



MINISTERSTWO EDUKACJI
NARODOWEJ



Agnieszka Buczkowska

**Współpraca biur podróży z przewodnikami turystycznymi i
pilotami wycieczek 341[05].Z3.05**

Poradnik dla ucznia

**Wydawca
Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy
Radom 2006**

Recenzenci:

mgr Jan Matyjaszczyk

mgr Andrzej Muż

Opracowanie redakcyjne:

mgr Agnieszka Buczkowska

Konsultacja:

mgr inż. Piotr Ziembicki

Korekta:

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej 341[05].Z3.05 „Współpraca biura podróży z przewodnikami turystycznymi i pilotami wycieczek”, zawartego w modułowym programie nauczania dla zawodu technik obsługi turystycznej.

Wydawca

Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2006

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	3
2. Wymagania wstępne	5
3. Cele kształcenia	6
4. Materiał nauczania	7
4.1. Psychologiczne i społeczne aspekty pracy przewodnika turystycznego i pilota wycieczek	7
4.1.1. Materiał nauczania	7
4.1.2. Pytania sprawdzające	12
4.1.3. Ćwiczenia	12
4.1.4. Sprawdzian postępów	14
4.2. Podstawy prawne pilotowania wycieczek i przewodnictwa turystycznego, prawa i obowiązki pilota i przewodnika turystycznego	15
4.2.1. Materiał nauczania	15
4.2.2. Pytania sprawdzające	22
4.2.3. Ćwiczenia	22
4.2.4. Sprawdzian postępów	24
4.3. Sylwetka zawodowa pilota wycieczek i przewodnika turystycznego	25
4.3.1. Materiał nauczania	25
4.3.2. Pytania sprawdzające	26
4.3.3. Ćwiczenia	26
4.3.4. Sprawdzian postępów	27
4.4. Obsługa imprez przyjazdowych przez pilota wycieczek	28
4.4.1. Materiał nauczania	28
4.4.2. Pytania sprawdzające	31
4.4.3. Ćwiczenia	32
4.4.4. Sprawdzian postępów	34
4.5. Obsługa imprez wyjazdowych przez pilota wycieczek	35
4.5.1. Materiał nauczania	35
4.5.2. Pytania sprawdzające	39
4.5.3. Ćwiczenia	40
4.5.4. Sprawdzian postępów	43
4.6. Procedury postępowania przewodnika turystycznego i pilota wycieczek w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych	44
4.6.1. Materiał nauczania	44
4.6.2. Pytania sprawdzające	48
4.6.3. Ćwiczenia	48
4.6.4. Sprawdzian postępów	50
5. Sprawdzian osiągnięć	51
6. Literatura	56

1. WPROWADZENIE

Poradnik będzie Ci pomocny w przyswajaniu wiedzy na temat współpracy biura podróży z przewodnikami turystycznymi i pilotami wycieczek oraz niezbędnych do tego celu umiejętności. Szczególną uwagę należy zwrócić na obowiązujące przepisy prawne regulujące pilotaż wycieczek i przewodnictwo turystyczne oraz wynikające z nich prawa i obowiązki. Poradnik zapozna z systemem szkolenia tych dwóch grup zawodowych. Ułatwi Ci poznanie psychologicznych i społecznych aspektów pracy przewodnika turystycznego i pilota wycieczek ze szczególnym uwzględnieniem procedur postępowania w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych. Wskażę jak dobrze poprowadzić imprezy wyjazdowe i przyjazdowe tak, aby zostały zakończone sukcesem, czyli z zadowoleniem wspomniane przez turystów.

Poradnik ten zawiera:

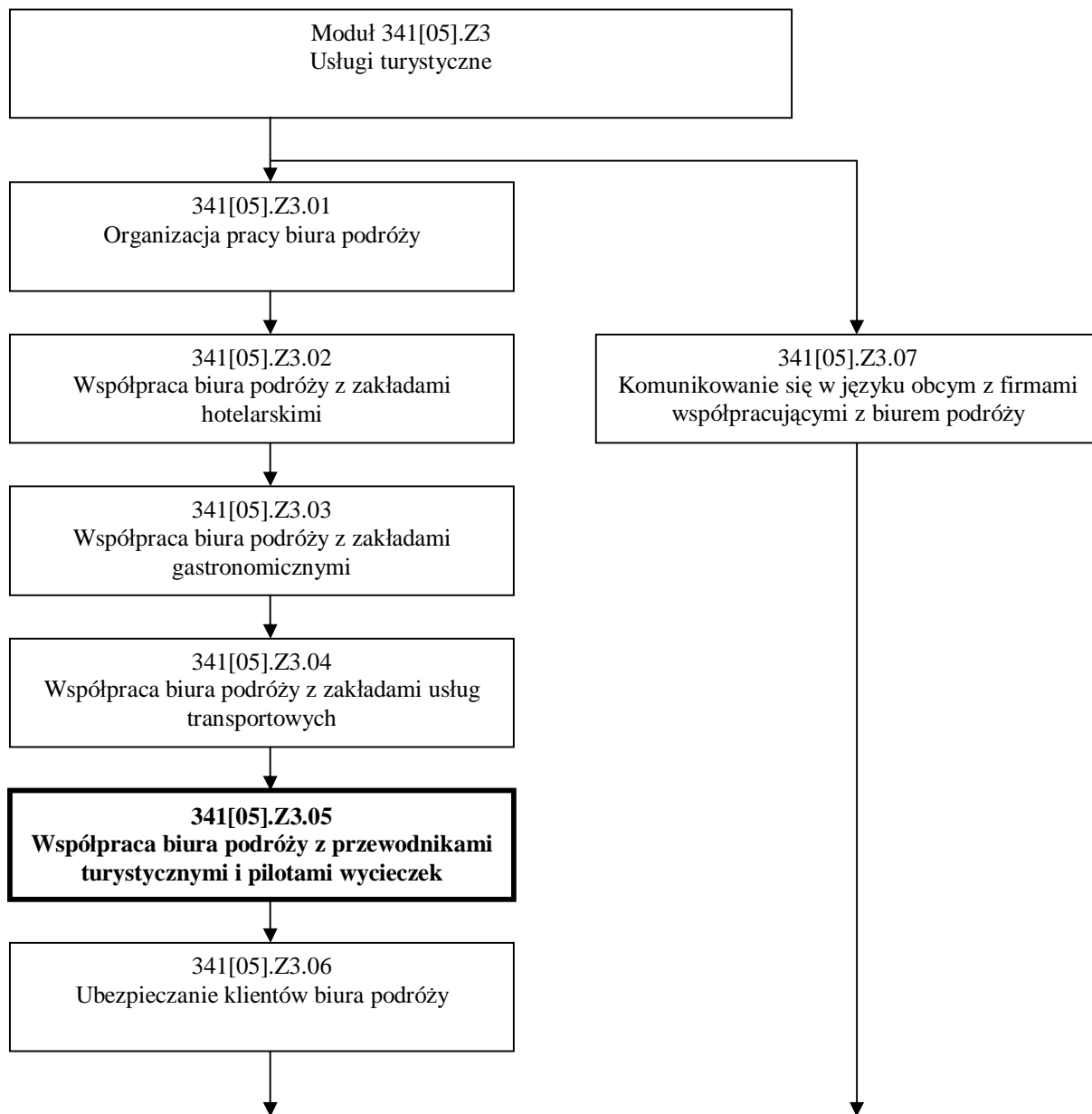
1. Wymagania wstępne, czyli wykaz niezbędnych umiejętności i wiedzy, które powinieneś mieć opanowane, aby przystąpić do realizacji tej jednostki modułowej.
2. Cele kształcenia tej jednostki modułowej.
3. Materiał nauczania (rozdział 4) umożliwi Ci samodzielne przygotowanie się do wykonania ćwiczeń i zaliczenia sprawdzianów.
4. Pytania sprawdzające wiedzę potrzebną do wykonania ćwiczeń. Możesz się z nimi zapoznać przed przystąpieniem do rozdziału "Materiały nauczania", wówczas poznasz wymagania wynikające z potrzeb zawodu, a po przyswojeniu wskazanych treści, odpowiadając na te pytania sprawdzisz stan swojej gotowości do wykonywania ćwiczeń.
5. Ćwiczenia, które zawierają: wykaz materiałów i środków dydaktycznych potrzebnych do ich realizacji. Ćwiczenia umożliwią Ci nabycie umiejętności praktycznych.
6. Sprawdzian postępów - wykonując sprawdzian powinieneś odpowiedzieć na pytanie „tak” lub „nie”. Odpowiedzi „nie” wskazują na luki w Twojej wiedzy, informują Cię również jakich treści jeszcze dobrze nie poznałeś. Oznacza to także powrót do wiadomości, które nie są dostatecznie opanowane.
7. Sprawdzian osiągnięć wraz z przykładowym zestawem zadań.
8. Wykaz literatury, z jakiej możesz korzystać podczas nauki.

Podczas nauki z zakresu tej jednostki zwróć szczególną uwagę na: obowiązujące przepisy prawne regulujące kwestię przewodnictwa turystycznego i pilotażu wycieczek, oraz obowiązujące procedury postępowania w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych. Są to zagadnienia, z którymi będziesz się najczęściej stykał w swojej pracy. Jeżeli masz trudności ze zrozumieniem tematu lub ćwiczenia, to poproś nauczyciela lub instruktora o wyjaśnienie i ewentualne sprawdzenie, czy dobrze wykonujesz daną czynność. Po realizacji materiału spróbuj zaliczyć sprawdzian z zakresu jednostki modułowej.

Jednostka modułowa: Współpraca biura podróży z przewodnikami turystycznymi i pilotami wycieczek, której treści teraz poznasz jest jedną z jednostek koniecznych do zapoznania się z treścią modułu usługi turystyczne – schemat 1.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W czasie pobytu w pracowni musisz przestrzegać regulaminów, przepisów bhp i higieny pracy oraz instrukcji przeciwpożarowych, wynikających z rodzaju wykonywanych prac.



Schemat układu jednostek modułowych

2.WYMAGANIA WSTĘPNE

Przystępując do realizacji programu jednostki modułowej „Współpraca biura podróży z przewodnikami turystycznymi i pilotami wycieczek” powinieneś umieć:

- rozróżniać podstawowe pojęcia z zakresu turystyki,
- stosować przepisy ustawy o usługach turystycznych,
- stosować przepisy wykonawcze do ustawy o usługach turystycznych,
- stosować przepisy ustawy prawo przewozowe,
- wdrażać turystyczny kodeks etyczny,
- prezentować atrakcje turystyczne Polski i wybranych krajów Europy i Świata,
- charakteryzować formy współpracy biura podróży z zakładami hotelarskimi, gastronomicznymi i transportowymi,
- sporządzać umowy współpracy biura podróży z zakładami hotelarskimi, gastronomicznymi i transportowymi,
- stosować różne metody i środki w porozumiewaniu się,
- organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii,
- dobierać dokumenty niezbędne do sporządzenia oferty turystycznej,
- stosować zasady prezentacji,
- korzystać z różnych źródeł informacji.

3. CELE KSZTAŁCENIA

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- rozpoznać przepisy prawne dotyczące pilotowania wycieczek i przewodnictwa turystycznego,
- zastosować przepisy prawne dotyczące pilotowania wycieczek i przewodnictwa turystycznego,
- określić sylwetkę zawodową i predyspozycje psychofizyczne pilota wycieczek i przewodnika turystycznego,
- scharakteryzować system szkolenia pilotów i przewodników turystycznych oraz nadawania im uprawnień,
- scharakteryzować pracę pilota wycieczek związaną z obsługą imprez wyjazdowych,
- scharakteryzować pracę pilota – rezydenta,
- scharakteryzować pracę pilota wycieczek związaną z obsługą imprez przyjazdowych,
- określić etapy pracy pilota wycieczek,
- określić sposoby postępowania pilota wycieczek i przewodnika turystycznego w nietypowych, trudnych sytuacjach podczas wykonywania pracy,
- określić formy zatrudniania pilota wycieczek,
- określić zakres odpowiedzialności pilota wycieczek dotyczący wykonywanej pracy,
- określić zakres pełnomocnictwa przekazywanego przez biuro podróży pilotowi wycieczek.

4. MATERIAŁ NAUCZANIA

4.1. Psychologiczne i społeczne aspekty pracy przewodnika turystycznego i pilota wycieczek

4.1.1. Materiał nauczania

Turystyka stanowi taką formę spędzania czasu wolnego, która stwarza wszystkim znakomite okazje do wielostronnego rozwoju. Dlatego zarówno pilot jak i przewodnik powinni dbać o to, aby posiadając już uprawnienia do wykonywania zawodu mogli cały czas doskonalić warsztat pracy przekraczając formalne wymogi. Szczególne znaczenie odgrywa tu wiedza z zakresu psychologii i socjologii. Ważne jest, aby poznać motywy podróży turystów i ich oczekiwania.

Dobremu, skutecznemu i efektywnemu pilotowi czy przewodnikowi nie wystarczy tylko posiadana wiedza, inteligencja, kultura czy znajomość języków obcych. Praktyka dowodzi, iż wielu znakomicie merytorycznie przygotowanych prowadzących odnosi kiepskie rezultaty w pracy głównie z powodu niskiej znajomości mechanizmów psychospołecznych rządzących prawidłowościami obsługi ruchu turystycznego. Inaczej mówiąc, niewiele wiedzą o sobie samych, o swoich możliwościach (lub ich braku), czy o ludziach, którym mają służyć, czyli o turystach i wreszcie - o relacjach psychologicznych zachodzących między prowadzącymi a turystami.

Tak, więc ten, który ma prowadzić innych, powinien legitymować się pewnymi cechami i umiejętnościami:

- wiedzieć, czego chce i komu ma służyć,
- chcieć pracować dużo i wytrwale,
- lubić ludzi i pracę zespołową,
- umieć podejmować rozsądne ryzyko,
- mieć w sobie stałą potrzebę sukcesu,
- być odpowiedzialnym za wszystko, co robi,
- posiadać wysoką samoakceptację, wiarę w siebie,
- być innowacyjnym, kreatywnym i pozytywnym,
- umieć słuchać i akceptować pozytywną krytykę,
- mieć zmysł obserwacyjny i analityczno-syntetyczny,
- umieć przyznać się do popełnionych błędów,
- potrafić dobrze się samoprezentować,
- posiadać umiejętność argumentacji i skutecznego przekonywania,
- pozytywnie afirmować turystów,
- nie okazywać swej przewagi,
- nie mieć lęku przed nieznanym,
- posiadać umiejętność pracy w stresie,
- umieć nawiązywać kontakty i być odpornym na agresję (w tym - zbiorową),
- być kulturotwórczym,
- być entuzjastycznym i okazywać to innym.

Każdy prowadzący pełni też wiele ról: pilota, przewodnika, opiekuna, mediatora, pomocnika czy wreszcie lidera grupy. Ponieważ zostało mu powierzonych tyle zadań i wszystkim powinien

sprostac musi odpowiedziec sobie na kilka pytan: jakim jest liderem? Czy tylko z nadania, czy tez raczej z powodu zdobytego autorytetu? W jakim stylu sprawuje swoje przywodztwo - demokratycznym, liberalnym czy autokratycznym? Wazny jest tez typ temperamentu prowadzacego - sangwinik, flegmatyk, choleryk czy melancholik.

Istotne sa motywy podejmowania sie roli prowadzacego. Czy chodzi o korzysci materialne (np. dodatkowe zarobki), czy sa to motywy psychologiczne (np. chiec przygody, zafascynowanie kultura i sztuka), a moze motywy spoleczne (np. poszukiwanie kontaktow z innymi ludzmi) itd. Gdyby kandydaci na prowadzacych przeprowadzili swoisty autotest zanim jeszcze wstapią na droge tej profesji, z pewnoscia bylyby mniej rozczarowan po obu stronach - i wzrod nich i wzrod turystow. Zalozmy, ze prowadzacy ma pozadana wiedze o sobie. To dopiero pierwszy krok. Rownie wazna jest wiedza o turystach - o ich potrzebach, oczekiwaniach, pragnieniach.

Potrzeby turystow

Zwyczajowo wyroznia sie siedem grup potrzeb: fizjologiczne, bezpieczenstwa, przynaloznosci, samoaktualizacji, estetyczne, wiedzy i zrozumienia.

Turysta pragnie rowniez m.in. akceptacji, docenienia, prestizu, respektu, sympatii, szczescia, towarzystwa, wygody i zaufania. Chce byc tez wolny od dyskomfortu, bolu, kpin, presji, smutku, strachu i trosk. Ma rowniez wiele innych potrzeb, jak np. zaspokojenia ciekawosci, poszanowania dla swoich cech indywidualnych, konkurencji, niezaleznosci, odkrywania, piekna, posiadania, relaksu, wzralnosci, zrozumienia itp.

Natomiast sama istota bycia na wyjezdzie rodzi potrzeby turystyczne, ktore mozna podzielic na piec zasadniczych grup:

[1] Grupa potrzeb zwiazanych z wypoczynkiem psychicznym:

- potrzeb poznawczych (krajoznawczych), wyrazajacych sie m.in. w checi zwiedzania, ogladania, poznawania ciekawych zjawisk itp.,
- potrzeb kulturalno-oswiatowych, wynikajacych z rozbudzonych zainteresowan intelektualnych, np. potrzeby poszerzania wiedzy w interesujacej dziedzinie, przezywania doznai kulturalnych podczas roznorodnych imprez itp.,
- potrzeb rozrywkowych zwiazanych z checi zabawienia sie, przyjemnego spedenia czasu,
- zapotrzebowan pamiatkarskich, wyrazajacych sie checi nabywania rzeczy zachowujacych w pamieci przezycia z wyjazdu, a wiec fotografii, filmow, przezroczy, albumow, dokumentacji wycieczki, albo tez checi przekazania bliskim osobom czegoś zwiazanego z wyjazdem, jakiejś pamiatki czy widokowki.

[2] Grupa potrzeb zwiazanych z wypoczynkiem fizycznym, m.in. potrzeby rekreacyjne, wyrazajace sie zapotrzebowaniem na dostepne tereny i urzadzenia rekreacyjne oraz dzialalnosc w formie zajec rekreacyjnych itp.

[3] Grupa potrzeb bytowych (jak zakwaterowanie, wyzywienie itp.).

[4] Grupa potrzeb warunkujacych uprawianie turystyki (potrzeby transportowe, sprzetu, ekwipunku turystycznego, informacji turystycznej)

[5] Grupa potrzeb na uslugi organizatorskie i przewodnictwa. W tej grupie mieści sie zapotrzebowanie na uslugi prowadzacych - przewodnikow i pilotow.

