

PROGRAM SZKOLENIA DLA KANDYDATÓW NA PILOTÓW WYCIECZEK

Lp.	Przedmiot	Zakres tematyczny przedmiotu	Minimalna liczba godzin (w tym ćwiczenia praktyczne)/dni
1	2	3	4
1	Ogólne zagadnienia dotyczące turystyki w Polsce i na świecie	<ul style="list-style-type: none"> – Podstawowe definicje związane z turystyką wg terminologii Światowej Organizacji Turystyki, historia turystyki; (e) – Organizacja turystyki na świecie; (e) – Formy turystyki, rynek turystyczny; pojęcie produktu turystycznego; (e) – Organizacja turystyki w Polsce, administracja turystyczna rządowa i samorządowa oraz branżowa, organizacje turystyczne, system „it”, przedsiębiorstwa turystyczne; (e) – Polityka państwa w zakresie rozwoju turystyki (e) 	6 (e-learning – 4*)
2	Wiedza o Polsce i świecie współczesnym	<ul style="list-style-type: none"> – Ustrój społeczno-ekonomiczny i polityczny; (e) – Struktura władzy w Polsce, polityka rządu, polityka zagraniczna; (e) – Podstawowe problemy społeczne i ekonomiczne Polski; (e) – Unia Europejska — historia, idea, kraje członkowskie, zasady działania, wspólne instytucje UE; (e) – Polska w Unii Europejskiej (e) 	6 (e-learning – 4*)
3	Obsługa ruchu turystycznego	<ul style="list-style-type: none"> – Zasady programowania imprez turystycznych; – Rodzaje umów w turystyce zawieranych z kontrahentami; (e) – Zasady odpraw pilotów grup turystycznych, dokumentacja imprez turystycznych; – 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; (e) – Rodzaje i specyfika transportu turystycznego; (e) – Warunki uczestnictwa i rezygnacji; (e) – Przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów; – Postępowanie pilota w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych; – Kształtowanie pozytywnego wizerunku kraju i biura podróży podczas imprezy turystycznej 	36 (12) (e-learning – 12*)
4	Geografia turystyczna Polski i Europy	<ul style="list-style-type: none"> – Umiejętność posługiwania się mapą i orientacja w terenie; – Metodyka przygotowywania tras imprez turystycznych i ich opisu, warsztat krajoznawczy pilota, nawigacja GPS; – Dostępność komunikacyjna Polski; (e) – Atrakcje turystyczne Polski i wybranych regionów kraju; (e) – Główne miasta i regiony turystyczne Polski i Europy; – Pozaeuropejskie cele podróży Polaków, regiony wypoczynkowe oraz trasy krajoznawcze i specjalistyczne; – Najważniejsze szlaki turystyczne w Polsce 	40 (20) (e-learning – 10*)
5	Historia kultury i sztuki	<ul style="list-style-type: none"> – Zarys historii kultury i sztuki — style architektoniczne, ważne obiekty w Polsce i w Europie; (e) – Ciekawe skanseny, muzea, miejsca pamięci, centra pielgrzymkowe itp.; – Skarby kultury w Polsce i na świecie (lista UNESCO); – Religie w Polsce i na świecie w zarysie — miejsca pielgrzymkowe, wyznania; – Mniejszości narodowe w Polsce — główne ośrodki 	20 (e-learning – 6*)

1	2	3	4
6	Interpretacja dziedzictwa	– Formy i zasady interpretacji, interpretacja w pracy pilota, scenariusze interpretacji dla wybranych miejsc i tematów, rekwizyty	6 (3)
7	Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne	– 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; (e) – 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; (e) – Opieka konsularna; – Rodzaje i formy ubezpieczenia turystów; (e) – Protokoły szkód	10 (4) (e-learning – 3*)
8	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, pierwsza pomoc; – Skład podstawowej apteczki	6 (4)
9	Pilot a grupa	– Podstawy komunikowania się pilota wycieczek z grupą; – Procesy grupowe i techniki negocjacji; – Cechy psychofizyczne pilota wycieczek; – Rozwiązywanie konfliktów, źródła i objawy stresu; (e) – Program osobistego rozwoju pilota, w tym asertywność, autoprezentacja; – Zasady sporządzania protokołów zdarzeń — przykłady; – Emisja głosu — warsztaty, praca z mikrofonem; – Animacja czasu wolnego turystów; (w tym elementy animacji — propozycje zajęć (e)); – Elementy savoir-vivre'u i protokołu w biznesie	20 (10) (e-learning – 4*)
10	Szkolenie praktyczne	Zajęcia według szczegółowego rozpisania zadań do realizacji i ćwiczeń (np. współpraca pilota i przewodnika w wybranym terenie). Szkolenie powinno łącznie trwać co najmniej 4 dni i zawierać: 1) wycieczkę krajową jednodniową, 2) wycieczkę zagraniczną, co najmniej dwudniową z co najmniej jednym noclegiem w obiekcie hotelowym, 3) zajęcia jednodniowe w miarę możliwości w porcie lotniczym, promowym, procedury odpraw, logistyka; w przypadku braku możliwości odbycia zajęć w porcie lotniczym, promowym — aranżacja tych zajęć w terenie	4 dni
		OGÓLEM	150 (53) + 4 dni
		w tym suma godzin szkolenia teoretycznego możliwego do przeprowadzenia w formie e-learningu	43*

(e) — Tematy możliwe do realizacji w formie teoretycznego szkolenia przez Internet (e-learning).

* Wymiar godzin szkolenia teoretycznego możliwego do realizacji w formie e-learningu.