyposażenie pracowni,
 - szczegółowa nauka geografii,
 - wycieczki, kursy zawodoznawcze,
 - wprowadzenie oceny ze stażu/praktyk, która będzie brana pod uwagę jako przedmiot, co powinno być motywacją do wyłożonej pracy i nauki.

Część 2. Karty przykładowych stanowisk pracy, na których może być zatrudniony absolwent

W tej części przedstawiono w formie kart stanowisk pracy przykładowe opisy stanowisk pracy wskazane przez wielkopolskich pracodawców i występujące w ich przedsiębiorstwach.

Karta stanowiska pracy zawiera wykaz:

- 1) czynności zawodowych wykonywanych na stanowisku pracy wraz z oceną przez pracodawcę poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania czynności zawodowych (skala ocen od 1 – zdecydowanie nieprzygotowany do 5 – całkowicie przygotowany);*
- 2) przykładowych urządzeń, maszyn, narzędzi obsługiwanych na stanowisku pracy wraz z oceną przez pracodawcę poziomu przygotowania absolwenta do posługiwania się nimi (skala ocen od 1 – całkowicie pod nadzorem do 5 – obsługuje całkowicie samodzielnie);*
- 3) przykładowych efektów pracy na danym stanowisku wraz z oceną przez pracodawców poziomu zaangażowania pracownika przy wykonywaniu danego efektu pracy;*
- 4) wymagań rekrutacyjnych dla kandydata na stanowisko pracy.*

Wymienione stanowiska pracy nie stanowią pełnego katalogu możliwości zatrudnienia absolwentów szkół zawodowych, dlatego też wskazane jest, aby były aktualizowane i uzupełniane z udziałem przedsiębiorstw, z którymi współpracują szkoły.

Uwaga, podane poniżej nazwy stanowisk pracy mogą być podobne, jednak różnią się zakresem wykonywanych czynności, czy też rodzajem obsługiwanych maszyn, urządzeń itp.

Przy uporządkowaniu kart stanowisk pracy uwzględniono także wielkość firmy, w której respondenci pracowali.

Pod względem poziomu zatrudnienia – średnia firma

Karta stanowiska pracy 1: SPECJALISTA ds. TURYSTYKI – SPRZEDAWCA

Lp.	Czynności zawodowe na stanowisku pracy specjalista ds. turystyki – sprzedawca	Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania czynności zawodowych <i>gdzie: 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
1	Przyjmowanie klientów					
2	Obsługa klientów					
3	Konsultacje telefoniczne					
4	Wprowadzanie ofert do systemu rezerwacyjnego					
5	Sprzedaż ofert turystycznych					
6	Rezerwacja hoteli					

Lp.	Nazwa urządzenia, maszyny, narzędzia obsługiwane na stanowisku pracy specjalista ds. turystyki – sprzedawca	Ocena przez pracodawców stopnia przygotowania absolwenta do obsługi wymienionych maszyn, urządzeń, narzędzi <i>gdzie: 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
1	Komputer					
2	Niszczonek					
3	Skanner					
4	Drukarka					
5	Telefon/faks					
6	Komputer					

Lp.	Efekty końcowe wykonywania pracy na stanowisku pracy specjalista ds. turystyki – sprzedawca	Ocena przez pracodawców poziomu zaangażowania pracownika przy wykonywaniu danego efektu pracy		
		Wykonuje pod nadzorem 1	Wykonuje całkowicie samodzielnie 2	Wykonuje we współpracy z innymi 3
1	Zadowolony klient			
2	Sprzedaż na wysokim poziomie			

Lp.	Wymagania rekrutacyjne dla kandydata na stanowisko pracy specjalista ds. turystyki – sprzedawca	
1	Poziom wykształcenia	Średnie zawodowe
2	Wykształcenie kierunkowe (specjalizacja)	Technik obsługi turystycznej
3	Znajomość języków obcych	Praktyki zawodowe
4	Doświadczenie zawodowe	Bardzo dobra znajomość angielskiego, niemieckiego, hiszpańskiego
5	Kompetencje personalne i społeczne	Wysoka kultura osobista
6	Inne wymagania (<i>proszę podać, jakie?</i>)	Kurs kasy fiskalnej

