



Warunki zaliczenia Kursu Pilota Wycieczek w Kadrach Turystyki:

Zaliczenie składa się z 3 części:

- testu wiedzy
- prezentacji atrakcji turystycznej
- zadania samodzielnego

Test wiedzy

- Test wiedzy przeprowadzany jest ostatniego dnia zajęć
- Składa się z 40 pytań zamkniętych, z jedną prawidłową odpowiedzią
- Test podzielony jest na 10 części:
 1. *Omawia zasady realizacji świadczeń umownych zamówionych przez organizatora imprezy turystycznej u usługodawców*
 2. *Omawia zasady zapewniania świadczeń zastępczych*
 3. *Omawia zasady zachowania się w przykładowych sytuacjach awaryjnych*
 4. *Opisuje procedury reklamacyjne w przypadku braku zapewnienia usługi przez organizatora imprezy turystycznej lub jego kontrahenta lub dostarczenia jej w jakości i czasie innym niż ustalony*
 5. *Wymienia zasady bezpiecznej realizacji imprezy turystycznej*
 6. *Wymienia sposoby reagowania w sytuacjach zdarzeń losowych (np. kontakt z ubezpieczycielem, placówką dyplomatyczną, przewoźnikiem)*
 7. *Omawia zasady postępowania w przykładowych sytuacjach trudnych i konfliktowych, które mogą wystąpić w czasie trwania imprezy turystycznej.*
 8. *Wymienia dokumenty związane z rozliczeniem realizacji różnych typów imprez turystycznych*
 9. *Wskazuje elementy raportu z realizacji różnych typów imprez turystycznych*
 10. *Omawia sposoby rozliczenia wydatków poniesionych w związku z realizacją imprezy turystycznej*
- W każdej części są 4 pytania
- Aby zaliczyć test wiedzy należy mieć min. 2 prawidłowe odpowiedzi w każdej części
- Test trwa 40 minut
- Test odbywa się online (Google Forms) – wszystkie pytania są dostępne od razu, można udzielać odpowiedzi w dowolnej kolejności i edytować je do momentu kliknięcia „Wyślij formularz”

Prezentacja atrakcji turystycznej

- Odbywa się ostatniego dnia zajęć
- Uczestnik kursu na min. 14 dni przed egzaminem otrzymuje listę tematów do opracowania
- Prezentacja atrakcji turystycznej polega na wypowiedzi ustnej na wylosowany temat (losowania dokonuje egzaminator w trakcie egzaminu), zgodnie z technikami prezentacji zaprezentowanymi na zajęciach





- Prezentacja odbywa się online – uczestnik kursu musi mieć włączoną kamerę i mikrofon
- Na wypowiedź ustną uczestnik kursu ma max. 5 minut

Zadanie samodzielne

- Zadanie samodzielne polega na przygotowaniu planu organizacji wybranego dnia realizacji imprezy turystycznej
- Sposób przygotowania zadania samodzielnego prezentowany jest na wybranych zajęciach (jeden z dni zajęciowych przeznaczony jest właśnie na zadanie samodzielne)
- Uczestnik kursu otrzymuje wytyczne do przygotowania zadania samodzielnego, przygotowuje je i wysyła do biura w wyznaczonym terminie (brak wysłania pracy w wyznaczonym terminie skutkuje niezaliczeniem zadania)
- Trener sprawdza zadanie samodzielne i odsyła uczestnikowi kursu informację zwrotną (zaliczone/nie zaliczone)

Wyniki zaliczenia Kursu Pilota Wycieczek w Kadrach Turystyki:

- Wyniki zadania samodzielnego uczestnik kursu otrzymuje w terminie wyznaczonym przez trenera sprawdzającego prace
- Wyniki testu wiedzy i prezentacji atrakcji turystycznej uczestnik kursu otrzymuje w ciągu 7 dni roboczych od zakończenia kursu
- W przypadku wyniku pozytywnego, uczestnik otrzymuje informację, iż zaliczył kurs. W przypadku wyniku negatywnego, uczestnik otrzymuje informację, iż nie zaliczył kursu wraz z określeniem, której części nie zaliczył
- Zaświadczenie o ukończeniu kursu wysyłane jest pocztą w ciągu 30 dni od zakończenia kursu

Ważne!

