

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.

5. 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.

10. Szkolenie praktyczne:

1. Wycieczka szkoleniowa po Starym Mieście w Warszawie
2. Wycieczka szkoleniowa do Pragi (3 dni)
3. Zajęcia praktyczne w hotelu
4. Zajęcia praktyczne na lotnisku
5. Zajęcia praktyczne w biurze podróży
6. Spotkanie w Klubie Pilota B.T. Orion (również z pracodawcami)
7. Postępowanie pilota w sytuacjach nadzwyczajnych, rozwiązywanie konfliktów - animacje

Razem: 150 godzin.