

ZALĄCZNIK Nr 10

PROGRAM SZKOLENIA DLA KANDYDATÓW NA PILOTÓW WYCIECZEK

§ 1

Założenia ogólne:

1. Wiedza ogólna kandydatów na pilotów wycieczek powinna być oparta na bazie programów szkoły średniej.
2. W programach szkolenia należy uwzględnić zajęcia teoretyczne (wykłady) oraz ćwiczenia prowadzone przez praktyków/instruktorów w proporcjach podanych w programie.
3. Zajęcia praktyczne polegają na aktywnym udziale w wycieczce i samodzielnym realizowaniu przez uczestników szkolenia dla kandydatów na pilotów wycieczek wskazanych jej etapów pod nadzorem instruktora.

§ 2

Program kursu

Lp.	Przedmiot	Zakres tematyczny przedmiotu	Godziny (w tym ćwiczenia)
1	2	3	4
1	Przemysł turystyczny w Polsce i na świecie	<ul style="list-style-type: none">- Podstawowe definicje związane z turystyką wg terminologii Światowej Organizacji Turystyki,- Przedsiębiorstwa i organizacje turystyczne i paraturystyczne w Polsce i w świecie,- Struktura rodzajowa turystyki; pojęcie produktu turystycznego,- Organizacja turystyki w Polsce - rola i zadania władz terytorialnych i państwa,- Polityka państwa w zakresie rozwoju turystyki	6 w tym ćwicz. (4)
2	Struktura społeczno-polityczna Polski Polska na tle Europy i świata	<ul style="list-style-type: none">- Struktura władzy w Polsce, polityka rządu itp.,- Znaczenie zagadnień społeczno-politycznych w obsłudze grup turystycznych,- Podstawowe problemy społeczne i ekonomiczne,- Polska w Unii Europejskiej	4
3	Obsługa ruchu turystycznego	<ul style="list-style-type: none">- Zasady programowania imprez turystycznych,- Rodzaje umów w turystyce zawieranych z kontrahentami,- Zasady odpraw grup turystycznych, dokumentacja imprez przyjazdowych i wyjazdowych,- Technika obsługi grup przyjazdowych i wyjazdowych,- Specyfika obsługi wybranych grup narodowościowych,- Specyfika obsługi turystyki pobytowej, biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej itp.,- Turystyka osób niepełnosprawnych oraz inne grupy nietypowe,- Zasady rozliczania imprez turystycznych,- Baza noclegowa i gastronomiczna, zasady współpracy,- Dostępność komunikacyjna Polski; Rodzaje i specyfika transportu turystycznego,- System informacji turystycznej w Polsce,- Warunki uczestnictwa i rezygnacji; Przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów	36 w tym ćwicz. (12)

4	Geografia turystyczna Polski i Europy Historia kultury i sztuki	<ul style="list-style-type: none"> - Umiejętność posługiwania się mapą i orientacja w terenie, - Metodyka przygotowywania tras imprez turystycznych i ich opisu, - Walory turystyczne Polski i wybranych regionów Polski, - Główne miasta i regiony turystyczne Polski, - Główne miasta i regiony turystyczne Europy, - Najważniejsze szlaki turystyczne w Polsce, - Ciekawe skanseny, muzea, miejsca pamięci, centra pielgrzymkowe itp., - Zarys historii kultury i sztuki – style architektoniczne, ważniejsze obiekty w Polsce i w Europie, - Skarby kultury w Polsce i Europie (lista UNESCO), - Religie w Polsce i na świecie w zarysie - miejsca pielgrzymkowe, wyznania, - Mniejszości narodowe w Polsce – główne ośrodki 	30 w tym ćwic. (10)
5	Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne	<ul style="list-style-type: none"> - Turystyczny Kodeks Etyczny, - Prawa i obowiązki pilota wycieczek, - Zawód pilota wycieczek w świetle obowiązujących przepisów prawnych, - Zatrudnianie pilotów wycieczek w świetle aktualnych przepisów prawa pracy, - Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i pilota wycieczek, - Ochrona konsumenta w umowach organizatora turystyki z tytułu podpisania umów o podróż z turystami, - Umowy zawierane w turystyce, - Przepisy paszportowe, celne, wizowe i dewizowe, - Opieka konsularna, - Rodzaje i formy ubezpieczenia turystów, protokoły szkód 	12 w tym ćwic. (4)
6	Bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce	<ul style="list-style-type: none"> - Zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych, - Podstawowe zasady ochrony zdrowia w turystyce, pierwsza pomoc, - Skład podstawowej apteczki 	4 w tym ćwic. (4)
7	Pilot a grupa	<ul style="list-style-type: none"> - Podstawy komunikowania się pilota wycieczek z grupą, - Procesy grupowe i techniki negocjacji, - Cechy psychofizyczne pilota wycieczek, - Rozwiązywanie konfliktów, źródła i objawy stresu, - Program osobistego rozwoju pilota, w tym asertywność, autoprezentacja, praca z mikrofonem, - Postępowanie pilota w sytuacjach nadzwyczajnych, - Zasady sporządzania protokołów zdarzeń - przykłady, - Emisja głosu - warsztaty, - Animacja grupy, - Elementy savoir-vivre'u i protokołu w biznesie, - Kształtowanie pozytywnego wizerunku kraju i biura podróży podczas imprezy turystycznej 	28 w tym ćwic. (10)
8	Zajęcia praktyczne	<ul style="list-style-type: none"> - Wycieczka krajowa i/lub zagraniczna, minimum jeden nocleg w obiekcie hotelowym, Wg szczegółowego rozpisania zadań do realizacji i ćwiczeń 	3 dni
		OGÓLEM	120 godz. + 3 dni