



# MONITOR POLSKI

DZIENNIK URZĘDOWY RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

---

Warszawa, dnia 24 września 2019 r.

Poz. 869

**OBWIESZCZENIE  
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI<sup>1)</sup>**

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*

---

<sup>1)</sup> 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

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

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

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

## 6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidacje

### Metody stosowane w walidacji

- test teoretyczny;
- rozmowa kwalifikacyjna;
- obserwacja w warunkach symulowanych;
- wywiad swobodny.

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.

### Zasoby kadrowe

Komisja walidacyjna składa się z co najmniej trzech członków. Każdy z członków komisji musi spełniać następujące warunki:

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:
  - 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.