

Warszawa, dnia 24 września 2019 r.

Poz. 869

**OBWIESZCZENIE
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI¹⁾**

z dnia 9 września 2019 r.

w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Obsługa w turystyce zdrowotnej” 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 2018 r. poz. 2153 i 2245 oraz z 2019 r. poz. 534 i 1287) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji rynkowej „Obsługa w turystyce zdrowotnej” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Sportu i Turystyki: *W. Bańka*

¹⁾ Minister Sportu i Turystyki kieruje działem administracji rządowej – turystyka, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 13 grudnia 2017 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. poz. 2318).

Załącznik do obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 9 września 2019 r. (poz. 869)

INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI RYNKOWEJ „OBŚLUGA W TURYSTYCE ZDROWOTNEJ” DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI

1. Nazwa kwalifikacji rynkowej

Obsługa w turystyce zdrowotnej

2. Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej

Certyfikat

3. Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej

5 lat

4. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji rynkowej

4 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji, 4 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka

5. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji rynkowej

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się
 Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do obsługi turysty zdrowotnego: dobiera, prezentuje i organizuje usługi dopasowane do potrzeb i oczekiwań turysty zdrowotnego (z wyłączeniem usług medycznych), monitoruje ich realizację.
 W czasie dobierania oferty uwzględnia specyfikę terapii, której poddawany jest turysta zdrowotny, a także możliwości, które stwarzają dostępne obiekty świadczące usługi turystyki zdrowotnej. Osoba z daną kwalifikacją jest także gotowa do modyfikowania oferty w odpowiedzi na potrzeby turysty zdrowotnego, które pojawiają się w trakcie realizacji usługi. Utrzymuje kontakt po zakończeniu pobytu turystycznego. Posiada wiedzę z zakresu organizacji turystyki zdrowotnej, podstawową wiedzę na temat systemu świadczeń zdrowotnych, ze szczególnym uwzględnieniem zasad refundacji świadczeń dotyczących turystów zagranicznych.

Zestaw 1. Wybrane informacje dotyczące świadczenia usług w obszarze turystyki zdrowotnej

Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Charakteryzuje wybrane elementy organizacji systemu opieki zdrowotnej związane z turystyką zdrowotną	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia i charakteryzuje rodzaje świadczeń zdrowotnych w obszarach turystyki: medycznej, uzdrowiskowej oraz SPA & Wellness; - wymienia źródła informacji o zasadach finansowania świadczeń zdrowotnych w obszarach turystyki: medycznej, uzdrowiskowej oraz SPA & Wellness; - omawia podstawowe zasady refundacji świadczeń zdrowotnych na terenie Polski (w tym refundacji dotyczących turystów zagranicznych); - wymienia i charakteryzuje instytucje, z którymi może być potrzebne nawiązanie współpracy w ramach usług świadczonych turystyce zdrowotnemu; - wskazuje przykładowe źródła informacji o trendach rozwoju turystyki zdrowotnej.

Charakteryzuje elementy programu pobytu w instytucji świadczącej usługi dla turystów zdrowotnych	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia i charakteryzuje elementy programu pobytu turysty zdrowotnego organizowanego w czasie wolnym od świadczeń zdrowotnych; - omawia ograniczenia w korzystaniu z elementów programu pobytu w instytucji świadczącej usługi dla turystów zdrowotnych, związane ze stanem zdrowia oraz przebytymi i planowanymi zabiegami; - omawia elementy oferty turystyki zdrowotnej (zakres, cena, termin, miejsce, dostosowanie do potrzeb turysty), wyjaśniając różnice pomiędzy turystyką medyczną, uzdrowiskową oraz SPA&Wellness. - omawia aktualnie obowiązujące wybrane regulacje prawne świadczenia usług turystycznych, np. ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych; - omawia podstawowe regulacje prawne dotyczące ochrony danych osobowych; - wymienia podstawowe regulacje prawne dotyczące ubezpieczeń w turystyce.
Zestaw 2. Zasady oraz metody komunikacji i współpracy z turystą zdrowotnym	
Poszczególne efekty uczenia się	<p>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</p> <ul style="list-style-type: none"> - omawia zasady skutecznej komunikacji z turystą zdrowotnym (zasada aktywnego i biernego słuchania, milczenie, intonacja głosu, refleksja, parafraza, aktywne słuchanie, utrzymywanie kontaktu wzrokowego); - podaje przykłady dostosowania sposobu komunikowania się do rozmówcy (np. posługiwanie się językiem zrozumiałym dla turysty zdrowotnego, omawia sposoby reagowania na bardzo różne pytania turysty zdrowotnego, w tym cierpliwość, empatia, towarzyszenie); - omawia rolę komunikacji niewerbalnej w porozumiewaniu się z turystą zdrowotnym; - wymienia i omawia podstawowe kryteria rozpoznawania sytuacji kryzysowej u turysty zdrowotnego; - podaje przykłady sytuacji, w których potrzebne może być motywowanie turysty zdrowotnego do troski o siebie i do współpracy z zespołem leczącym; - omawia przykładowe sposoby motywowania turysty zdrowotnego do troski o siebie i współpracy z zespołem leczącym.
Buduje relacje z turystą zdrowotnym	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia sposoby budowania relacji z turystą zdrowotnym; - omawia sposoby oraz podstawowe zasady nawiązywania relacji z turystami zdrowotnymi; - formuluje odpowiedź na wylosowany z katalogu przykładowy e-mail od turysty zdrowotnego lub prowadzi przykładową rozmowę telefoniczną z turystą zdrowotnym.
Posługuje się wiedzą o zasadach etyki zawodowej dotyczących świadczenia usług w obszarze turystyki zdrowotnej	<ul style="list-style-type: none"> - podaje przykłady sytuacji potencjalnie nieetycznych w obsłudze turysty zdrowotnego; - omawia przykładowe dylematy etyczne związane ze świadczeniem usług w obszarze turystyki zdrowotnej.

