

Pracownik informacji turystycznej

422502

Inna nazwa zawodu: nie występują

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Rolą pracownika informacji turystycznej jest udzielanie informacji o atrakcjach turystycznych miasta i regionu, noclegach, punktach gastronomicznych, możliwościach transportu czy wypożyczenia takich pojazdów jak samochód, rower. Jego wiedza obejmuje także znajomość godzin otwarcia różnych instytucji, terminarz imprez, wydarzeń kulturalnych.

Informacje te udzielane są zainteresowanym osobom odwiedzającym Centra Informacji Turystycznej, ale także za pośrednictwem telefonu, e-maila czy faxu. Do jego zadań może należeć także dbanie o zaopatrzenie stojaków w materiały promocyjne czy aktualizowanie strony internetowej poświęconej turystycznym walorom regionu. Analizuje także treści codziennej prasy pod kątem wiadomości, które może wykorzystać w swojej pracy (wydarzenia kulturalne, zmiany funkcjonowania urzędów, instytucji, muzeów itp.) Dbą o to by tworzone przez niego bazy danych były aktualne i umożliwiały przekazywanie wiarygodnych informacji turystom. Pracownicy informacji turystycznej biorą też udział w targach turystycznych, podczas których udzielają informacji i rozdają materiały promocyjne o mieście, województwie.

W zawodzie tym dominuje praca z ludźmi: odpowiadanie na pytania, udzielanie rad dotyczących możliwości spędzania czasu, miejsc, które warto odwiedzić. Pomimo tego, że praca ta ma charakter indywidualny, pracownicy informacji turystycznej często pracują w zespołach, dlatego ceniona jest także umiejętność współpracy. Pracownicy informacji turystycznej posługują się w swojej pracy przewodnikami turystycznymi, mapami, katalogami. Istotna jest także umiejętność pracy przy użyciu komputera – wyszukiwanie informacji w Internecie, posługiwanie się pocztą elektroniczną (e-mail), tworzenie i wykorzystanie baz danych.

Wymogiem podjęcia pracy w tym zawodzie jest komunikatywność, czyli precyzyjne, jasne wyrażanie się oraz rozumienie i zaangażowanie w wypowiedzi innych, a także otwartość w kontaktach z ludźmi.

Ceniona jest poza tym wysoka kultura osobista, dyspozycyjność (możliwa praca w systemie zmianowym, praca w soboty, niedziele, święta) oraz znajomość języków obcych.

Pracownik informacji turystycznej powinien mieć podstawową wiedzę z zakresu psychologii (radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych, rozpoznawanie potrzeb) i dobrą pamięć. W zawodzie tym dobrze odnajdują się osoby, których zainteresowania związane są z geografią, historią, znajomością języków obcych.

Praca ta ma charakter informacyjny, usługowy i poznawczy. Należy do prac lekkich, ale

istnieją przeciwwskazania do podjęcia pracy w tym zawodzie.

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ŚRODOWISKO PRACY

Warunki materialne

Pracownik informacji turystycznej wykonuje swoje czynności zawodowe w pomieszczeniach biurowych, okresowo także w halach, w których odbywają się np. targi turystyczne. Do rzadkości należą stanowiska na wolnym powietrzu (są one tworzone zwykle okazjonalnie, sezonowo, podczas większych wydarzeń kulturalnych, sportowych itp., podczas których informacja turystyczna stanowi ważny element przedsięwzięcia).

Głównymi narzędziami pracy w tym zawodzie są: komputer (z dostępem do Internetu), przewodniki turystyczne, mapy, telefon i inne urządzenia biurowe.

Ponieważ praca ta w przeważającej części ma charakter siedzący, osoby ją wykonujące mogą być narażone na dolegliwości ze strony układu mięśniowo - szkieletowego.

Przyjmują one zwykle postać dolegliwości bólowych umiejscowionych głównie w okolicy: szyi, karku, barków, odcinka lędźwiowego kręgosłupa, rąk.

Warunki społeczne

Praca ma charakter indywidualny - każdy pracownik świadczy swe usługi bezpośrednio na rzecz klienta i niezależnie od innych pracowników biura.