Potrzeby te sa w wiekszosci warunkami koniecznymi, ktore musza zostac spenione aby doszlo do realizacji wyjazdu turystycznego.

Potencjalny turysta moze wybrac dwie drogi postepowania w celu zaspokojenia odczuwanej potrzeby wyjazdu turystycznego albo zorganizowac indywidualnie wyjazd, albo zlecic jego organizacje osobie trzeciej /biuro podrozny/

Z punktu widzenia uczestnika wyjazdu mozna dokonac podzialu podrozny turystycznej na 3 etapy:

1. podróż wyobrażona – trwa od momentu odczucia potrzeby opuszczenia miejscowości zamieszkania do czasu rozpoczęcia podróży rzeczywistej.
2. podróż rzeczywista – trwa od momentu planowanego spotkania z pilotem imprezy do czasu pożegnania się z nim, po wydaniu wszelkich przewidzianych programem świadczeń.
3. podróż wspomniana – są to procesy pamięciowe związane z ponownym przeżywaniem wrażeń z imprezy turystycznej w trakcie opowiadania o niej innym osobom. Jest również próbą porównania podróży wyobrażonej z podróżą rzeczywistą.

Motywy wyjazdów turystycznych:

- motywy związane z pragnieniem bycia obecnym w danym kraju, regionie czy miejscowości. Dominującym motywem może tu być pragnienie wejścia w kontakt z przyrodą, kulturą, pragnienie kontaktu z ludźmi, realizacja potrzeb zdrowotnych, motywy związane z religią (pielgrzymki), a nawet snobizm,
- motywy związane z chęcią opuszczenia na jakiś czas miejsca stałego pobytu. Może skłaniać ku temu m.in. chęć oderwania się od życia rodzinnego, od pracy zawodowej, chęć wyjechania z aglomeracji wielkomiejskiej itp.,
- motywy przebywania z kimś poza terenem stałego pobytu. Przykładem może być podróż poślubna, wypad z grupą przyjaciół celem przeżycia wspólnych doznań, wspólny wyjazd grupy zawodowej itp.

Wzajemne zależności, proporcje i związki występujące między wszystkimi tymi potrzebami, oczekiwaniami, pragnieniami i motywami doprowadzają nas do pojęcia **typ turysty**.

Z punktu widzenia zainteresowania programem i stopniem przygotowania do jego odbioru, można wyróżnić trzy typy turystów:

- pseudoturystów, w tym osoby, które znalazły się na wycieczce przypadkowo, nie mając pełnej świadomości co do jej rzeczywistego charakteru, np. drobni handlowcy, czy osoby spędzające większość czasu na oglądaniu sklepów lub wizytach na bazarach. Osoby takie na ogół unikają programowej strony wyjazdu,
- turystów nieprzygotowanych czyli takich, którzy co prawda chcieliby wszystko zwiedzać, ale stan ich wiedzy oraz stopień przygotowania do danej wycieczki jest niewielki. Jednak gorliwością poznawania nadrabiają zaległości w edukacji, choć nie wszystko *co* widzą i słyszą rozumieją,
- turystów przygotowanych, takich, co wiedzą gdzie i po co przyjechali, mają dokładny plan zwiedzania. Słuchają uważnie wypowiedzi prowadzących, a nawet je uzupełniają (na ogół w sposób taktowny) dysponując pogłębioną wiedzą o zwiedzanych obiektach.

Istnieje również wiele innych podziałów, które zawsze jednak wpływają na sposób psychologii funkcjonowania i obsługi ruchu turystycznego. Członkowie danej grupy turystycznej mogą być bogaci lub średniozamożni, starzy lub młodzi, mogą podróżować pojedynczo lub w grupach (w tym rodziny, małżeństwa, grona koleżeńskie), wykształceni lub nie, zdrowi lub o średniej kondycji zdrowotnej, mogą to być kobiety lub mężczyźni, zamieszkiwać w miastach lub na wsi, być pracownikami różnych branż i o różnym tytule własności, pijący i abstynenci, ogólnie zadowoleni z życia lub wprost przeciwnie, kulturalni i mniej, nie mówiąc już o szerokiej skali charakterów, osobowości, temperamentów, wyznawanych systemów wartości, przekonań politycznych, przypisywanych sobie ról, samooceny własnej itp. itd.

Z taką właśnie zbiorowością (tak bardzo się różniącą) ma do czynienia prowadzący (pilot czy przewodnik), niekiedy nawet przez kilkanaście dni. To kim jest, co i jak robi oraz jacy są jego turyści, czego od danej wycieczki i prowadzącego oczekują, spleta się we wzajemne oddziaływanie, którego efekty mogą być bardzo różnorakie.

Od bogactwa poznania, do pustki programowej; od pięknych wspomnień, do chęci jak najszybszego zapomnienia; od uśmiechu, luzu i relaksu, do niechęci, konfliktów i agresji. Możliwych scenariuszy jest znacznie więcej, dlatego warto wiedzieć czym charakteryzuje się grupa turystyczna.

Cechy grupy turystycznej:

- grupa turystyczna jest grupą małą – składa się najczęściej z 30-50 osób. W związku z tym w grupie zachodzi zjawisko bezpośrednich kontaktów pomiędzy uczestnikami imprezy.
- grupa turystyczna jest grupą społecznie ograniczoną – najczęściej specyficznym środkiem transportu, przygotowanym do jej wyłącznej dyspozycji, z powodu rodzaju zakwaterowania i miejsca wyżywienia, które prawie eliminują kontakt turystów ze społecznością zamieszkującą odwiedzany teren.
- grupa turystyczna jest anonimowa – ponieważ w ramach prowadzonej przez biuro podróży akwizycji, z przestrzeni społecznej wyłoniony zostaje zespół ludzi, którzy wcześniej się nie znali. Łączy ich jedynie fakt wykupienia tej samej oferty.
- grupa turystyczna jest krótkotrwała – powstaje na czas trwania imprezy turystycznej i po jej zakończeniu przestaje istnieć.
- grupa turystyczna jest niepowtarzalna – ponieważ wszystkie wymienione cechy grupy turystycznej powiązane z uczestnictwem w imprezie turystycznej na zasadach dobrowolności, własnego czasu wolnego, za własne pieniądze i dla własnej przyjemności czynią ją niepowtarzalną.

Posiadając powyższe wiadomości odnośnie turystów musimy sobie uświadomić, że nadchodzi dzień, kiedy turyści i prowadzący spotykają się po raz pierwszy na ogół zresztą na kilka godzin czy kilka dni, rzadziej na kilkanaście i właściwie tylko ten jeden raz. Nic o sobie nie wiedzą, muszą się dopiero poznać. Warto, więc prześledzić ten proces oczami prowadzącego, który z chwilą spotkania rozpoczyna obserwację uczestników swojej grupy.

Bez trudu może określić wiek uczestników, ich urodę i atrakcyjność, sposób ubierania się czy rodzaj bagażu i sprzętu, który mają ze sobą. Zauważa też, iż jedni są aktywni w nawiązywaniu kontaktów i rozmów, poszukują informacji, inni zaś się izolują. Niektórzy swym wyglądem i zachowaniem budzą zaufanie, inni mniej. Widać niekiedy nawet pierwsze fazy zawiązywania się grup nieformalnych, a nawet wyrastania ich liderów.

Wszystko to tworzy tzw. pierwsze wrażenie, które z jednej strony jest ważne, bo buduje pewien obraz grupy (i oczywiście prowadzącego w oczach turystów, bo oni też go obserwują), z drugiej strony niesie w sobie niebezpieczeństwo powstania stereotypów, bądź wręcz mylnych ocen, których skutki mogą być niekorzystne.

Pierwsze wrażenie powstaje na podstawie stosunkowo niewielkiej ilości informacji (prowadzący nie wie jacy są jego turyści naprawdę z całym bogactwem ich osobowości), a badania dowodzą, iż są one trudne do zweryfikowania w terminie późniejszym, nawet już po bardziej dokładnym poznaniu ludzi. Pierwsze wrażenie bowiem uruchamia łańcuch wydarzeń znany w literaturze pod nazwą samonapędzającego się proroctwa funkcjonującego według następującego modelu:

- osoba A rozwija w sobie pierwsze wrażenie o osobie B,
- osoba A działa w stosunku do osoby B konsekwentnie! ze swym pierwszym wrażeniem,
- osoba B odpowiada na zachowanie osoby A w sposób który potwierdza pierwsze wrażenie,
- uzyskane przez osobę A pierwsze wrażenie staje się bardziej zdecydowane w świetle zachowań osoby B.

By uniknąć tej pułapki mogącej owocować m.in. złymi relacjami interpersonalnymi w czasie wycieczki, prowadzący powinni rozmawiać z turystami, traktując rozmowę jak ważne źródło wiedzy.

Z rozmowy bowiem można się wiele dowiedzieć; nie tylko na podstawie tego co ktoś mówi ale też jak mówi.

Niestety, na przeszkodzie pozyskiwania informacji z tego źródła poznania stoi fakt, iż często prowadzący wolą mówić niż słuchać, zapominając o wiekowych doświadczeniach instytucji konfesjonatu. Warto więc pamiętać, iż sztuka dobrego słuchania to m.in.:

- słuchać uważnie i dać to po sobie poznać, samemu mówiąc niewiele,
- okazać rozmówcy szacunek aprobując go w całości, bez względu na wszystkie jego słabości i wady.
- pozwalać mu mówić spokojnie i bezpiecznie, bez potrzeby „pokazywania się”, omijania tematów, które w innych warunkach naraziłyby mówiącego na krytykę, nieporozumienia lub drwiny,
- zadawać pytania ogólne, otwarte, na które zamiast odpowiedzi „tak-nie” rozmówca ma okazję rozwinąć temat szeroko i w sposób sobie właściwy,
- w miarę rozwoju tematu podsuwać rozmówcy pytania i problemy dodatkowe,
- gwarantować rozmówcy dyskrecję.

Jednak głównym źródłem poznania przez prowadzącego turystów są ich czyny, szczególnie te dokonane w sytuacjach niełatwych. Ale ta forma obserwacji, choć najskuteczniejsza i przez prowadzącego realizowana, ma tę wadę, że nim przyniesie prowadzącemu pełne poznanie, wycieczka dobiega końca. Znacznie szybsze efekty otwarcia się turystów na prowadzącego, a przez to lepsze ich poznanie, przyniesie przyjęcie taktyki, zwanej w literaturze jako „otwieranie bram dla przyjaźni”. Jak wiadomo przyjaciel odkrywa się, pomaga, wybacza, jest życzliwy, dobry, poddaje się wpływom itd. Nie oznacza to rzeczywistego zaprzyjaźnienia się prowadzącego z grupą, wystarczy tylko uruchomić pewne mechanizmy.

Ludzie lubią przecież tych, którzy ich akceptują, nagradzają, są podobni do nich, żyją w ich pobliżu, są atrakcyjni i sprawni fizycznie, przynoszą dobre wiadomości, lubią to samo, satysfakcjonują potrzeby, rozwiązują problemy, wyręczają ich w myśleniu o kłopotach itd.

Nietrudno zauważyć, iż daje to duże możliwości liderowi grupy jako wizjonerowi, planiście, wykonawcy, ekspertowi, kontrolerowi, ale też jako opiekunowi, pośrednikowi, mediatorowi, a nawet spowiednikowi. Zresztą w praktyce obsługi ruchu turystycznego trzeba pełnić wszystkie te role. Często turyści (nawet w najlepszej wierze) miewają pomysły, do których się przywiązują, a których praktyczna realizacja (z różnych zresztą powodów finansowych, czasowych, transportowych, organizacyjnych) jest niemożliwa. W takim przypadku wytrawny prowadzący nie mówi turystom „nie”. Tłumaczenie i racjonalna argumentacja też nie na wiele się zda, jako że turyści częściej myślą irracjonalnie niż racjonalnie oraz poddają się naciskom zbiorowym także; często przybierają konformistyczną postawę. I nie jest to żadna nagana czy wytyk ta zbiorowość na ogół taka właśnie jest.

W przypadku zaistnienia takiej sytuacji prowadzący powinien raczej oddziaływać na wyobraźnię turystów, na ich emocje, formułując chociażby pytania typy czy to nie jest zbyt drogie, czy nie wymaga zbyt wiele wysiłku, czy nie zabierze zbyt dużo czasu, czy nie trzeba zbyt daleko jechać, czy nie spóźnimy się z przyjazdem do zaplanowanego wcześniej miejsca, czy nie jest to zbyt ryzykowne, czy jest to praktyczne, co nam naprawdę to da itp. Gwarancja zniechęcenia - prawie pewna, a jednocześnie nikt nie będzie mógł zarzucić prowadzącemu, że czegoś turystom zabraniał.

Wszystko to, co napisano w tym rozdziale dzieje się w czasie. W czasie, który jest dobrem niesłuchanie cennym, którego nie można odkupić, który nie daje się ani zmagazynować ani rozmnożyć, który ucieka stale i nieodwołał nie, który sam jest i pieniądzem, i kapitałem, a co najważniejsze - jest życiem. I ten czas jakże często - zarówno przez prowadzących jak i turystów - jest marnotrawiony, rozplywa się między palcami, umyka chociażby z powodu niepunktualności, złego planowania, a przede wszystkim z braku uświadamiania sobie jego wartości.

Doświadczenie pokazuje, iż np. z 300 godzinnej zagranicznej wycieczki lotniczej (12,5 dnia), około 150 - 160 godzin zajmują takie czynności jak przeloty, transfery, dojazdy, kwaterowanie, noclegi i posiłki. Pozostałe około 140 godzin to czas na program i tzw. czas wolny. Czy naprawdę możliwe jest w tym czasie satysfakcjonujące poznanie ludzi, zbliżenie się do nich, uczynienie wyjazdu chwilą relaksu, przeżyć, dobrych wspomnień? Szczególnie, gdy efektywny czas wycieczki jest nierozmyślnie trwoniony, a szereg czynności poznawczych dodatkowo jeszcze jest realizowanych w niewłaściwym czasie.

Czas jest oczywiście kategorią dynamiczną, a wraz z jego upływem zmienia się też nastawienie turystów do prowadzącego, do otoczenia i wreszcie do samych siebie i to zarówno „in plus”, jak i „in minus”. Możemy, więc mieć do czynienia - zakładając wariant pesymistyczny - z narastającymi uprzedzeniami, dyskryminacją, stresami, agresją, polaryzacją negatywnych poglądów i postaw, nieposłuszeństwem, dezintegracją grupy itd.

Dobry prowadzący musi mieć świadomość możliwości zafunkcjonowania takich zdarzeń i bacznie obserwować czy aby nie nadciągają, a z chwilą, gdy zaczynają się pojawiać - rozładowywać je lub wręcz eliminować. Warto jeszcze raz przypomnieć, iż ogół przewodników i pilotów dzieli się na trzy grupy:

- powodujących, że ciągle się coś dzieje,
- patrzących na to, że coś się dzieje,
- takich, którym wydaje się, że coś się dzieje.

Tylko ludzie z pierwszej grupy mają szansę na przetrwanie spotkania z turystami.

4.1.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń

1. Jakimi cechami i umiejętnościami powinien charakteryzować się pilot wycieczek?
2. Jak można podzielić potrzeby turystyczne?
3. W jaki sposób można dokonać podziału podróży turystycznej z punktu widzenia uczestnika wyjazdu?
4. Jakie znasz motywy wyjazdów turystycznych?
5. Jakie typy turystów potrafisz wymienić?
6. Jakimi cechami charakteryzuje się grupa turystyczna?
7. Na czym polega sztuka dobrego słuchania?
8. Na czym polega samonapędzające się proroctwo?
9. Jak można podzielić ogół przewodników i pilotów?

4.1.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Przygotuj prezentację na temat przyczyn powstania negatywnych emocji podczas wyjazdu turystycznego oraz metody ich zapobiegania?

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania pkt.4.1.1,
- 2) zapoznać się z inną literaturą,
- 3) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 4) przeanalizować przyczyny powstawania negatywnych emocji podczas wycieczki,

- 5) zapisać metody, za pomocą których można im zapobiegać,
- 6) sprawdzić poprawność przygotowanej prezentacji (w razie trudności skorzystać z pomocy nauczyciela),
- 7) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 8) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem,
- drukarka,
- rzutnik multimedialny,
- kartka papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze,
- literatura z rozdziału 6.

Ćwiczenie 2

Jak powinien zachować się pilot wycieczki w sytuacji, gdy podczas przydziału kwater prywatnych dla uczestników wycieczki wypoczynkowej jeden z jej uczestników, młody mężczyzna odmawia wspólnego zamieszkania ze starszym panem, uzasadniając swoje stanowisko tym, że nie może przebywać w tym samym pomieszczeniu z osobą, która nadużywa alkoholu. Istotnie w czasie podróży mężczyzna dość często zaglądał do kieliszka, co rzucało się w oczy uczestnikom wyjazdu, jednak nie zakłócał ogólnego spokoju grupy. Pilot nie ma już możliwości dysponowania większą liczbą pokoi. Odpowiedź uzasadnij.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania pkt. 4.1.1 oraz dostępną literaturą,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zastosować się do poleceń zawartych w instrukcji,
- 4) przeanalizować podaną sytuację i możliwości jej rozwiązania,
- 5) zaprezentować wykonane ćwiczenie – przeprowadzając prezentację,
- 6) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem,
- drukarka,
- kartka papieru formatu A4,
- materiały pismienicze,
- literatura z rozdziału 6.

Ćwiczenie 3

Jak powinien zachować się pilot wycieczki w przypadku, gdy grupa Polonii ze Stanów Zjednoczonych przebywająca na wycieczce w Krakowie miała zostać zakwaterowana w hotelu ** w centrum miasta. Po przyjeździe okazało się, że będą mieszkać w hotelu *** z dala od centrum. Turyści nie chcą się zgodzić na to, mimo że w obecnym hotelu mają lepsze warunki pobytu, wyższy standard, a autokar jest do ich dyspozycji. Na znak protestu nie chcą się udać na zaplanowany obiad. Odpowiedź uzasadnij.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania pkt. 4.1.1 oraz dostępną literaturą,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zastosować się do poleceń zawartych w instrukcji,
- 4) przeanalizować podaną sytuację i możliwości jej rozwiązania,
- 5) zaprezentować wykonane ćwiczenie – przeprowadzając prezentację,
- 6) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem,
- drukarka,
- kartki papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze,
- literatura z rozdziału 6.

