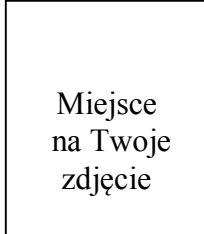


www.KursPilotWycieczek.pl
„Henc i spółka” Paweł Henc
ul. Jedności Robotniczej 43 b
67-200 Głogów
tel. kom. 517 981 903



C E R T Y F I K A T

ukończenia kursu

(Course Completion Certificate)

Zaświadcza się, że Pan/Pani (Certifies that Mr/Mrs) :

Mateusz Adam Antolczyk

Urodzony/-a dnia (Date of birth): 20.12.1994

ukończył/-a: kurs pilotów wycieczek krajowych i zagranicznych.
(Has completed the course Licensed Tour Leader).

zorganizowany przez (Organized by):

Pawła Henc prowadzącego działalność gospodarczą: „Henc i spółka” Paweł Henc,
ul. Jedności Robotniczej 43 b, 67-200 Głogów
(Paweł Henc owner of „Henc i spółka” Paweł Henc, ul. Jedności Robotniczej 43 b, 67-200 Głogów)

w okresie od dnia (during the period from): 07.06.2020 r. **do dnia** (until) : 16.06.2020 r.

Celem kursu było: przygotowanie do pełnienia roli pilota wycieczek krajowych i zagranicznych. (The aim of the course was: to prepare for the role of Licensed Tour Leader).

Głogów, dnia 17 czerwca 2020 roku
Głogów, 17th June 2020



Henc i spółka Paweł Henc
ul. Jedności Robotniczej 43b
67-200 Głogów
NIP: 693 000 02527
Paweł Henc
pieczęć i podpis organizatora kursu
(stamp and signature of the organizer of the course)

Numer certyfikatu w rejestrze organizatora kursu: PW/2020/20/B/04
(Number of the certificate in the registry of the organizer of the course)

Wykaz przedmiotów objętych kursem

(The list of subjects included in the course)