- Kurs wymaga aktywnego udziału w zajęciach oraz pracy własnej po zajęciach (sam udział w zajęciach nie wystarczy do zdania egzaminu, wymagana jest także praca własna po zajęciach)
- Oprócz wiedzy z zajęć, polecamy zapoznanie się z:
<https://kadryturystyki.pl/sklep/ksiazki/podrecznik-pilota-wycieczek/>
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20230002211>
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20230001944>





Przykładowe pytania testowe:

Omawia zasady realizacji świadczeń umownych zamówionych przez organizatora imprezy turystycznej u usługodawców

Czy pilot wycieczki musi cały czas towarzyszyć grupie w trakcie przejazdu (np. zbieranie uczestników po Polsce)?

- a. Tak, zawsze
- b. Tak, ale mogą być od tego odstępstwa
- c. Nie, nigdy

Omawia zasady zapewniania świadczeń zastępczych

W przypadku niemożliwości zrealizowania punktu programu imprezy turystycznej, pilot wycieczek powinien:

- a. zaproponować Uczestnikom napisanie reklamacji skierowanej do organizatora imprezy;
- b. zaproponować realizację programu zastępczego;
- c. poinformować Uczestników, że jest to mało ciekawy punkt programu i nie ponieśli żadnej straty.

Omawia zasady zachowania się w przykładowych sytuacjach awaryjnych

Czy w przypadku nie pojawienia się w miejscu spotkania przewodnika turystycznego, pilot wycieczki może oprowadzić grupę po wybranym mieście/atrakcji turystycznej?

- a. Tak, zawsze
- b. Tak, ale tylko, gdy nie ma przeciwwskazań prawnych a pilot wycieczki ma wiedzę na temat odwiedzanego miejsca
- c. Nie, nigdy

Opisuje procedury reklamacyjne w przypadku braku zapewnienia usługi przez organizatora imprezy turystycznej lub jego kontrahenta lub dostarczenia jej w jakości i czasie innym niż ustalony

Ile czasu ma podróżny na zgłoszenie reklamacji do organizatora turystyki?

- a. Zawsze 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej;
- b. Zawsze 60 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej;
- c. Czas na zgłoszenie reklamacji określa organizator imprezy turystycznej.

Wymienia zasady bezpiecznej realizacji imprezy turystycznej

Czy pilot wycieczek ma obowiązek sprawdzenia, czy podróżni zapięli pasy bezpieczeństwa?

- a. Tak, zawsze
- b. Tak, ale tylko przy grupach typu senior travel
- c. Nie





Wymienia sposoby reagowania w sytuacjach zdarzeń losowych (np. kontakt z ubezpieczycielem, placówką dyplomatyczną, przewoźnikiem)

Jesteś pilotem wycieczki do Zjednoczonych Emiratów Arabskich, która rozpoczyna się na lotnisku Chopina w Warszawie w dniu roboczym (np. wtorek o godz. 12:00). Podróżny zgłasza Ci, że zapomniał wziąć z domu paszportu. Co robisz?

- a. Idziesz z klientem na posterunek Policji
- b. Idziesz z klientem do punktu wydającego paszporty tymczasowe
- c. Informujesz, że musi wrócić do domu po paszport a następnie samodzielnie zorganizować przylot do ZEA

Omawia zasady postępowania w przykładowych sytuacjach trudnych i konfliktowych, które mogą wystąpić w czasie trwania imprezy turystycznej.

W przypadku niezgodności/konfliktu pomiędzy pilotem wycieczki i kierowcą wszystkie kwestie sporne powinny być załatwiane:

- a. w obecności Uczestników imprezy turystycznej (aby pilot wycieczki miał świadków);
- b. bez obecności Uczestników imprezy turystycznej;
- c. wyłącznie poprzez organizatora imprezy.

Wymienia dokumenty związane z rozliczeniem realizacji różnych typów imprez turystycznych

Czy pilot wycieczki ma obowiązek podstemplować voucher, potwierdzający realizację świadczeń, u świadczeniodawcy?

- a. Tak, zawsze
- b. Tak, ale tylko gdy organizator turystyki lub świadczeniodawca tego wymaga
- c. Nie, nigdy

Wskazuje elementy raportu z realizacji różnych typów imprez turystycznych

W skład raportu z realizacji imprezy turystycznej, który pilot składa do biura podróży po zakończeniu wycieczki, nie wchodzi:

- a. rachunek pilota wycieczki wystawiony za realizację imprezy;
- b. stan licznika przebiegu kilometrów z punktu początkowego i końcowego imprezy turystycznej;
- c. opis realizacji programu imprezy turystycznej.

Omawia sposoby rozliczenia wydatków poniesionych w związku z realizacją imprezy turystycznej

Gdzie odbywa się rozliczenie wydatków poniesionych w związku z realizacją imprez turystycznej?

- a. Zawsze w biurze organizatora turystyki
- b. Zawsze korespondencyjnie
- c. To ustala organizator turystyki