Karta stanowiska pracy 2: ASYSTENT W BIURZE PODRÓŻY

Lp.	Czynności zawodowe na stanowisku pracy asystent w biurze podróży	Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania czynności zawodowych <i>gdzie: 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
1	Wysyłanie korespondencji					
2	Obliczanie kilometrów na wyjazdy					
3	Kalkulacje programów					
4	Obsługa urządzeń biurowych					
5	Obsługa klienta					
6	Porządkowanie biura					

Lp.	Nazwa urządzenia, maszyny, narzędzia obsługiwane na stanowisku pracy asystent w biurze podróży	Ocena przez pracodawców stopnia przygotowania absolwenta do obsługi wymienionych maszyn, urządzeń, narzędzi <i>gdzie: 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
1	Komputer					
2	Drukarka					
3	Skaner					
4	Telefon/fax					
5	Kasa fiskalna					

Lp.	Efekty końcowe wykonywania pracy na stanowisku pracy asystent w biurze podróży	Ocena przez pracodawców poziomu zaangażowania pracownika przy wykonywaniu danego efektu pracy		
		Wykonuje pod nadzorem 1	Wykonuje we współpracy z innymi 2	Wykonuje całkowicie samodzielnie 3
1	Korespondencja			
2	Obsługa klienta			
3	Obliczone kilometry			
4	Uporządkowane miejsce pracy			
5	Kalkulacja programów			

Lp.	Wymagania rekrutacyjne dla kandydata na stanowisko pracy asystent w biurze podróży	
1	Poziom wykształcenia	Technikum 4-letnie
2	Wykształcenie kierunkowe (specjalizacja)	turystyka
3	Doświadczenie zawodowe	Min 2 lata
4	Kompetencje personalne i społeczne	Komunikatywność, odporność na stres
5	Dodatkowe kwalifikacje – kursy	

Karta stanowiska pracy 3: KIEROWNIK BIURA PODRÓŻY

Lp.	Czynności zawodowe na stanowisku pracy kierownik biura podróży	Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania czynności zawodowych gdzie: 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Organizowanie pracy biura					
2	Pozyskiwanie klientów					
3	Sprzedaż oferty turystycznej					
4	Tworzenie bazy klienta					
5	Indywidualna sprzedaż usług turystycznych					
6	Współpraca z kontrahentami					

Lp.	Nazwa urządzenia, maszyny, narzędzia obsługiwanego na stanowisku pracy kierownik biura podróży	Ocena przez pracodawców stopnia przygotowania absolwenta do obsługi wymienionych maszyn, urządzeń, narzędzi gdzie: 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Faks/ksero					
2	Telefon					
3	Drukarka					
4	Kasa fiskalna					
5	Komputer					

Lp.	Efekty końcowe wykonywania pracy na stanowisku pracy kierownik biura podróży	Ocena przez pracodawców poziomu zaangażowania pracownika przy wykonywaniu danego efektu pracy		
		Wykonuje pod nadzorem 1	Wykonuje we współpracy z innymi 2	Wykonuje całkowicie samodzielnie 3
1	Dobrze prosperujące biuro			
2	Sprzedawane oferty			

Lp.	Wymagania rekrutacyjne dla kandydata na stanowisko pracy kierownik biura podróży	
1	Poziom wykształcenia	Średnie ogólne/zawodowe
2	Wykształcenie kierunkowe (specjalizacja)	Technik obsługi turystycznej
3	Doświadczenie zawodowe	10 lat
4	Znajomość języków obcych	1 język
5	Kompetencje personalne i społeczne	Wysoka kultura osobista, komunikatywność

Część 3. Kompetencje absolwentów szkół zawodowych w ocenie wielkopolskich pracodawców

Kompetencje absolwentów szkół zawodowych zostały przedstawione w formie:

- 1) Profilu umiejętności i kompetencji absolwenta;*
- 2) Wykazu efektów kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie;*
- 3) Profilu kompetencji personalnych i społecznych.*

Każdy z elementów składowych profilu kompetencji został poddany ocenie pod kątem jego istotności z punktu widzenia potrzeb pracodawców oraz poziomu przygotowania absolwenta szkoły zawodowej do jego wykonywania.

