



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

PRACOWNIK INFORMACJI TURYSTYCZNEJ

1. Informacje ogólne

Głównym zadaniem pracownika informacji turystycznej jest doradzanie zainteresowanym osobom oraz informowanie ich o walorach i atrakcjach turystycznych miejscowości lub regionu, o świadczonych usługach turystycznych (np. bazie lokalowej, gastronomicznej, ale także kulturalno-rozrywkowej), o warunkach klimatycznych, transporcie. Pracownik informacji turystycznej udostępnia przewodniki, mapy, katalogi, rozkłady jazdy. Aby dobrze wywiązać się z tych zadań, musi gromadzić odpowiednie informacje oraz stale je uaktualniać. W tym celu nawiązuje kontakty i współpracuje z właścicielami obiektów turystycznych, gastronomicznych, z przewodnikami turystycznymi, lokalnymi władzami.

Pracownik informacji turystycznej informuje turystów bezpośrednio w biurze, a także przez telefon i za pośrednictwem poczty elektronicznej. Doradza w wyborze usługi turystycznej, może także zajmować się sprzedażą usług turystycznych, co wiąże się z koniecznością wystawiania odpowiednich dokumentów oraz egzekwowania należności finansowych od klientów. W związku ze świadczeniem wyżej wymienionych usług pracownik informacji turystycznej powinien potrafić dobrze rozpoznawać oczekiwania, potrzeby i zainteresowania klientów oraz dogodne dla nich terminy wyjazdów.

Najczęściej pracownik informacji turystycznej pracuje w ogólnodostępnym pomieszczeniu biurowym. Praca ma zazwyczaj charakter indywidualny – jest odpowiedzialny za świadczenie usług na rzecz konkretnego klienta, niezależnie od innych pracowników biura. Wykonywane zadania wymagają częstych i intensywnych kontaktów z innymi osobami – klientami i kontrahentami. Praca trwa zwykle 8 godzin dziennie i ma charakter zmianowy (wymaga obecności w godzinach przed- i popołudniowych, także w dni wolne), jej intensywność może być uzależniona od pory roku.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Istnieje możliwość zatrudnienia osób z nieznaczną dysfunkcją kończyn górnych, w tym jednoręcznych, po identyfikacji indywidualnych barier i dostosowaniu technicznych i organizacyjnych warunków środowiska pracy oraz stanowiska pracy.

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych, w tym osoby na wózkach inwalidzkich, mają możliwość wykonywania zawodu na wybranych stanowiskach pracy, zwłaszcza gdy praca jest pracą zespołową, pod warunkiem odpowiedniego dostosowania obiektu, pomieszczenia i stanowiska pracy.

Dysfunkcja narządu ruchu dotyczy całkowicie kończyn dolnych znacznego stopnia, może ograniczać możliwość pracy w terenie.

4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

W zawodzie mogą pracować osoby niewidome i słabowidzące z różnymi dysfunkcjami narządu wzroku, pod warunkiem odpowiedniego przystosowania środowiska i stanowiska pracy oraz organizacji pracy, wynikającego z niepełnosprawności.

4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Zawód mogą wykonywać osoby słabosłyszące (z wyłączeniem czynności, podczas których praca musi być wykonywana w hałasie), w przypadku zapewnienia im odpowiednich pomocy technicznych oraz właściwego przygotowania środowiska i stanowiska pracy, np. pod kątem stworzenia możliwości komunikacji werbalnej. Konieczna jest odpowiednia korekcja słyszenia za pomocą aparatu słuchowego.

Możliwość zatrudnienia osób głuchych i głuchoniemych (dotyczy tylko osób potrafiących posługiwać się językiem polskim w piśmie) jest ograniczona. Osoby te mogą wykonywać zawód na wybranych stanowiskach pracy warunkowo, po



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

racjonalnym dostosowaniu zakresu zadań, identyfikacji indywidualnych barier i przystosowaniu środowiska oraz stanowiska pracy (technicznym i organizacyjnym).

