



### Program kursu na pilota wycieczek i rezydenta biura podróży

L.p.	Temat	Zagadnienia
1	Zawód pilota wycieczek w świetle obowiązującego w turystyce prawa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uwarunkowania prawne, odpowiedzialność prawna organizatora turystyki, agenta turystycznego, odpowiedzialność prawna pilota wycieczek, rezydenta biur podróży.</li><li>• Zadania pilota wycieczek.</li><li>• Rynek pracy, rekrutacja, zatrudnienie.</li><li>• Ustawa o usługach turystycznych – krótkie omówienie prawa turystycznego.</li><li>• Rodzaje umów w turystyce.</li><li>• Cechy psychofizyczne pilota wycieczek, rezydenta biur podróży.</li><li>• Słownik terminów turystycznych.</li></ul>
2	Obsługa imprez autokarowych	<ul style="list-style-type: none"><li>• Przygotowanie się do wyjazdu.</li><li>• Przywitanie grupy w autokarze.</li><li>• Animacja grupy, postoje.</li><li>• Współpraca z kierowcami, czas pracy kierowców.</li><li>• Mapy, urządzenia nawigacyjne, opłaty drogowe, autostradowe.</li></ul>
3	Obsługa imprez lotniczych	<ul style="list-style-type: none"><li>• Przed wylotem.</li><li>• Na lotnisku – powitanie, odprawa, kontrola, strefa pasażerska.</li><li>• Przelot, przylot.</li><li>• Problemy z bagażem.</li></ul>
4	Logistyka podróży	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumenty – dowód osobisty, paszport, wiza, formularze, deklaracje.</li><li>• Szczepienia ochronne.</li><li>• Przepisy celne, kontrola celna, dewizy.</li><li>• Odprawa graniczna.</li></ul>
5	Pilot w roli przewodnika	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jako przewodnik w czasie przejazdu autokarowego.</li><li>• Prowadzenie trasy pieszej.</li><li>• Piloci, przewodnicy, rezydenci biur podróży na styku różnych kultur.</li></ul>
6	Komunikacja interpersonalna i autoprezentacja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wizerunek, pierwsze wrażenie.</li><li>• Sposób mówienia, trema.</li><li>• Mowa ciała, komunikacja werbalna i niewerbalna.</li></ul>
7	Sytuacje trudne, nagłe i awaryjne	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reklamacje, jak przyjąć reklamację turysty, tzw. „tabela frankfurcka”.</li><li>• Konflikt, radzenie sobie z konfliktem, źródła i objawy stresu.</li><li>• Pierwsza pomoc, zagadnienia medycyny turystycznej.</li><li>• Opieka konsularna.</li></ul>
8	Współpraca z organizatorem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Odprawa pilota wycieczek, dokumenty, materiały,</li></ul>

	<b>turystyki, odprawa przed imprezą, zakończenie wycieczki i jej rozliczenie</b>	<p>pieniądze służbowe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raport.</li> <li>• Rozliczenie z organizatorem.</li> <li>• Programowanie i wycena imprezy turystycznej.</li> </ul>
<b>9</b>	<b>Obsługa turystyki szkolnej oraz form wypoczynku dzieci i młodzieży</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizacja wycieczki szkolnej, zagadnienia prawne.</li> <li>• Organizacja i bezpieczeństwo dzieci i młodzieży na koloniach letnich i obozach młodzieżowych.</li> <li>• Zadania pilota wycieczek.</li> </ul>
<b>10</b>	<b>Obsługa turystyki pielgrzymkowej i religijnej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misterium sacrum i misterium laicum.</li> <li>• Zakony męskie i żeńskie w Polsce. Słownik terminów zakonnych.</li> <li>• Pielgrzymka, sanktuarium - zagadnienia ogólne.</li> <li>• Ważniejsze Sanktuaria w Polsce.</li> <li>• Pilot wycieczek na pielgrzymce, jego rola, zadania oraz współpraca z kapłanem posługującym na pielgrzymce.</li> </ul>
<b>11</b>	<b>Historia architektury i sztuki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Słownik terminów architektonicznych.</li> <li>• Zarys historii architektury i sztuki.</li> </ul>
<b>12</b>	<b>Ubezpieczenia w turystyce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków, polisa ubezpieczeniowa.</li> <li>• Ubezpieczenia bagażu.</li> <li>• Ubezpieczenia kosztów odwołania imprezy turystycznej.</li> </ul>
<b>13</b>	<b>Zagadnienia etyki w turystyce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Globalny Kodeks Etyki w turystyce.</li> <li>• Savoir vivre.</li> </ul>
<b>14</b>	<b>Rezydent biur podróży, opis zawodu, czym się wyróżnia w porównaniu do pilota wycieczek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prawne uwarunkowania zatrudniania rezydentów biur podróży przez organizatorów turystyki</li> </ul>
<b>15</b>	<b>Przygotowanie rezydenta do wyjazdu na kierunek wakacyjny</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadania po przylocie na kierunek wakacyjny.</li> <li>• Wylot na kierunek wakacyjny.</li> </ul>
<b>16</b>	<b>Rezydent – serwis hotelowy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaża, grafik spotkań informacyjnych, recepcja.</li> <li>• Spotkania informacyjne.</li> <li>• Wycieczki fakultatywne.</li> <li>• Zakwaterowanie, zamiana pokoju, współpraca z menedżerem hotelu i recepcją.</li> </ul>
<b>17</b>	<b>Rezydent - serwis lotniskowy przylotowy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na lotnisku przylotowym.</li> <li>• Powitanie w autokarze.</li> <li>• Transfer do hotelu.</li> </ul>
<b>18</b>	<b>Rezydent – serwis lotniskowy wylotowy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przygotowanie do opuszczenia hotelu.</li> <li>• Transfer z hotelu na lotnisko.</li> </ul>
<b>19</b>	<b>Sytuacje trudne w pracy rezydenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bankructwo biur podróży.</li> <li>• Tornado.</li> <li>• Zamach terrorystyczny.</li> </ul>
<b>20</b>	<b>Zakończenie pracy rezydenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozliczenie z biurem podróży.</li> </ul>
<b>21</b>	<b>Zajęcia w terenie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprawdzenie umiejętności teoretycznych Uczestników kursu w praktyce</li> </ul>