1. Ocena profilu umiejętności i kompetencji oraz poziomu przygotowania absolwenta do ich wykonywania

Lp.	Profil umiejętności i kompetencji absolwenta	Ocena istotności elementów profilu z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania elementów profilu gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5- najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Opracowuje programy imprez turystycznych				4,2	
					4,5	
2	Kalkuluje koszty imprez i usług turystycznych				3,7	
					3,7	
3	Zamawia i dokonuje rezerwacji imprez i usług turystycznych				4,0	
				2,7		
4	Współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych			3,3		
				3,5		
5	Obsługuje imprezy turystyczne					4,7
					4,2	
6	Udziela informacji turystycznej			3,0		
				3,0		
7	Stosuje instrumenty marketingu w celu sprzedaży imprez i usług turystycznych			3,2		
				2,8		
8	Prowadzi rozliczenia finansowe imprez i usług turystycznych oraz ewidencjonuje operacje gospodarcze				3,8	
				3,2		
9	Sporządza i gromadzi dokumentację dotyczącą obsługi ruchu turystycznego			3,2		
				3,2		
10	Stosuje branżowe programy i systemy komputerowe do obsługi ruchu turystycznego				4,2	
				3,2		
11	Przestrzega przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii				3,8	
					4,0	
12	Udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia				3,7	
					3,8	

Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznania

Lp.	Profil umiejętności i kompetencji absolwenta	Ocena istotności elementów profilu z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania elementów profilu gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5- najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
13	Stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej, prawa pracy oraz ochrony danych osobowych				4,5	
				3,2		
14	Postępuje się językiem obcym				3,7	
				3,2		
15	Korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji			2,8		
					3,8	
16	Organizuje pracę małego zespołu				4,0	
				3,5		

2. Ocena efektów kształcenia zawodowego (wiedzy i umiejętności) właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie

Lp.	Efekty kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	Ocena istotności efektu kształcenia z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu opanowania efektu kształcenia/wiedzy i umiejętności przez absolwentów szkół zawodowych gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych						
Grupa efektów kształcenia: Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych						
1	Wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata				4,5	
					4,2	
2	Korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji			3,5		
					4,2	
3	Dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów				4,2	
				3,5		
4	Opracowuje programy imprez turystycznych					4,7
					4,0	
5	Sporządza programy konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych				3,8	
					3,8	
6	Kalkuluje koszty usług turystycznych				4,2	
					3,8	
7	Oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe					4,7
					3,8	
8	Ustala ceny imprez i usług turystycznych				3,7	
					3,8	
9	Sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych				3,8	
					3,8	
Grupa efektów kształcenia: Rezerwacja imprez i usług turystycznych						
10	Dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych			3,3		
				3,3		
11	Dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego			3,0		
				3,3		

Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznań

Lp.	Efekty kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	Ocena istotności efektu kształcenia z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu opanowania efektu kształcenia/wiedzy i umiejętności przez absolwentów szkół zawodowych <i>gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
12	Zamawia usługi turystyczne				4,3	
				3,0		
13	Prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych					4,7
					4,3	
14	Dokonyuje rezerwacji usług on-line				4,3	
						4,7
15	Korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego				3,8	
					4,3	
16	Opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych				4,0	
					3,8	
Grupa efektów kształcenia: Realizacja imprez i usług turystycznych						
17	Stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek			3,3		
				3,5		
18	Przestrzega zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego			3,5		
				3,3		
19	Planuje i organizuje czas wolny klientów			2,7		
				2,8		
20	Obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów				4,5	
				3,3		
21	Współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych				3,7	
				3,0		
22	Obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne			2,7		
				3,0		
23	Przestrzega zasad obsługi klienta				4,3	
					3,8	
24	Sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych				3,7	
					3,7	

Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznania

Lp.	Efekty kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	Ocena istotności efektu kształcenia z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu opanowania efektu kształcenia/wiedzy i umiejętności przez absolwentów szkół zawodowych <i>gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
25	Gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych.				4,3	
					3,8	
26	Monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych.				4,2	
				2,8		
TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych						
Grupa efektów kształcenia: Prowadzenie informacji turystycznej						
27	Tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej			3,3		
				3,5		
28	Udziela informacji turystycznej			3,5		
					4,0	
29	Określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata				3,7	
				3,4		
30	Korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej				3,7	
					4,2	
31	Współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego			3,5		
					4,0	
32	Opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych			3,5		
				3,2		
Grupa efektów kształcenia: Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych						
33	Stosuje komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych				4,2	
					3,7	
34	Stosuje różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego				3,8	
					3,7	
35	Rejestruje sprzedaż usług i imprez turystycznych				4,3	
				3,3		