Lp.	Nazwa przedmiotu (Subject name)	Liczba godzin (The number of hours)
I	<p>Podstawy pracy pilota (<i>basics of tourist guide's work</i>): Turystyczny Kodeks Etyczny; prawa i obowiązki pilota wycieczek; odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i pilota wycieczek; „Umowa pomiędzy Biurem a Pilotem Wycieczki”; międzynarodowa terminologia specjalistyczna niezbędna w pracy; pilot w restauracjach, hotelach, sklepach, itp. <i>Tourist Code of Ethics; rights and responsibilities of a tourist guide; tour organizer's and tourist guide's liability; "Contract between the (Organizer's) Office and the Tourist Guide"; international specialized vocabulary necessary for work; tourist guide at restaurants, in hotels, shops, etc.</i></p>	4
II	<p>Obsługa ruchu turystycznego (<i>Handling tourist traffic</i>): Podstawy turystyki – podstawowe pojęcia – turysta, usługa turystyczna itd. zgodnie z ustawą o usługach turystycznych; formy turystyki – rodzaje imprez turystycznych; jak przygotować imprezę turystyczną?; zasady odpraw pilotów grup turystycznych, dokumentacja imprez turystycznych; warunki uczestnictwa i rezygnacji z imprez turystycznej; przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów; rodzaje i specyfika transportu turystycznego; obsługa grupy z zależności od rodzaju transportu (grupy autokarowe i lotnicze) – serwis i procedury; współpraca z przewoźnikiem i pomocą techniczną, przekraczanie granic; zasady rozliczania imprez turystycznych (z klientem i tourooperatorem). <i>Basics of tourism – basic terms – tourist, tourist service, etc. according to Package Tour Act; forms of tourism – types of tourist events; how to prepare a tourist event?; rules of tourist group briefings, tourist event's documentation; conditions of participation and resignation from a tourist event; receiving and handling of tourist complaints; types and specifics of tourist transport; group handling based on type of transport (bus and plane groups) – services and procedures; working with the carrier and technical support, crossing borders; rules for billing tourist events (for client and for tour operator).</i></p>	5
III	<p>Przepisy prawne i ubezpieczenia w turystyce (<i>Laws and insurance in tourism</i>): zawód pilota wycieczek w świetle obowiązujących przepisów prawnych; zatrudnianie pilotów wycieczek w świetle aktualnych przepisów prawa; ochrona konsumenta w umowach organizatora turystyki z tytułu podpisania umów o podróż z turystami; przepisy paszportowe, celne, wizowe; opieka konsularna; rodzaje i formy ubezpieczenia turystów; protokoły szkód; odpowiedzialność prawna organizatora turystyki, pilota wycieczek i rezydenta; konsekwencje prawne wynikające z sytuacji niestandardowych; „Umowa pomiędzy Biurem, a Klientem”; „Umowa pomiędzy Biurem, a Przewoźnikiem”. <i>Profession of tourist guide in the light of current laws and regulations; hiring tourist guides in the light of current laws and regulations; consumer protection in contracts of tour organizer on account of signing travel agreements with tourists; laws and regulations pertaining to passports, customs, visas and foreign currency; consular protection; types and forms of tourist insurance; damages' protocols; liability of tour organisers, tour guides and tour leaders; legal consequences of unusual situations; "Contract between the (Organizer's) Office and the Client"; "Contract between the (Organizer's) Office and the Carrier".</i></p>	5
IV	<p>Profesjonalny pilot wycieczek (<i>Professional tourist guide</i>): umiejętności interpersonalne; profil idealnego pilota wycieczek; cechy psychosocjalne pilota wycieczek; złote zasady komunikacji; integracja z grupą, techniki radzenia sobie ze stresem; autoprezentacja. <i>Interpersonal skills; ideal tourist guide's profile; psychosocial characteristics of a tourist guide; golden rules of communication; integration with the group, techniques for coping with stress; autopresentation.</i></p>	5
V	<p>Zarządzanie i praca z grupą turystyczną (<i>Managing and working with a tourist group</i>): obsługa grup autokarowych – przygotowanie grupy, serwis autokarowy, przejazd; obsługa grup lotniczych; obsługa grup przyjazdowych i wyjazdowych; marketingowe i sprzedażowe umiejętności w pracy pilota wycieczek; specyfika obsługi wybranych grup narodowościowych; obsługa turystyki pobytowej, biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej itp.; postępowanie pilota w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych; trudny klient; sprzedaż wycieczek lokalnych. <i>Working with bus groups – preparing the group, bus service, travel; working with plane groups; handling arriving and departing groups; marketing and sales-related skills in tourist guide's work; specifics of handling selected ethnic groups; working with different types of tourism (residential, business, motivational, school, pilgrimage, etc.); how to behave in emergency or unusual situations; working with difficult clients; selling local tours.</i></p>	6
VI	<p>Współpraca pilota z dostawcami usług (<i>working with service providers</i>): miejsca noclegowe; lokale gastronomiczne, transport – firmy transportowe (autokar, linie lotnicze); lokalni przewodnicy; obiekty turystyczne; współpraca pilota z bazą noclegową i gastronomiczną, typy pokoi, zameldowanie i wymeldowanie grupy, rodzaje świadczeń hotelowych; spotkania informacyjne; dyżury hotelowe, tablice informacyjne. <i>Accommodation; dining options, transport – transport companies (buses, airlines); local guides; tourist facilities; working with accommodation and dining, types of rooms, check-in and check-out of groups, types of hotel services; information meetings; office hours, noticeboards.</i></p>	5
