



ZAPRASZAM WSZYSTKICH UCZNIÓW DO UDZIAŁU W KURSIE REZYDENTA TURYSTYCZNEGO. PONIŻEJ SZCZEGÓŁOWY OPIS KURSU.

ZAPISY NA KURS PROWADZI PANI PATRYCJA FISZER NAUCZYCIEL PRZEDMIOTÓW TURYSTYCZNYCH POD ADRESEM: p.fiszer@zs2lubin.pl (ewentualne pytania proszę kierować na czacie przez platformę TEAMS)

Tytuł	Kurs Rezydenta Turystycznego
Wstęp	<p>Wyobraź sobie: latem mieszkasz w Grecji, Hiszpanii, Chorwacji lub innym atrakcyjnie turystycznym miejscu; zimą lecisz do Meksyku, Kenii, Tajlandii lub innego egzotycznego kraju. Jesteś rezydentem turystycznym!</p> <p>Kurs Rezydenta Turystycznego w Kadry Turystyki to:</p> <ul style="list-style-type: none">• praktyczna nauka zawodu,• zajęcia stacjonarne i materiały on line,• „Kompedium Rezydenta Biura Podróży” dla każdego Uczestnika.
Cel	Celem „Kursu Rezydenta Turystycznego” jest umożliwienie Uczestnikom zdobycia wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania zadań rezydenta turystycznego.
Grupa docelowa	„Kurs Rezydenta Turystycznego” skierowany jest do osób, które chciałyby wykonywać zawód rezydenta turystycznego.
Program	<p>Kurs trwa 2 dni (18 godzin lekcyjnych) i składa się z:</p> <ul style="list-style-type: none">• zajęć teoretycznych,• zajęć praktycznych,• symulacji zdarzeń. <p>1. Przygotowanie</p> <ul style="list-style-type: none">• rekrutacja rezydentów biur podróży (wymagane dokumenty aplikacyjne, pytania, najczęściej popełniane błędy),• przygotowania do wyjazdu (termin i miejsce wyjazdu, odprawa w biurze podróży, materiały firmowe),• warunki pracy (ubezpieczenie, transport, zakwaterowanie, wyżywienie),• działania do zrealizowania przed przylotem pierwszej grupy (rekonesans, spotkanie ze współpracownikami, hotelarzami, wyposażenie hoteli w tablice informacyjne i informatory).



2. Serwis lotniskowy przylotowy

- dress code rezydenta (umundurowanie, wskazówki dotyczące uczesania, makijażu i biżuterii),
- dokumenty niezbędne przy przyjęciu grupy (listy przylotowe),
- trudne sytuację przy przyjęciu grupy (zaginiony bagaż, zniszczony bagaż, overbooking, brak klienta na liście przylotowej),
- powitanie grupy (komunikat w autokarze, co powinien zawierać, jak go przekazać),
- materiały przydatne podczas serwisu lotniskowego przylotowego (koperty powitalne, oznaczenia autobusów),
- wytyczne dotyczące transferu grupy do miejsca pobytu z lub bez udziału rezydenta.

3. Serwis hotelowy

- przygotowanie hotelu na przyjęcie turystów (listy zakwaterowania, zamówienie posiłków niestandardowych, tablice informacyjne, informatory biura podróży),
- zakwaterowanie gości (typy pokoi, prośby/życzenia),
- reklamacje (procedury, schematy postępowania).

4. Spotkanie informacyjne

- części spotkania informacyjnego,
- techniki sprzedaży wycieczek fakultatywnych,
- sztuka wystąpień publicznych (autoprezentacja, mowa ciała, poprawność językowa, socjotechnika).

5. Trudne sytuacje i zdarzenia losowe

- pomoc medyczna (rodzaje ubezpieczeń, schemat postępowania),
- pomoc konsularna (pobyt w szpitalu lub śmierć człowieka, zagubienie dokumentów, kradzież gotówki).

6. Serwis lotniskowy wylotowy

- transfer na lotnisko (grafik, transfer z lub bez udziału rezydenta),
- niezbędna dokumentacja (listy wylotowe),
- procedura odprawy (check-in, bagaż, security, gate),
- opóźnienia w odlocie samolotu (schemat postępowania, świadczenia należne pasażerom).



	7. Zakończenie sezonu <ul style="list-style-type: none">• Rezydent po sezonie
Trener	Kurs prowadzi trener posiadający tytuł Trenera międzynarodowego World Federation of Tourist Guide Associations.
Dokument	Uczestnicy, którzy zdadzą egzamin wewnętrzny, otrzymują certyfikat ukończenia szkolenia organizowanego pod patronatem Polskiej Izby Turystyki.

Efekty uczenia się	Absolwent Kursu Rezydenta Turystycznego, po zdaniu egzaminu wewnętrznego, będzie <ul style="list-style-type: none">• interpretować polskie przepisy regulujące pracę rezydenta turystycznego,• wymieniać możliwości aplikowania na stanowisko rezydenta turystycznego u polskich i zagranicznych touroperatorów,• opisywać zadania, jakie rezydent turystyczny powinien wykonać przed wyjazdem i tuż po przyjeździe na kierunek wakacyjny,• charakteryzować zadania wykonywane przez rezydenta turystycznego podczas serwisu lotniskowego przylotowego,• opisywać procedurę zakwaterowania w obiekcie noclegowym,• charakteryzować części spotkania informacyjnego,• podawać przykłady technik związanych ze sprzedażą wycieczek lokalnych,• opisywać schematy postępowania rezydenta turystycznego w sytuacjach trudnych, awaryjnych i kryzysowych,• wymieniać zadania rezydenta turystycznego podczas serwisu lotniskowego wylotowego.
Miejsce szkolenia	Szkoła
Koszt udziału	449 zł/os. W cenę wliczono: <ul style="list-style-type: none">• 18 godzin lekcyjnych zajęć (2 dni x 9 godzin),• dojazd i nocleg trenera,• „Kompendium Rezydenta Biura Podróży” dla każdego Uczestnika,• certyfikat z logo Polskiej Izby Turystyki,



	<ul style="list-style-type: none">• egzamin wewnętrzny,• ubezpieczenie NNW.
--	--