Podstawowe w tej pracy są kontakty z ludźmi, i to bardzo intensywne, głównie polegające na odpowiadaniu na pytania i doradzaniu. Przy takiej intensywności kontaktów istnieje pewne ryzyko konfliktów z klientami, zwłaszcza na tle ich negatywnej oceny poziomu obsługi.

Warunki organizacyjne

Praca na tym stanowisku trwa zwykle 8 godzin dziennie ale możliwa jest praca zmianowa. Wynika to z potrzeby zapewnienia turystom pomocy także w godzinach późniejszych niż szesnasta czy siedemnasta. Pracownicy informacji turystycznej mogą np. rozpoczynać pracę o godzinie jedenastej a kończyć swoją zmianę o dziewiętnastej. Należy także liczyć się ewentualnością pracy w soboty, niedziele czy niektóre święta.

Charakter pracy jest raczej zrutynizowany, ponieważ odnosi się do ograniczonej gamy działań, form pomocy i zakresu tematycznego. Każdy klient pracownika informacji turystycznej jest jednak inny pod względem potrzeb i oczekiwań.

Praca ta sporadycznie wymaga przemieszczania się, ale na stosunkowo niedużych obszarach. Jest to związane np. z udziałem w targach turystycznych.

Pracownicy informacji turystycznej są oceniani okresowo. Jeśli Centrum Informacji

Turystycznej organizacyjnie przynależy do jednostki samorządu jaką jest np. urząd miasta, są wtedy pracownikami urzędu i stosuje się wobec nich przepisy ustawy wymuszającej okresową ocenę pracownika. Poza tym ich praca może być obserwowana przez kierownika.

Pracownicy informacji turystycznej mają jednak sporą swobodę w pracy z klientami. Dotyczy to na przykład sposobu pozyskiwania informacji turystycznych, ich gromadzenia i przekazywania.

W niektórych placówkach świadczących turystyczne usługi informacyjne wymagany jest strój reprezentacyjny. Nie jest to jednak powszechne i większość pracowników ubiera się do pracy w sposób dowolny - z zachowaniem właściwej prezencji stosownej dla stanowiska i pracy z ludźmi.

Wymagania psychologiczne

Praca w zawodzie pracownika informacji turystycznej wymaga posiadania wysoko rozwiniętych umiejętności interpersonalnych. Umiejętność nawiązywania i podtrzymywania kontaktów z ludźmi może bowiem mieć decydujący wpływ na to czy osoba zasięgająca informacji oceni pozytywnie jakość usług czy też nie. Ważne są także takie cechy jak cierpliwość, odporność emocjonalna i zdolność przekonywania, zwłaszcza gdy klienci zwracają się z prośbą o radę lub nie są zorientowani w turystycznej ofercie regionu.

Pracownika informacji turystycznej powinna cechować dobra pamięć i podzielność uwagi, łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą i umiejętność pracy w szybkim tempie – szczególnie w sytuacjach gdy w tym samym czasie wiele osób chce skorzystać z usług oferowanych w punkcie informacji turystycznej.

Przydatne są także w pewnym zakresie uzdolnienia techniczne ze względu na to, że wykonuje się pracę przy użyciu takich urządzeń jak komputer, telefon, ksero. Dominujące jednak są zainteresowania społeczne (chęć pomagania ludziom) i naukowe (zdobywanie i przekazywanie wiedzy, informacji). Pracownicy informacji turystycznej muszą być osobami w pełni sprawnymi intelektualnie, pozbawionymi chorób psychicznych i zaburzeń osobowości.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Jest to praca lekka pod względem fizycznym, głównie siedząca. Nie wymaga silnej budowy ciała i ogólnie wysokiej wydolności. Wady wzroku dające się korygować okularami nie stanowią przeciwwskazania do podjęcia pracy w zawodzie. Pracownicy informacji turystycznej nie powinni natomiast mieć problemów zdrowotnych związanych ze słuchem i wypowiedzianiem się (np. jąkanie, seplenienie itp.).

