

Nazwa: Rezydent biura turystycznego

Kod: 422102

Synteza: Rezydent biura turystycznego reprezentuje biuro turystyczne i sprawuje opiekę nad jego klientami w miejscu wypoczynku. Rezydent biura turystycznego jest zawodem o charakterze usługowym. Celem jego pracy jest opieka nad klientami imprezy turystycznej w miejscu wypoczynku. Rezydent odpowiada za właściwą realizację świadczeń, reprezentuje biuro turystyczne, w razie potrzeby pełni funkcję tłumacza. Rezydent zna i stosuje przepisy ustawy o usługach turystycznych. Do jego obowiązków należy udział w transferach podróży, zakwaterowanie turystów, pełnienie dyżurów zgodnie z grafikami w miejscu pobytu turystów oraz udzielanie pomocy na wypadek nagłych zdarzeń (choroba, problemy z zakwaterowaniem), pilotaż wycieczek objętych programem, organizowanie spotkań informacyjnych i wycieczek fakultatywnych, przyjmowanie skarg i uwag od klientów, kontrolowanie realizacji zakontraktowanych usług. Rezydent informuje turystów o atrakcjach, zwyczajach i specyfice danego kraju lub regionu oraz o zagrożeniach wynikających z nieznamości przepisów i zwyczajów. Prowadzi także dokumentację związaną z przyjęciem i pobytem grupy turystycznej w miejscu wypoczynku. Jako przedstawiciel biura dba o właściwy wizerunek firmy. Rezydent jest łącznikiem pomiędzy biurem, klientami oraz innymi kontrahentami.

Zadania zawodowe:

- odbieranie turystów z miejsca przyjazdu i transfer do miejsca wypoczynku;
- oprowadzanie turystów po miejscu wypoczynku;
- kwaterowanie turystów w hotelu;
- prowadzenie spotkań informacyjnych;
- pełnienie dyżurów na wypadek nagłych zdarzeń;
- wskazywanie najbardziej atrakcyjnych miejsc regionu/kraju;
- przekazywanie turystom wiedzy na temat kultury, obyczajów, kuchni regionu/kraju wypoczynku;
- sprzedawanie i prowadzenie wycieczek fakultatywnych;
- rezerwowanie i zakup biletów, kart wstępów i karnetów dla klientów;
- zatrudnianie przewodników, przewoźników;
- przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji klientów biura turystycznego;
- prowadzenie dokumentacji związanej z przyjęciem i pobytem grupy;
- organizowanie pracy zgodnie z zasadami BHP, ochrony ppoż. ergonomii.

Zawód rezydenta biura turystycznego może wykonywać osoba, która posiada uprawnienia pilota wycieczek. Posiadanie wykształcenia wyższego magisterskiego z zakresu turystyki i rekreacji zwalnia rezydenta biura turystycznego z obowiązku posiadania uprawnień pilota wycieczek. Pracodawcy chętnie zatrudniają do pracy poza granicami kraju osoby, które znają co najmniej jeden język obcy, używany w

kraju/regionie pracy rezydenta na poziomie zaawansowanym,  
potwierdzony certyfikatem albo dyplomem ukończenia studiów  
filologicznych.

Dodatkowe  
zadania .  
zawodowe: