

PROGRAM SZKOLENIA PILOT WYCIECZEK

WPROWADZENIE

Program obejmuje zagadnienia dotyczące wiedzy i umiejętności zawodzie pilota wycieczek.

Po ukończeniu szkolenia kursant powinien mieć podstawową teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu obsługi ruchu turystycznego.

Po ukończeniu szkolenia kursant powinien być profesjonalnym pilotem wycieczek.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie:

- znać polskie przepisy regulujące pracę pilota wycieczek,,
- potrafić skompletować informacje krajoznawcze niezbędne do realizacji imprezy turystycznej oraz opracować plan jej realizacji,
- potrafić zrealizować program imprezy turystycznej zgodnie z planem wytyczonym przez zleceniodawcę,
- znać zasady i sposoby nadzorowania przebiegu imprezy turystycznej,
- znać zasady i sposoby sprawowania opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej,
- znać zasady i sposoby rozliczania realizacji imprezy turystycznej po jej zakończeniu,
- identyfikować swoje kompetencje zawodowych i obszary do rozwoju.

CELE SZKOLENIA

Realizacja programu szkolenia pozwoli na osiągnięcie celu ogólnego kształcenia, tj.

wzrost efektywności kształcenia zawodowego i jego dostosowanie do wymogów regionalnego rynku pracy zwiększający szanse na zatrudnienie poprzez wysokiej jakości szkolenia zawodowe.

Cele szczegółowe:

- aktywizacja kobiet i mężczyzn znajdujących się w niekorzystnej sytuacji na rynku pracy,
- wsparcie rozwoju turystyki w regionie przez zwiększenie liczby wykwalifikowanej kadry stanowiącej element usługi turystycznej,
- promowanie turystyki,
- poznanie standardów i nabycie przez uczestników umiejętności profesjonalnego prowadzenia grupy,
- nabycie umiejętności profesjonalnego podejścia do grupy mające na celu zwiększenie poziomu zadowolenia grupy,
- nabycie umiejętności w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z klientem w celu budowy długoterminowych, dobrych relacji,
- nabycie umiejętności efektywnego rozwiązywania sytuacji trudnych, konfliktowych oraz reklamacyjnych występujących w codziennej praktyce zawodowej,
- nabycie umiejętności przekazywania wiedzy i ciekawostek na temat danego regionu,
- nabycie umiejętności prowadzenia grupy, psychologii i socjologii grupy wycieczkowej,
- poznanie i posługiwanie się przepisami obowiązującymi w turystyce.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE

- literatura specjalistyczna, internet, czasopisma branżowe,
- przykładowe procedury dotyczące standardów i technik prowadzenia grupy wycieczkowej,
- foldery, materiały informacyjne i promocyjne dotyczące prowadzenia grup wycieczkowych,
- filmy obrazujące pracę przewodnika terenowego,
- scenariusze scenek do odegrania, instrukcje do ćwiczeń i teksty przewodnie,
- projektor multimedialny, flipchart, tablica.

METODY I TECHNIKI NAUCZANIA

- wykład, omówienie,
- praca z tekstem źródłowym,
- dyskusja dydaktyczna,
- prezentacja, pokaz,
- metody aktywizujące (burza mózgów, inscenizacja, odrywanie ról),
- ćwiczenia praktyczne.

FORMY PRACY

- praca całej grupy - zajęcia winny odbywać się w grupie max 12 osobowej,
- praca w podgrupach,
- praca w parach,
- praca indywidualna.

SPRAWDZANIE WIEDZY I OCENA

Sprawdzanie i ocena osiągnięć będzie prowadzona systematycznie podczas realizacji programu nauczania. Ocenie podlegać będą zarówno wiadomości, umiejętności jak i postawa, zaangażowanie i samodzielność uczestników. Sprawdzanie i ocena nastąpi za pomocą zadawanych pytań, testów i ćwiczeń praktycznych.

Umiejętności praktyczne będą sprawdzane poprzez obserwację pracy w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji czynności uczestnika kursu i dokonywania oceny jego pracy będzie zwracana uwaga na: posługiwanie się terminologią zawodową, stosowanie zasad kultury osobistej i etyki zawodowej, umiejętność interpretowania, analizowania, łączenia zdarzeń i faktów w związku przyczynowo-skutkowe.

Ocena jest informacją zwrotną, która winna uświadomić uczestnikom poziom ich osiągnięć oraz zachęcać do systematycznej pracy, samokontroli i samooceny.

W ocenie końcowej będzie uwzględniony wynik wszystkich stosowanych przez nauczyciela metod sprawdzania stopnia opanowania wiadomości i umiejętności określonych w celach kształcenia oraz wynik testu końcowego.

Egzamin końcowy będzie składał się z dwóch części. Pierwsza część to sprawdzenie wiedzy poprzez rozwiązanie testu składającego się z 40 pytań. Minimum potrzebne do uzyskania pozytywnej oceny to 50%. Druga część egzaminu to część praktyczna oceniana przez komisję egzaminacyjną złożoną z trzech członków. Część praktyczna będzie zawierać zadania do rozwiązania dotyczące prowadzenia grupy wycieczkowej