Przeciwwskazaniem do pracy w tym zawodzie są wszelkiego rodzaju choroby psychiczne, upośledzenia umysłowe i deformacje w wyglądzie.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Podstawowym warunkiem zatrudnienia w charakterze pracownika informacji turystycznej jest ukończenie przez kandydata szkoły średniej, a pożądana jest szkoła pomaturalna lub studia. Choć na ogół pracodawcy nie wyrażają szczególnego zapotrzebowania na określone specjalizacje, to jednak coraz częściej poszukiwane są osoby wyszkolone w obsłudze ruchu turystycznego.

Przykładowe kierunki edukacji dające możliwość podjęcia pracy w tym zawodzie, to np. turystyka i rekreacja, geografia.

Wymogi kwalifikacyjne wobec pracowników informacji turystycznej obejmują także znajomość języków obcych, a zwłaszcza języka angielskiego i niemieckiego, oraz umiejętność posługiwania się komputerem.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Możliwości awansu w tym zawodzie są ograniczone. Sprowadzają się w zasadzie do objęcia kierowniczego stanowiska placówki informacji turystycznej. Nie ma innych pośrednich szczebli awansu. Powstający obecnie nowy Polski System Informacji Turystycznej przewiduje funkcjonowanie placówek informacji turystycznej na poziomach: wojewódzkim, powiatowym i gminnym. Można zatem jeszcze potraktować jako możliwość awansu obejmowanie stanowisk w wyższych (administracyjnie) placówkach. Nie jest to jednak oficjalna ścieżka awansu i wiąże się z ubieganiem o stanowisko z zachowaniem standardowych procedur rekrutacyjnych. Zwykle jest to zgłoszenie swojej kandydatury w odpowiedzi na ogólnie dostępne ogłoszenie o wolnym stanowisku pracy.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Podjęcie pracy w tym zawodzie nie jest obojętne wiekowo. Co prawda większość pracowników informacji turystycznej to osoby młode (studenci, absolwenci szkół), ale osoby z innych grup wiekowych również mają szansę na zatrudnienie w tym zawodzie. Ważniejsze od wieku jest zainteresowanie i wiedza z zakresu geografii, historii regionu, atrakcji turystycznych i umiejętność przekazywania informacji na ten temat innym osobom.

Możliwości zatrudnienia

Pracownicy informacji turystycznej pracują zwykle w centrach informacji turystycznej (gminne, powiatowe, wojewódzkie). Należy je odróżniać od „punktów informacji turystycznej”. Informacja turystyczna w „punktach” informacji turystycznej jest na ogół zadaniem dodatkowym, a osoby udzielające tych informacji pracują w zawodach recepcjonisty hotelu czy bibliotekarza.

Prowadzenie własnej działalności gospodarczej, która sprowadzałaby się jedynie do

działalności w zakresie informacji turystycznej jest możliwa ale w praktyce raczej niespotykana ze względów ekonomicznych. Przedsiębiorcy zwykle traktują informację turystyczną jako jeden z elementów pełnego zakresu usług (np. prowadzą biuro podróży a informacja turystyczna jest dodatkową formą świadczonych usług).

Jest to zawód rzadki. Najłatwiej znaleźć pracę w tym zawodzie w województwach: małopolskim, mazowieckim, pomorskim, a najtrudniej w województwach: lubuskim, opolskim, podlaskim. Nietrudno zauważyć, że regiony bogate w atrakcje turystyczne, często odwiedzane przez turystów są obszarami, na których dużo łatwiej spotkać pracownika informacji turystycznej.

Zawody pokrewne

pracownik biura turystycznego

organizator obsługi turystycznej

przewodnik turystyczny

pilot wycieczek

repcjonista

Polecana literatura

·Kruczek Zygmunt, Walas Bartłomiej, Promocja i informacja turystyczna Wydawnictwo: Proksenia, Kraków, 2004.

·Meyer B. (red.) Obsługa ruchu turystycznego, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2006.

·Tokarz A., Zarządzanie zasobami ludzkimi w sektorze turystycznym, Wyd. Difin, Warszawa, 2008.

·Jarosz E., Vademecum pilotażu wycieczek i obsługi turystycznej, Pracownia Psychoprofilaktyki Krzysztof Lesz, Katowice, 2002.