4.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Osoby z chorobami psychicznymi mogą pracować w zawodzie pod warunkiem, że praca, poza wyjątkowymi sytuacjami (wyjazdy, sytuacje kryzysowe w firmie), nie zaburza rytmu dnia i nocy pracownika i zachowana jest zasada równego traktowania pracowników.

4.5. Osoby z epilepsją

Osoby cierpiące na epilepsję mogą wykonywać zawód pod warunkiem, że napady padaczkowe występują sporadycznie, są sygnalizowane przez aury, występują głównie wieczorem lub w nocy, nie powodują zbyt dużego zmęczenia i stosunkowo szybko następuje regeneracja sił po ich wystąpieniu oraz że przebieg choroby nie prowadzi do charakterystycznej padaczki.

Osoby z epilepsją mogą być zatrudnione warunkowo po racjonalnym ograniczeniu zakresu zadań do sytuacji, w których możliwy jest stały nadzór i ewentualna szybka pomoc. Zalecana jest zatem praca spokojna, w zespole.

5. Potrzeba przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami

5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z niewielką dysfunkcją kończyn górnych

Osoby z niewielką dysfunkcją kończyn górnych mogą potrzebować ograniczenia lub eliminacji zadań wymagających dużej sprawności rąk i palców oraz zastosowania indywidualnych pomocy technicznych, które usprawniają pracę



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

biurow . Osobom z dysfunkcją jednej ko czyny górnej mog by potrzebne pomoce techniczne (ortezy, protezy), ułatwiaj ce lub umo liwiaj ce im prac , w tym obsług komputera. Obecny stan technologiczny dotycz cy dostosowywania sprz tu komputerowego do potrzeb osób ze znacznymi dysfunkcjami ko czyn górných pozwala na korzystanie z niego osobom z pora eniami i przykurczami. Dostosowanie mo e dotyczy obsługi klawiatury komputerowej i myszki.

Osoby z dysfunkcją ko czyn dolnych

Z uwagi na ograniczon mobilno osób z dysfunkcją ko czyn dolnych ich praca wymaga wła ciwej organizacji, tak aby wykonywanie niektórych lub wszystkich zada mogło si odbywa w pozycji siedz cej lub w pozycji stoj cej z podparciem bioder i pleców.

Osoby z niewielk dysfunkcją ko czyn dolnych, poruszaj ce si o kulach, mog potrzebowa zainstalowania uchwytów i por czy ułatwiaj cych wstawanie i podpieranie w czasie stania. Kolejna mo liwa adaptacja to dostosowanie wielko ci stanowiska pracy i wysoko ci blatów biurka do indywidualnych potrzeb oraz umieszczenie wykorzystywanych urz dze w zasi gu r k pracownika. Równie siedzisko nale y przystosowa do indywidualnych potrzeb pracownika z niepełnosprawno ci (regulowana wysoko , uchylne siedzisko, regulowany podnó ek, blokada kół, regulowane lub indywidualnie profilowane oparcie tylne, regulowane i odchylane podłokietniki).

Poruszanie si osób na wózkach inwalidzkich wymaga likwidacji barier architektonicznych w miejscu i rodowisku pracy. Ci gi komunikacyjne powinny by wystarczaj co szerokie i pozbawione progów, równie drzwi do pomieszcze i wind powinny mie odpowiedni szeroko . Konieczna jest likwidacja barier architektonicznych w drodze do zakładu pracy. W miejscu pracy istnieje potrzeba powi kszenia przestrzeni manewrowej wokół stanowiska pracy oraz dostosowania wielko ci stanowiska pracy do indywidualnych potrzeb i zapewnienia dost pno ci



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wykorzystywanych urządzeń, narzędzi pracy i materiałów. Należy zapewnić ciowe lub całkowite wyeliminowanie zadań i czynności wymagających dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Ograniczenie niektórych obowiązków zawodowych jest możliwe w sytuacji pracy zespołowej.

