

I Przemysł turystyczny w Polsce i na świecie

1. Podstawowe definicje związane z turystyką wg terminologii Światowej Organizacji Turystyki
2. Przedsiębiorstwa oraz organizacje turystyczne i paraturystyczne w Polsce i na świecie
3. Organizacja turystyki w Polsce – rola i zadania władz terytorialnych i państwowych
4. Polityka państwa w zakresie rozwoju turystyki

II Struktura społeczno – polityczna Polski. Polska na tle Europy i świata

1. Struktura władzy w Polsce
2. Znaczenie zagadnień społeczno – politycznych w obsłudze ruchu grup turystycznych, podstawowe problemy społeczne i ekonomiczne
3. Polska w Unii Europejskiej

III Obsługa ruchu turystycznego

1. Pojęcie “produkt turystyczny”, zasady jego powstawania; rodzaje umów, marketing i reklama, negocjacje z kontrahentami (rola pilota w formowaniu imprez turystycznych)
2. Technika obsługi grup przyjazdowych w tym specjalistycznych
3. Technika obsługi grup wyjazdowych w tym specjalistycznych
4. Zasady odprawy grup turystycznych, dokumentacja imprez przyjazdowych i wyjazdowych
5. Zasady rozliczania imprez turystycznych
6. Baza noclegowa i gastronomiczna, zasady współpracy
7. Specyfikacja transportu turystycznego, zniżki, zasady funkcjonowania
8. Systemy informacji turystycznej w Polsce
9. Warunki uczestnictwa i rezygnacji, przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów

IV Geografia turystyczna Polski i Europy

1. Umiejętność posługiwania się mapami i orientacja w terenie, metodyka przygotowania tras imprez turystycznych i ich opisu
2. Zarys historii kultury i sztuki – style architektoniczne, ważniejsze obiekty w Polsce i w Europie; skarby kultury w Polsce i w Europie (lista UNESCO)
3. Walory turystyczne wybranych miast i regionów Polski
4. Walory turystyczne wybranych miast i regionów Europy
5. Religie w Polsce i na świecie (miejsca pielgrzymkowe)
6. Mniejszości narodowe w Polsce

V Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne

1. Przepisy prawne normujące obsługę ruchu turystycznego
 - * prawa i obowiązki pilota
 - * zatrudnienie pilotów
 - * odpowiedzialność prawna pilota
 - * odpowiedzialność prawna organizatora
 - * ochrona konsumenta
 - * umowy zawierane w turystyce
 - * turystyczny kodeks etyczny
2. Przepisy paszportowe, celne, wizowe, dewizowe, opieka konsularna
3. Rodzaje i formy ubezpieczenia turystów, protokół szkód

VI Bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce

1. Zagrożenie dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych; podstawowe zasady ochrony zdrowia w turystyce
2. Pierwsza pomoc
3. Skład podstawowy apteczki

VII Pilot a grupa

1. Podstawowe komunikowanie się pilota wycieczki z grupą, procesy grupowe i techniki negocjacji, cechy psychofizyczne pilota wycieczek, program osobistego rozwoju pilota
2. Kształtowanie pozytywnego wizerunku kraju, biura podróży i imprezy turystycznej
3. Rozwiązywanie konfliktów, źródła i objawy stresu
4. Postępowanie pilota w sytuacjach nadzwyczajnych, zasady sporządzania protokołów zdarzeń
5. Emisja głosu
6. Animacja grupy
7. Elementy savoir-vivre'u i protokół w biznesie

VIII Zajęcia praktyczne

1. Zajęcia praktyczne w hotelu
2. Zajęcia praktyczne na lotnisku
3. Zajęcia praktyczne w biurze podróży
4. Wycieczka szkoleniowa po Starym Mieście
5. Spotkanie w Klubie Pilota B.T. Orion

Razem: 120 godzin

Oprócz wymienionych powyżej zajęć praktycznych program kursu obejmuje 2-3 - dniową wycieczkę egzaminacyjno - szkoleniową, podczas której uczestnicy mają możliwość praktycznej nauki zasad pilotażu w zakresie technik obsługi (przygotowanie do trasy, transfery, zakwaterowanie grupy, współpraca z hotelem i restauracją, procedury na przejściu granicznym, współpraca z kierowcą i lokalnym przewodnikiem itp.)