4.1.4. Sprawdzian postępów

	Tak	Nie
Czy potrafisz:		
1) wskazać cechy i umiejętności jakimi powinien charakteryzować się pilot wycieczek?
2) wymienić motywy wyjazdów turystycznych?
3) wykazać i omówić potrzeby turystyczne?
4) dokonać podziału podróży turystycznej z punktu widzenia uczestnika wyjazdu?
5) wymienić typy turystów?
6) wymienić cechy grupy turystycznej?
7) powiedzieć na czym polega sztuka dobrego słuchania ?
8) powiedzieć na czym polega samonapędzające się prorocstwo?
9) wykorzystać zamieszczone informacje w praktyce?

4.2. Podstawy prawne pilotowania wycieczek i przewodnictwa turystycznego, prawa i obowiązki pilota i przewodnika turystycznego

4.2.1. Materiał nauczania

Nabywanie uprawnień pilota wycieczek i przewodnika turystycznego

Podstawowym aktem prawnym regulującym problematykę pilotażu i przewodnictwa turystycznego w Polsce jest ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku a w szczególności jej rozdział 4 Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek. (tekst jednolity - Dz.U. 223 poz. 2268 z 14.10.2004 r.) W rozdziale tym zostały określone m.in. zadania przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, rodzaje uprawnień, warunki ich otrzymywania, cofania i zawieszania, kontroli osób wykonujących zadania przewodnika turystycznego i pilota wycieczek oraz zagadnienia dotyczące prowadzenia szkoleń i egzaminowania kandydatów.

Według obowiązujących przepisów prawnych przewodnik turystyczny to osoba zawodowo oprowadzającą turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielającą o nich informacji.

Natomiast pilot wycieczek to osoba towarzysząca, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług.

Ustawodawca dokonał podziału przewodników turystycznych, którzy otrzymują uprawnienia następujących rodzajów:

- 1) przewodników górskich dla określonych obszarów górskich;
 - 2) przewodników miejskich dla poszczególnych miast;
 - 3) przewodników terenowych dla poszczególnych województw, regionów oraz tras turystycznych.
- Uprawnienia przewodników górskich dzielą się na trzy klasy w zależności od stopnia trudności tras i wycieczek.

Uprawnienia przewodnika terenowego obejmują również miasta położone w obrębie województwa lub regionu.

Minister właściwy do spraw turystyki, w drodze rozporządzenia określił miasta, w których wykonywanie zadań przewodnika turystycznego wymaga posiadania uprawnień przewodnika miejskiego, uwzględniając szczególne walory turystyczne tych miast. Do miast tych zaliczamy:

- Gdańsk, Gdynia, Sopot /łącznie/,
- Katowice z Górnośląskim Okręgiem Przemysłowym /łącznie/,
- Kraków,
- Lublin,
- Łódź ,
- Poznań,
- Szczecin,
- Toruń,
- Warszawa,
- Wrocław.

Warto dodać, że uprawnienia przewodników miejskich obejmują także oprowadzanie po obiektach i obszarach znajdujących się w strefie podmiejskiej, jeżeli te obiekty i obszary

są związane historią, kulturą lub gospodarką miasta oraz objęte są programem szkolenia przewodników miejskich.

W myśl obowiązujących przepisów o uprawnienia przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek mogą starać się osoby, które:

- ukończyły 18 lat,
- ukończyły szkołę średnią,
- posiadają stan zdrowia umożliwiający wykonywanie zadań przewodnika turystycznego i pilota wycieczek,
- nie były karane za przestępstwa umyślne lub inne, popełnione w związku z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego i pilota wycieczek,
- odbyły szkolenie i praktykę oraz zdały egzamin na przewodnika turystycznego i pilota wycieczek.

W odróżnieniu od wcześniejszych regulacji prawnych warto zauważyć, że nie ma już wymogu posiadania obywatelstwa polskiego przez osobę ubiegającą się o wydanie uprawnień przewodnika turystycznego i pilota wycieczek. Obywatele państw członkowskich Unii Europejskiej, którzy uzyskali kwalifikacje do podejmowania lub wykonywania określonej działalności w swoich państwach, mogą podejmować ją również w Polsce, o ile spełniają wymagania określone w polskich przepisach. W związku z powyższym Minister Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej wydał rozporządzenie z dnia 5 lutego 2004 roku w sprawie stażu adaptacyjnego i testu umiejętności przeprowadzonych w toku postępowania o uznanie nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej kwalifikacji do podejmowania lub wykonywania działalności pilota wycieczek, w którym zobowiązał osoby ubiegające się o uznanie nabytych kwalifikacji do odbycia stażu adaptacyjnego u organizatorów turystyki lub pośredników turystycznych prowadzących swoją działalność w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością lub spółki akcyjnej oraz do zdania testu umiejętności w języku polskim.

Dodatkowo osoby niebędące obywatelami Unii Europejskiej, które chcą zostać zatrudnione w Polsce w roli pilota, muszą uzyskać zgodę na podjęcie pracy.

Powyższe przepisy dotyczą wyłącznie kwestii zatrudnienia a nie prowadzenia imprezy. W tym ostatnim przypadku nie ma szczególnych wymogów w odniesieniu do zagranicznych pilotów prowadzących zagraniczne wycieczki przyjazdowe, podobnie resztą jak w stosunku do polskich pilotów wyjeżdżających z polskimi grupami. Pilot prowadzący imprezę i towarzyszący grupie turystów jest traktowany jak członek grupy i jeżeli wymagają tego przepisy, otrzymuje zwykłą wzię turystyczną, a więc nie jest wymagane pozwolenie na pracę.

Warto jednak zwrócić uwagę na wykonywanie zadań rezydenta w krajach nienależących do Unii Europejskiej.

Rezydent, czyli osoba przebywająca za granicą przez dłuższy okres i zajmująca się prowadzeniem kolejnych imprez oraz opieką nad turystami, pomimo że jest przedstawicielem polskiego biura podróży, posiada zwykle wzię turystyczną bez zezwolenia na pracę. Wiza taka uprawnia do przebywania na terytorium danego państwa zazwyczaj przez okres 3 miesięcy. Jeżeli sezon turystyczny trwa dłużej, konieczne jest uzyskanie przez rezydenta wizen pobytowej na dłuższy czas. Zlekceważenie tego przepisu naraża rezydenta na jego zatrzymanie przez policję za naruszenie warunków wizen i wydalenie z danego kraju z zakazem wjazdu nawet na okres kilku lat. Dlatego należy zwracać szczególną uwagę na przepisy wizowe odnośnie pobytu cudzoziemców na terenie państwa, w którym zamierzamy być rezydentem. Informacje takie należy zebrać przed wyjazdem najlepiej w placówkach dyplomatycznych poszczególnych państw.

Kolejnym ważnym elementem, jaki należy spełnić jest dobry stan zdrowia. Kandydat ubiegający się o wydanie uprawnień przewodnika turystycznego lub pilota powinien poddać się stosownym badaniom lekarskim, które mają charakter wstępny, natomiast po uzyskaniu uprawnień – okresowy /zazwyczaj co 2-4 lata/ zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 30 maja 1996 roku w sprawie przeprowadzania badań lekarskich pracowników,

zakresu profilaktycznej opieki zdrowotnej nad pracownikami oraz orzeczeń lekarskich wydawanych do celów przewidzianych w Kodeksie Pracy (Dz. U. 69 z 1996 r. poz. 332 z późniejszymi zmianami). Wymóg ten ma na celu przede wszystkim ochronę interesów turystów, ponieważ to nad nimi pilot ma obowiązek sprawować opiekę, służyć pomocą oraz dbać o należyty przebieg imprezy, co mogłoby być niemożliwe w razie jego choroby. Świadczenie lekarskie potwierdzające dobry stan zdrowia należy dołączyć do wniosku o nadanie uprawnień.

Ustawa o usługach turystycznych poza tym wymaga od kandydata na pilota czy przewodnika turystycznego aby ten nie był karany za przestępstwa umyślne lub inne, popełnione w związku z wykonywaniem powierzonych zadań.

Przestępstwem umyślnym jest czyn zabroniony popełniony przez sprawcę, który ma zamiar jego popełnienia, tzn. chce go popełnić, bądź przewiduje zamiar jego popełnienia, na to się godzi.

Przepisy prawne wyłączają możliwość wykonywania zadań przewodnika i pilota osobie skazanej za przestępstwo umyślne prawomocnym wyrokiem sądu do czasu zatarcia skazania.

Skazanie następuje na mocy prawa w zależności od rodzaju orzeczonej kary.

System szkolenia przewodników turystycznych i pilotów wycieczek

Istotną rolę w uzyskaniu uprawnień pilota wycieczek i przewodnika turystycznego odgrywa odbycie odpowiedniego szkolenia i praktyki oraz zdanie egzaminu. Szkolenia przygotowujące do sprawowania tych dwóch funkcji przeprowadzane są przez jednostki organizacyjne lub osoby upoważnione na podstawie decyzji administracyjnej marszałka województwa właściwego ze względu na ich siedzibę lub miejsce zamieszkania, a w wypadku jednostek organizacyjnych lub osób mających siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej - wybranego przez nich marszałka województwa, po spełnieniu przez nich określonych w ustawie wymogów.

Organizatorami szkoleń mogą zostać jednostki, które:

- do prowadzenia zajęć teoretycznych dysponują kadrą wykładowców posiadających wykształcenie wyższe;
- do prowadzenia zajęć praktycznych dysponują kadrą instruktorów posiadających udokumentowaną praktykę w zakresie wykonywania zadań odpowiednio przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek w wymiarze co najmniej 50 dni w okresie 5 lat poprzedzających dzień złożenia wniosku o udzielenie upoważnienia;
- zapewnią warunki umożliwiające realizację zajęć, w tym także praktycznych, oraz odpowiednią obsługę biurową wraz z przechowywaniem i udostępnianiem dokumentacji szkolenia.

Organizator szkolenia dla kandydatów na przewodników turystycznych czy pilotów wycieczek rozpoczynając szkolenie powinien pisemnie o tym fakcie poinformować marszałka województwa właściwego dla miejsca odbywania się szkolenia, przedkładając kopie upoważnienia dla prowadzenia szkoleń wraz z harmonogramem zajęć i wykazem wykładowców i instruktorów.

Program szkoleń dla kandydatów zarówno dla pilota jak i przewodnika został określony w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 17 stycznia 2006 roku w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek /Dz. U. nr 15 poz. 104/ i obejmuje swym zakresem wykłady, seminaria, zajęcia praktyczne oraz wycieczki.

Program szkolenia pilotów zakłada m.in. poznanie stylów architektonicznych, ważniejszych zabytków, znajomość kultury ludowej, lokalizacji skarbów kultury w Polsce, skansenów, mniejszości narodowych. Natomiast program podstawowego szkolenia ogólnego dla kandydatów na przewodnika turystycznego obejmuje m.in. podstawowe wiadomości z historii Polski, zagadnienia z geografii turystycznej kraju, historii kultury, ochronę przyrody i środowiska, turystykę, podstawowe przepisy prawne, wybrane zagadnienia z psychologii i socjologii oraz zasady *savuarvivre*. Poza tymi zagadnieniami przewodnik górski uzupełnia zdobytą wiedzę m.in. o wiadomości o górach Europy i świata, geografii turystycznej gór Polski, organizacji turystyki

górskiej, bezpieczeństwie w górach. W zależności od zasięgu działania /terenu/ przewodnika górskiego teren ten jest dokładnie omawiany /Sudety, Tatry, Beskidy/. W przypadku szkoleń kandydatów na przewodników miejskich omawiana jest historia danego miasta na tle historii Polski, historia i sztuka miasta, główne atrakcje miasta, geografia turystyczna miasta i regionu, topografia miasta i strefy podmiejskiej. Natomiast szkolenie na przewodników terenowych zawiera m.in. wiadomości z zakresu historii regionu na tle historii Polski, kultury i sztuki regionu, geografii regionu, etnografię, zagospodarowania turystycznego regionu.

Po odbyciu szkolenia i praktyk kandydat przystępuje do egzaminu przed komisją egzaminacyjną, powoływaną przez marszałka województwa właściwego ze względu na:

- obszar uprawnień - dla przewodników turystycznych;
- miejsce organizacji kursu - dla pilotów wycieczek.

Egzamin składa się z części teoretycznej i praktycznej, obejmujących zagadnienia będące przedmiotem zajęć praktycznych i teoretycznych. Następnie kandydat zdaje egzamin z języka obcego przed komisją egzaminacyjną języków obcych. Egzamin ten ma na celu sprawdzenie znajomości posługiwania się językiem obcym w mowie i piśmie, z uwzględnieniem terminologii zawodowej, w stopniu umożliwiającym spełnianie obowiązków pilota wycieczek. Obejmuje on w szczególności test pisemny z zakresu zrozumienia sformułowań handlowych, urzędowych i krajoznawczych oraz potwierdzający umiejętność formułowania wypowiedzi w języku obcym, a także rozmowę, obejmującą pytania ustne i płynne nim się posługiwanie przy udzielaniu odpowiedzi. Pozytywną ocenę końcową uzyskuje kandydat, który uzyskał wszystkie oceny pozytywne z poszczególnych części egzaminu.

Osobom, które zdały egzamin wydawane jest świadectwo znajomości języka obcego w zakresie wymaganym od pilotów.

Osoba, która nie zdała którejkolwiek części egzaminu może ponownie do niego przystąpić po upływie 30 dni. Warto zwrócić uwagę na fakt, że aby otrzymać uprawnienia pilota wycieczek i przewodnika turystycznego nie trzeba zdawać egzamin z języka obcego. W takim przypadku nie będzie on mógł jedynie obsługiwać imprez zagranicznych, gdyż ustawa zobowiązuje organizatora turystyki do zapewnienia opieki osobie posiadającej znajomość języka powszechnie używanego w kraju odwiedzanym lub uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym.

Dodatkowym udogodnieniem dla osób, które posiadają dyplom ukończenia studiów filologicznych, nauczycielskiego kolegium języków obcych lub świadectwem ukończenia szkoły z obcym językiem wykładowym za granicą jest możliwość niezdawania egzaminu przed komisją egzaminacyjną języków obcych.

Osoby ubiegające się o nadanie uprawnień przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek składają do urzędu marszałkowskiego właściwego dla miejsca zamieszkania wnioski o nadanie uprawnień, który powinien zawierać:

- imię i nazwisko oraz nazwisk rodowe osoby ubiegającej się,
- imiona rodziców,
- datę i miejsce urodzenia,
- miejsce zamieszkania oraz adres do korespondencji,
- wskazanie rodzaju i zakresu uprawnień, o które ubiega się wnioskodawca.

Dodatkowo do wniosku dołącza się:

- odpis świadectwa lub dyplomu stwierdzającego posiadanie wykształcenia średniego lub wyższego,
- 3 fotografie,

- zaświadczenie o ukończeniu szkolenia prowadzonego przez jednostkę organizacyjną lub osobę uprawnioną do szkolenia przewodników turystycznych lub pilotów wycieczek oraz odbyciu praktyki,
- świadectwo zdania egzaminu przed właściwą komisją egzaminacyjną dla przewodników turystycznych lub pilotów wycieczek,
- zaświadczenie lekarskie, potwierdzające dobry stan zdrowia umożliwiające wykonywanie zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek w zakresie objętym wnioskiem, wystawione trybie i zakresie określonym przepisami o badaniach lekarskich pracowników,
- oświadczenie o niekaralności za przestępstwa umyślne lub inne, popełnione w związku z wykonywaniem funkcji przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek.

Na podstawie złożonego wniosku i dokumentów marszałek województwa potwierdza uprawnienia wydając odpowiednią legitymację.

Zadania pilota wycieczek

Pilot to osoba, która w ramach umowy zawartej z biurem podróży uczestniczy w imprezie turystycznej, by jako przedstawiciel tego biura zapewniał jego klientom właściwą realizację usług objętych programem.

Zadaniem pilota jest:

- kierowanie wycieczką oraz dbałość o zapewnienie prawidłowej realizacji wszystkich świadczeń określonych umową,
- otaczanie opieką uczestników wycieczki oraz zapewnienie informacji o obowiązujących turystów przepisach,
- przekazywanie zagranicznym turystom wiedzy o Polsce,
- pełnienie funkcji animatora imprezy.

Do podstawowych praw pilota wycieczek i przewodnika turystycznego można zaliczyć:

1. prawo do używania legitymacji i ochrony prawnej jego uprawnień zawodowych, które zostało określone w omawianej ustawie o usługach turystycznych. W trakcie wykonywania powierzonych obowiązków zarówno pilot jak i przewodnik powinni posiadać ze sobą legitymację potwierdzającą uzyskane uprawnienia, w celu okazania jej na żądanie osób upoważnionych /m.in. policja, straż miejska/
2. prawo do reprezentowania organizatora turystyki w zakresie niezbędnym do prowadzenia imprezy turystycznej w przypadku pilota natomiast prawo do oprowadzania wycieczek oraz fachowe udzielanie ich uczestnikom informacji o kraju, odwiedzanych miejscowościach, obszarach i obiektach w przypadku przewodnika.

Z przedstawionej definicji wynika, że większe prawa posiada pilot, bowiem w trakcie trwania imprezy reprezentuje organizatora zarówno wobec ustników jak i kontrahentów.

3. prawo do wynagrodzenia.
Wynagrodzenie pilota wycieczek bądź przewodnika turystycznego wiąże się nierozdzielnie z jego zatrudnieniem w biurze podróży na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony, określony, na podstawie umowy zlecenia lub na podstawie umowy pomiędzy dwoma przedsiębiorcami. Najczęściej spotykaną formą współpracy jest umowa o pracę. Należy pamiętać, że strony mogą dowolnie kształtować treść zawieranej umowy pod warunkiem, że jest ona zgodna z obowiązującymi przepisami.

4. prawo do zwrotu kosztów poniesionych w związku z pełnionymi obowiązkami zgodnie z obowiązującymi przepisami w sprawie:

* wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej na obszarze kraju z dnia 19 grudnia 2002. /Dz. U. nr 236 z 2002 r. poz. 1990/

* wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej poza granicami kraju z dnia 19 grudnia 2002. /Dz. U. nr 236 z 2002 r. poz. 1991/ Z tytułu podróży służbowej na obszarze kraju, której termin i miejsce docelowe podróży określa pracodawca, pracownikowi przysługują diety oraz zwrot kosztów podróży poniesionych na przejazdy, noclegi, dojazdy środkami komunikacji miejskiej, chyba że pracodawca zapewnia nocleg, wyżywienie i dojazd sam. W przypadku podróży służbowej poza granice kraju pracownikowi dodatkowo przysługuje prawo zwrotu udokumentowanych kosztów leczenia, prawo do zaliczki.

