

1. Obsługa ruchu turystycznego:

- Zasady programowania imprez turystycznych; źródła informacji, umiejętność selekcji i dotarcia do informacji;
- Rodzaje i specyfika transportu turystycznego; obsługa grupy z zależności od rodzaju transportu (grupy autokarowe i lotnicze) – serwis i procedury; współpraca z przewoźnikiem i pomocą techniczną, przekraczanie granic;
- Zasady odpraw pilotów grup turystycznych, dokumentacja imprez turystycznych (teczka pilota, teczka rezydenta, vouchery, rezerwacje, rooming listy);
- Rodzaje bazy noclegowej, typy pokoi, zameldowanie i wymeldowanie grupy, rodzaje świadczeń hotelowych, spotkania informacyjne, dyżury hotelowe, tablice informacyjne;
- Specyfika obsługi imprezy turystycznej wyjazdowej w zależności od rodzaju grupy: wycieczki objazdowej, biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej, wyprawy egzotyczne etc.; ze szczególnym uwzględnieniem imprezy pobytowej (rezydentura);
- Technika obsługi grup przyjazdowych; specyfika obsługi wybranych grup narodowościowych (m.in. żydowskie, indyjskie, chińskie, japońskie);
- Turystyka osób niepełnosprawnych oraz inne grupy nietypowe;
- Współpraca z dostawcami usług (baza noclegowa i gastronomiczna, firmy transportowe, lokalni przewodnicy, touroperatorzy, lokalni kontrahenci, muzea i inne obiekty);
- Postępowanie pilota i rezydenta w sytuacjach nadzwyczajnych np. awarie, choroba, wypadek, zagrożenia terrorystyczne, inność kulturowa i wynikająca z nich współpraca ze służbami ratowniczymi, porządkowymi, placówkami dyplomatycznymi, ubezpieczycielami, firmami assistance, protokół szkód, opieka konsularna, przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów;
- Marketingowe i sprzedażowe umiejętności w pracy pilota wycieczek;
- Zasady rozliczania imprez turystycznych (z klientem i tourooperatorem).

2. Geografia turystyczna:

- Atrakcje turystyczne Polski i wybranych regionów kraju (e-learning);
- Atrakcje turystyczne Europy;
- Pozaeuropejskie cele podróży Polaków (e-learning).

3. Historia kultury i sztuki:

- Zarys historii kultury i sztuki – style architektoniczne, ważniejsze obiekty w Polsce i w Europie;
- Skarby kultury w Polsce i na świecie, lista UNESCO (e-learning).

4. Interpretacja dziedzictwa kulturowego:

- Formy i zasady interpretacji, interpretacja w pracy pilota, scenariusze interpretacji dla wybranych miejsc i tematów, rekwizyty.

5. Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne:

- Turystyczny Kodeks Etyczny;
- Prawa i obowiązki pilota wycieczek i rezydenta;
- Zawód pilota wycieczek i rezydenta w świetle obowiązujących przepisów prawnych;
- Prawne i ekonomiczne uwarunkowania pracy pilota wycieczek i rezydenta (rodzaje umów zawieranych w turystyce, w tym z kontrahentami; proces zakładania firmy i jej prowadzenia);
- Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki, pilota wycieczek i rezydenta; konsekwencje prawne wynikające z sytuacji niestandardowych;

- Ochrona konsumenta w umowach organizatora turystyki z tytułu podpisania umów o podróż z turystami;
- Przepisy paszportowe, celne, wizowe i dewizowe;
- Rodzaje i formy ubezpieczania turystów.

6. Bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce:

- Zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych, współpraca ze służbą medyczną w kraju i za granicą. Skład apteczki pierwszej pomocy.

7. Pilot, rezydent a grupa:

- Podstawy komunikowania się pilota wycieczek i rezydenta z grupą (wiedza, umiejętności, postawa), kanały komunikacyjne, wykorzystanie komunikacji werbalnej i niewerbalnej, jak kierować grupą podczas występów (zachowanie dystansu, znaczenie ubioru, kontakt wzrokowy, dobór właściwych określeń);
- Procesy grupowe i techniki negocjacji;
- Elementy savoir-vivre'u i protokołu w biznesie, savoir-vivre kulturowy;
- Rozwiązywanie konfliktów, źródła i objawy stresu. Techniki reagowania w sytuacjach konfliktowych, zasady budowania porozumienia z klientem.

8. Szkolenia praktyczne:

1. Zajęcia praktyczne w hotelu;
2. Zajęcia praktyczne w biurze podróży – poznawanie produktu turystycznego;
3. Spotkania w Klubie Pilota B.T. Orion (również z pracodawcami);
4. Postępowanie pilota i rezydenta w sytuacjach nadzwyczajnych, sporządzanie protokołów zdarzeń – warsztaty;
5. Tworzenie scenariuszy obsługi grupy na podstawie wybranego produktu turystycznego; metodyka przygotowywania tras imprez turystycznych i ich opisu, warsztat krajoznawczy pilota, nawigacja GPS; aplikacje wykorzystywane w pracy pilota, umiejętność posługiwania się mapami i orientacja w terenie;
6. Przygotowywanie poprawnej prezentacji na zadany temat i autoprezentacji w zrozumiały i ciekawy sposób (powitanie, komunikaty, informacje krajoznawcze i pogodowe, organizacja imprezy itp.). Konstrukcja, czas i miejsce prezentacji, techniki prezentacji i mowa ciała;
7. Wycieczka po Warszawie – pilot w roli przewodnika;
8. Emisja głosu – warsztaty
9. Wycieczka szkoleniowa – 1 dzień.

Razem: 10 dni wykładów i zajęć praktycznych + praca na platformie edukacyjnej

KURS INTENSYWNY: 6 dni wykładów i zajęć praktycznych + praca na platformie edukacyjnej (ilość godzin taka sama jak w przypadku kursu podstawowego).

Dodatkowo, poza programem, proponujemy 3-dniową wycieczkę szkoleniową do Pragi organizowaną przez Klub Pilota Orion. Impreza dodatkowo płatna. Cena od 350 zł/os. (w zależności od ilości uczestników).