

1.03.2025 (sobota), godz. 9:00-17:00 - zajęcia online

1. Prawa i obowiązki pilota wycieczek i rezydenta - zawód pilota wycieczek i rezydenta w świetle obowiązujących przepisów prawnych; prawne i ekonomiczne uwarunkowania; rodzaje umów zawieranych w turystyce, w tym z kontrahentami; proces zakładania firmy (działalności jednoosobowej) i jej prowadzenia.
2. Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki, pilota wycieczek i rezydenta; konsekwencje prawne wynikające z sytuacji niestandardowych; ochrona konsumenta w umowach organizatora turystyki.
3. Rodzaje i formy ubezpieczania turystów.
4. Przepisy paszportowe, celne, wizowe i dewizowe.

2.03.2025 (niedziela), godz. 9:00-17:00 - zajęcia online

1. Rodzaje grup i specyfika obsługi imprezy turystycznej objazdowej, przyjazdowej, biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej, egzotycznej i imprezy pobytowej - rezydentura.
2. Rodzaje bazy noclegowej, typy pokoi, zameldowanie i wymeldowanie grupy, rodzaje świadczeń hotelowych.
3. Współpraca z dostawcami usług (baza noclegowa, gastronomia, firmy transportowe, lokalni przewodnicy, touroperatorzy, lokalni kontrahenci).
4. Rodzaje i specyfika transportu turystycznego.
5. Odprawa pilota. Dokumentacja imprez turystycznych: teczka pilota, teczka rezydenta, vouchery, rezerwacje, rooming listy.
6. Zasady rozliczania imprez turystycznych z klientem i tourooperatorem.

8.03.2025 (sobota), godz. 9:00-17:00 - zajęcia online

1. Obsługa imprezy pobytowej - rezydentura. Marketingowe i sprzedażowe umiejętności w pracy rezydenta.
2. Obsługa imprez dla dzieci i młodzieży.
3. Obsługa grup biznesowych i motywacyjnych.
4. Obsługa imprez pielgrzymkowych.
5. Tworzenie scenariuszy obsługi grupy na podstawie wybranego produktu turystycznego - metodyka przygotowania się do trasy imprezy turystycznej i jej opisu.
6. Warsztat krajoznawczy pilota; umiejętność posługiwania się mapami, orientacja w terenie, nawigacja GPS, aplikacje wykorzystywane w pracy pilota, nowe technologie.

9.03.2025 (niedziela), godz. 9:00-17:00 - zajęcia online

1. Obsługa grup autokarowych - podstawienie autokaru, kontrola autokaru, powitanie przed autokarem i w autokarze, sprawdzenie obecności uczestników wycieczki, czas pracy kierowców, animacja grupy

15.03.2025 (sobota), godz. 9:00-17:00 - zajęcia online

1. Obsługa imprez samolotowych - powitanie uczestników imprezy, odprawa celna (customs), odprawa biletowo-bagażowa (check-in), kontrola bezpieczeństwa (security), odprawa graniczna dokumentów, strefa pasażerska (air side), wyjście do samolotu (gate).

16.03.2025 (niedziela), godz. 9:00-17:00 - zajęcia online

1. Sytuacje nadzwyczajne: postępowanie pilota wycieczek i rezydenta w sytuacjach nadzwyczajnych np. awarie, choroba, wypadek, zagrożenia terrorystyczne, inność kulturowa.
2. Współpraca ze służbami ratowniczymi, porządkowymi, placówkami dyplomatycznymi, ubezpieczycielami, firmami assistance - protokół szkód, opieka konsularna.
3. Przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów.

22.03.2025 (sobota), godz. 9:00-17:00 - zajęcia online

1. Sytuacje nadzwyczajne c.d.

23.03.2025 (niedziela), godz. 9:00-17:00 - zajęcia online

1. Podstawy komunikowania się pilota wycieczek i rezydenta z grupą (wiedza, umiejętności, postawa), kanały komunikacyjne, wykorzystywanie komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
2. Kierowanie grupą podczas wystąpień (zachowanie dystansu, znaczenie ubioru, kontakt wzrokowy, dobór właściwych określeń).
3. Formy i zasady interpretacji dziedzictwa kulturowego, scenariusze interpretacji dla wybranych miejsc i tematów, rekwizyty.
4. Zarys historii, kultury i sztuki na świecie. Źródła informacji.

5.04.2025 (sobota), godz. 10:00 -18:00 - zajęcia stacjonarne

1. Specyfika obsługi grup turystycznych do Azji.
2. Elementy savoir-vivre'u kulturowego.
3. Warsztaty - emisja głosu.
4. Warsztaty z prezentacji dziedzictwa kulturowego.
5. Egzamin pisemny.

6.04.2025 (niedziela), godz. 9:00-16:00

Autokarowa wycieczka szkoleniowo-egzaminacyjna po Warszawie (praca z mikrofonem, hotel, lotnisko).

Zajęcia online odbywać się będą na platformie Zoom.

Zajęcia stacjonarne odbywać się będą w lokalu organizatora - Biuro Turystyki Orion, ul. Raclawicka 146, Warszawa, p. 4, Sala konferencyjna.