VII	<p>Pilot jako przewodnik (<i>tourist guide as a guide</i>): umiejętności posługiwania się mapą, gps, Google; wyszukiwanie informacji; selekcja informacji; techniki prezentacji informacji; współpraca pilota z przewodnikiem; techniki zwiedzania miasta, obiektów muzealnych, obiektów sakralnych przez pilota z grupą. <i>Using the map, GPS, Google services; searching for information; selecting information; information presentation techniques; working with a guide; tourist guide's techniques for sightseeing the city, museums, religious buildings with a group.</i></p>	4
VIII	<p>Praca i rozwój zawodowy (<i>work and career development</i>): strategie planowania kariery, wycieczek; praca nad własną marką, tworzenie wizerunku (co zrobić żeby być cenionym pilotem), wycieczek; program osobistego rozwoju pilota wycieczek. <i>strategies for planing your career and tours; working on your brand, creating your image (what to do to be a valued tourist guide), tours; personal development program of a tourist guide.</i></p>	2
IX	<p>Charakterystyka pracy na poszczególnych destynacjach (<i>Characteristics of work at respective destinations</i>);</p>	2
X	<p>Sytuacje awaryjne (<i>Emergency situations</i>): współpraca ze służbami porządkowymi i ratowniczymi; współpraca z ubezpieczycielami; reklamacje i zażalenia klientów; zapoznanie się z obowiązkami pilota przy wylocie i przylocie grupy, procedury (check-in and check-out); zapoznanie się z obowiązkami pilota w sytuacjach awaryjnych na lotnisku (zagubienie bagażu itp.); zadania pilota podczas odprawy granicznej, kwatrowania, realizacji programu dodatkowego; przygotowanie pilota do obsługi pierwszej imprezy turystycznej (teczka grupy i teczka pilota). <i>Working with law enforcement and rescue services; working with insurance providers; client complaints; familiarization with tourist guide's duties at departure and arrival of groups, procedures (check-in and check-out); familiarization with emergency situations at the airport (lost baggage, etc.); tourist guide's tasks during border control, accommodation, implementation of additional program; preparing the tourist guide to handle their first tourist event (group's folder, tourist guide's folder).</i></p>	5
XI	<p>Bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce (<i>Safety, prevention and health protection, hygiene in tourism</i>): zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych; podstawowe zasady ochrony zdrowia w turystyce, pierwsza pomoc; skład podstawowej apteczki. <i>Threats to life and health occurring during tourist events; basic principles of health protection in tourism, first aid; basic first aid kit.</i></p>	2
XII	<p>Case study – scenki sytuacyjne, trudne i awaryjne sytuacje (<i>Case study – situational scenes, difficult and emergency situations</i>)</p>	2
XIII	<p>Procedury postępowania (<i>Procedures</i>): krajowa wycieczka autokarowa - spotkanie, zbiórka, liczenie klientów, wyjazd, postoje, praca pilota podczas przejazdu, dojazd na miejsce, itp.; zagraniczna wycieczka autokarowa - spotkanie, zbiórka, liczenie klientów, wyjazd, postoje, praca pilota podczas przejazdu, dojazd na miejsce, itp.; lokalna wycieczka autokarowa - spotkanie, zbiórka, liczenie klientów, wyjazd, postoje, praca pilota podczas przejazdu, dojazd na miejsce, itp.; procedury postępowania i spotkania na lotnisku; transfer klientów z lotniska - spotkanie, zbiórka, rozdanie voucherów, praca pilota podczas przejazdu, poinformowanie biura podróży o ilości klientów itp.; zakwaterowanie w hotelu; tablice informacyjne i dyżury; pierwsze spotkanie informacyjne - spotkanie, zbiórka, liczenie klientów, wyjazd, postoje, praca pilota podczas przejazdu, dojazd na miejsce, itp.; transfer klientów na lotnisko - kontakt z biurem w sprawie godziny odlotu, spotkanie, zbiórka, rozdanie voucherów, praca pilota podczas przejazdu, itp.; rozliczenia i sprawozdania z biurem podróży; awaria autokaru; opóźniony/odwołany lot; choroba, niedyspozycja, zgon turysty, pobyt w szpitalu; zagubienie bagażu; zgubienie paszportu; zgubienie się turysty; wypadek turysty; aresztowanie turysty; kradzież pieniędzy, kart kredytowych, kosztowności, itp. + pomoc przy staraniach w odszkodowaniu. <i>National bus tour - meeting, gathering, counting clients, departure, stops, tourist guide's work during travel, arriving at destination, etc.; foreign bus tour - meeting, gathering, counting clients, departure, stops, tourist guide's work during travel, arriving at destination, etc.; local bus tour - meeting, gathering, counting clients, departure, stops, tourist guide's work during travel, arriving at destination, etc.; procedures and meetings at the airport; transferring clients from the airport – meeting, gathering, distribution of vouchers, tourist guide's work during travel, informing travel agency about number of clients; accommodation in a hotel; noticeboards and office hours; first information meeting – meeting, gathering, counting clients, departure, stops, tourist guide's work during travel, arriving at destination, etc.; transferring clients to the airport – contacting travel agency about plane's departure time, meeting, gathering, distribution of vouchers, tourist guide's work during travel, etc.; billing and reports for travel agency; bus breakdown; delayed/cancelled flight; sickness, indisposition, death of a tourist, hospital stay; loss of baggage; loss of passport; lost tourist; tourist's accident; tourist's arrest; theft of money, credit card's, jewellery, etc. + help with efforts for compensation.</i></p>	9
XIV	<p>Pierwsza pomoc przedmedyczna (<i>First aid</i>): utrata przytomności; podtopienia i utonięcia; podstawowe zabiegi ratujące życie; resuscytacja –reanimacja- dzieci; wstrząs anafilaktyczny; krwotoki; urazy kończyn – pęknięcia, złamania, zwichnięcia, skręcenia; oparzenia słoneczne; zatrucia; zadławienia; porażenie prądem elektrycznym; apteczka pierwszej pomocy. <i>Losing consciousness; going under and drowning; basic measures saving life; resuscitation – reanimation - of children; anaphylactic shock; bleeding; limb injuries – ruptures, fractures, dislocations, sprains; sunburns; poisonings; choking; electric shocks; first aid kit.</i></p>	2
	RAZEM: (Total hours)	58

