

REZYDENT BIURA PODRÓŻY W TURYSTYCE WYJAZDOWEJ (30 GODZIN)

Studenci otrzymują certyfikat o ukończeniu kursu potwierdzony przez AWF i Polską Federację Pilotażu I Przewodnictwa oraz Małopolskie Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek

Cel zajęć: przekazanie wiedzy i umiejętności związanych z pełnieniem funkcji rezydenta biura podróży w turystyce wyjazdowej,

Tematyka zajęć

1. Rezydent - obowiązki, prawa, zakres działania, sylwetka osobowości, formy działania rezydenta.
2. Umowy z usługodawcami, praktyczny kodeks postępowania IHA UFTA, metody egzekwowania umów. Ubezpieczenia - rodzaje, zakresy,
3. Reklamacje - przyjmowanie reklamacji od klientów, reklamacje usługodawców, sposób i tok załatwianie reklamacji (case study),
4. Zachowanie rezydenta w sytuacjach awaryjnych (np. choroba turysty, kradzież bagażu, kradzież dokumentów, wypadek, pobicie, aresztowanie, procedury konsularne, itp.)
5. Metodyka i technika pracy pilota - rezydenta - tok postępowania rezydenta - odprawa, przygotowanie do pracy, wizualizacja miejsca pracy, tablica informacyjna i książka hotelowa, transfery, wycieczki lokalne
6. Uwarunkowania lokalne pracy rezydenta w krajach recepcji polskiej turystyki wypoczynkowej (Chorwacja, Turcja, Tunezja, Egipt, Dominikana, Kuba, Czarnogóra)

Literatura

1. Z. Kruczek, M. Wajdzik, Metodyka i technika pracy rezydenta. Proksenia, Kraków 2013.
2. Kompendium pilota wycieczek. Praca zbiorowa pod red. Z. Kruczka, Proksenia, Kraków 2014 (nowe wydanie)

Uwaga!

Zajęcia prowadzi pracownicy Zakładu Geografii Turystyki:

dr hab. Zygmunt Kruczek

dr Roman Kowalski

oraz pracownik Zakładu Prawa (dr Raciborski lub dr Sondel)