



PROGRAM SZKOLENIA REZYDENT

WPROWADZENIE

Program kursu obejmuje wszystkie najważniejsze zagadnienia związane z pracą jako rezydent. Dzięki temu kurs przygotowuje kompleksowo do pracy jako rezydent na całym świecie u wszystkich organizatorów imprez.

CELE SZKOLENIA

Realizacja programu szkolenia pozwoli na osiągnięcie następujących celów ogólnych kształcenia, takich jak:

1. Podstawy geografii i turystyki.
2. Historia kultury i sztuki.
3. Obsługa ruchu turystycznego.
4. Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne:
4. Pilot, rezydent a grupa.
5. Bezpieczeństwo i ochrona zdrowie w turystyce:

6. Praca rezydenta – Przygotowanie się do wyjazdu
7. Przygotowanie serwisu lotniskowego przylotowego - Serwis lotniskowy przylotowy
8. Przygotowanie serwisu hotelowego - Serwis hotelowy
9. Przygotowanie spotkania informacyjnego - Spotkanie informacyjne
10. Poznanie sytuacji trudnych oraz sposoby ich rozwiązywania - Trudne sytuacje i zdarzenia losowe
11. Przygotowanie serwisu lotniskowego wylotowego - Serwis lotniskowy wylotowy
12. Kulisy pracy rezydenta

Cele szczegółowe:

- poznanie standardów i nabycie przez uczestników umiejętności rezydenta,
- nabycie umiejętności profesjonalnego podejścia do gościa mające na celu zwiększenie poziomu zadowolenia gościa,
- nabycie umiejętności w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z gościem w celu budowy długoterminowych, dobrych relacji z gościem,
- nabycie umiejętności efektywnego rozwiązywania sytuacji trudnych, konfliktowych oraz reklamacyjnych występujących w codziennej praktyce zawodowej,
- nabycie umiejętności uprzedzania potrzeb i życzeń gościa oraz sposobu przewyższania oczekiwań gościa.

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą posiadać następujące umiejętności:

- określanie struktury organizacyjnej recepcji i obowiązków rezydenta,
- charakteryzowanie profesjonalnych zachowań i wyglądu pracownika hotelu,
- przygotowywanie oferty hotelarskiej,
- przyjęcie i potwierdzenie rezerwacji telefonicznej oraz pisemnej,
- wykonanie zgodnie ze standardami czynności związanych z przyjęciem, pobytem oraz pożegnaniem gościa w hotelu,
- rozróżnianie rodzajów i typów gości hotelowych,
- określenie oczekiwań gości hotelowych,
- reagowanie na skargi gości związane z pobytem w hotelu, zgodnie obowiązującymi zasadami.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE

- literatura specjalistyczna, internet, czasopisma branżowe,
- przepisy prawa, w szczególności: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o służbach turystycznych,
- przykładowe procedury dotyczące standardów i technik obsługi gościa w hotelach sieciowych,
- przykładowe zakresy obowiązków pracowników recepcji,
- foldery, materiały informacyjne i promocyjne obiektów hotelarskich,
- filmy obrazujące pracę w hotelu,
- 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.

PLAN NAUCZANIA

LP.	TEMAT	LICZBA GODZIN
------------	--------------	--------------------------

1.	<p>Geografia, historia kultury i sztuki:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Podstawy geografii i turystyki. Wiedza z zakresu krajoznawstwa i dziedzictwa kulturowego niezbędna w pracy rezydenta. Organizacja turystyki na świecie. - Geografia turystyczna Polski i Europy. - Historia kultury i sztuki. <p>Podstawowe zagadnienia związane z turystyką: rezydent, pilot wycieczek, przewodnik turystyczny, impreza turystyczna, produkt turystyczny, wycieczka, organizator turystyki, pośrednik turystyczny, usługi turystyczne, kontrahent, usługi hotelarskie, usługi gastronomiczne, half board, all inclusive, rooming list, overbooking, voucher, charter, check-in, check-out, commission, tour leader, complain itd.</p>	8,0
2.	<p>Obsługa ruchu turystycznego:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zasady odpraw rezydentów grup turystycznych, dokumentacja imprez turystycznych; - Technika obsługi grup przyjazdowych i wyjazdowych; - Specyfika obsługi turystyki pobytowej, biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej itp.; - Baza noclegowa i gastronomiczna, zasady współpracy; - Rodzaje i specyfika transportu turystycznego; - Warunki uczestnictwa i rezygnacji, znajomość ogólnych warunków w imprezach turystycznych - Przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów; - Postępowanie pilota w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych: choroba, zgubiony paszport, zgubiony bagaż, zgon 	5,0
3.	<p>Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Przepisy prawne normujące obsługę ruchu turystycznego; - Prawa, obowiązki i odpowiedzialność rezydenta wycieczek, 	3,0