PLAN NAUCZANIA

LP.	TEMAT	LICZBA GODZIN
1.	Obsługa ruchu turystycznego- grupy wyjazdowe i przyjazdowe: - tok czynności pilota wycieczek w czasie obsługi imprezy turystycznej, - techniki obsługi grup wyjazdowych(obsługa grup z transportem autokarowym, obsługa grup z transportem promowym, obsługa grup z transportem samolotowym, obsługa grup z transportem kolejowym) - metodyka obsługi grup przyjazdowych i wyjazdowych, -baza noclegowa i gastronomiczna- zasady współpracy, -zasady programowania imprez, - rodzaje umów zawieranych z kontrahentem, - odprawa(teczka imprezy, dokumenty), - realizacja imprezy, -rozliczenie imprezy.	16,0
2.	Historia kultury i sztuki: - Metodologia historii sztuki(chronologia i rozpatrywanie stylów, analiza	16,0

	<p>malarstwa i rzeźby, analiza architektury),</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historia sztuki europejskiej(style, zabytki, artyści, historia sztuki w kontekście geografii turystycznej- najbardziej popularnych kierunków podróży, korespondencja sztuk- analogie pomiędzy różnymi dziedzinami kultury), - wybrane wiadomości z historii architektury, - podstawowe epoki i style w architekturze(najważniejsze przykłady w Polsce i w Europie) - zabytki kultury w Polsce i na świecie(lista UNESCO). 	
3.	<p>Pilot a grupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cechy psychofizyczne pilota, - wpływ pilota na grupę, -techniki negocjacji, - praca z mikrofonem, - program osobistego rozwoju pilota, - zasady sporządzania protokołów zdarzeń- przykłady, - reklamacje, - elementy savoi- vivre'u i protokołu w biznesie. 	8,0
4.	<p>Metodyka i etyka pracy przewodnika:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tok czynności przewodnika w trakcie obsługi imprezy turystycznej, - podstawy komunikowania się przewodnika z grupą, - specyfika prowadzenia wycieczek autokarowych, kolejowych i pieszych, -grupa w terenie i w obiekcie, -współpraca z kierowcą, - posługiwanie się anegdotą i dowcipem, -system audio- guide, -współpraca przewodnika z pilotem, - autoprezentacja, - słowo jako narzędzie pracy przewodnika. 	16,0
5.	<p>Geografia turystyczna Polski i Europy:</p>	16,0

	<ul style="list-style-type: none"> - główne miasta i regiony turystyczne Europy, - pozaeuropejskie cele podróży Polaków, - regiony wypoczynkowe oraz trasy krajoznawcze i specjalistyczne, - atrakcje turystyczne Polski i wybranych regionów kraju, - dostępność komunikacyjna Polski, - najważniejsze szlaki turystyczne w Polsce. 	
	<p>Metodyka przygotowywania tras imprez turystycznych oraz umiejętności posługiwania się mapą i orientacją w terenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - przygotowywanie tras imprez turystycznych i ich opis, - warsztat krajoznawczy pilota, - nawigacja GPS, posługiwanie się mapą i orientacja w terenie. 	16,0
	<p>Psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego:</p> <ul style="list-style-type: none"> - psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego, - komunikacja w grupie(aktywne słuchanie, komunikat „ja”, elementy warsztatu asertywności), - pilot wobec swoich klientów, - sylwetki osobowościowe turystów, - motywacja w aktywności turystycznej, - umiejętności psychospołeczne pilota wycieczek. 	8,0
	<p>Przepisy obowiązujące w turystyce:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Turystyczny Kodeks Etyczny, - Prawa i obowiązki przewodnika, - Zawód przewodnika w świetle obowiązujących przepisów, - Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i przewodnika wycieczek, -Ochrona konsumenta w umowach organizatora turystyki. 	8,0
	<p>Metodyka obsługi grup turystycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cechy grupy turystycznych i zasady jej funkcjonowania, - współpraca z grupą, - specyfika obsługi wybranych grup narodowościowych, 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Specyfika obsługi grup turystyki: biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej, osób starszych, - specyfika obsługi osób niepełnosprawnych, - Pojęcie niepełnosprawności, - Techniki obsługi grup osób niepełnosprawnych, bariery: architektoniczne, komunikacyjne, psychologiczne, - Motywacja w turystyce osób niepełnosprawnych. 	
	<p>Psychologia grupy wycieczkowej:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kierowanie grupą turystyczną, - konflikty w grupie- omówienie zakresu tematycznego na wybranych przykładach, - rodzaje konfliktów: konflikt interesów, konflikt adaptacyjny, konflikt postaw, - pilot jak negocjator- zajęcia teoretyczne oraz warsztatowe na wybranych przykładach. - strategia nagrody oraz strategia emocji dodatnich, -sytuacje nieprzewidziane, - kształtowanie warunków i sytuacji sprzyjających dobremu samopoczuciu. 	16,0
8.	<p>BHP i pierwsza pomoc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zasady bezpieczeństwa na wycieczka terenowych, -Pierwsza pomoc przedlekarska w nagłych wypadkach i zachorowaniach, - Podstawowy skład apteczki, - BLS- ćwiczenia 	8,0
10.	Wyjazdy i zajęcia terenowe	32,0

	Razem	160
--	--------------	------------

Cena:

342 zł/ osobę bez noclegu

480 zł/ osobę z noclegiem

PRZYKŁADOWE ĆWICZENIA

- Ćwiczenie z komunikacji werbalnej i niewerbalnej na przykładzie prowadzenia grupy wycieczkowej.
- Ćwiczenie postępowania w sytuacji tak zwanej trudnej do przewidzenia, na przykład gdy klient jest niezadowolony z wycieczki (scenki).
- Ćwiczenie: dbałość o szczegóły – uczestnicy sprawdzają i ćwiczą swoją zdolność zwracania uwagi na szczegóły.
- Prowadzenie grupy osób niepełnosprawnych(np.zaplanowanie wycieczki z uwzględnieniem wszystkich barier komunikacyjnych).