5. prawo do korzystania ze świadczeń na równi z uczestnikami imprezy turystycznej jest uzasadnione, gdyż stanowi element kontroli jakości świadczonych przez kontrahentów usług. W przypadku stwierdzenia niezgodności istnieje możliwość ich korekty.

Oprócz wymienionych praw zarówno przewodnik turystyczny jak i pilot wycieczek mają swoje obowiązki, które wynikają z omawianej już ustawy o usługach turystycznych. Na jej podstawie można wyróżnić następujące ich obowiązki:

1. obowiązek opieki w niezbędnym zakresie nad uczestnikami imprezy turystycznej. Wykonywanie tego obowiązku wiąże się bezpośrednio z funkcją reprezentowania biura podróży – organizatora imprezy turystycznej. Zarówno pilot jak i przewodnik powinien tak świadczyć usługi aby turyści mieli wysokie poczucie bezpieczeństwa, aby nie musieli się martwić, że są na obcym terenie. Powinni udzielać wszelkie niezbędne informacje dotyczące zachowania bezpieczeństwa i unikania sytuacji niebezpiecznych.

2. obowiązek zapewnienia realizacji na rzecz uczestników wszystkich świadczeń przewidzianych umową /programem imprezy/

Organizator imprezy podpisując umowę z uczestnikami zobowiązuje się do dostarczenia im pakietu usług składających się na imprezę turystyczną, dlatego przedstawiciel biura powinien dbać o należyłą jakość świadczeń. Ustawa o usługach turystycznych nakłada na organizatora imprezy wiele obowiązków, m.in. wymaga dokładnego określenia w umowie miejsca i terminu, ilości i jakości poszczególnych świadczeń w celu stwierdzenia, czy klient otrzymuje to za co zapłacił, a więc czy biuro podróży należycie wywiązało się ze swego zobowiązania. Ponieważ jednak biuro nie świadczy indywidualnie wszystkich usług tylko przy pomocy swoich kontrahentów to obecność pilota jest tu niezbędna. Jest on upoważniony w imieniu biura do reagowania na nienależyte świadczenie usług, odbiegające od treści umowy. Aby móc skutecznie wykonywać ten obowiązek pilot lub przewodnik powinien przed realizacją imprezy dokładnie zapoznać się z programem i zawartymi umowami. Podczas trwania imprezy powinni również dysponować środkami niezbędnymi do zapewnienia świadczeń zastępczych w przypadku ich powstania w postaci gotówki lub karty kredytowej. Najważniejsza z tego punktu widzenia jest więc odprawa w biurze podróży.

3. obowiązek przyjmowania reklamacji związanych z realizacją usług świadczonych na rzecz uczestników. Wszelkiego typu reklamacje powinny być sporządzone przez uczestnika imprezy turystycznej wyłącznie w formie pisemnej. Pilot ma obowiązek potwierdzenia przyjęcia reklamacji. Warto jednak pamiętać, że ustawa o usługach turystycznych wyraźnie stwierdza, że impreza ma wady, jeżeli dane świadczenie stanowi istotną część programu. Dlatego też drobne wady nie są przedmiotem reklamacji. Jeżeli jednak świadczona usługa nie zostanie wykonana należyście pilot powinien jak najszybciej doprowadzić do prawidłowego jej świadczenia zgodnie z umową. Pilot ma obowiązek niezwłocznego przekazania organizatorowi turystyki niezadowolonych reklamacji, które powinny zostać rozpatrzone w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy.

4. obowiązek pełnienia funkcji tłumacza nie został wprost określony w ustawie o usługach turystycznych jednak stanowi nieodzowny element pracy przy obsłudze grup obcojęzycznych

lub podczas pobytu poza granicami kraju. Ściśle wiąże się z powyżej przedstawionymi obowiązkami zarówno pilota jak i przewodnika turystycznego.

5. obowiązek świadczenia informacji krajoznawczej. Obowiązek ten jest bardziej rozbudowany w przypadku przewodnika turystycznego niż w przypadku pilota wycieczek. Przewodnik turystyczny posiada informacje krajoznawcze w ramach posiadanych uprawnień /teren / natomiast pilot jest zobowiązany do tylko do udzielania podstawowej informacji na temat trasy przejazdu, krajach i miejscowościach docelowych, itp. Informacje posiadane zarówno przez pilota wycieczek jak i przewodnika turystycznego powinny się uzupełniać a nie stanowić podstawy konfliktu. Warto zaznaczyć, że niektóre państwa zabraniają wykonywać przez pilotów wycieczek funkcji przewodnika, zwłaszcza w centrach turystycznych, a również pilota może za taki czyn zatrzymać policja i wydalic z kraju z zakazem wjazdu nawet na kilka lat. W prawie polskim jest wyraźne rozróżnienie funkcji pilota wycieczek i przewodnika turystycznego. Przewidziano poza tym 10 miast, w których do oprowadzania grup uprawnieni są wyłącznie przewodnicy miejscy, podobnie jak obszary, na których organizatorzy turystyki mają obowiązek zapewnienia udziału przewodnika posiadającego odpowiednie dla danego miejsca uprawnienia.

Omawiając prawa i obowiązki pilota wycieczek należy uwzględnić problematykę ich odpowiedzialności, która polega na ponoszeniu negatywnych skutków ich zachowania, jeżeli przepisy prawne lub postanowienia umowy przewidują określone konsekwencje.

Możemy wyróżnić trzy rodzaje ponoszonej odpowiedzialności:

- odpowiedzialność cywilna mająca największe znaczenie gospodarcze polega na obowiązkowym naprawieniu szkody wyrządzonej swoim działaniem lub zaniechaniem
- odpowiedzialność karna zachodzi wówczas, jeżeli pilot czy przewodnik swoim zachowaniem wyczerpał znamiona przestępstwa lub wykroczenia objętego Kodeksem Karnym lub Kodeksem Wykroczeń. Istotą tego rodzaju odpowiedzialności jest surowa represja polegająca na pozbawieniu lub ograniczeniu wolności albo karze grzywny. Dodatkowo ustawa przewiduje możliwość pozbawienia pracownika pełnionej funkcji, wykonywania zawodu. Jednak zachodzi ona niezwykle rzadko i występuje w przypadku drastycznego naruszenia określonych norm, przepisów lub kategorycznego zaniedbania powierzonych obowiązków.
- odpowiedzialność służbowa może wystąpić w ramach stosunku pracy nawiązanego przez biuro podróży lub też nadzoru państwowego nad wykonywaniem funkcji pilota lub przewodnika. Zgodnie z przepisami podlega ona kontroli. W razie stwierdzenia naruszenia przepisów ustawy uprawnienia mogą zostać zawieszane na okres 12 miesięcy lub cofnięte.

4.2.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jaki dokument jest podstawowym aktem prawnym regulującym problematykę pilotażu i przewodnictwa turystycznego w Polsce?
2. Na czym polega praca przewodnika turystycznego?
3. Kogo nazywamy pilotem wycieczek?
4. Jak zostali podzieleni przewodnicy turystyczni?
5. Po których miastach oprowadza wyłącznie przewodnik Miejski?
6. Na czym polega praca rezydenta?
7. Jakie warunki powinien spełniać kandydat ubiegając się o uprawnienia przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek?
8. Kto może prowadzić szkolenia dla przewodników turystycznych i pilotów wycieczek?

9. Z ilu części składa się egzamin na przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek?
10. Jak powinien zostać skonstruowany wniosek o nadanie uprawnień pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego?
11. Jakie dokumenty powinieneś dołączyć do wniosku o nadanie uprawnień pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego?
12. Jakie znasz podstawowe prawa pilota wycieczek i przewodnika turystycznego?
13. Jakie obowiązki posiada pilot wycieczek?
14. Jakie znasz rodzaje ponoszonej odpowiedzialności przez pilota wycieczek i przewodnika turystycznego?

4.2.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Biuro podróży TRAMP prowadząc nabór pilotów wycieczek największą uwagę zwracają na osobowość kandydatów. W ramach procesu rekrutacji kandydatów często prosi się o zaprezentowanie własnej osoby innym kandydatom w czasie 3 minutowej prezentacji. Czasami mają też wygłosić 5 minutowy wykład na ciekawy temat. Przygotuj takie dwie prezentacje i wygłoś je przed innymi członkami grupy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania pkt.4.2.1,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zastosować się do poleceń zawartych w instrukcji,
- 4) wykonać zakres zgodnie z zawartym materiałem,
- 5) sprawdzić czy zapisałeś wszystkie zadania,
- 6) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 7) dokonać oceny poprawności i estetyki wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem
- drukarka,
- rzutnik multimedialny,
- kartka papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze.

Ćwiczenie 2

Przygotuj wniosek o nabycie uprawnień przewodnika turystycznego.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania pkt. 4.2.1,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zebrać i przygotować niezbędne dokumenty,
- 4) zastosować się do poleceń zawartych w instrukcji,
- 5) wykonać zadanie zgodnie z instrukcją,
- 6) sprawdzić poprawność wykonania,

- 7) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 8) dokonać oceny poprawności i estetyki wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem i drukarką,
- ksero dokumentów,
- kartka papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze.

Ćwiczenie 3

Pracujesz dla touroperatora, który musi przeprowadzić rekrutację kilku nowych rezydentów w Hiszpanii. Istnieje obawa, że wiele osób chcących ubiegać się o to stanowisko ma błędne wyobrażenie o jego pracy. Przygotuj 10 minutową prezentację stanowiska, która zostanie przeprowadzona w kilku szkołach, na których można znaleźć właściwych kandydatów do tego typu pracy. Przygotowana przez Ciebie prezentacja powinna naświetlić oprócz pozytywnych stron pracy rezydenta, również jej aspekty negatywne.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania pkt. 4.2.2 oraz dostępną literaturą,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zastosować się do poleceń zawartych w instrukcji,
- 4) wykonać ćwiczenie,
- 5) zaprezentować wykonane ćwiczenie – przeprowadzając prezentację,
- 6) dokonać oceny poprawności i estetyki wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem
- drukarka
- rzutnik multimedialny
- kartka papieru formatu A4
- materiały piśmiennicze,
- literatura.

Ćwiczenie 4

Znając zasady pracy pilota wycieczek i przewodnika turystycznego zaproponuj zasady współpracy pilota wycieczek z lokalnym przewodnikiem turystycznym. Na forum klasy wymieńcie się posiadanymi poglądami.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z wiadomościami z omawianego materiału (Materiał nauczania pkt. 4.2.1),
- 2) zapoznać się z instrukcją,
- 3) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 4) zastosować się do poleceń zawartych w instrukcji,
- 5) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 6) dokonać oceny poprawności i estetyki wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem,
- drukarka,
- kartka papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze,
- literatura.

4.2.4. Sprawdzian postępów

	Tak	Nie
Czy potrafisz:		
1) wskazać akty prawne regulujące kwestię pilotażu wycieczek oraz przewodnictwa turystycznego w Polsce?
2) dokonać podziału przewodników turystycznych?
3) wykazać różnice pomiędzy pilotem wycieczek a przewodnikiem turystycznym?
4) dokonać charakterystyki pracy rezydenta?
5) wykazać warunki jakie powinien spełniać kandydat ubiegając się o uprawnienia przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek?
6) przygotować wniosek o nadanie uprawnień pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego wraz z niezbędnymi dokumentami?
7) wymienić podstawowe prawa przewodnika turystycznego i pilota wycieczek?
8) wymienić obowiązki jakie posiada pilot wycieczek ?
9) wymienić zakres ponoszonej odpowiedzialności przez pilota wycieczek?

4.3. Sylwetka zawodowa pilota wycieczek i przewodnika turystycznego

4.3.1. Materiał nauczania

Szkoląc kandydatów na pilotów wycieczek warto sobie uświadomić jak powinien wyglądać pilot wycieczek, pełniący zarówno rolę kierownika grupy, przywódcy, opiekuna, ambasadora, a czasami nawet przewodnika turystycznego. Końcowym etapem każdego szkolenia jest egzamin składający się z 3 części omówionych we wcześniejszym materiale. Aby więc uniknąć przykrych rozczarowań wśród kandydatów na pilotów warto przedstawić sylwetkę zawodową pilota oraz uwypuklić te cechy i umiejętności, które są niezbędne przy wykonywaniu obowiązków.

Zgodnie z definicją do zadań pilota wycieczek należy sprawowanie, w imieniu organizatora turystyki, opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej w niezbędnym zakresie, wynikającym z charakteru imprezy, czuwanie nad sposobem wykonywania usług świadczonych na rzecz uczestników podczas imprezy oraz przyjmowanie od nich reklamacji dotyczących świadczonych im usług, a także reprezentowanie organizatora turystyki wobec kontrahentów świadczących usługi w trakcie trwania imprezy.

Definicja ta kreśli nam już sylwetkę zawodową pilota wycieczek.

By móc troszczyć się i zarazem sprawnie kierować grupą turystów pilot powinien posiadać takie umiejętności jak:

- umiejętność sprawnego kierowania zespołami ludzkimi,
- umiejętność szybkiego i prawidłowego odczytywania nastrojów panujących w grupie,
- umiejętność przystosowania się do poziomu grupy,
- umiejętność wycucia czasu i przestrzeni,
- umiejętność przewidywania wszelkiego rodzaju zdarzeń i samodzielnego oraz skutecznego ich rozwiązywania,
- umiejętność słuchania ludzi, argumentacji, prowadzenia negocjacji oraz przekonywania zespołu do swoich racji,
- umiejętność operatywnego sterowania grupą m.in. poprzez pozyskiwanie nieformalnych liderów, a także izolowania potencjalnych malkontentów,
- umiejętność utrzymania subtelnego i taktownego dystansu wobec wszystkich uczestników grupy turystycznej,
- umiejętność ciągłego dbania o bezpieczeństwo i relaks turystów,
- umiejętność realizowania obrotów gotówkowych i bezgotówkowych,
- umiejętność negocjacji cenowych.

Pilot powinien się posiadać również następujące cechy:

- być pogodny, aby swoim przykładem wprowadzić uczestników wycieczki w dobry nastrój,
- być sympatycznym, grzecznym, troskliwym, cierpliwym, wyrozumiałym, po prostu powinien lubić ludzi i przebywanie z nimi,
- być inteligentnym, z szerokim horyzontem intelektualnym i usystematyzowaną i bieżącą wiedzą profesjonalną,
- być punktualnym, uprzejmym i kulturalnym,
- chętnie udzielać odpowiedzi na pytania turystów,
- przeznaczyć wystarczającą ilość czasu na odpoczynek i nie przemęczać turystów ani zbyt dużym wysiłkiem fizycznym, ani psychicznym,
- mówić żywo, obrazowo, głośno i wyraźnie, poprawną polszczyzną lub w innym języku,

- być elastycznym, umieć zmieniać program imprezy, o ile zajdzie taka potrzeba,
- potrafić przekazać swój entuzjazm do krajobrazu, przyrody, zabytków.

Często jednak się zdarza, że piloci wycieczek popełniają wiele tzw. „grzechów”, do których można zaliczyć:

- niepunktualność,
- nietaktowne zachowanie,
- niedbały wygląd zewnętrzny,
- nieprzystępność, oschłość, zbytnia pewność siebie,
- brak zaangażowania emocjonalnego,
- niedostatek wiedzy profesjonalnej i ogólnej,
- mówienie zbyt prędko i niewyraźnie,
- niechęć odpowiadania na pytania turystów,
- zanudzanie, m.in. poprzez rozwlekłe zatrzymywanie się nad mało istotnymi szczegółami,
- nieracjonalne tempo zwiedzania – zarówno zbyt szybkie jak i zbyt wolne,
- słaba znajomość języka polskiego lub języków obcych.

Z powyższego zestawienia wynika, iż praca pilota jest działalnością typowo usługową. Oznacza to, że to on jest dla turystów a nie odwrotnie. To turyści płacą za udział w danej imprezie turystycznej, która często jest ich urlopem chcąc oderwać się od swych codziennych problemów, szefów, aby zobaczyć świat. Zaś subtelny, pełen taktu, umiaru i rozsądku, cierpliwy pilot ma im w tym pomóc a niekiedy wręcz im to umożliwić.

4.3.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie role w grupie pełni pilot wycieczek?
2. Jakie umiejętności powinien posiadać pilot wycieczek?
3. Wymień cechy jakimi powinien charakteryzować się pilot wycieczek?
4. Jakie są najczęściej popełniane przez pilota wycieczek błędy?
5. Na czym polega umiejętność wycucia czasu i przestrzeni przez pilota?
6. Na czym polega umiejętność negocjacji cenowych?

4.3.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Biuro Podróży KIKA poszukuje pracownika na stanowisko pilota wycieczek. Przygotuj zakres obowiązków nowego pilota wycieczek.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z wiadomościami z omawianego materiału (Materiał nauczania pkt. 4.3.1),
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zastosować się do poleceń zawartych w instrukcji,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 5) dokonać oceny poprawności i estetyki wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem,
- drukarka,
- kwestionariusz osobowy pilota,
- kartka papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze,
- literatura.

Ćwiczenie 2

Oceń zachowanie pilota wycieczki objazdowej po Egipcie – rejs po Nilu, podczas której pilot /będący jednocześnie przewodnikiem/ flirtuje z jedną z uczestniczek grupy. Program realizuje w wersji uboższej – skraca czas zwiedzania. Jest niedostępny dla pozostałych uczestników wyjazdu.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z wiadomościami z omawianego materiału (Materiał nauczania pkt. 4.3.1),
- 2) zapoznać się z inną literaturą tematu,
- 3) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 4) zastosować się do poleceń zawartych w instrukcji,
- 5) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 6) dokonać oceny poprawności i estetyki wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem,
- drukarka,
- kartka papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze,
- literatura.

