

Program wykładów:

1. Kim jest przewodnik, kim pilot, a kim rezydent? I po co?

- 1.1. Zadania pilota, przewodnika i rezydenta w świetle ustawy.
- 1.2. Zadania pilota, przewodnika i rezydenta w opinii turystów.
- 1.3. Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i pilota wycieczek.
- 1.4. Podstawowe statystyki dotyczące pilotów i przewodników w Polsce.
- 1.5. Plusy i minusy pracy pilota i przewodnika.
- 1.6. Współpraca pilot – przewodnik.

2. Prawne uwarunkowania pracy pilota wycieczek i przewodnika turystycznego a rynek pracy.

- 2.1. Polscy touroperatorzy a piloci i przewodnicy.
- 2.2. Uprawnienia przewodników miejskich, terenowych i górskich przed i po deregulacji.
- 2.3. Zakres tematyczny egzaminów państwowych na przewodnika miejskiego, terenowego, górskiego i pilota wycieczek przed i po deregulacji.
- 2.4. Języki obce w pilotażu i przewodnictwie.

3. Rekrutacja, formy zatrudnienia pilota i przewodnika, wynagrodzenie.

- 3.1. Rekrutacja (AC, rozmowa kwalifikacyjna), wymagania zleceniodawców.
- 3.2. Nieakceptowalne warunki pracy pilota i przewodnika.
- 3.2. Staże.
- 3.3. Formy zatrudnienia pilotów i przewodników – umowa o pracę, umowa zlecenie, działalność gospodarcza.
- 3.4. Wynagrodzenie pilota, przewodnika.

4. Wiedza i umiejętności organizacyjne pilota wycieczek i przewodnika turystycznego.

- 4.1. Współczesne kursy i szkolenia umożliwiające uzyskanie uprawnień do prowadzenia działalności turystycznej. Certyfikaty.
- 4.2. Specjalizacja.
- 4.3. Piramida Masłowa w pilotażu i przewodnictwie.
- 4.4. Źródła wiedzy a poziom merytoryczny pilota i przewodnika.
- 4.5. Mistrzowie, stowarzyszenia, plebiscyty ...

5. Warsztat pracy pilota.

- 5.1. Odprawa (teczka imprezy: dokumenty, informacje, materiały, pieniądze służbowe; systemy nagłośnieniowe).
- 5.2. Rezerwacje (obiekty, lokalni przewodnicy, program fakultatywny).
- 5.3. Bagaż.
- 5.4. Mapa, GPS, Google Maps ...
- 5.5. Rozliczenie imprezy (pilota/przewodnika z klientem, pilota/przewodnika z biurem podróży).

6. Obsługa imprez autokarowych.

- 6.1. Start imprezy (przed wyjazdem, podstawienie, rozmieszczenie, powitanie grupy, obecność, spóźnienie, pakowanie).
- 6.2. W autokarze (kontrola policji, przywitanie, zasady bezpieczeństwa, pakiety powitalne, atmosfera, standard, wyposażenie autokaru).
- 6.3. Animacja grupy, integracja.
- 6.4. Praca kierowców i postoje, współpraca pilot/przewodnik - kierowca.
- 6.5. Formularz jazdy, opłaty drogowe: bramki, winiety, urządzenia pokładowe.
- 6.6. Granica - odprawa wspólna i indywidualna, telekomunikacja.
- 6.7. Pożegnanie z grupą.

7. Kwestie prawne i organizacyjne związane z wycieczkami autokarowymi.

- 7.1. Dokumenty: paszport/dowód osobisty.
- 7.2. Wizy.
- 7.3. Szczepienia.
- 7.4. Serwisy, administracji rządowej, np. Polak za granicą, Odyseusz itp.
- 7.5. Przepisy celne, ograniczenia niefiskalne (żywność, rośliny, zwierzęta, leki, zabytki).
- 7.6. Opieka konsularna (utrata pieniędzy, dokumentów, choroba, wypadek, śmierć, aresztowanie, zaginięcie, brak przedstawicielstwa).

8. Pilot a zakwaterowanie grupy.

- 8.1. Przed dojazdem do obiektu.
- 8.2. Kwaterowanie.
- 8.3. Pobyt i wykwaterowanie.

9. Obsługa grup lotniczych.

- 9.1. Przed odprawą.
- 9.2. Odprawa celna i biletowo-bagażowa.
- 9.3. Kontrola bezpieczeństwa.
- 9.4. Strefa pasażerska i wyjście do samolotu.
- 9.5. Problemy w locie i przewozie bagażu.
- 9.6. Serwisy.