	<ul style="list-style-type: none"> - Zatrudnianie pilotów wycieczek w świetle aktualnych przepisów prawa pracy; - Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i pilota wycieczek; - Przepisy paszportowe, celne, wizowe i dewizowe, opieka konsularna; - Rodzaje i formy ubezpieczenia turystów; 	
4.	<p>Pilot, rezydent a grupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodyka i technika pracy rezydenta, - Psychologia w pracy rezydenta: kierowanie grupą, konflikt w grupie, rezydent jako negocjator, samokontrola emocjonalna, komunikacja werbalna i niewerbalna, cechy osobowości rezydenta, asertywność, źródła i objawy stresu. 	5,0
5.	<p>Bezpieczeństwo i ochrona zdrowie w turystyce: udzielenie pierwszej pomocy, zasady BHP, umiejętność oceny sytuacji zagrożenia stanu zdrowia i życie, występowanie różnych chorób w różnych krańcach świata, ogólna znajomość szczepień</p>	3,0
6.	<p>Praca rezydenta – Przygotowanie się do wyjazdu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jak wygląda proces rekrutacji rezydentów biur podróży - najczęściej wymagane dokumenty aplikacyjne, - Kto może zostać rezydentem biura podróży, - Cechy dobrego rezydenta, - Obowiązki rezydenta biura podróży, - Regulacje ze strony ustawy, - Ograniczenia przywozowe i wywozowe, warunki celne, - Normy ilościowe i wartościowe towarów, - Jak przygotować się do podróży: wymagane dokumenty do podróży poza granice Polski dla podróżnych, kontrola graniczna i kontrola bezpieczeństwa na lotniskach. 	8,0

7.	<p>Przygotowanie serwisu lotniskowego przylotowego - Serwis lotniskowy przylotowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jakie dokumenty i materiały są niezbędne przy przyjęciu grupy, - Jak wygląda arrival list, - Jak organizować transfery na lotnisko, jak wygląda podział transportu - Jakie sytuacje zdarzają się na lotnisku przy przyjęciu grupy i jak się wówczas zachować (zaginiony bagaż, zniszczony bagaż, overbooking, brak klienta na liście przylotowej), - Jakie informacje należy przekazać klientom na lotnisku (komunikat w autokarze, koperty powitalne i ich zawartość, informacja o spotkaniu z rezydentem, informacja o zmianie czasu), - Jak wygląda transfer grupy do hoteli z rezydentem lub bez niego. 	3,0
8.	<p>Przygotowanie serwisu hotelowego - Serwis hotelowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jak przygotować hotele na przyjęcie turystów? (listy zakwaterowania, zamówienie posiłków, tablice informacyjne, informatory biura podróży), - Jak zakwaterować grupę? (typy pokoi, prośby/życzenia, opieka nad bagażem), - Jak postąpić w przypadku zgłaszanych usterek, a jak w przypadku złożenia przez klientów reklamacji? (procedura reklamacyjna, schemat postępowania), - Jak współpracować z hotelarzami – recepcja, guest relation i manager, - Jak postąpić w przypadku overbookingu? 	8,0
9.	<p>Przygotowanie spotkania informacyjnego - Spotkanie informacyjne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jak wygląda spotkanie informacyjne? (informacje dotyczące hotelu, informacje dotyczące miasta – miejsca w którym są turyści, kiedy rezydent ma dyżury, kiedy, gdzie i o której jest dostępny, grafik, podstawowe informacje, omówić wycieczki fakultatywne), - Potrzebne dokumenty, które rezydent musi mieć zawsze przy sobie, - Potrzebne rzeczy w torbie rezydenta, o czym nie wolno zapomnieć 	3,0

	<ul style="list-style-type: none"> - Jak występować publicznie? (autoprezentacja, mowa ciała, poprawność językowa, radzenie sobie ze stresem), - Jak dostosować spotkanie informacyjne do grupy klientów? - Jak wygląda typowy dzień i tydzień pracy rezydenta. 	
10.	<p>Poznanie sytuacji trudnych oraz sposoby ich rozwiązywania - Trudne sytuacje i zdarzenia losowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jak wygląda organizacja pomocy lekarskiej? (rodzaje ubezpieczeń, schemat postępowania), - Jak skorzystać z pomocy konsularnej? (pobyt w szpitalu lub śmierć człowieka, zagubienie dokumentów, kradzież gotówki, portfela, kart kredytowych), - Sytuacje wyjątkowe: klęska żywiołowa, wybuch wulkanu, upadek biura podróży 	8,0
11.	<p>Przygotowanie serwisu lotniskowego wylotowego - Serwis lotniskowy wylotowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jakie dokumenty i materiały są niezbędne przy pożegnaniu grupy, - Jak organizować transfery lotniskowe, - Jak wygląda departure list; - Jakie sytuacje zdarzają się na lotnisku i jak się wówczas zachować (brak klienta na liście wylotowej), - Jakie informacje należy przekazać klientom w drodze na lotnisko – warunki celne np. dotyczące wywożenia rafy koralowej i kara za przewinienia, co wolno przewozić przez granice i w jakich ilościach, - Jak wygląda transfer grupy z hoteli z udziałem rezydenta i bez jego obecności, - Jak wygląda procedura odprawy (jakie przygotować dokumenty przed wejściem na lotnisko, check-in, bagaż, odprawa bezpieczeństwa, gate), 	2,0

	- Świadczenia należne pasażerom i pomoc rezydenta w przypadku opóźnienia samolotu.	
12.	Kulisy pracy rezydenta: - Zarządzanie czasem – najważniejsze narzędzie pracy, - Życie rezydenta po godzinach pracy lub jak wygląda dzień wolny	8,0
	Razem	64,0

CENA:

206 zł brutto/osobę bez noclegów

250 zł/ osobę z noclegami

WARUNKI OFERTY:

Oferta obowiązuje przy grupie maksimum 20 osobowe

Forum Turystyki Regionów
ul. Korzeniowskiego 1, 70-211 Szczecin
tel./fax 91 434 21 87
e-mail: szkolenia@forumturystyki.pl
www.szkolenia.forumturystyki.pl