5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby z nieznacznymi dysfunkcjami narządu wzroku dają się skorygować szklami optycznymi powinny korzystać ze szkła optycznych lub soczewek kontaktowych. Mogą te, w miarę potrzeb, wykorzystywać oprzyrządowania powiększające (np. lupy powiększające, powiększalniki). Można również używać wkszej czcionki bądź specjalnego programu powiększającego, zainstalowanego w komputerze. Dodatkową opcją wspomagającą pracę osoby słabowidzącej jest wprowadzenie dźwięku towarzyszącego wykonywaniu poszczególnych czynności na komputerze.

W przypadku osób słabowidzących wymagane jest dobre doświetlenie miejsca i stanowiska pracy, wprowadzenie kontrastowej kolorystyki narzędzi, urządzeń i maszyn, ścian i podłogi pomieszczenia, stosowanie kontrastowego tła blatu lub stołu warsztatowego względnie podłogi oraz narzędzi pracy i eliminacji potencjalnych różnic oświetlenia, a także dublowanie sygnalizacji optycznej dźwiękiem.

Osoby z zaburzeniami widzenia po zmroku powinny mieć odpowiednio doświetlone światłem elektrycznym pomieszczenie i stanowisko pracy.

Osoby nadwrażliwe na światło powinny mieć odpowiednio oświetlone stanowisko pracy, tak aby ograniczyć oświetlenie bezpośrednio i odbiciowe, a stosowane oprawy powinny cechować się możliwie najmniejszą jasnością.

Można zatrudnić również osoby niewidome i z wszelkimi dysfunkcjami narządu wzroku, pod warunkiem dostosowania zakresu obowiązków do rodzaju upośledzenia widzenia oraz organizacji pracy i wyposażenia stanowiska w stosowne



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

urządzenia wspomagające. Osoby te mogą korzystać z komputera dzięki zastosowaniu takich udogodnień, jak: syntezy mowy w komputerze, skaner, monitor dotykowy, klawiatura brajlowska, drukarka brajlowska, notatnik brajlowski lub dźwiękowy, oprogramowanie umożliwiający wydawanie poleceń głosem czy zastąpienie oznaczeń graficznych sygnałami dźwiękowymi. Wskazane jest także zmodyfikowanie lub ograniczenie wykonywanych czynności, aby nie wymagały sprawności narządu wzroku. Pomocna jest stała lokalizacja przedmiotów i urządzeń, wyznaczenie wewnętrznych dróg komunikacyjnych i zainstalowanie poręcznych dróg, zróbnicowana faktura podłogi.

Należy w określonych sytuacjach częściowo lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności robocze wymagające dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Osoby słabosłyszące

Osoby słabosłyszące powinny korygować słuch aparatem słuchowym (zwłaszcza w częstotliwościach pasma mowy) w stopniu umożliwiającym komunikację werbalną (słuch wydolny socjalnie), co jest szczególnie ważne w przypadku osób kontaktujących się z klientami. Zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz poprawy warunków komunikacji werbalnej.

Wskazane jest rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną lub wizyjną uzupełniającą dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.), sygnalizację wibracyjną lub opartą na przewodnictwie kostnym, informującą o ewentualnym niebezpieczeństwie.

Zaleca się, aby w miarę możliwości urządzenia teleinformatyczne, takie jak telefon, komputer itp., były dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogłyby



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wyposażone w systemy p tli indukcyjnej lub FM). Urządzenia komunikacyjne mogą być również wyposażone w sygnalizację wizyjną, drganiową lub opartą na przewodnictwie kostnym.

