



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Instytut Turystyki w Krakowie Sp. z o.o.

30 – 614 Kraków, ul. Łężce 23

NIP 679-000-51-17 REGON: 351502209

Tel/fax: 012 423 66 90

KURS PILOTA-REZYDENTA WYCIECZEK

Projekt „Specjaliści są wśród nas” jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



Organizator:

Instytut Turystyki w Krakowie

Sp. z o.o.

Tel. 12 423 66 90

Tel. kom: 691 877 173



Szkolenie ma na celu zdobycie wiedzy oraz przygotowaniu uczestników do egzaminu na pilota – rezydenta wycieczek.

U nas nauczysz się jak:

- sprawować, w imieniu organizatora turystyki, opiekę nad uczestnikami imprezy turystycznej w niezbędnym zakresie, wynikającym z charakteru imprezy, a w sytuacjach nieprzewidzianych udzielać im niezbędnej pomocy,



- zapewnić właściwą realizację programu imprezy,
- udzielić uczestnikom imprezy informacji o przepisach obowiązujących turystów oraz podstawowej informacji krajoznawczej,
- czuwać nad sposobem wykonywania usług świadczonych na rzecz uczestników podczas imprezy oraz przyjmowanie od nich reklamacji dotyczących świadczonych im usług,
- pełnić funkcję negocjatora w przypadku występowania sytuacji konfliktowych w grupie,
- pełnić funkcję tłumacza podczas imprezy za granicą oraz dla turystów z zagranicy.



Jakie zadania wykonuje pilot wycieczek?

- pełnienie funkcji negocjatora w przypadku występowania sytuacji konfliktowych w grupie
 - sprawowanie w imieniu organizatora turystyki, opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej i udzielanie im niezbędnej pomocy
-
- zapewnienie właściwej realizacji programu imprez
 - udzielenie uczestnikom imprezy informacji o obowiązujących przepisach oraz podstawowej informacji krajoznawczej
 - reprezentowanie organizatora turystyki wobec kontrahentów świadczących usługi w trakcie trwania imprezy, dbanie o dobre imię organizatora
 - warunkowo pełnienie funkcji tłumacza podczas imprezy za granicą oraz dla turystów z zagranicy
 - zgłaszanie organizatorowi uwag i opinii z przebiegu imprezy oraz wnioskowanie w sprawach programów imprez.

PROGRAM SZKOLENIA:



1. Warsztaty miękkie:

- Komunikacja interpersonalna
- Zarządzanie czasem i planowanie zorientowane na cel
- Motywowanie do zmiany
- Współpraca i współdziałanie
- Zachowania asertywne



2. Przemysł turystyczny w Polsce i na świecie:

- Podstawowe pojęcia i definicje w turystyce
- Organizacja i funkcjonowanie ruchu turystycznego
- Organizacja turystyki w Polsce
- Struktura rodzajowa turystyki

3. Struktura społeczno-polityczna Polski, Polska na tle Europy i świata

- Struktura władzy w Polsce, polityka rządu
- Podstawowe problemy społeczne i ekonomiczne
- Polska w Unii Europejskiej
- Znaczenie zagadnień społeczno-politycznych w obsłudze grup turystycznych



4. Obsługa ruchu turystycznego:

- Metodyka przygotowania się pilota do prowadzenia grupy
- Zasady programowania imprez turystycznych
- Zasady odpraw grup turystycznych, dokumentacja imprez przyjazdowych i wyjazdowych
- Zasady kontaktowania się z organizatorem wycieczek
- Techniki obsługi grup przyjazdowych i wyjazdowych
- Przykłady dokumentacji Pilota
- Zasady rozliczania imprez turystycznych
- Baza gastronomiczna i noclegowa oraz zasady współpracy między pilotem a obsługą
- Rodzaje transportu wykorzystywanego w turystyce i specyfikacja poszczególnych rodzajów transportu turystycznego
- Rodzaje umów zawieranych z kontrahentami
- Elementarne zasady profesjonalnej obsługi klientów podczas przyjmowania i załatwiania reklamacji turystów



5. Geografia turystyczna Polski i Europy

- Rodzaje map i ich podziały, analiza trasy i treści na mapach topograficznych
- metodyk przygotowywania tras imprez turystycznych i ich opisu
- Walory turystyczne Polski i wybranych rejonów Polski
- Najważniejsze szlaki turystyczne w Polsce
- Główne miasta i regiony turystyczne Polski
- Główne miasta i regiony turystyczne Europy
- Skarby kultury w Polsce i Europie

- Zarys historii i sztuki- style architektoniczne, ważniejsze obiekty w Polsce i w Europie



6. Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne:

- Etyka pracy pilota
- Prawa i obowiązki pilota
- Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i pilota wycieczek
- Przepisy paszportowe, celne , wizowe i dewizowe
- Ubezpieczenia umowy cywilno-prawnej w turystyce. Rodzaje umów z turystami i kontrahentami



7. Bezpieczeństwo profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce:

- Zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych
- Podstawowe zasady ochrony zdrowia w turystyce.
- Udzielanie pierwszej pomocy przedlekarskiej
- Skład apteczki



8. Pilot a grupa

- Cechy psychofizyczne pilota
- Podstawy komunikowania się pilota wycieczek z grupą
- Rozwiązywanie konfliktów
- Techniki negocjacyjne
- Praca pilota podczas przejazdu autokarem
- Praca z mikrofonem
- Rodzaje grup turystycznych
- Przykłady sytuacji nadzwyczajnych

Forma przyjmowania zgłoszeń

Formularze zgłoszeniowe dostępne są na stronie www.specjalisci.itk.krakow.pl, (możliwość przesłania wersji elektronicznej – prosimy o kontakt pod nr tel. **691 877 173**)

Kwalifikacje po ukończeniu szkolenia:

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy otrzymują certyfikat „Kurs pilota-rezydenta wycieczek”



Z poważaniem:

Magdalena Plaminiak

Instytut Turystyki w Krakowie sp. z o.o.

tel. **691 877 173**

m.plaminiak@itk.krakow.pl