



PROGRAM SZKOLENIA

PRZEWODNIK TURYSTYCZNY MIEJSKI- SZCZECIN

WPROWADZENIE

Program obejmuje zagadnienia dotyczące wiedzy i umiejętności zawodowych przewodnika miejskiego. Podstawowym zadaniem przewodnika turystycznego jest szczegółowe zaplanowanie trasy w taki sposób, by obejmowała jak największą liczbę atrakcji, tak by program zwiedzania był ściśle dostosowany do wymogów i oczekiwań grupy turystów. Ponadto program kursu obejmuje kurs pierwszej pomocy przedmedycznej oraz trening umiejętności miękkich, które powinien posiadać przewodnik.

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 regionu,
- 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 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,

- 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.	Metodyka i etyka pracy przewodnika: - 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.	8,0
	storytelling	8,0
2.	Historia miasta na tle historii Polski: - Szczecin i jego nazwa- pochodzenie, położenie, zasięg, zmiany, podziały, - wybrane wiadomości z historii Polski, - ważniejsze wydarzenia w historii regionu, - najdawniejsze dzieje Szczecina, - Szczecin w średniowieczu, - Szczecin w złotym wieku, - miasto w okresie II RP i II wojny światowej, - ważniejsze zagadnienia w historii współczesnej, - mity o dziejach Szczecina a najnowszy stan badań.	8,0
3.	Środowisko geograficzne miasta i jego ochrona: - terminy związane z ochroną środowiska,	8,0

	<ul style="list-style-type: none"> - prawodawstwo- najważniejsze dokumenty dotyczące ochrony środowiska, - środowisko przyrodnicze Szczecina i strefy podmiejskiej, - świat roślin i zwierząt województwa zachodniopomorskiego i jego walory, - Ochrona Przyrody na terenie Szczecina i strefy podmiejskiej, - zabytkowe parki i ogrody, - zasady ruchu turystycznego w lasach i na terenach chronionych. 	
4.	<p>Geografia turystyczna miasta i strefy podmiejskiej:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktualne problemy miasta i regionu, - plan rozwoju miasta i okolic, - charakterystyka środowiska geograficznego, - trasy wylotowe, - topografia miasta i strefy podmiejskiej, - układ komunikacyjny miasta, arterie przelotowe, - lokalizacja obiektów zabytkowych, gospodarczych i użyteczności publicznej, - baza turystyczna, sportowa i rekreacyjna, - lokalizacja parkingów. 	8,0
5.	<p>Historia kultury i sztuki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodologia historii sztuki(chronologia i rozpatrywanie stylów, analiza malarstwa i rzeźby, analiza architektury), - Historia sztuki europejskiej(style, zabytki, artyści, historia sztuki w kontekście geografii turystycznej- najbardziej popularnych kierunków podróży, korespondencja sztuk- analogie pomiędzy różnymi dziedzinami kultury), - Historia i specyfika kultury i sztuki Pomorza(sztuka Pomorza w kontekście sztuki europejskiej, mecenat Gryfitów, czasy Hanzy, czasy szwedzkie i pruskie, wzory artystyczne, zabytki Szczecina, Stargardu i innych miejscowości Pomorza Zachodniego, muzea Pomorza Zachodniego). 	16,0
6.	<p>Kultura i sztuka miasta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zabytki miasta na tle historii sztuki w Polsce, 	8,0

	<ul style="list-style-type: none"> - rozwój urbanistyczny miasta, - okresy świetności w historii miasta, -zabytki architektury, rzeźby i malarstwa, - muzea i pomniki, - parki i ogrody, - instytucje naukowe i kulturalne, - szkolnictwo, wyższe uczelnie. 	
7.	<p>Psychologia i socjologia grupy wycieczkowej:</p> <ul style="list-style-type: none"> - psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego, - przewodnik wobec swoich klientów, - sylwetki osobowościowe turystów, - motywacja w aktywności turystycznej, - kierowanie grupą turystyczną, - konflikt w grupie, - przewodnik jak negocjator, sytuacje nieprzewidziane. 	8,0
8.	<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
9.	<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.	<p>Miasto współczesne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - położenie, powierzchnia, liczba mieszkańców, podział administracyjny(dzielnice, osiedla), -życie społeczno- polityczne, -wybitne postacie współczesnego miasta, -najważniejsze obiekty przemysłowe i ich produkcja, - ważniejsze obiekty użyteczności publicznej, - współczesna architektura i budownictwo, - urzędnienia socjalne i służba zdrowia, - główne atrakcje miasta, - miasto w literaturze, piosence i anegdocie, - problemy i osiągnięcia ekologiczne miasta. 	8,0
9.	<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, - Specyfika obsługi grup turystyki: biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej, osób starszych, - specyfika obsługi osób niepełnosprawnych, - Pojecie niepełnosprawności, - Techniki obsługi grup osób niepełnosprawnych, bariery: architektoniczne, komunikacyjne, psychologiczne, - Motywacja w turystyce osób niepełnosprawnych. 	16,0

10.	Wyjazdy i zajęcia terenowe	80,0
	Razem	192

Cena:

393 zł/ osobę

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).