10. Pilot/przewodnik a rezygnacja z imprezy, szkody i reklamacje.

- 10.1. Obowiązki informacyjne.
- 10.2. Zmiana warunków umowy, podwyższenie ceny.
- 10.3. Szkoła (Protokoły szkód, postępowanie).
- 10.4. Tabela Frankfurcka.

11. Rodzaje i formy ubezpieczenia pilota/przewodnika i turystów.

- 11.1. Ubezpieczenia dla turystów, pilota, przewodnika i organizatora turystyki.
- 11.2. Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego.

12. Specyfika obiektów obsługiwanych przez przewodników i pilotów

- 12.1. Ogólne zasady zwiedzania
- 12.2. W terenie otwartym przy obiekcie dziedzictwa przyrodniczego.
- 12.3. W terenie otwartym przy obiekcie dziedzictwa kulturowego.
- 12.4. W salach muzeum.
- 12.5. W obiekcie sakralnym.
- 12.6. W miejscu martyrologii i na cmentarzu.

13. Charakterystyka typowych grup turystycznych.

- 13.1. Specyfika turystyki pobytowej, biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej itp.
- 13.2. Specyfika obsługi wybranych grup narodowościowych (m.in. żydowskie, indyjskie, chińskie, japońskie) – wyrażanie uczuć, gesty itp.

14. Profil pilota/przewodnika, autoprezentacja.

- 14.1. Kultura osobista i etyka.
- 14.2. Umiejętności marketingowe i sprzedażowe.
- 14.3. Odpowiedzialność, zorganizowanie, punktualność.
- 14.4. Forma fizyczna, stan zdrowia, wizerunek (higiena, makijaż, biżuteria).
- 14.5. Stres, metody radzenia sobie ze stresem.
- 14.6. Standardy ubioru.
- 14.7. Słowo jako narzędzie pracy - słownictwo, błędy językowe, anegdota, treści, artykulacja, intonacja, głośność, tempo, ton, pauzy.

15. Wybrane sytuacje awaryjne

Program ćwiczeń:

Blok audytoryjny:

1. Umiejętności związane z przygotowaniem do imprezy turystycznej, teczka imprezy.
2. Umiejętności usprawniające przebieg imprezy turystycznej.
3. Umiejętności organizacyjne związane z fazą realizacji imprezy.
4. Umiejętności fazy zamknięcia imprezy turystycznej.
5. Treści i umiejętności warunkujące zdanie egzaminu na przewodnika i pilota wycieczek.

Blok terenowy 1:

W trakcie ćwiczeń terenowych każdy ze studentów pełni funkcję przewodnika turystycznego, m.in.:

1. Umiejętności związane z przygotowaniem do oprowadzania, fazą realizacji i zamknięcia zwiedzania obiektu.
2. Oprowadzanie grupy wycieczkowej w terenie otwartym przy obiekcie dziedzictwa przyrodniczego.
3. Oprowadzanie grupy wycieczkowej w terenie otwartym przy obiekcie dziedzictwa kulturowego.
4. Oprowadzanie grupy wycieczkowej w salach muzeum.
5. Oprowadzanie grupy wycieczkowej w obiekcie sakralnym.
6. Oprowadzanie grupy wycieczkowej w miejscu martyrologii.
7. Oprowadzanie grupy wycieczkowej na cmentarzu.

Blok terenowy 2:

W trakcie ćwiczeń terenowych – wycieczka autokarowa i piesza - każdy ze studentów pełni funkcje pilota, m.in.:

1. Umiejętności związane z przygotowaniem do wycieczki autokarowej i pieszej, fazą realizacji i zamknięcia imprezy turystycznej.
2. Posługiwanie się mikrofonem w autokarze, systemami nagłośnieniowymi w pomieszczeniu zamkniętym i na wolnym powietrzu.
3. Specyfika prowadzenia wycieczek autokarowych, współpraca z kierowcą, praca z mapą, obsługa nawigatora GPS.

Literatura podstawowa:

Armin Mikos von Rohrscheidt, 2014, **Współczesne przewodnictwo miejskie. Metodyka i organizacja interpretacji dziedzictwa**, Wyd. Proksenia/KULTOUR.PL, ss. 576

Radosław Szafranowicz-Małożęć, 2015, **Podręcznik pilota wycieczek. Warsztat praktyczny**, Wyd. KadryTurystyki.pl, ss. 484.

Wybrana literatura uzupełniająca:

Zygmunt Kruczek, 2014, **Kompendium pilota wycieczek**, ss. 328.

Maria Chomka, Agnieszka Łabęcka, Natalia Ptak, Olga Piechowska, Magdalena Ratajczyk, Ewelina Szłapa, e-book: **Podręcznik dla pilotów wycieczek**.

dr Witold Warcholik

GeoAsysta

www.geoasysta.pl

geoasysta@gmail.com

tel. 691288840