Zestaw 3. Zasady współpracy z turystą zdrowotnym i jego otoczeniem	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Identyfikuje i analizuje potrzeby turysty zdrowotnego	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia niezbędne elementy treści wywiadu z turystą zdrowotnym i krótko uzasadnia je; - przeprowadza wywiad z turystą zdrowotnym zgodnie z określonym kwestionariuszem.
Dobiera i prezentuje ofertę dostosowaną do potrzeb turysty zdrowotnego	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje produkt turystyki zdrowotnej i wymienia jego podstawowe elementy, wymienia świadczenia w pakiecie podstawowym i dodatkowym dostosowane do wylosowanego profilu oraz potrzeb turysty zdrowotnego; - omawia ofertę podróży turysty zdrowotnego przed skorzystaniem z usług i po ich zakończeniu; - planuje koordynację wszystkich dodatkowych usług w trakcie trwania zabiegów; - przedstawia oferty zakwaterowania i wyżywienia, dostosowane do potrzeb i preferencji turysty zdrowotnego; - wymienia podstawowe przeciwwskazania do różnego typu usług zdrowotnych oraz ograniczenia w korzystaniu z produktów dodatkowych po zabiegach; - tworzy i prezentuje przykładowy scenariusz pobytu turysty zdrowotnego, z uwzględnieniem różnych jego wariantów, specyfiki regionu, w którym turysta ma przebywać, a także standardowych wskazań i przeciwwskazań względem terapii lub zabiegów; - odpowiada na wylosowane przykładowe pytania turysty zdrowotnego dotyczące oferty; - wymienia elementy kosztorysu usługi dostosowanej do potrzeb turysty zdrowotnego.

6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidacje

<p>Metody stosowane w walidacji</p> <ul style="list-style-type: none"> - test teoretyczny; - rozmowa kwalifikacyjna; - obserwacja w warunkach symulowanych; - wywiad swobodny. <p>Weryfikacja musi składać się z dwóch części: teoretycznej i praktycznej. Weryfikowana musi być wiedza ze wszystkich trzech zestawów efektów uczenia się, poprzez test i rozmowę z komisją. Warunkiem przystąpienia do części praktycznej jest zaliczenie części teoretycznej. Zaliczenie to jest ważne przez okres 12 miesięcy. W części praktycznej weryfikowane muszą być umiejętności z zestawów 2 i 3, z wykorzystaniem symulacji i wywiadu swobodnego.</p> <p>Zasoby kadrowe</p> <p>Komisja walidacyjna składa się z co najmniej trzech członków. Każdy z członków komisji musi spełniać następujące warunki:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. posiadać co najmniej wykształcenie wyższe na poziomie magistra; 2. posiadać kompetencje minimum z jednego z trzech zakresów: turystyki medycznej, uzdrowiskowej, SPA&Wellness, których weryfikacja następuje przez spełnianie jednego z poniższych warunków: <ol style="list-style-type: none"> a) posiadać 5-letnie doświadczenie w realizacji usług z obszaru turystyki zdrowotnej;
--

- b) posiadać 5-letnie doświadczenie pracy w obiekcie turystyki medycznej, uzdrowiskowej lub SPA&Wellness (w tym minimum 3-letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym);
- c) posiadać min. 5 lat doświadczenia i min. 5 publikacji naukowych z zakresu turystyki zdrowotnej.

Sposób prowadzenia walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji

W części teoretycznej postępowania walidacyjnego musi być zapewniona możliwość samodzielnej pracy z dostępem do komputera i Internetu oraz tradycyjnych arkuszy papierowych. Część praktyczna musi odbywać się w obiekcie świadczącym usługi z zakresu turystyki zdrowotnej, obiekt taki musi zatrudnić min. 5 osób. Musi być zapewniona procedura odwoławcza. Nie określa się wymogów dla etapu identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się.

7. Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Kwalifikacja pełna 4 PRK – świadectwo dojrzałości.

8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat.