

Zagadnienia egzaminacyjne na pilotów wycieczek

1. Ogólne zagadnienia dotyczące turystyki w Polsce i na świecie

- Podstawowe definicje związane z turystyką wg terminologii Światowej Organizacji Turystyki, historia turystyki
- Organizacja turystyki na świecie
- Formy turystyki, rynek turystyczny; pojęcie produktu turystycznego;
- Organizacja turystyki w Polsce, administracja turystyczna rządowa i samorządowa oraz branżowa, organizacje turystyczne, system „it”, przedsiębiorstwa turystyczne;
- Polityka państwa w zakresie rozwoju turystyki

2. Wiedza o Polsce i świecie współczesnym

- Ustrój społeczno-ekonomiczny i polityczny;
- Struktura władzy w Polsce, polityka rządu, polityka zagraniczna;
- Podstawowe problemy społeczne i ekonomiczne Polski;
- Unia Europejska — historia, idea, kraje członkowskie, zasady działania, wspólne instytucje UE;
- Polska w Unii Europejskiej

3. Obsługa ruchu turystycznego

- Zasady programowania imprez turystycznych;
- Rodzaje umów w turystyce zawieranych z kontrahentami;
- Zasady odpraw pilotów grup turystycznych, dokumentacja imprez turystycznych;
- Technika obsługi grup przyjazdowych i wyjazdowych;
- Specyfika obsługi wybranych grup narodowościowych;
- Specyfika obsługi turystyki pobytowej, biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej itp.;
- Turystyka osób niepełnosprawnych oraz inne grupy nietypowe;
- Zasady rozliczania imprez turystycznych;
- Baza noclegowa i gastronomiczna, zasady współpracy;
- Rodzaje i specyfika transportu turystycznego;
- Warunki uczestnictwa i rezygnacji
- Przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów;
- Postępowanie pilota w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych;
- Kształtowanie pozytywnego wizerunku kraju i biura podróży podczas imprezy turystycznej

4. Geografia turystyczna Polski i Europy

- Umiejętność posługiwania się mapą i orientacja w terenie;
- Metodyka przygotowywania tras imprez turystycznych i ich opisu, warsztat krajoznawczy pilota, nawigacja GPS;
- Dostępność komunikacyjna Polski;
- Atrakcje turystyczne Polski i wybranych regionów kraju;
- Główne miasta i regiony turystyczne Polski i Europy;

- Pozaeuropejskie cele podróży Polaków, regiony wypoczynkowe oraz trasy krajoznawcze i specjalistyczne;
- Najważniejsze szlaki turystyczne w Polsce

Historia kultury i sztuki

- Zarys historii kultury i sztuki — style architektoniczne, ważniejsze obiekty w Polsce i w Europie;
- Ciekawe skanseny, muzea, miejsca pamięci, centra pielgrzymkowe itp.;
- Skarby kultury w Polsce i na świecie (lista UNESCO);
- Religie w Polsce i na świecie w zarysie — miejsca pielgrzymkowe, wyznania;
- Mniejszości narodowe w Polsce — główne ośrodki

6. Interpretacja dziedzictwa

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

7. Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne

- Turystyczny Kodeks Etyczny;
- Prawa i obowiązki pilota wycieczek;
- Zawód pilota wycieczek w świetle obowiązujących przepisów prawnych;
- Zatrudnianie pilotów wycieczek w świetle aktualnych przepisów prawa pracy;
- Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i pilota wycieczek;
- Ochrona konsumenta w umowach organizatora turystyki z tytułu podpisania umów o podróż z turystami;
- Umowy zawierane w turystyce;
- Przepisy paszportowe, celne, wizowe i dewizowe;
- Opieka konsularna;
- Rodzaje i formy ubezpieczenia turystów;
- Protokoły szkód

8. Bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce

- Zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych;
- Podstawowe zasady ochrony zdrowia w turystyce, pierwsza pomoc;
- Skład podstawowej apteczki

9. Pilot a grupa — Podstawy komunikowania się pilota wycieczek z grupą;

- Procesy grupowe i techniki negocjacji;
- Cechy psychofizyczne pilota wycieczek;
- Rozwiązywanie konfliktów, źródła i objawy stresu;
- Program osobistego rozwoju pilota, w tym asertywność, autoprezentacja;
- Zasady sporządzania protokołów zdarzeń — przykłady;
- Emisja głosu — warsztaty, praca z mikrofonem;
- Animacja czasu wolnego turystów; (w tym elementy animacji)
- propozycje zajęć
- Elementy savoir-vivre'u i protokołu w biznesie