Lp.	Efekty kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	Ocena istotności efektu kształcenia z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu opanowania efektu kształcenia/wiedzy i umiejętności przez absolwentów szkół zawodowych <i>gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
36	Stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych				3,7	
				2,7		
37	Sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne				4,3	
				3,2		
38	Sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych				4,3	
				3,7		
39	Stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych				4,0	
				3,7		
Grupa efektów kształcenia: Rozliczanie imprez i usług turystycznych						
40	Rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców				4,3	
					3,5	
41	Sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej				3,5	
				3,0		
42	Przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych				4,0	
				3,2		
43	Rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych				3,8	
					4,3	
44	Prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych, przestrzegając zasad rachunkowości				4,0	
				3,2		
45	Sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych				3,8	
				3,0		

3. Ocena kompetencji personalnych i społecznych oraz poziomu ich opanowania przez absolwentów szkół zawodowych

Lp.	Kompetencje personalne i społeczne	Ocena istotności kompetencji personalnych i społecznych z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu nabytych przez absolwenta kompetencji personalnych i społecznych gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5- najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Przestrzeganie zasad kultury i etyki					4,8
					4,2	
2	Kreatywność i konsekwencja w realizacji zadań				4,5	
				3,3		
3	Planowanie działania i zarządzanie czasem				4,4	
				3,2		
4	Przewidywanie skutków podejmowanych działań				4,2	
					3,7	
5	Ponoszenie odpowiedzialności za podejmowane działania				4,5	
					3,7	
6	Otwartość na zmiany				4,0	
					4,5	
7	Stosowanie technik radzenia sobie ze stresem				4,0	
					4,3	
8	Aktualizacja wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych				3,7	
						5,0
9	Przestrzeganie tajemnicy zawodowej				4,5	
					4,3	
10	Negocjowanie warunków porozumień				3,7	
					4,3	
11	Komunikatywność					4,7
					4,6	

Lp.	Kompetencje personalne i społeczne	Ocena istotności kompetencji personalnych i społecznych z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu nabytych przez absolwenta kompetencji personalnych i społecznych <i>gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5- najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
12	Stosowanie metod i technik rozwiązywania problemów				4,2	
					4,5	
13	Współpraca w zespole					4,7
					4,2	

Źródła

1. Internetowe narzędzie doradztwa zawodowego w szkole: www.mapakarier.org, dostęp: 29.03.2018
2. Opisy zawodu z MRPiPS (dla zawodów, które występują również w KZIS dla rynku pracy):
<http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow/>, dostęp: 29.03.2018
3. Podstawa programowa w zawodzie technik obsługi turystycznej
https://www.ore.edu.pl/wp-content/uploads/ksztalcenie_zawodowe/zawody2-3/cd/technik_obsługi_turystycznej_422103_1.pdf, dostęp: 29.03.2018
4. Serwis Barometr Zawodów: www.barometrzawodow.pl, dostęp: 29.03.2018.
5. Serwis Ośrodka Rozwoju Edukacji: <https://www.ore.edu.pl/>, dostęp: 29.03.2018
6. Suplement do dyplomu w zawodzie technik obsługi turystycznej:
<http://europass.org.pl/wp-content/uploads/2014/06/t-technik-obsługi-turystycznej-pl.pdf> dostęp: 29.03.2018
7. Zintegrowany System Kwalifikacji: <https://www.kwalifikacje.gov.pl/>, dostęp 29.03.2017.

Akty prawne:

1. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz.U. 2017 poz. 860)
2. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 marca 2017 r. w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół (Dziennik Ustaw 2017 r. poz. 703)
3. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz.U. 2017 r. poz. 622)

Zdjęcia na stronie tytułowej zaczerpnięto z bazy darmowej grafiki PIXABAY, z wykorzystaniem zasobów udostępnianych na licencji Creative Commons CC0 <https://pixabay.com/pl>, dostęp 15.03.2018 r.