4.3.4. Sprawdzian postępów

	Tak	Nie
Czy potrafisz:		
1) wymienić role jakie pełni w grupie pilot wycieczek?
2) wymienić umiejętności jakimi powinien posługiwać się pilot wycieczek?
3) opisać na czym polega umiejętność wycucia czasu i przestrzeni?
4) scharakteryzować umiejętność negocjacji cen przez pilota? człowieka?
5) opisać cechy jakimi powinien charakteryzować się pilot?
6) wymienić najczęściej popełniane przez pilota błędy?
7) dokonać prezentacji wykonanego ćwiczenia?
8) wykorzystać zdobyte wiadomości w praktycznym działaniu?

4.4. Obsługa imprez przyjazdowych przez pilota wycieczek

4.4.1. Materiał nauczania

Pilot to osoba, która w ramach zawartej z biurem podróży umowy uczestniczy w organizacji imprezy turystycznej dbając o właściwy jej przebieg zgodny z programem, dlatego też pilot powinien posiadać pełnomocnictwo biura podróży do reprezentowania go w kontaktach z kontrahentami i władzami państwowymi.

Pilot ma więc prawo do:

- prowadzenia wycieczek oraz imprez specjalnych na zlecenie biura podróży, do których można zaliczyć kongresy, zjazdy, imprezy integracyjne, polowania,
- podejmowania decyzji w sprawach związanych z realizacją imprez zagranicznych w zakresie określonym przez biuro podróży.

Zanim pilot podejmie się obsługi danej imprezy, powinien uzyskać od organizatora następujące informacje:

- termin i trasę imprezy,
- rodzaj imprezy,
- charakterystykę grupy,
- zakres obowiązków,
- ewentualne zakładane utrudnienia,
- wynagrodzenie.

Po zapoznaniu się i akceptacji danych biuro podróży wyznacza termin odprawy dla pilota.

Bez względu na charakter imprezy pracę pilota można podzielić na 3 etapy:

1. odprawa u referenta imprezy,
2. realizacja imprezy,
3. rozliczenie imprezy.

Dodatkowo w przypadku imprez specjalistycznych pilot bierze udział w spotkaniu ze zleceniodawcą imprezy lub w spotkaniach organizacyjnych, w celu ustalenia zasad współpracy między grupą pilotów obsługujących taką imprezę, biurem turystycznym i zleceniodawcą.

Odprawa i przygotowanie do realizacji imprezy

Odprawa pilota polega na przekazaniu przez przedstawiciela biura podróży wszelkich informacji i dokumentów dotyczących danej imprezy na 2-3 dni przed jej realizacją.

Pośród dokumentów jakie zostają przekazane pilotowi można znaleźć:

- program imprezy,
- warunki uczestnictwa i wzór umowy zawartej z klientami,
- listę uczestników,
- informację o limitach cenowych, kilometrowych, czasie pracy kierowcy,
- zaliczkę,
- czeki,
- dane teleadresowe biura podróży i placówek konsularnych kraju, z którego przyjeżdżają turyści,
- zasady korzystania z pomocy medycznej przez obcokrajowców,
- materiały informacyjne i reklamowe,
- wzór sprawozdania,
- umowa zlecenia obsługi imprezy,

- kopie zamówień i potwierdzeń przyjęcia realizacji /voucher – dokument rozliczeniowy między biurem podróży a jego kontrahentami, określający ilość, jakość oraz strukturę świadczeń zamawianych i realizowanych, takich jak zakwaterowanie, wyżywienie, transfery, dodatkowe usługi wynikające z programu imprezy /.

Podczas odprawy pilot powinien wyjaśnić z biurem podróży formy płatności za poszczególne świadczenia, możliwości zamiany lub wzbogacenia programu, zakres swoich uprawnień i obowiązków oraz wielkość limitów i możliwości ich wykorzystania i przenoszenia.

Warto przypomnieć, że pilot nie powinien wykonywać obowiązków przewodnika podczas trwania imprezy, ponieważ niewiadomo czy ma uprawnienia przewodnika, a w przypadku zaistnienia sytuacji awaryjnej wymagającej od niego poświęcenia czasu na jej rozwiązanie, automatycznie powoduje opóźnienia bądź braki w realizacji programu.

Po przejrzeniu dokumentów oraz zanotowaniu dodatkowych informacji należy upewnić się, że wszystko jest zrozumiałe.

Po zakończeniu spotkania z przedstawicielem biura podróży pilot pozostały do realizacji imprezy turystycznej czas wykorzystuje na zapoznaniu się np. z przepisami celno-dewizowymi Polski i kraju, którego będą turyści, przestudiowaniu mapy drogowej, planu miast zgodnie z programem oraz skompletowaniu materiałów informacyjnych, które pomogą w realizacji imprezy.

Realizacja imprezy

Pierwszym punktem programu jest spotkanie z grupą. Pilot zjawia się w umówionym miejscu około 30 minut wcześniej, niż jest to zaplanowane, ponieważ będzie mógł zorientować się w sytuacji. Miejscem pierwszego spotkania z turystami może być hotel, w którym będą zakwaterowani, dworzec kolejowy, port lotniczy, czy baza promowa.

Jeżeli pierwsze spotkanie następuje na dworcu kolejowym i pilot odbiera turystów z pociągu, wtedy oczekuje ich na peronie, wcześniej sprawdzając czy godzina przyjazdu i peron nie uległy zmianie oraz posiadając informację o numerach wagonów, w których podróżuje grupa. Przed dworcem czeka podstawiony już autokar, który dowiezie turystów do miejsca docelowego. Pilot odbierając grupę z pociągu wskazuje miejsce postoju autokary i dba aby wszystkie bagaże zostały zabrane przez turystów do autokaru. Przed odjazdem autokaru sprawdza, czy wszyscy uczestnicy imprezy zgodnie z listą obecności są obecni.

Jeżeli miejscem spotkania jest port lotniczy, wtedy obowiązki pilota rozpoczynają się w momencie przekroczenia granicy przez grupę, czyli po odbiorze bagaży, odprawie paszportowej, kontroli celnej uczestników imprezy. Przed opuszczeniem portu lotniczego pilot sprawdza, czy wszyscy uczestnicy są obecni i mają kompletny bagaż. W przypadku braku bagażu lub jego uszkodzenia pilot pomaga turyście w dopełnieniu wszelkich formalności związanych z jego zgłoszeniem w biurze przewoźnika.

Jeżeli miejscem spotkania jest port, czyli uczestnicy przyłyną promem, pilot zgłasza się do biura przewoźnika i informuje, że oczekuje na grupę, podając jej dane. Podobnie jak w przypadku przylotu grupy pilot przejmuje obowiązki po przekroczeniu granicy przez uczestników imprezy. W celu ułatwienia spotkania pilota z grupą istnieje możliwość poproszenia obsługi terminalu o podanie komunikatu dla uczestników imprezy, w którym zostanie przypomniane miejsce spotkania, do którego mają się udać po zakończeniu odprawy.

Na ogół po podróży każdym z opisanych środków transportu następuje transfer, czyli przewiezienie turystów z dworca lub portu do miejsca zakwaterowania i pobytu grupy. Po przyjeździe na dworzec pilot powinien sprawdzić czy zamówiony autokar lub inny pojazd znajduje się w umówionym miejscu. Następnie wspólnie z kierowcą ustalić trasę przejazdu. Teraz pilot może

odebrać grupę z danego środka transportu, wskazując miejsce postoju autokary. Przed odjazdem pilot powinien upewnić się, że wszystkie osoby są obecne i ich bagaże są schowane w bagażniku autokaru. Po wejściu do autokaru pilot wita się ponownie z grupą w imieniu swoim i biura podróży, które reprezentuje, przedstawia siebie i kierowców. W trakcie przejazdu pilot ma możliwość na przedstawienie programu na najbliższe godziny lub resztę dnia oraz przedstawienie najważniejszych spraw organizacyjnych. Podczas przejazdu istnieje też możliwość ustalenia z uczestnikami dodatkowych życzeń związanych z zakwaterowaniem oraz udzielenia podstawowych informacji krajoznawczych o trasie i mieście. Warto zwrócić uwagę, że ilość udzielonych informacji jest uzależniona od czasu przejazdu. Pilot musi pamiętać, aby każdorazowo dostosować procedury postępowania do charakteru imprezy i panujących warunków.

Po przyjeździe na miejsce zakwaterowania pilot daje kilka minut wolnego grupie a sam zabiera voucher, listę uczestników i udaje się do recepcji, w celu dokonania zameldowania grupy. Pilot w rozmowie z recepcjonistą informuje o tym skąd przyjechała grupa i jaka jest ilość uczestników. Ustala liczbę pokoi i ich rozmieszczenie w budynku oraz zasady kwaterowania a także podstawowe informacje o hotelu i świadczonych w nim usługach /gdzie jest winda, restauracja, w jakich godzinach jest czynna, jak telefonować z pokoju/. Wspólnie z pracownikiem recepcji i zgodnie z wcześniejszymi sugestiami uczestników dokonują przydziału pokoi i decydują czy klucze są do odbioru w recepcji czy też u niego /najczęściej w recepcji/. Przydzielając pokoje warto zwrócić uwagę, że osoby starsze kwaterujemy na niższych piętrach a rodziny z dziećmi po sąsiedzku. Następnie uzyskuje informację, gdzie można zaparkować autokar. Ustala godzinę najbliższego posiłku. Pobiera klucze do pokoju dla kierowców i siebie. Posiadając wszystkie te informacje wraca do autokaru by przekazać informacje i móc rozpocząć kwaterowanie grupy.

Pilot dba, aby wszyscy turyści otrzymali karty pobytu wraz z kluczami do pokoi i często dopiero wtedy pozwala kierowcom na wydanie bagaży uczestników imprezy turystycznej.

Takie postępowanie ma na celu zapobiegnięcie zaginięciu bagaży. Nie jest to jednak jedyny i zawsze najlepszy sposób kwaterowania grupy. Należy więc go modyfikować w zależności od liczby osób, miejsca zakwaterowania i długości podróży.

Spotkanie organizacyjne stanowi kolejny punkt realizacji imprezy jedynie w przypadku dłuższych imprez pobytowych, podczas którego pilot powinien:

- omówić szczegółowo program,
- przekazać informacje o obiekcie, w którym zakwaterowana jest grupa ze szczególnym uwzględnieniem regulaminu, świadczonych usługach płatnych i bezpłatnych oraz obowiązujących cenach,
- przekazać informacje o wycieczkach fakultatywnych,
- przekazać informacje o dostępnych w mieście imprezach i atrakcjach wraz z planem miasta zamieszczonym na folderach promocyjnych hotelu w którym jesteśmy zakwaterowani, a o który można poprosić w recepcji hotelowej,
- poinformować o lokalizacji tablicy informacyjnej, na której turyści znajdują bieżące informacje,
- przekazać informacje o dostępnej ofercie turystycznej oferowanej przez biuro podróży,
- wysłuchać uwag i życzeń turystów dotyczących realizacji programu.

Restauracja jest miejscem, gdzie spotykają się wszyscy uczestnicy na posiłkach. Pilot pojawia się w restauracji około 10-15 minut przed wskazaną godziną posiłku. Sprawdza stan ich przygotowań, ilość i lokalizację miejsc, które będą zajmować uczestnicy. Kieruje uczestników do odpowiednich stolików, sam zajmując miejsce przy stoliku, które pozostało wolne na samym końcu. Zanim grupa zakończy posiłek winien potwierdzić ilość zaborowanych przez kelnera posiłków. Jedząc posiłek powinien obserwować jakiej wielkości porcje i w jakim stanie są serwowane. Pod koniec posiłku krótko informuje o najważniejszych sprawach i zamieszczanych na tablicy ogłoszeniach. Hotel może udostępnić tablicę, na której pilot na papierze

firmowym wypisze niezbędne informacje, zamieści program imprezy. Należy jednak pamiętać, że taka tablica informacyjna nie może zastąpić kontaktu z pilotem z grupą, jednak bardzo pomoże w utrwaleniu pewnych informacji w pamięci turystów.

W trakcie realizacji programu imprezy pilot jest zobowiązany do czuwania nad czasem, miejscami, oraz jakością i ilością wykonywanych świadczeń. Obowiązkiem pilota jest bieżące informowanie grupy o programie i towarzyszenie grupie przez cały czas trwania imprezy, chyba że nastąpi sytuacja awaryjna. Wtedy pilot musi się zająć jej rozwiązaniem, jednocześnie zapewniając na czas swojej nieobecności prawidłową realizację programu.

Najczęściej organizowane są imprezy autokarowe przy użyciu autokaru polskiego przewoźnika. Podczas podróżowania pilot powinien przekazywać informacje krajoznawcze o interesujących zabytkach, miejscach, o ich historii, aktualną sytuację społeczno-polityczną kraju, informacje dotyczące waluty, języka, kultury i zwyczajów narodowych. Nie należy przy tym zapominać, że pilot ma również obowiązek pomagania kierowcy na trasie, a szczególnie jest to ważne w czasie jazdy po mieście. Natomiast podczas zwiedzania zabytków pilot ściśle współpracuje z przewodnikiem turystycznym. Warto wspomnieć, że w trakcie oprowadzania grupy przez przewodnika pilot znajduje się na jej końcu dbając, by któryś z turystów się nie zgubił, czy też nadmiernie się nie oddalał.

W sytuacji, gdy z różnych powodów może nastąpić opóźnienie w dotarciu na miejsce pobytu, czy na zwiedzanie, pilot powinien poinformować usługodawcę o zaistniałej sytuacji, przesuwać termin świadczenia o ile to możliwe bądź odwołać rezerwację, podając przyczynę. Należy przy tym pamiętać o przestrzeganiu limitów i dbaniu o jakość świadczeń, które są przenoszone oraz o odpowiedzialności za podejmowane decyzje, informując o tym pracownika biura podróży.

Jeżeli w czasie imprezy pilot stwierdzi rozbieżności między planowanymi czasem, miejscem, ilością i jakością świadczeń a stanem faktycznym powinien zgłosić to usługodawcy, czekając na ich usunięcie. Jeżeli usterki nie zostaną zlikwidowane odnotowuje ten fakt na voucherze, sporządzając notatkę lub protokół rozbieżności i dopilnowując aby usługodawca podpisał go. Należy jednak pamiętać, że najlepszym rozwiązaniem jest dobrowolne usunięcie niezgodności przez usługodawcę i rekompensata poniesionych strat. Pilot podczas trwania imprezy turystycznej powinien zawsze orientować się dokąd wyjeżdżają i kiedy wracają do hotelu turyści w trosce o ich bezpieczeństwo, przyjmować reklamacje jeśli wystąpią.

Pilotowi nie wolno informować przedstawicieli biur i turystów o obowiązujących limitach złotówkowych czy dewizowych, bowiem stanowią one tajemnicę służbową.

Rozliczenie imprezy

Rozliczenie powinno nastąpić w terminie określonym przez biuro podróży, jednak nie później niż 3 dni po zakończeniu imprezy. Pilot w zależności od rodzaju imprezy powinien przedstawić w biurze podróży wypełniony i podpisany voucher, sprawozdanie i notatki służbowe, wyliczenie kwot rachunków i limitów, rachunki płacone przez niego gotówką, rozliczenie zaliczki, rachunek za swoją pracę oraz za przejazdy służbowe i diety.

4.4.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie prawa posiada pilot?
2. Jakie informacje powinien uzyskać pilot przed podjęciem decyzji o obsłudze imprezy?
3. Na jakie części można podzielić obsługę imprezy turystycznej?
4. Na czym polega odprawa pilota wycieczek?

5. W jaki sposób odbywa się realizacja imprezy turystycznej przez pilota?
6. Co to jest voucher?
7. Jakie procedury postępowania obowiązują pilota w przypadku zakwaterowania grupy?
8. Na co zwrócić uwagę w trakcie realizacji programu imprezy?
9. Czego nie wolno robić pilotowi?
10. Na czym polega rozliczenie imprezy?

4.4.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Opisz tok czynności pilota w:

- restauracji
- spotkaniu z grupą /na dworcu lotniczym, na dworcu kolejowym, w porcie promowym/

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.4.1.,
- 2) zapoznać się z dodatkową literaturą tematu,
- 3) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- zeszyt przedmiotowy,
- materiały piśmiennicze.

Ćwiczenie 2

Jak powinien zachować się pilot w sytuacji, gdy grupa turystów francuskich przebywająca w Warszawie po zwiedzeniu Zamku Królewskiego otrzymała 2 godziny czasu wolnego, po którym autokarem ma udać się do Wilanowa. O wyznaczonej godzinie okazało się, że brak jest jednej turystki. Następnego dnia grupa ma się udać do Torunia. Uzasadnij swoje stanowisko.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.4.1.,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) wykonać ćwiczenie,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- zeszyt przedmiotowy,
- materiały piśmiennicze.

Ćwiczenie 3

Jesteś pracownikiem Biura Podróży HOLIDAYS. Twoim zadaniem jest przygotowanie programu wycieczki 3,4-dniowej do Krakowa i pełnej oferty świadczonych usług w ustalonym terminie. Po przygotowaniu oferty i ustaleniu szczegółów przygotuj teczkę imprezy niezbędą do przeprowadzenia odprawy pilota. Uczestnikami wycieczki są uczniowie szkoły średniej /35 osób/

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.4.1.,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zapoznać się z materiałami, mapami, przewodnikami turystycznymi,
- 4) przygotować program imprezy,
- 5) przygotować niezbędne dokumenty,
- 6) skompletować teczkę imprezy,
- 7) przeprowadzić odprawę pilota,
- 8) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 9) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- stanowisko komputerowe z niezbędnym oprogramowaniem,
- drukarka,
- foldery,
- przewodniki turystyczne, mapy,
- teczka imprezy /niezbędne dokumenty/,
- materiały piśmiennicze,
- literatura.

Ćwiczenie 4

Na podstawie zebranych w ćwiczeniu 3 materiałów zorganizujcie wycieczkę do Krakowa dla uczniów swojej grupy. Wyznaczcie pilota i przewodników miejskich, którzy oprowadzą was po mieście i okolicach.

Wyznaczcie osoby, które będą odpowiedzialne za rozliczenie imprezy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.4.1.,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zapoznać się z materiałami, mapami, przewodnikami turystycznymi,
- 4) zapoznać się z programem i teczką imprezy,
- 5) przygotować niezbędne dokumenty,
- 6) przeprowadzić wycieczkę,
- 7) przygotować rozliczenie imprezy,
- 8) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 9) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- stanowisko komputerowe z niezbędnym oprogramowaniem,

- drukarka,
- przewodniki turystyczne, mapy, foldery,
- teczka imprezy /niezbędne dokumenty/,
- materiały piśmiennicze,
- literatura.

4.4.4. Sprawdzian postępów

	Tak	Nie
Czy potrafisz:		
1) wymienić prawa posiadane przez pilota ?
2) wskazać informacje jakie powinien pilot przed podjęciem decyzji o obsłudze imprezy?
3) wymienić części na jakie można podzielić obsługę imprezy turystycznej?
4) powiedzieć na czym polega odprawa pilota?
5) omówić w jaki sposób odbywa się realizacja imprezy turystycznej przez pilota?
6) podać definicję vouchera?
7) przygotować program imprezy turystycznej?
8) przygotować teczkę imprezy turystycznej?
9) wymienić procedury postępowania obowiązują pilota w przypadku zakwaterowania grupy?
10) zareagować w różnych sytuacjach z jakimi boryka się pilot?
11) obsłużyć zestaw komputerowy?
12) dokonać prezentacji wykonanego ćwiczenia?
13) wykorzystać zdobyte wiadomości w praktycznym działaniu?

4.5. Obsługa imprez wyjazdowych przez pilota wycieczek

4.5.1. Materiał nauczania

Każda impreza wyjazdowa rozpoczyna się dla pilota wycieczek w chwili przyjęcia do realizacji zlecenia. W odróżnieniu od imprez przyjazdowych odprawa pilota przy imprezach wyjazdowych odbywa się z dużym wyprzedzeniem czasowym i tylko w przypadkach nadzwyczajnych pilot odprawiany jest w ostatniej chwili. Pilot przygotowując się do oprawy powinien pamiętać o zasadach nią rządzących.

Zasady rządzące odprawą:

- wymaga dużej ilości wolnego czasu,
- najpierw wysłuchaj referenta biura podróży – pozwól aby to on poprowadził odprawę,
- wstrzymaj się do końca z pytaniami w kwestiach niejasnych,
- pytania i niejasności notuj i wyjaśnij na samym końcu odprawy,
- jeżeli referent traktuje cię jak „profesjonalistę” i skraca odprawę, gdyż „wszystko jest jasne”, zachowaj szczególną ostrożność,
- gdy referent zakończy swoją część odprawy, wyjaśnij swoje wątpliwości,
- pamiętaj, że niedociągnięcia ze strony referenta imprezy w fazie przygotowania jest twoim problemem w trakcie realizacji imprezy,
- zapoznaj się z teczką imprezy, zwracając szczególną uwagę na dokumentację związaną z rezerwacją i potwierdzeniem przyjęcia jej do realizacji,
- sprawdź dokumenty komunikacyjne grupy:
 - zlecenie pracy pojazdu: godzinę podstawienia autokaru – 15 minut wcześniej w stosunku do wyznaczonej godziny zbiórki uczestników oraz czas pracy kierowców,
 - imiona i nazwiska kierowców autokaru, numer telefonu komórkowego jednego z nich, marka, numer rejestracyjny i pojemność wozu,
 - dokumenty graniczne grupy /eurolista/,
 - bilety kolejowe: ilość biletów i zarezerwowanych miejsc, trasa przejazdu,
 - bilety lotnicze: ilość biletów, trasa przelotu, status biletów powrotnych,
- wyjaśnij zasady wydawania turystom świadczeń dodatkowych w sytuacjach awaryjnych,
- wyjaśnij zasady dysponowania pieniędzmi pochodzącymi z funduszu awaryjnego imprezy,
- wyjaśnij zasady kontaktu z przedstawicielami biura i kontrahentów w sytuacjach awaryjnych,
- podpisany w trakcie odprawy jeden egzemplarz umowy przechowuj poza biurem.

Obsługa imprez autokarowych

Pilot zgodnie z programem imprezy pojawia się w wyznaczonym miejscu 30 minut przed wyznaczonym terminem spotkania z grupą. Powinien być pierwszą osobą, oczekującą na swoich podopiecznych. Często jednak się zdarza, że na miejscu spotyka się już oczekujących turystów. Motywem wcześniejszego przyjścia na miejsce zbiórki może być chęć zajęcia lepszego miejsca w autokarze, brak innej możliwości połączeń komunikacyjnych z miejscowością, z której następuje wyjazd, strach przed spóźnieniem się na miejsce zbiórki, bądź po prostu nawyk przychodzenia wcześniej.

W pierwszej fazie oczekiwania na grupę pilot powinien być osobą anonimową i powinien obserwować nadchodzących uczestników.

Okolo 15 minut przed wyznaczoną godziną zbiórki powinien pojawić się autokar, odprawiony przez referenta biura. Po jego zidentyfikowaniu pilot wchodzi do autokaru i wita się z kierowcą.

Jest to bardzo ważny moment, który rzutuje na dalsze losy wycieczki. Zarówno pilot jak i kierowcy muszą być przekonani o ważności swojej roli przy obsłudze powierzonych im opiece turystów i powinni współpracować ze sobą. Po chwili przywitania pilot zabezpiecza swoje bagaże w części pasażerskiej autokaru i prosi kierowcę o zajęcie się bagażami uczestników imprezy turystycznej. Gdy kierowca wychodzi z autokaru i otwiera boczne kufry, pilot stojąc na stopniach wejściowych informuje turystów, o jaką wycieczkę chodzi, podając jej termin, kierunek wyjazdu i nazwę organizatora. Od tej chwili pilot stojąc w jedynych otwartych przednich drzwiach autokaru wpuszcza wg listy wszystkie osoby, których bagaże znalazły się w kufrach. Turyści wchodzący do autokaru sami podają swoje imię i nazwisko pilot natomiast zaznacza ich na liście. Po umieszczeniu wszystkich bagaży w kufrach kierowca zmyka drzwi.

Jeszcze przy wyłączonym silniku autokaru, stojąc twarzą do turystów pilot oficjalnie przez mikrofon wita uczestników wyjazdu w imieniu biura podróży i swoim własnym. Podając swoje imię i nazwisko może krótko przedstawić swoje doświadczenie zawodowe i zapewnia, że dołoży wszelkich starań, aby wyjazd należał do udanych i jeżeli turyści mają jakiegokolwiek wątpliwości, pytania i życzenia, to mogą z nimi zwrócić się bezpośrednio do niego, a on postara się, aby wątpliwości wyjaśnić, zastrzeżenia uwzględnić, życzenia spełnić a na pytania udzielić odpowiedzi. Teraz może przedstawić kierowcę. Następnie prosi turystów o sprawdzenie, czy zabrali ze sobą swoje paszporty, czy są one ważne. Działania te mają na celu usprawnienie odprawy granicznej. Gdy zostaną sprawdzone dokumenty i autokar ruszy pilot może przypomnieć program imprezy, przepisy celne obowiązujące w Polsce i krajach tranzytowych i kraju docelowego.

Podczas jazdy pilot powinien ustalić z kierowcą możliwość postojów. Należy jednak zwrócić uwagę, aby autokar nie zatrzymywał się na poboczach z uwagi na duże prawdopodobieństwo potrącenia przez przejeżdżające samochody wychodzących zza lub sprzed autokaru turystów. Decydując się na postój fizjologiczny, pilot powinien określić czas postoju.

W momencie, gdy autokar czeka w kolejce na odprawę wszyscy turyści powinni znajdować się w środku autokaru. Jeżeli grupa chce skorzystać z toalety lub wymienić dewizy, to najlepiej zjechać na bok przed szlabanem i dać czas grupie na załatwienie własnych spraw. Dopiero, gdy grupa jest gotowa do przekroczenia granicy, należy ustawić autokar do odprawy.

Podczas kontroli przez służby graniczne kraju oprócz paszportów uczestników sprawdzane są dokumenty autokaru, licencja przewoźnika, formularz jazd, tzw. eurolista, ewentualnie legitymacja pilota. Po odprawie paszportowej kolej na odprawę celną, która na przejściach drogowych najczęściej odbywa się w autokarze. Polega ona na ustnym zgłoszeniu przez podróżnych wywożonych lub wwożonych towarów celnych.

Po odprawie granicznej pilot jeszcze raz sprawdza, czy każdy turysta posiada swój paszport i czy formularz jazdy jest podstemplowany.

Warto zwrócić uwagę, że często na przejściu granicznym pilot lub kierowca spotykają się z prośbą o podwiezienie kogoś w głąb kraju. Wzięcie osoby obcej do autokaru jest niedozwolone. Jedynym odstępstwem od tej zasady może być wyraźne polecenie umundurowanego przedstawiciela Granicznego Posterunku Kontroli dotyczące podwiezienia do najbliższej miejscowości innego pracownika GPK.

Najczęściej pierwszym świadczeniem w kraju docelowym lub podczas tranzytu jest kolacja w miejscu zakwaterowania. Po przyjeździe na miejsce pilot pozostawia grupę w autokarze a sam z dokumentami grupy udaje się do recepcji, gdzie odbiera listę z numerami pokoi i sprawdza ją ze złożonym przez biuro zamówieniem. Po powrocie do autokaru pilot informuje o której godzinie i gdzie będzie kolacja i dopiero teraz informuje, w których pokojach będą nocować, wręczając każdemu kartę hotelową. Na jej podstawie turyści mogą pobrać klucze do pokoi z recepcji. Nim jednak wypuści turystów z autokaru przypomina o zachowaniu ostrożności przy przenoszeniu bagaży z autokaru do hotelu.

W trakcie kolacji pilot informuje uczestników wyjazdu o godzinie i miejscu śniadania w dniu następnym, informuje również, że recepcja ma pełną listę imienną turystów z numerami zajmowanych przez nich pokoi.

Obsługa imprez pociągowych

Podobnie jak przy imprezach autokarowych pilot pojawia się na miejscu zbiórki z 30 minutowym wyprzedzeniem.

W dniu poprzedzającym termin wyjazdu pilot sprawdza, w którym miejscu peronu, sektorze zatrzyma się zarezerwowany dla grupy wagon. Pozwoli to (po zebraniu części grupy w miejscu spotkania) przeprowadzić turystów w konkretne miejsce na peronie i powrót na miejsce spotkania po pozostałe osoby. Działanie to rozkłada w czasie proces przemieszczania grupy i pozwoli pilotowi prawie do ostatniej chwili oczekiwać na spóźnionych turystów w miejscu zbiórki.

Istnieje więc możliwość, że wagon, w którym grupa ma miejscówki zatrzyma się w pobliżu i turyści będą mieli oszczędzone przepychanie się z bagażami po zatłoczonym peronie a peronowym złodziejom utrudni się zorganizowanie sztucznego tłoku.

Pilot po ustaleniu, które drzwi wagonu są otwarte powinien potrafić ustalić, czy numery przedziałów będą w kolejności rosnącej czy malejącej. Informacja ta jest bardzo istotna ponieważ ułatwi zajmowanie odpowiednich miejsc przez turystów.

W przypadku nie zgłoszenia się uczestników wycieczki pilot ma obowiązek podpisania u kierownika pociągu niewykorzystanych biletów. Może to jednak uczynić najpóźniej przed przekroczeniem granicy.

Pilot w wagonach z miejscami zarezerwowanymi zajmuje miejsce w pierwszym przedziale po lewej stronie od wejścia. Pracownicy GPK w tym właśnie miejscu poszukują osoby odpowiedzialnej za całą grupę. Warto zaznaczyć, że jeżeli grupa podróżuje w wagonach z miejscami rezerwowanymi, odprawa graniczna przebiega w pociągu, jeśli w wagonach ogólnie dostępnych podróżni zmuszeni są do opuszczenia pociągu a odprawa paszportowo-celna odbywa się w budynku służb.

15 minut przed stacją docelową pilot powinien poinformować wszystkich uczestników imprezy turystycznej o konieczności opuszczenia pociągu na danej stacji.

Po przybyciu do miejscowości docelowej w zależności od podpisanych z kontrahentami umów pilot powinien rozglądać się za pilotem zagranicznego biura podróży, który zgodnie z umową powinien zapewnić grupie transfer do hotelu.

Kwaterowanie grupy odbywa się tak samo jak kwaterowanie grupy autokarowej. Wyjątkiem od tej reguły stanowi przewóz grupy taksówkami lub środkiem komunikacji miejskiej. W takim przypadku należy ulokować wszystkich w hollu hotelowym, dbając przy tym o bezpieczeństwo gości i ich bagaży, a dopiero w następnej kolejności podejmować rozmowy z pracownikiem recepcji na temat zarezerwowanych dla grupy pokoi.

Obsługa imprez samolotowych

Obsługa imprez samolotowych nieco różni się od wcześniej omawianych imprez wyjazdowych. Pilot w ustalonym wcześniej miejscu na hali odpraw lotniska powinien pojawić się około 2,5 godziny przed wylotem. Na samym początku pilot powinien uzgodnić z informacją pasażerską portu lotniczego treść i częstotliwość ogłaszania komunikatu skierowanego do turystów uczestniczących w jego imprezie, z zaznaczeniem, o której godzinie powinien zostać nadany pierwszy i ostatni komunikat. Tak duże wyprzedzenie czasowe wynika z faktu odbywających się na lotnisku odpraw. Linie lotnicze rozpoczynają odprawy najpóźniej na około 60-90 minut przed odlotem. Dlatego też termin zbiórki grupy pilot powinien ustalić na około 120 minut przed odlotem.

Odprawa graniczna w porcie lotniczym składa się z 4 etapów:

- odprawa biletowo-bagażowa,

- odprawa paszportowa,
- odprawa celna /odbywa się bez udziału pasażera/,
- odprawa bezpieczeństwa.

Pilot powinien oczekiwać turystów w określonym miejscu ze sporządzoną alfabetycznie listą uczestników oraz biletami lotniczymi. Turyści po odebraniu imiennego biletu lotniczego udają się na stanowisko odprawy biletowo-bagażowej danego przewoźnika. Pilot do odprawy powinien podejść pierwszy aktualizując razie potrzeby listę pasażerów lotu. W przypadku niezgłoszenia się uczestnika oddaje niewykorzystany bilet.

Z bagażem podręcznym, biletem, kartą pokładową i paszportem turyści przechodzą na stanowisko odprawy paszportowej. Funkcjonariusz Straży Granicznej sprawdza czy turysta ma kartę pokładową, ważny paszport i potrzebne wizy, czy paszport jest dokumentem oryginalnym osoby posługującej się nim i czy jest podpisany przez jego posiadacza.

Wymieniona powyżej odprawa celna w chwili obecnej odbywa się bez udziału pasażera. Bagaż poddawany jest kontroli bez obecności jego właściciela, bowiem jest on tylko prześwietlany. W sytuacji gdy obsługa lotniska ma wątpliwości co do jego zawartości, bagaż jest wycofywany do stanowiska odprawy biletowo-bagażowej, gdzie należy udostępnić jego zawartość właściwym służbom. W zależności od wyniku kontroli pasażer jest wpuszczany do hali oczekiwania bądź nie.

Po odprawie paszportowej turyści przechodzą na stanowisko odprawy bezpieczeństwa, gdzie kontroli poddawany jest bagaż podręczny, jak również sami turyści. Następnie turysta przechodzi do hali oczekiwania, gdzie ponownie spotka się ze swoim pilotem. Tu pilot ma możliwość spotkania się z całą grupą. Przed wejściem na pokład odbierane są przez służby pokładowe od pasażerów karty pokładowe. Ich suma musi się zgadzać z ilością wydaną podczas odprawy biletowo-bagażowej przez przewoźnika.

Wynik ujemny kontroli ilości kart pokładowych wskazuje na:

- rezygnację pasażera z lotu,
- zatrzymanie pasażera przez służby graniczne państwa.

Warto zaznaczyć, że w przypadku zaistniałej sytuacji bagaż osoby ww. osób jest zatrzymywany na lotnisku.

Po wylądowaniu w kraju docelowym pasażerowie udają się do hali przylotów, gdzie oczekują na odbiór bagażu. Z bagażem udają się do odprawy paszportowej a następnie odprawy celnej. Po przejściu odpraw turysta może swobodnie opuścić lotnisko.

Warto zaznaczyć, że w trakcie lotu rejsowego obowiązki pilota wycieczki zostają zawieszane, a opiekę nad pasażerami przejmuje załoga pokładowa samolotu. Natomiast podczas czarteru pilot jest przedstawicielem czarterobiorcy.

Obsługa imprez turystyki promowej

Po zgłoszeniu się w porcie na zbiórce pilot z aktualną listą uczestników pojawia się w biurze przewoźnika z informacją o przybyciu grupy. Odbiera odpowiednią ilość kart pokładowych, na których wypisuje się numer imprezy, imię i nazwisko uczestnika, nazwisko pilota, numer kabiny. Grupy podróżują na podstawie biletów zbiorowych. Odprawa biletowa dokonywana jest przez pilota w biurze przewoźnika.

Należy pamiętać, że przy wyjeździe grupowym do odprawy granicznej podchodzi się razem.

Odprawa graniczna składa się z dwóch części:

- odprawy paszportowej odbywającej się na podstawie listy uczestników i biletu zbiorowego dostarczonego przez pilota. Turyści zgłaszają się z paszportami i kartami pokładowymi
- odprawy celnej polegającej na zgłoszeniu się turystów ze swoimi bagażami na stanowisko celne.

Przed wejściem na prom pilot informuje uczestników imprezy o godzinach podawanych posiłków i warunkach ich otrzymania, godzinie wyjścia z portu i przyplłynięcia do portu docelowego, a także o usługach świadczonych na promie i warunkach ich płatności.

Jeżeli na prom wjeżdżamy autokarem należy poinformować uczestników imprezy turystycznej, na którym pokładzie zostaje autokar i którym zejściem można się na ten pokład udać. Warto również przypomnieć, że na pokładzie samochodowym podczas trwania rejsu nie wolno przebywać.

Podczas rejsu opiekę nad uczestnikami imprezy przejmuje obsługa promu.

Przy wyjściu z promu pilot wskazuje turystom miejsce odprawy, pomaga w ewentualnym wypełnieniu dokumentów granicznych, pełni funkcję tłumacza. W porcie czeka już na uczestników autokar, który dowiezie turystów do miejsca docelowego. Należy uczulić turystów, aby zabrali cały swój bagaż do autokaru. Zadaniem pilota jest w tym momencie wskazanie drogi do autokaru, dopilnowanie, aby wszyscy turyści znali godzinę odjazdu i oczywiście sprawdza przed odjazdem czy wszyscy są obecni.

Czas przeznaczony na transfer pozwala pilotowi na zorganizowanie następnych czynności zgodnie z programem imprezy.

Podczas obsługi przez pilota każdego rodzaju imprezy wyjazdowej istotne miejsce zajmuje odprawa celna.

Odprawa celna

Odprawa celna to decyzja organu celnego zawierająca rozstrzygnięcie o dopuszczeniu towaru do obrotu na polskim obszarze celnym lub do wywozu za granicę oraz o wymiarze należności celnych. Decyzja taka może być wydana ustnie, chyba że na towarze ciążyą należności celne i podatkowe.

W takiej sytuacji decyzja wydana jest na piśmie i zawiera dane podróznego, określenie towaru, stawkę celną i podatkową, pozycję taryfy celnej oraz wymierzone należności. Decyzja taka powinna być bezwzględnie podpisana przez obie strony /organ wydający i podróznego/.

Odprawa celna składa się z 5 etapów:

- 1) zgłoszenie ustne,
- 2) przeszukanie bagażu,
- 3) przeszukanie osoby podróznego,
- 4) przeszukanie środka transportu,
- 5) ponowna kontrola celna.

4.5.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Wymień zasady rządzące odprawą pilota?
2. Na czym polega obsługa imprez autokarowych?
3. Jakie dokumenty powinien przygotować pilot do sprawdzenia podczas odprawy autokarowej na granicy?
4. Jakie zasady obowiązują pilota przy obsłudze imprez pociągowych?
5. Jakie zasady obowiązują pilota przy obsłudze imprez samolotowych?
6. Jakie zasady obowiązują pilota przy obsłudze imprez turystyki promowej?
7. Co to jest tranzyt?
8. Z jakich elementów składa się odprawa celna?

4.5.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Biuro Podróży SFINX, w którym pracujesz na stanowisku referenta zaangażowało pilota wycieczki ZAMKI NAD LOARĄ na trasie Czechy - Paryż - Chambord - Chenonceau - Montresor - Bruksela. Przygotuj teczkę imprezy wg załączonego programu dla grupy 40 osobowej i w parach przeprowadźcie odprawę pilota wycieczki.

Program imprezy:

Trasa wycieczki Czechy - Paryż - Chambord - Chenonceau - Montresor - Bruksela.

- 1 dzień Zbiórka w Łodzi o godz. 11.00 przy Hotelu CENTRUM Przejazd non stop do Czech, nocleg w hotelu.
- 2 dzień Śniadanie. Przyjazd do Paryża w godzinach wieczornych, zakwaterowanie w hotelu, nocleg.
- 3 dzień Śniadanie. Zwiedzanie Wersalu, Louvreu, muzeum d'Orsay, zwanego Muzeum Impresjonistów. Zwiedzanie Kompleksu Inwalidów, gdzie pod złotą kopułą w ogromnym sarkofagu i sześciu trumnach spoczywa Cesarz Napoleon I oraz Muzeum Augustea Rodina zwanego francuskim Michałem Aniołem. Obiadokolacja. Spacer po wzgórzu Montmartre (bazylika Najświętszego Serca Jezusowego - Sacre Couer, plac Malarzy - Place du Tertre). Wejście na Łuk Triumfalny. Powrót do hotelu.
- 4 dzień Śniadanie. Zwiedzanie zamków nad Loarą. Przejazd do Chambord. Panoramiczne zwiedzanie największego zamku o 400 wieżach. Przejazd do Chenonceau, zwiedzanie zamku wzniesionego na wodzie, otoczonego wspaniałym utrzymanym parkiem i ogrodem. Przejazd do Montresor, zamku należącego do rodziny Branickich od 1849 roku. Możemy tu podziwiać kolekcje malarstwa renesansowego, wyrobów złotniczych i wiele polskich pamiątek historycznych. Dla chętnych przejazd do restauracji w centrum Paryża na „wieczór francuski”. Powrót do hotelu ok. północy.
- 5 dzień Śniadanie. Zwiedzanie Paryża Spacer po Montparnasse (wjazd na wieżę Montparnasse). Przejście do Ogrodu Luksemburskiego. Spacer po Dzielnicy Łacińskiej w stronę La Cite - kolebki Paryża. Zwiedzanie katedry Notre Dame. Przejście do Forum Des Halles przez plac Miejski i Centrum Pompidou. Obiadokolacja. Zwiedzanie La Defense - dzielnicy XXI wieku zamykającej oś trzech Łuków Triumfalnych. Rejs statkiem po Sekwanie. Cmentarz Per Lachaise - miejsce spoczynku wielu wybitnych ludzi, w tym Fryderyka Chopina i Jima Morrisona. Wjazd na Wieżę Eiffela. Powrót do hotelu.
- 6 dzień Śniadanie. Zwiedzanie Paryża. Przejazd do centrum kolejką. Wizyta w Muzeum Perfum Fragonard, możliwość zakupu perfum po cenach fabrycznych. Zwiedzanie kościoła Św. Magdaleny, Opery Paryskiej Garnier. Spacer po placu Vendome, placu de la Concorde, Polach Elizejskich. Czas wolny. Obiadokolacja. W godzinach popołudniowych wyjazd do Brukseli. Zwiedzanie Starego Miasta. Wyjazd w stronę Polski.
- 7 dzień Powrót do Polski. Przyjazd do Łodzi w godzinach wieczornych, z postojem na posiłek na terenie Polski (płatnym przez uczestników).

Cena 1800 zł obejmuje:

5 noclegów w hotelach *** w pokojach 2-osobowych z łazienką, 5 śniadań, 5 obiadokolacji, bilety wstępu do zwiedzanych obiektów, autokar komfortowy z klimatyzacją, opiekę pilota – przewodnika, ubezpieczenie KL, NNW i bagażu

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.5.1.,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zapoznać się z teczką imprezy,
- 4) wypisać niezbędne dokumenty,
- 5) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 6) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- stanowisko komputerowe z niezbędnym oprogramowaniem,
- foldery,
- teczka imprezy /niezbędne dokumenty/,
- materiały piśmiennicze,
- literatura.

Ćwiczenie 2

Korzystając z map, przewodników oraz innych źródeł wiedzy przygotuj w grupach 3-4 osobowych program 3,4-dniowej wycieczki autokarowej po następujących regionach Polski:

Grupa I – Tatry

Grupa II – Wyżyna Kielecko -Sandomierska

Grupa III – Jura Krakowsko – Częstochowska

Grupa IV – Pojezierze Mazurskie

Grupa VI – Pobrzeże Bałtyckie

Na podstawie przygotowanych ofert zorganizuj i przeprowadź pod nadzorem pilota 2 imprezy wyjazdowe. Uczestnikami wycieczek będą koledzy i koleżanki z klasy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.5.1.,
- 2) zapoznać się z niezbędnymi materiałami pomocnymi przy wykonaniu zadania,
- 3) zorganizować stanowisko pracy,
- 4) opracować program zwiedzania poszczególnych regionów,
- 5) dokonać prezentacji przygotowanych ofert,
- 6) dokonać wyboru 2 najlepszych ofert,
- 7) wyznaczyć osoby odpowiedzialne za przeprowadzenie poszczególnych imprez,
- 8) przeprowadzić wycieczki zgodnie z planem,
- 9) dokonać prezentacji swojej pracy,
- 10) dokonać oceny pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer wraz z niezbędnym oprogramowaniem i połączeniem do internetu,
- drukarka,
- mapy, foldery, przewodniki,
- niezbędne druki i dokumenty,
- kalkulator,
- literatura,
- zeszyt przedmiotowy,
- materiały piśmiennicze.

Ćwiczenie 3

Podczas postoju na parkingu do grupy polskich turystów podchodzi mężczyzna budzący zaufanie swoim wyglądem. Prosi o zabranie go do kraju, tłumacząc, że prawdopodobnie spóźnił się na autokar linii przewozowej, na który miał wykupiony bilet, a bardzo mu zależy na dotarciu do kraju na czas. W autokarze jest kilka wolnych miejsc.

Przeprowadź inscenizację przedstawionej sytuacji. Jak twoim zdaniem powinien zachować się pilot?

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.5.1.
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) przedyskutować w grupie role do odegrania,
- 4) wykonać ćwiczenie,
- 5) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 6) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- zeszyt przedmiotowy,
- materiały piśmiennicze.

Ćwiczenie 4

Grupa dzieci wyjeżdża do Grecji na 2-tygodniowe kolonie. Kilka kilometrów przed miejscem docelowym jedno z dzieci dostaje krwotoku z nosa – obecna w autokarze pielęgniarka zdecydowała, że dziecko wymaga natychmiastowej hospitalizacji. W napotkanym po drodze szpitalu okazało się, że musi ono pozostać tam kilka dni w celu ustalenia przyczyn choroby. Po wstępnych badaniach dziecko zostało przewiezione do szpitala w Rodos, gdzie przebywało 2 tygodnie. Jak twoim zdaniem w takiej sytuacji powinien zachować się pilot?

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.5.1.,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 4) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- zeszyt przedmiotowy,
- materiały piśmiennicze.

4.5.4. Sprawdzian postępów

	Tak	Nie
Czy potrafisz:		
1) wymienić zasady rządzące odprawą pilota?
2) podać na czym polega obsługa imprez autokarowych przez pilota ?
3) podać jakie dokumenty powinien przygotować pilot do sprawdzenia podczas odprawy autokarowej na granicy?
4) wymienić zasady obowiązujące pilota przy obsłudze imprez pociągowych?
5) powiedzieć, jakie zasady obowiązują pilota przy obsłudze imprez samolotowych?
6) wymienić zasady obowiązujące pilota przy obsłudze imprez turystyki promowej?
7) scharakteryzować na czym polega tranzyt?
8) wymienić z jakich elementów składa się odprawa celna
9) wykorzystać zdobyte wiadomości w praktyce?

4.6. Procedury postępowania przewodnika turystycznego i pilota wycieczek w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych

4.6.1. Materiał nauczania

Sytuacje awaryjne i nadzwyczajne mogą się wydarzyć w trakcie realizacji każdej nawet najlepiej przygotowanej przez organizatora imprezie turystycznej. Część z nich jest typowa i może występować podczas trwania najrozmaitszych imprez, niezależnie od środka transportu organizatora, kontrahenta, pilota czy przewodnika. Pilot wycieczek czy przewodnik powinni, więc być przygotowani na wszelkie pojawiające się czasami ewentualności. Każdy przypadek należy rozpatrywać indywidualnie i zwracać uwagę na towarzyszące okoliczności, które są najczęściej niepowtarzalne. Sytuacjami nadzwyczajnymi mogą też być klęski żywiołowe oraz katastrofy środków transportu. To, co różni je od sytuacji awaryjnych to brak możliwości całkowitego rozwiązania problemu. Uzależnione jest to od rodzaju i wielkości katastrofy i klęski. Jednakże pilot powinien znać schemat postępowania w tych sytuacjach. Głównym zadaniem pilota w takich okolicznościach jest minimalizacja strat oraz w miarę możliwości zrekompensowanie straconych świadczeń przez turystów, oczywiście działając w porozumieniu z organizatorem imprezy.

Sytuacjami awaryjnymi można nazwać wszelkiego rodzaju usterki i nieprawidłowości występujące w świadczeniu usług podczas trwania imprezy turystycznej. Dotyczyć one mogą środka transportu, obiektu, w którym świadczone będą usługi noclegowe, żywieniowe, usług przewodnickich oraz sytuacji spowodowanych przez samych turystów, bądź przy ich udziale.

Zarówno sytuacje nadzwyczajne jak i awaryjne mogą zdarzyć się wszędzie, dlatego ważne jest, aby pilot lub przewodnik umieli zareagować na nie odpowiednio. Opanowanie emocji nich jest niezbędne do właściwego rozwiązania zaistniałego problemu w taki sposób, aby uczestnicy imprezy turystycznej nie odczuli związanych z tym niedogodności oraz ewentualnie zmiany programu.

Sytuacje mogące wystąpić podczas trwania imprezy turystycznej.

Utrata paszportu

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 listopada 1990 roku o paszportach /Dz. U. nr 2 z 1991 z późniejszymi zmianami/ paszport jest dokumentem urzędowym spełniającym trojako funkcję: uprawnia do przekraczania granicy państwa i pobytu za granicą, poświadcza obywatelstwo oraz tożsamość jego posiadacza. W związku z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej, oprócz paszportu, nowy dowód osobisty upoważnia turystów do poruszania się na terenie państw członkowskich, stanowiąc jego dokument tożsamości.

W przypadku, gdy turysta zgubi paszport lub zostanie on mu skradziony powinien zgłosić to pilotowi wycieczki, aby ten pomógł mu w załatwieniu formalności i uzyskaniu paszportu tymczasowego. Formalności związane z uzyskaniem paszportu tymczasowego są takie same bez względu na kraj, w którym nastąpiła jego utrata. Pilot zobowiązany jest pomóc turyście, który stracił paszport kontaktując go z placówką dyplomatyczną i udzielając informacje o czasie oczekiwania na wydanie paszportu tymczasowego oraz dokumentach niezbędnych, jakie musi złożyć w celu jego uzyskania.

Turysta powinien przygotować następujące dokumenty:

- wypełnione podanie – kwestionariusz paszportowy

- 2 aktualne fotografie o wymiarach 5x4 cm przedstawiające osobę bez nakrycia głowy i okularów z ciemnymi szklami, w taki sposób, aby ukazywać głowę z lewego półprofilu z widocznym lewym uchem, z zachowaniem równomiernego oświetlenia twarzy. Zdjęcia na odwrocie powinny być podpisane czytelnie imieniem i nazwiskiem
 - oświadczenie o okolicznościach, dacie i miejscu utraty paszportu
 - dowód uiszczenia opłaty konsularnej / 10 EURO
 - dodatkowo do wglądu dokument potwierdzający tożsamość i obywatelstwo polskie.
- Może się zdarzyć, że utracony paszport był jedynym posiadanym dokumentem tożsamości. Wtedy potwierdzenie danych może uczynić pisemnie w formie świadczenia osoba trzecia, będąca obywatelem Polski. Dokumentem pomocniczym w celu uzyskania paszportu tymczasowego może być zaświadczenie z miejscowej policji.

Zakwestionowanie paszportu na granicy

Przy przekraczaniu granicy może się również zdarzyć, że przy odprawie zostanie zakwestionowany paszport lub dowód osobisty na wskutek posiadanych wad lub w przypadku, gdy osoba przekraczająca granicę przedstawi paszport nieważny lub, gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, że dokument jest podrobiony lub przerobiony. Dokument taki zostaje skonfiskowany a turyście wydane zostaje oświadczenie potwierdzające ten fakt.

W tym przypadku na decyzję funkcjonariusza Straży Granicznej pilot nie ma żadnego wpływu. Stroną w tym postępowaniu jest właściciel zakwestionowanego dokumentu. Sytuacja taka uniemożliwia dalszą podróż uczestnikowi imprezy turystycznej /wycieczki/.

Pilot lub przewodnik turystyczny zobowiązany jest do udzielenia informacji dotyczących połączeń komunikacyjnych umożliwiających powrót osoby do miejsca zamieszkania. Powinien również anulować świadczenia, powiadomić o tym fakcie organizatora imprezy oraz sporządzić notatkę.

Utrata bagażu

Pilot zobowiązany jest do przypominania turystom, aby pilnowali swoich rzeczy, szczególnie podczas transferów. Powinien on również informować, że przedmioty wartościowe należy przechowywać w minisejfach lub oddać do depozytu hotelowego na przechowanie. Ubezpieczenie bagażu jest dobrowolne i w przypadku, gdy turysta go nie posiada nie otrzyma odszkodowania, chyba że utrata bagażu nastąpiła na lotnisku lub w hotelu.

W przypadku lotu samolotem po odprawie przewoźnik przejmuje na siebie odpowiedzialność za bagaż. Turysta o utracie bagażu najczęściej dowiaduje się po wylądowaniu w miejscu docelowym. W takim przypadku pilot powinien pomóc turyście zgłosić zaginięcie bagażu u przedstawiciela przewoźnika lub w specjalnym punkcie obsługi podróżnych. Należy zwrócić uwagę, aby podróżujący samolotem turysta nie opóźnił lotniska przed zgłoszeniem straty i wypełnieniem zawiadomienia PIR /zawiadomienie o uszkodzeniu bagażu lub jego utracie/. Można też żądać od przewoźnika wypłaty, tzw. „niezbędnika”, czyli niedużego ekwiwalentu pieniężnego na zakup podstawowych rzeczy na pobyt. Pilot powinien natomiast systematycznie kontaktować się z przedstawicielem przewoźnika na lotnisku i dopingować go do poszukiwania zaginionego bagażu.

W przypadku, gdy utrata rzeczy nastąpi w hotelu, to zastosowanie mają tu przepisy kodeksu cywilnego i konwencja o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych. Wg wymienionych dokumentów hotel ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę rzeczy gościa hotelowego /osoba zameldowana w hotelu/.

Hotel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę rzeczy gościa, które spowodowane zostały:

- przez gościa hotelowego lub osoby, które mu towarzyszyły lub go odwiedzały,
- wskutek siły wyższej,
- ze względu na właściwości rzeczy.

Pilot powinien więc, zawsze powiadamiać turystów aby nie przyjmowali w pokojach osób trzecich. Jeżeli jednak turysta straci rzeczy i będzie pewien, że nastąpiła kradzież należy o tym fakcie powiadomić recepcję oraz policję.

Również podczas zwiedzania miasta i jego zabytków można spotkać kieszonkowców, którzy pozbawią turystę jego rzeczy, najczęściej pieniędzy, dokumentów, aparatu fotograficznego, biżuterii. Wtedy pilot lub przewodnik powinni o tym fakcie powiadomić policję, jednak nie odpowiadają oni za ten fakt.

Zatrzymanie polskiego turysty za granicą

W przypadku zatrzymania polskiego turysty za granicą pilot powinien udać się na posterunek policji w celu ustalenia powodu jego zatrzymania i czy istnieje możliwość zwolnienia turysty z aresztu po zapłaceniu kary pieniężnej. Jeżeli okaże się, że turysta popełnił wykroczenie, które nie kwalifikuje go do zwolnienia z aresztu, należy o tym fakcie powiadomić polską placówkę dyplomatyczną, która powinna zapewnić pomoc prawną dla obywatela polskiego za granicą, oraz organizatora, aby mógł skontaktować się z jego rodziną.

Pilot powinien również dokonać korekty świadczeń ponieważ zatrzymany turysta nie będzie brał udziału w imprezie.

Podczas zatrzymania turysty i jego rozmowy z policją pełni on rolę tłumacza.

Choroba

Choroba w trakcie wycieczki może zdarzyć się każdemu. W przypadku, gdy zachoruje turysta, miarę swoich umiejętności pilot powinien udzielić pierwszej pomocy medycznej i wezwać lekarza bądź pogotowie. Po otrzymaniu diagnozy lekarskiej jest zobowiązany do ustalenia czy turysta może dalej kontynuować podróż. W przypadku, gdy lekarz skieruje chorego na leczenie szpitalne powinien przekonać go o słuszności tej decyzji. Gdy jednak turysta pomimo uszczerbku na zdrowiu będzie chciał dalej kontynuować podróż pilot powinien wziąć od niego pisemne oświadczenie, że przejmuje on na siebie całą odpowiedzialność za następstwa decyzji.

Jeżeli jednak turysta będzie hospitalizowany, pilot powinien dowiedzieć się jak długo ma pozostać w szpitalu, powiadomić agenta towarzystwa ubezpieczeniowego, anulować świadczenia oraz powiadomić organizatora. W przypadku osób niepełnoletnich lub podróżujących samotnie należy powiadomić o tym fakcie również rodzinę.

Pilot zawsze pełni funkcję tłumacza i stara się choremu turyście zapewnić poczucie komfortu psychicznego. Tylko w uzasadnionych przypadkach podczas trwania turystycznej imprezy zagranicznej prosi o pomoc polską placówkę dyplomatyczną.

W sytuacji, gdy zachoruje kierowca lub jeden z kierowców o fakcie tym pilot powinien zawiadomić organizatora, który zorganizuje zastępstwo tak aby program imprezy turystycznej mógł być dalej realizowany.

Może się również zdarzyć, że zachoruje sam pilot i nie będzie zdolny do wykonywania powierzonych mu obowiązków, wtedy powinien się sam zwrócić o pomoc do kierowcy lub uczestnika imprezy, który posiada zdolności przywódcze i pomoże w panowaniu nad grupą i realizacją programu wycieczki.

Zgon uczestnika

W przypadku stwierdzenia prawdopodobieństwa zgonu jednego z uczestników imprezy turystycznej pilot zobowiązany jest do natychmiastowego wezwania pogotowia ratunkowego. W chwili stwierdzenia śmierci turysty przez lekarza należy uzyskać od właściwych władz sanitarnych akt zgonu. W zależności od miejsca zgonu recepcja hotelowa lub pogotowie powiadamiają o tym fakcie policję, która przyjeżdża na miejsce zdarzenia.

Jeżeli turysta podróżował samotnie pilot powinien zabezpieczyć jego rzeczy i sporządzić komisyjnie ich spis /protokół/ w ilości 3 egz. /załączony do bagażu, dla pilota, dla rodziny/.

Po zabraniu ciała należy skontaktować się z przedstawicielem towarzystwa ubezpieczeniowego i powiadomić go o miejscu przechowywania zwłok w celu ich sprowadzenia do kraju.

Należy również zawiadomić organizatora wyjazdu, który powiadomi rodzinę zmarłego w kraju i ustali czy kto z rodziny przyjedzie zidentyfikować ciało.

W przypadku imprezy zagranicznej obowiązkiem pilota jest również zawiadomienie polskiej placówki dyplomatycznej, bowiem zwłoki transportowane są do kraju w trumnie metalowej, plombowanej przez konsula samolotem jako cargo. W kraju nie jest ona już otwierana i w związku z tym przed jej zamknięciem ostatecznie potwierdza się tożsamość zmarłej osoby. Jeżeli nikt z rodziny nie jest obecny możliwe jest aby pilot zidentyfikował ciało sam.

Wszelkie dokumenty zmarłego turysty najczęściej zabiera konsul, który odsyła je do miejsca ich wystawienia. W przypadku, gdy ktoś z rodziny wraca z ciałem do kraju może sam zwrócić dokumenty zmarłego do miejsca ich wystawienia. Rzeczy zmarłego turysty podróżującego samotnie najczęściej zabiera do kraju pilot wraz ze sporządzonym spisem.

Usterki transportowe

Spotykaną sytuacją podczas trwania imprezy turystycznej może być awaria autokaru. Wtedy to pilot lub przewodnik turystyczny w trakcie rozmowy z kierowcą powinien ustalić rozmiary uszkodzenia oraz możliwości i czas naprawy, a także wpływ usterki na realizację programu.

W odniesieniu do turystów powinien on zapewnić grupie pełne wygody oraz zaspokoić ich potrzeby żywieniowe, noclegowe, sanitarne w miarę potrzeb.

Usterki żywieniowe

W trakcie realizacji usług żywieniowych może nastąpić niezgodność lub niesolidność w ich świadczeniu. W takim przypadku pilot powinien skontaktować się z kierownikiem gastronomii i skonsultować menu dla grupy, godziny wydawania posiłków, ich ilość.

Usterki w zakwaterowaniu

Zmiana standardu, brak miejsc noclegowych to sytuacje, jakie mogą się przy zakwaterowaniu grupy w obiekcie hotelowym. Zadaniem pilota jest dopilnowanie aby świadczenia były wykonywane zgodnie z zawartą umową. W przypadku niezgodności pilot ten fakt odnotowuje w voucherze i dodatkowo sporządza notatkę służbową. Dokument ten podpisuje również kontrahent, a turystom proponuje się rekompensatę /działając w porozumieniu z organizatorem/.

Przewodnik

Może się również zdarzyć, że w umówionym miejscu, o umówionej godzinie nie wstawi się przewodnik, który miał pokazać atrakcje turystyczne danej miejscowości grupie turystów. Wtedy pilot jest zobowiązany do skontaktowania się z kontrahentem w celu stwierdzenia powodu nieobecności przewodnika. Jeżeli jest to możliwe wskazane jest, aby zmienić kolejność punktów w programie oprowadza sam bądź organizuje innego przewodnika. Pilot pełni tu może również rolę tłumacza

Niesubordynacja uczestników

W każdej awaryjnej sytuacji pilot czy przewodnik mogą się spotkać z brakiem zrozumienia ze strony uczestników imprezy turystycznej. Turystom niepotrafiącym się podporządkować powinien przekazać informację o ich niepoprawnym zachowaniu, które zakłócają przebieg realizacji programu oraz narażają pozostałych uczestników na dyskomfort. Powinien poprosić uczestników o samodyscyplinę. Sytuacje awaryjne wynikające z niesubordynacji turystów mogą doprowadzić do wielu usterek podczas realizacji imprezy. Nie sposób jest przewidzieć, jakimi motywami kierują się nasi podopieczni, którzy mimo iż wykupili imprezę zorganizowaną nie chcą poddać się jej regułom.

Pilot powinien pamiętać, że pomysłowość polskiego turysty jest ogromna i dlatego powinien być zawsze opanowany, wykazywać się dużą kulturą osobistą, zasadami zdrowego rozsądku, postępować stanowczo, nie naruszając niczyją godność osobistą.

Udzielanie pierwszej pomocy

Oprócz reakcji w wymienionych sytuacjach pilot oraz przewodnik powinni wykazać się umiejętnością udzielania pierwszej pomocy w nagłych przypadkach. Powinni oni wiedzieć jak rozpoznać i postąpić w przypadku m.in. choroby lokomocyjnej, samolotowej, zatruciach pokarmowych, przegrzania, udaru słonecznego.

4.6.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Podaj definicję sytuacji nadzwyczajnej
2. Podaj definicję sytuacji awaryjnej
3. Jakie dokumenty musi mieć turysta wyjeżdżając poza granice kraju?
4. Jak powinien zachować się pilot wycieczki, gdy jednemu z jego podopiecznych zginie bagaż?
5. Jak powinien zachować się pilot wycieczki, gdy turysta z jego grupy zostanie zatrzymany zagranicą?
6. Jak powinien zachować się pilot wycieczki, gdy jeden z uczestników wyjazdu zachoruje?
7. Jak powinien zachować się pilot, gdy podczas imprezy turystycznej nastąpi zgon uczestnika?
8. Jakie czynności powinien wykonać pilot w przypadku awarii autokaru podczas trwania imprezy turystycznej?
9. Jakie usterki mogą wystąpić podczas imprezy turystycznej?

4.6.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Podczas trwania imprezy turystycznej okazuje się, że turysta zgubił paszport z wizami. Co powinien w takiej sytuacji zrobić pilot? Odpowiedź uzasadnij.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.6.1.,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zastosować się do polecenia,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- zeszyt przedmiotowy,
- materiały piśmiennicze.

Ćwiczenie 2

Na trasie Warszawa –Kraków-Zakopane zepsuł się autokar, którym grupa miała odbyć podróż do kolejnego miasta na trasie imprezy. Turyści z niepokojem spoglądają na pilota wycieczki i kierowcę.

Jak powinien zachować się pilot w tej sytuacji? Odpowiedź uzasadnij.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.6.1.,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zastosować się do polecenia,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- kartka papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze,
- literatura z rozdziału 6.

Ćwiczenie 3

Na podstawie wiadomości z poradnika oraz innych źródeł przygotuj w grupach 3 osobowych zasady postępowania pilota wycieczek w następujących sytuacjach:

Grupa I Turysta zgubił bilet lotniczy.

Grupa II Turyście skradziono bagaż.

Grupa III Rozchorował się kierowca.

Grupa IV Standard zakwaterowania odbiega od tego, co przewidziane zostało w ofercie.

Grupa V Przewodnik nie zjawia się na umówione spotkanie, a właśnie powinno rozpocząć się zwiedzanie miasta.

Wyniki pracy przedstaw na forum grupy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania 4.6.1.,
- 2) zorganizować stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia,
- 3) zastosować się do polecenia,
- 4) zaprezentować wykonane ćwiczenie,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonanego ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- kartka papieru formatu A4,
- materiały piśmiennicze,
- literatura z rozdziału 6.

4.6.4. Sprawdzian postępów

	Tak	Nie
Czy potrafisz:		
1) podać definicję sytuacji nadzwyczajnej?
2) określić, jaką sytuację nazwiemy sytuacją awaryjną?
3) wymienić dokumenty, jakie powinien zabrać ze sobą turysta wyjeżdżając zagranicę?
4) opisać jak powinien zachować się pilot, gdy podczas imprezy turystycznej zachoruje jeden z uczestników?
5) podać zasady postępowania pilota w przypadku zaginięcia bagażu turysty?
6) opisać jak powinien zachować się pilot wycieczki, gdy turysta z jego grupy zostanie zatrzymany zagranicą?
7) podać zasady postępowania pilota, gdy podczas imprezy turystycznej nastąpi zgon uczestnika?
8) podać, jakie czynności powinien wykonać pilot w przypadku awarii autokaru podczas trwania imprezy turystycznej?
9) wymienić, jakie usterki mogą wystąpić podczas imprezy turystycznej?
10) wykorzystać zdobyte wiadomości w praktyce?

5. SPRAWDZIAN OSIĄGNIĘĆ

INSTRUKCJA DLA UCZNI

1. Przeczytaj uważnie instrukcję.
2. Podpisz imieniem i nazwiskiem kartę odpowiedzi.
3. Zapoznaj się z zestawem pytań testowych.
4. Test zawiera 20 zadań o różnym stopniu trudności. Są to pytania: otwarte, z luką i wielokrotnego wyboru.
5. Udzielaj odpowiedzi tylko na załączonej karcie odpowiedzi, stawiając w odpowiedniej rubryce znak X lub wpisując prawidłową odpowiedź. W przypadku pomyłki należy błędną odpowiedź zaznaczyć kółkiem, a następnie ponownie zakreślić odpowiedź prawidłową.
6. Pracuj samodzielnie, bo tylko wtedy będziesz miał satysfakcję z wykonanego zadania.
7. Kiedy udzielenie odpowiedzi będzie Ci sprawiało trudność, wtedy odłóż jego rozwiązanie na później i wróć do niego, gdy zostanie Ci czas wolny.
8. Na rozwiązanie testu masz 60 min.

Powodzenia

ZESTAW ZADAŃ TESTOWYCH

1. Maslow wyróżnia następujące potrzeby ludzkie:

- a) wyjątkowość,
- b) przynależność,
- c) posiadanie,
- d) szacunek.

2. Ekstrawertyk to:

- a) osoba zwrócona do swojego wnętrza,
- b) osoba dążąca do doskonałości,
- c) osoba towarzyska poszukująca wrażeń,
- d) osoba lubiąca być w centrum zainteresowania.

3. Wymień i krótko scharakteryzuj motywy wyjazdów turystycznych.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Do wyłącznej obsługi przez przewoźników miejskich są zastrzeżone następujące miasta:

- a) Kraków, Warszawa, Poznań, Zakopane,
- b) Szczecin, Poznań, Wrocław, Kraków,
- c) Kraków, Warszawa, Gdańsk, Zamość,
- d) Zamość, Łódź, Lublin, Warszawa.

5. Wymień dokumenty, jakie powinna złożyć osoba ubiegająca się o nadanie uprawnień przewoźnika turystycznego.

.....
.....
.....
.....
.....

6. Pilot wycieczki w trakcie prowadzenia grupy reprezentuje:

- a) biuro podróży,
- b) kontrahenta zagranicznego,
- c) pośrednika turystycznego,
- d) uczestników imprezy.

7. Rezydent to osoba, która

.....
.....
.....
.....

8. Choroba lokomocyjna to:
- uszkodzenie ciała w wypadku komunikacyjnym,
 - zator płuc w środku lokomocyjnym,
 - choroba na tle zaburzeń w narządzie równowagi, która może wystąpić w różnych środkach transportu,
 - spadek ciśnienia krwi podczas podróży pociągiem.
9. Czemu służą tzw. zachowania niewerbalne:
- wyrażeniu emocji,
 - pokazywaniu własnych cech osobowości,
 - przenoszeniu postawy,
 - potwierdzeniu prawdomówności.
10. Parafrazowanie to:
- delikatne zachęcanie mówiącego poprzez wyrażanie na bieżąco naszych uczuć,
 - zadawanie rzeczowych pytań,
 - ujmowanie w inne słowa tego, co powiedział rozmówca w celu sprawdzenia zrozumienia tematu,
 - stanowcze zniechęcanie rozmówcy do dalszych wypowiedzi.
11. Voucher to:
- rodzaj katalogu,
 - dokument finansowy określający strukturze świadczeń,
 - lista uczestników,
 - dokument służący do przekroczenia granicy.
12. Standardowo wydany paszport turystyczny to dokument:
- ważny na dziesięć lat od daty wydania na wszystkie kraje świata,
 - ważny na czas i teren określony,
 - ważny tylko przez pięć lat na teren Europy, chyba że zmiana została wpisana na odpowiedniej stronie
13. Warunki uczestnictwa w imprezach są zazwyczaj:
- regulaminem biura podróży,
 - częścią umowy z klientem,
 - zasadami, jakimi kieruje się pilot podczas realizacji imprezy
 - zasadami określonymi ustawą o usługach turystycznych
14. Których z wymienionych dokumentów może nie być w teczce imprezy:
- warunków uczestnictwa w imprezie,
 - paszportów,
 - potwierdzenia zarezerwowanych świadczeń,
 - indywidualnej umowy na wyjazd każdego turysty.
15. Które wydarzenia i okoliczności zaliczamy do tzw. siły wyższej (vis mayor) w turystyce:
- rewolucja,
 - wybory,
 - huragan,
 - strajk pilotów linii lotniczej.

16. Co zrobić z paszportem turysty, który zmarł za granicą:
- a) zostawić na policji (za pokwitowaniem),
 - b) przekazać do konsulatu polskiego,
 - c) przywieźć do kraju i przekazać rodzinie,
 - d) dołączyć do dokumentów skompletowanych dla firmy BONGO przewożącej zwłoki do kraju.
17. Która z wymienionych czynności nie jest etapem odprawy celnej:
- a) zgłoszenie ustne,
 - b) przeszukanie bagażu,
 - c) odprawa bezpieczeństwa,
 - d) przeszukanie środka transportu.
18. W sytuacji, gdy któreś ze świadczeń żywieniowych nie zostaje zrealizowane pilot powinien:
- a) zadzwonić do organizatora i zapytać, co zrobić,
 - b) poinformować turystów, że po powrocie otrzymają zwrot pieniędzy,
 - c) zażądać od kontrahenta rekompensaty w postaci innej usługi,
 - d) zakupić w sklepie suchy prowiant i rozdać uczestnikom.
19. Co powinien zrobić pilot w sytuacji, gdy podczas trwania imprezy turystycznej okaże się, że turysta zgubił bagaż.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

20. Wymień etapy odprawy granicznej w porcie lotniczym.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko

Współpraca biur podróży z przewodnikami turystycznymi i pilotami wycieczek

Zakreśl poprawną odpowiedź, wpisz brakujące części zdania.

Numer pytania	Odpowiedź				Punktacja
1.	a	b	c	d	
2.	a	b	c	d	
3.					
4.	a	b	c	d	
5.					
6.	a	b	c	d	
7.					
8.	a	b	c	d	
9.	a	b	c	d	
10.	a	b	c	d	
11.	a	b	c	d	
12.	a	b	c	d	
13.	a	b	c	d	
14.	a	b	c	d	
15.	a	b	c	d	
16.	a	b	c	d	
17.	a	b	c	d	
18.	a	b	c	d	
19.					
20.					
	Razem				

6. LITERATURA

1. Gołembski G. ed.: Vademecum pilota grup turystycznych, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2001
2. Gołembski G. red.: Kompendium wiedzy o turystyce, Wydawnictwo Naukowe PWN Warszawa, Poznań 2002
3. Kruczek Z. red.: Kompendium pilota wycieczek, Proksenia, Kraków 2005
4. Kruczek Z.: Obsługa ruchu turystycznego, Proksenia, Kraków 2001
5. Lipska A., Świątecki A., Wandowicz W.: Poradnik pilota wycieczek zagranicznych, Agencja DINO, Warszawa 1992
6. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 sierpnia 2000 roku w sprawie dokumentowania znajomości języka obcego przez przewodników turystycznych i pilotów wycieczek
7. Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 17 stycznia 2006 roku w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek
8. Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku z późniejszymi zmianami
9. Yale Pat: Działalność turoperatorska, Wydawnictwo Wiedza i Życie, Warszawa 2001
10. Zawistowska H.: Podstawy prawne w turystyce, Wydawnictwa Szkolne PWN, Warszawa – Łódź 1999
11. Strony internetowe:
 - www.mg.gov.pl
 - www.hotelarze.pl
12. Czasopisma:
 - Rynek Podróży
 - Rynek Turystyczny