

I. Ramowy program szkolenia pilotów wycieczek PTTK

Lp.	Przedmiot	Zakres tematyczny przedmiotu	Ilość godzin
1.	Ogólne zagadnienia dotyczące turystyki w Polsce i na świecie	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	5 godz. Lub E
2.	Wiedza o Polsce i świecie współczesnym	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	5 godz. Lub E
3.	Obsługa ruchu turystycznego	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	20 godz.

4.	Geografia turystyczna Polski i Europy	<ul style="list-style-type: none"> • Umiejętność posługiwania się mapą i orientacja w terenie; • Metodyka przygotowywania tras imprez turystycznych i ich opisu, warsztat krajoznawczy pilota, nawigacja GPS; • Atrakcje turystyczne Polski i wybranych regionów kraju; (e) • Główne miasta i regiony turystyczne Polski i Europy; • Pozaeuropejskie cele podróży Polaków, regiony wypoczynkowe oraz trasy krajoznawcze i specjalistyczne; • Najważniejsze szlaki turystyczne w Polsce. 	30 godz.
5.	Historia kultury i sztuki	<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	25 godz.
6.	Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	10 godz.
7.	Bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce	<ul style="list-style-type: none"> • Zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych; • Podstawowe zasady ochrony zdrowia w turystyce, pierwsza pomoc; • Skład podstawowej apteczki. 	5 godz.
8.	Pilot a grupa	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Emisja głosu — warsztaty, praca z mikrofonem; • Animacja czasu wolnego turystów (w tym elementy animacji i propozycje zajęć); • Elementy savoir-vivre'u i protokołu w biznesie. 	10 godz.

9.	Szkolenie praktyczne	<ul style="list-style-type: none"> • Współpraca pilota i przewodnika w wybranym terenie; • Metodyka prowadzenia wycieczek w mieście; • Zajęcia w porcie lotniczym, procedury odpraw, logistyka. 	dwudniowa wycieczka krajowa (z noclegiem)
RAZEM		110 godz. (w tym możliwość realizacji 10 godz. poprzez e-learning) + dwudniowa wycieczka z noclegiem	
E – e-learning			
W uzasadnionych przypadkach Organizator szkolenia ma prawo zwiększyć liczbę godzin szkoleniowych w wybranych blokach tematycznych.			

II. Program szkolenia dla kandydatów na pilotów wycieczek PTTK (posiadających uprawnienia przewodnika turystycznego PTTK)

Lp.	Przedmiot	Zakres tematyczny przedmiotu	Ilość godzin
1.	Ogólne zagadnienia dotyczące turystyki w Polsce i na świecie	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	3 godz. Lub E
2.	Wiedza o Polsce i świecie współczesnym	<ul style="list-style-type: none"> • 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 godz. Lub E
3.	Obsługa ruchu turystycznego	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	14 godz.
4.	Geografia turystyczna Polski i Europy	<ul style="list-style-type: none"> • Umiejętność posługiwania się mapą i orientacja w terenie; • Metodyka przygotowywania tras imprez turystycznych i ich opisu, warsztat krajoznawczy pilota, nawigacja GPS; • Atrakcje turystyczne Polski i wybranych regionów kraju; (e) • Główne miasta i regiony turystyczne Polski i Europy; • Pozaeuropejskie cele podróży Polaków, regiony wypoczynkowe oraz trasy krajoznawcze i specjalistyczne; • Najważniejsze szlaki turystyczne w Polsce. 	15 godz.

5.	Historia kultury i sztuki	<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	5 godz.
6.	Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	4 godz.
7.	Bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce	<ul style="list-style-type: none"> • Zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych; • Podstawowe zasady ochrony zdrowia w turystyce, pierwsza pomoc; • Skład podstawowej apteczki. 	2 godz.
8.	Pilot a grupa	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Emisja głosu — warsztaty, praca z mikrofonem; • Animacja czasu wolnego turystów (w tym elementy animacji i propozycje zajęć); • Elementy savoir-vivre'u i protokołu w biznesie. 	5 godz.
9.	Szkolenie praktyczne	<ul style="list-style-type: none"> • Współpraca pilota i przewodnika w wybranym terenie; • Metodyka prowadzenia wycieczek w mieście; • Zajęcia w porcie lotniczym, procedury odpraw, logistyka. 	dwudniowa wycieczka krajowa (z noclegiem)
RAZEM		51 godz. (w tym możliwość realizacji 6 godz. poprzez e-learning) + dwudniowa wycieczka z noclegiem	
E – e-learning			
W uzasadnionych przypadkach Organizator szkolenia ma prawo zwiększyć liczbę godzin szkoleniowych w wybranych blokach tematycznych.			