



# POLSKA IZBA TURYSTYKI POLISH CHAMBER OF TOURISM

## ZAŁĄCZNIK NR 1

### do Regulaminu certyfikacji kandydatów na pilotów wycieczek

#### **PROFIL KOMPETENCYJNY PILOTA WYCIECZEK**

Kompetencje zawodowe to: wiedza, umiejętności i postawy (zachowania)

Zawiera kompetencje zawarte w rozdziale 4 i 6 Normy europejskiej EN 15565:2008 „Usługi turystyczne – wymagania dotyczące szkolenia zawodowego i programów kwalifikacji przewodników turystycznych”.

Wiedza:

#### **WIEDZA O BRANŻY TURYSTYCZNEJ**

- Zna podstawowe definicje i słownictwo związane z turystyką
- Zna specyfikę polskiego rynku turystycznego, a także trendy rozwoju turystyki w Polsce i na świecie
- Zna rodzaje i formy turystyki
- Zna zasady programowania i kosztorysowania imprez turystycznych
- Zna rodzaje umów zawieranych pomiędzy organizatorem turystyki a Klientem oraz kontrahentami
- Zna polskie organizacje turystyczne
- Zna zasady turystyki zrównoważonej



# POLSKA IZBA TURYSTYKI

## POLISH CHAMBER OF TOURISM

### **WIEDZA O PRZEPISACH**

- Zna przepisy prawne dotyczące turystyki (np. celne, transportowe, ruchu granicznego, paszportowe, konsularne) – niezbędne do poprawnej realizacji imprezy turystycznej
- Zna przepisy związane z ubezpieczeniami podróżnymi i procedurę zgłaszania szkody

### **WIEDZA O PILOTAŻU**

- Zna dokumenty dotyczące realizacji imprezy turystycznej
- Zna specyfikę obsługi grup przyjazdowych i wyjazdowych
- Zna specyfikę obsługi grup w zależności od środka transportu
- Zna specyfikę obsługi grup specjalistycznych, np. incentive, pielgrzymki, szkolne, turystyka aktywna
- Zna specyfikę obsługi turysty niepełnosprawnego
- Zna zasady rozliczania imprezy turystycznej
- Zna zasady emisji głosu i techniki prezentacji
- Zna zasady bezpieczeństwa związane z opieką nad klientami
- Zna źródła informacji warsztatu merytorycznego i praktycznego
- Zna wewnętrzne zasady współpracy i procedury postępowania u danego organizatora turystyki
- Zna zasady postępowania w sytuacjach trudnych i awaryjnych
- Zna rodzaje i zasady współpracy z bazą hotelową



# POLSKA IZBA TURYSTYKI

## POLISH CHAMBER OF TOURISM

- Zna rodzaje i zasady współpracy z bazą gastronomiczną
- Zna rodzaje i zasady współpracy z przewoźnikami
- Zna zasady współpracy z lokalnymi przewodnikami
- Zna zasady współpracy z placówkami dyplomatycznymi/konsularnymi
- Zna zasady współpracy z ubezpieczycielami
- Zna zasady współpracy ze służbami (policja, pogotowie itp.)
- Zna zasady współpracy z kontrahentami zagranicznymi
- Zna techniki sprzedaży (program fakultatywny)
- Zna zasady etyki zawodowej

### **WIEDZA O PSYCHOLOGII**

- Zna źródła stresu i sposoby jego eliminowania
- Zna specyfikę procesu grupowego i sposoby wpływu na jego przebieg
- Zna specyfikę powstawania i rozwiązywania konfliktów
- Zna techniki mediacji
- Zna elementy savoir-vivre'u
- Zna podstawowe różnice międzykulturowe
- Zna zasady komunikowania się z grupą

**WIEDZA INTERDYSCYPLINARNA (ze szczególnym podkreśleniem: niezbędna do realizacji większości imprez turystycznych)**



# POLSKA IZBA TURYSTYKI POLISH CHAMBER OF TOURISM

- Zna podstawowe fakty dotyczące historii świata
- Zna podstawowe fakty dotyczące systemów prawnych i politycznych Unii Europejskiej
- Zna podstawowe fakty dotyczące religii świata i ruchów filozoficznych
- Zna podstawowe fakty dotyczące historii sztuki i architektury
- Zna podstawowe fakty dotyczące sztuki (widowiskowej i wizualnej) oraz literatury,
- Zna podstawowe fakty dotycząc geografii świata i geologii
- Zna podstawowe fakty dotyczące aktualnych wydarzeń w Polsce i na świecie
- Zna podstawy ekonomii, marketingu, księgowości i administracji pozwalające na znalezienie zatrudnienia i efektywne wykonywanie zawodu pilota wycieczek
- Zna zasady bhp i udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej

Umiejętności - potrafi zastosować wiedzę w praktyce i:

## **UMIEJĘTNOŚCI PSYCHOLOGICZNE**

- Potrafi rozwiązywać konflikty
- Potrafi aktywnie słuchać
- Potrafi szybko podejmować decyzje
- Potrafi dzielić się wiedzą i doświadczeniem z innymi



# POLSKA IZBA TURYSTYKI

## POLISH CHAMBER OF TOURISM

- Potrafi negocjować
- Potrafi zarządzać ludźmi
- Potrafi zarządzać czasem
- Potrafi pracować pod presją czasu
- Potrafi organizować własną pracę
- Potrafi zadaniowo radzić sobie ze stresem
- Potrafi radzić sobie w sytuacjach trudnych i niestandardowych
- Potrafi integrować klientów
- Potrafi panować nad emocjami
- Potrafi łatwo nawiązywać kontakt z ludźmi
- Potrafi łatwo aklimatyzować się do nowych miejsc i sytuacji
- Potrafi wyciągać wnioski z wcześniejszych doświadczeń
- Potrafi myśleć analitycznie i przestrzennie

### **UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWE**

- Potrafi ocenić możliwość realizacji programu imprezy turystycznej
- Potrafi rozpoznać potrzeby i postawy klientów
- Potrafi dostosować sposób realizacji imprezy do oczekiwań i możliwości klienta i organizatora
- Potrafi znaleźć zastępcze formy realizacji programu, w przypadku niemożliwości realizacji podstawowych



# POLSKA IZBA TURYSTYKI

## POLISH CHAMBER OF TOURISM

- Potrafi posługiwać się mapą i urządzeniami nawigacyjnymi
- Potrafi posługiwać się mikrofonem i innym sprzętem nagłaśniającym (np. system tour-guide)
- Potrafi obsługiwać komputer i urządzenia mobilne (programy biurowe i internet)
- Potrafi współpracować z kierowcami, hotelarzami, restauratorami i innymi osobami, z którymi ma kontakt w trakcie wykonywania czynności zawodowych
- Potrafi kontrolować i egzekwować jakość świadczeń należnych klientowi
- Potrafi kształtować i utrzymywać pozytywny obraz biura, które reprezentuje
- Potrafi przewidywać i zapobiegać możliwym trudnościom związanym z realizacją imprezy (np. długa kolejka do kas biletowych – wcześniejsza rezerwacja)
- Potrafi przekazać wiedzę i zainteresować tematyką imprezy turystycznej
- Potrafi przekazywać informacje w zrozumiały sposób
- Potrafi przekazywać informacje w ciekawy sposób
- Potrafi używać technik przekazu, takich jak modulacja głosem, akcentowanie, pauzowanie itp.
- Potrafi posługiwać się poprawną polszczyzną
- Potrafi przekazać informacje w sposób pełny lub skrócony, w zależności od oczekiwań grupy i możliwości czasowo-logistycznych
- Potrafi mówić językiem korzyści

### Postawy

- Identyfikuje się z biurem, które go zatrudnia



# POLSKA IZBA TURYSTYKI

## POLISH CHAMBER OF TOURISM

- Jest ambitny
- Jest asertywny
- Jest charyzmatyczny
- Jest czysty i schludny
- Jest elastyczny
- Jest elokwentny
- Jest empatyczny
- Jest etyczny
- Jest kreatywny
- Jest mediatorem
- Jest odporny psychicznie
- Jest odpowiedzialny
- Jest optymistyczny nastawiony do życia i pracy
- Jest ostrożny
- Jest otwarty na ludzi i nowe doświadczenia
- Jest skłonny do uczenia się
- Jest solidny
- Jest stanowczy
- Jest towarzyski
- Jest uczciwy



## POLSKA IZBA TURYSTYKI POLISH CHAMBER OF TOURISM

- Jest wrażliwy
- Jest wytrzymały fizycznie
- Jest wytonowany
- Jest życzliwy
- Ma cechy przywódcze
- Ma pasję
- Ma poczucie humoru
- Ma szacunek do ludzi (bez względu na ich religię, kulturowość, seksualność itp.)
- Szybko aklimatyzuje się do nowych miejsc/ łatwo przystosowuje się do zmian
- Nie spoufała się
- Ubiera się w sposób adekwatny do wykonywanego zawodu
- Jest ambasadorem kraju, z którego pochodzi i kraju, który odwiedza z grupą