Osoby głuche i głuchonieme

(dotyczy tylko osób potrafiących posługiwać się językiem polskim w piśmie)

Możliwość zatrudnienia w tym zawodzie jest bardzo ograniczona. Z zatrudnieniem osób z tego rodzaju niepełnosprawności wiążą się konieczności zmiany właściwej organizacji pracy, ewentualnie współpracy tłumacza języka migowego oraz wprowadzenia wewnętrznego systemu komunikacji z osobami słyszącymi w zespole pracowniczym. W komunikowaniu się z zespołem współpracowników mogą pomóc znaki i symbole ułatwiające szybkie porozumiewanie w trakcie pracy. Dodatkowo niezbędne jest zapewnienie bezpieczeństwa pracy poprzez zainstalowanie np. sygnalizacji świetlnej, wizyjnej lub wibracyjnej informującej o ewentualnym niebezpieczeństwie w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.) lub o stanie wykorzystywanych urządzeń.

Zaleca się, aby osobie z tego rodzaju dysfunkcją był przydzielony opiekun na wypadek ewakuacji.

5.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Pracownicy podejmujący pracę powinni być w przyjazny sposób zapoznawani ze strukturą i kulturą organizacyjną firmy. Powinni także otrzymywać jasne i niedwuznaczne informacje oraz instrukcje odnośnie do podejmowanych zadań.

W firmie zatrudniającej pracowników z tymi niepełnosprawnościami należy wprowadzić przyjazny tryb informowania o ich problemach zdrowotnych czy społecznych, najlepiej, gdy wie o nich „osoba zaufania”. Można wypracować taki obyczaj, że członkowie zespołu pracowniczego interesują się sytuacją społeczną i



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

zdrowotn pracownika, i bior j pod uwag we współpracy. Mog si przy tym uczy podmiotowego traktowania pracownika z niepełnosprawno ci – pozyskiwa wiedz o jego sytuacji, przede wszystkim od niego samego, lub – za jego wiedz i aprobat – z innych ródeł.

W sytuacji kłopotów z psychiczn i społeczn stron swojej pracy pracownik mógłby korzysta ze wsparcia asystenta zawodowego/trenera pracy. Trener pracy mo e wywodzi si spo ród współpracowników lub by specjalnie w tej roli zatrudniony w firmie. Mo e te wspiera pracownika z ramienia upowa nionej do tego organizacji. Mo liwo ci wsparcia trenera pracy byłyby jednak ograniczone tylko do sfery emocji i relacji z innymi, nie dotycz c kompetencji zawodowych, i powinny obejmowa tylko pewien niedługi okres/okresy czasu pracy. Na co dzie pracownik powinien jednak pracowa samodzielnie – zgodnie z samodzielnym charakterem stanowiska pracy.

Ponadto, zatrudniona osoba powinna mie mo liwo elastycznego czasu pracy i zakresu obowi zków, co oznacza, e w wyj tkowej sytuacji (zwi zanej z chorob czy niepełnosprawno ci osoby) zakres obowi zków na tym stanowisku zostanie zmodyfikowany w sposób mo liwy do zaakceptowania przez pracodawc . Powinna istnie tak e mo liwo okresowego zast pienia pracownika przez inn osob .

5.5. Osoby z epilepsj

Osoby chore na padaczk , które uzyskały akceptacj lekarza specjalisty, powinny pracowa na wybranych stanowiskach pracy. Osoby te nie potrzebuj specjalnego przystosowania stanowiska pracy, ale mog wykonywa zawód warunkowo po racjonalnym ograniczeniu zakresu zada do tych niestwarzaj cych zagro enia. Wskazane jest ograniczenie zakresu zada do sytuacji, w których mo liwy jest stały nadzór i ewentualna szybka pomoc. Polecana jest praca spokojna,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

niesprzyjająca nasileniu objawów (np. ograniczenie pracy z monitorem komputerowym).

Uwaga. Każdy przypadek zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością oraz przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości tej osoby należy rozpatrywać indywidualnie.



w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń
oraz przystosowanie stanowisk pracy
dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach

