

Warszawa, dnia 26 sierpnia 2025 r.

Poz. 815

**OBWIESZCZENIE
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI¹⁾**

z dnia 12 sierpnia 2025 r.

**w sprawie włączenia kwalifikacji wolnorynkowej „Opieka nad turystami imprez pobytowych –
rezydent turystyczny” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji**

Na podstawie art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2024 r. poz. 1606) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji wolnorynkowej „Opieka nad turystami imprez pobytowych – rezydent turystyczny” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Sportu i Turystyki: *J. Rutnicki*

¹⁾ Minister Sportu i Turystyki kieruje działem administracji rządowej – turystyka, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 lipca 2025 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. poz. 1002).

Załącznik do obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki
z dnia 12 sierpnia 2025 r. (M.P. poz. 815)

INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI WOLNORYNKOWEJ „OPIEKA NAD TURYSTAMI IMPREZ POBYTOWYCH –
REZYDENT TURYSTYCZNY” DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI

1. Nazwa kwalifikacji wolnorynkowej

Opieka nad turystami imprez pobytowych – rezydent turystyczny

2. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji wolnorynkowej oraz odniesienie do poziomu Sektorowej Ramy Kwalifikacji

4 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji (dalej jako PRK), 4 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka
--

3. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji wolnorynkowej

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

Zestaw 1. Podstawy pracy rezydenta turystycznego	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Charakteryzuje rynek pracy rezydentów turystycznych	– podaje przykładowych pracodawców i źródła informacji o ofertach pracy dla rezydentów turystycznych, – omawia wymagania stawiane kandydatom na rezydentów turystycznych, – rozróżnia rodzaje zatrudnienia i sposoby wynagradzania rezydenta turystycznego, – definiuje zakres odpowiedzialności osób i podmiotów zaangażowanych w realizację imprezy turystycznej.
Omawia podstawy prawne pracy rezydenta turystycznego	– omawia obowiązujące akty prawne regulujące pracę rezydenta turystycznego, – omawia zakres odpowiedzialności i obowiązków rezydenta turystycznego wynikających z przepisów.

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

Zestaw 2. Rozpoczęcie i zakończenie pobytu turystów	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Przyjmuje turystów na kierunku wakacyjnym	– wymienia dokumenty związane z przyjęciem i pobytem turystów, – omawia rodzaje transferów, – prezentuje informacje powitalne (dotyczące m.in. przejazdu do hotelu, zakwaterowania, numerów kontaktowych, spotkania informacyjnego).
Charakteryzuje zasady kwatrowania turystów w obiekcie noclegowym	– omawia rodzaje i standard obiektów noclegowych, – omawia rodzaje pokoi, – omawia rodzaje wyżywienia, – charakteryzuje usługi dodatkowe (np. minibar, animacje), – podaje zasady zakwaterowania i wykwaterowania w obiekcie noclegowym.

Zestaw 3. Prowadzenie spotkania informacyjnego	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Prezentuje informacje organizacyjne	– podaje zakres i sposoby przekazywanych informacji organizacyjnych, – opisuje zawartość poszczególnych części spotkania informacyjnego, – prezentuje fragment spotkania informacyjnego zgodnie ze sztuką prezentacji i wystąpień publicznych.
Prezentuje ofertę wycieczek fakultatywnych	– charakteryzuje sposób organizacji i sprzedaży wycieczek fakultatywnych na kierunku wakacyjnym, – omawia techniki sprzedaży wycieczek fakultatywnych, – prezentuje wybraną wycieczkę fakultatywną zgodnie z technikami sprzedaży oraz ze sztuką prezentacji i wystąpień publicznych.

Zestaw 4. Opieka nad turystami	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Zna sposoby postępowania w sytuacjach niestandardowych	– opisuje działania rezydenta w sytuacjach wystąpienia nieregularności (np. opóźniony samolot, zaginiony/zniszczony bagaż, overbooking), – omawia działania rezydenta w sytuacjach zdarzeń losowych (np. kontakt z ubezpieczycielem, placówką dyplomatyczną), – omawia zasady postępowania w przykładowych sytuacjach trudnych i konfliktowych.
Zna zasady przyjmowania zgłoszeń dotyczących uchybień	– opisuje prawa i obowiązki organizatora turystyki i klienta wynikające z obowiązujących przepisów prawnych, – wyjaśnia zapisy wybranych warunków umowy o udział w imprezie turystycznej wraz z załącznikami (np. OWU, informacje praktyczne), – podaje przykładową procedurę przyjmowania zgłoszeń dotyczących uchybień.
Prezentuje oferty wycieczek fakultatywnych	– omawia uwarunkowania realizacji i przebiegu wycieczek fakultatywnych, np. rodzaje transportu, przygotowanie uczestników, grupę docelową, zasady bezpieczeństwa, – omawia metodykę prowadzenia wycieczek fakultatywnych.

4. Ramowe wymagania dotyczące metod przeprowadzania walidacji, osób przeprowadzających walidację oraz warunków organizacyjnych i materialnych niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego przeprowadzania walidacji

1. Etap weryfikacji 1.1. Metody Na etapie weryfikacji efektów uczenia się wykorzystuje się następujące metody: – test teoretyczny, – obserwację w warunkach symulowanych w czasie rzeczywistym. 1.2. Zasoby kadrowe Instytucja certyfikująca powołuje komisję, która odpowiada za przebieg weryfikacji efektów uczenia się. W skład komisji wchodzi minimum 2 osoby. Każdy z członków komisji musi spełniać następujące warunki: – znać zasady przeprowadzania walidacji i stosowane metody, – udokumentować posiadanie kwalifikacji pełnej z poziomem minimum 6 PRK (wykształcenie wyższe na poziomie licencjatu), – przedstawić dokument (np. umowę o pracę, umowę-zlecenie, umowę o współpracy, referencje lub zaświadczenie od organizatora turystyki) potwierdzający doświadczenie w wykonywaniu zadań rezydenta turystycznego przez minimum 6 miesięcy. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Walidacja może być prowadzona stacjonarnie lub zdalnie (on-line) w czasie rzeczywistym. Składa się z dwóch części – testu teoretycznego oraz obserwacji w warunkach symulowanych przeprowadzonej w czasie rzeczywistym. W przypadku walidacji stacjonarnej instytucja certyfikująca ma obowiązek zapewnić pomieszczenie, w którym walidacja się odbędzie.
--

W przypadku walidacji zdalnej instytucja certyfikująca zabezpiecza narzędzia on-line zapewniające sprawdzenie osiągnięcia efektów uczenia się. W przypadku osób posiadających udokumentowane min. 6-miesięczne doświadczenie w wykonywaniu zadań opisanych w kwalifikacji możliwe jest uznanie efektów uczenia się na podstawie analizy dowodów i deklaracji potwierdzających pracę na stanowisku rezydenta turystycznego i wykonywanie zadań opisanych w kwalifikacji w ciągu ostatnich 5 lat od daty walidacji. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić wsparcie osobie przystępującej do walidacji w zakresie identyfikowania oraz dokumentowania posiadanych efektów uczenia się. 2.1. Metody Nie określa się wymagań dla etapu identyfikowania i dokumentowania.	
5. Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji	Brak wymagań.
6. Inne, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunki uzyskania kwalifikacji wolnorynkowej	Brak innych, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunków uzyskania kwalifikacji wolnorynkowej.
7. Okres ważności certyfikatu kwalifikacji wolnorynkowej	Certyfikat jest ważny bezterminowo.
8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji, z uwzględnieniem terminu, o którym mowa w art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji	Nie rzadziej niż raz na 10 lat.