



mm-solutions

Magdalena

Mączyńska

★★★★★ 4,9 / 5

21 ocen

**TURYSTYKA: Praktyczny kurs pilota wycieczek zagranicznych – przygotowanie do zawodu - szkolenie online (20 godzin dydaktycznych po 45 min.), usługa zdalna w czasie rzeczywistym. Projekty woj. łódzkie.**

Numer usługi 2026/05/01/183815/3529802

🏠 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 20:00 h

📅 23.01.2027 do 24.01.2027

2 000,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

### Grupa docelowa usługi

Usługa skierowana jest do osób dorosłych, które chcą zdobyć praktyczne kwalifikacje do pracy w charakterze pilota wycieczek zagranicznych. Odbiorcami mogą być osoby planujące zmianę zawodową, pracownicy branży turystycznej oraz absolwenci kierunków turystycznych i językowych. Od uczestników wymaga się komunikatywności, odporności na stres, wysokiej kultury osobistej oraz gotowości do pracy w dynamicznym, międzynarodowym środowisku.

### Minimalna liczba uczestników

1

### Maksymalna liczba uczestników

5

### Data zakończenia rekrutacji

22-01-2027

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Liczba godzin usługi

20

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem usługi jest przygotowanie uczestnika do profesjonalnego i samodzielnego sprawowania opieki nad grupą turystyczną poza granicami kraju. Uczestnik zdobędzie wiedzę i praktyczne umiejętności w zakresie realizacji programu imprezy turystycznej, współpracy z kontrahentami zagranicznymi (hotele, restauracje, lokalni przewodnicy) oraz skutecznego zarządzania sytuacjami kryzysowymi i reklamacjami w czasie rzeczywistym.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                                                      | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                 | Metoda walidacji                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Wiedza:</b> Uczestnik zna i rozumie procedury lotniskowe, hotelowe oraz przepisy dotyczące bezpieczeństwa w ruchu turystycznym za granicą.                                                           | określa kluczowe elementy programu (trasa, noclegi, wyżywienie, atrakcje),<br><br>dobiera środki transportu do liczebności i potrzeb grupy,<br><br>harmonizuje czas poszczególnych etapów wycieczki, | Test teoretyczny<br><br><br>Wywiad ustrukturyzowany |
|                                                                                                                                                                                                         | opracowuje alternatywne rozwiązania w razie zmian.                                                                                                                                                   | Wywiad ustrukturyzowany                             |
| <b>Umiejętności:</b> Uczestnik potrafi zarządzać czasem wycieczki, sporządzać raporty końcowe i rozliczenia finansowe oraz udzielić pomocy uczestnikom w sytuacjach losowych (np. zgubienie paszportu). | monitoruje przestrzeganie regulaminu i zasad bezpieczeństwa,<br><br>koordynuje wejścia/wyjścia grupy w miejscach zwiedzania,<br><br>rozwiązuje drobne konflikty interpersonalne,                     | Test teoretyczny<br><br><br>Test teoretyczny        |
|                                                                                                                                                                                                         | ocenia potrzeby uczestników i reaguje na nie.                                                                                                                                                        | Wywiad swobodny                                     |
| <b>Kompetencje społeczne:</b> Uczestnik wykazuje postawę asertywną w sytuacjach konfliktowych i potrafi budować pozytywną atmosferę w grupie.                                                           | identyfikuje potencjalne zagrożenia i problemy,                                                                                                                                                      | Wywiad swobodny                                     |
|                                                                                                                                                                                                         | stosuje procedury reagowania w sytuacjach nagłych (np. choroba uczestnika),                                                                                                                          | Test teoretyczny                                    |
|                                                                                                                                                                                                         | dokumentuje podjęte działania.<br><br>modyfikuje program wycieczki w razie nieprzewidzianych zmian,                                                                                                  | Test teoretyczny<br><br>Wywiad swobodny             |

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                   | Kryteria weryfikacji                                                                 | Metoda walidacji |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Komunikuje się efektywnie z uczestnikami wycieczki oraz lokalnymi partnerami i przewodnikami, także w języku obcym na poziomie podstawowym lub średniozaawansowanym. | udziela jasnych instrukcji uczestnikom,                                              | Wywiad swobodny  |
|                                                                                                                                                                      | formułuje pytania i odpowiedzi w języku obcym w typowych sytuacjach,                 | Wywiad swobodny  |
|                                                                                                                                                                      | negocjuje podstawowe kwestie organizacyjne z lokalnym kontrahentem,                  |                  |
|                                                                                                                                                                      | wykorzystuje techniki aktywnego słuchania.                                           | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                                      | charakteryzuje podstawowe procedury celne i graniczne,                               | Test teoretyczny |
| Stosuje zasady bezpieczeństwa i procedury formalne związane z podróżowaniem zagranicznym.                                                                            | kontroluje dokumenty uczestników pod kątem poprawności,                              | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                                      | wyjaśnia zasady postępowania w sytuacjach awaryjnych,                                | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                                      | nadzoruje przestrzeganie zasad BHP w autokarze i podczas zwiedzania.                 | Test teoretyczny |
| Przygotowuje dokumenty i materiały informacyjne dla uczestników wycieczki.                                                                                           | opracowuje listę uczestników,                                                        | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                                      | przygotowuje program wycieczki w wersji dla klienta,                                 | Wywiad swobodny  |
|                                                                                                                                                                      | tworzy pakiet informacji praktycznych (waluta, kontakty alarmowe, przepisy lokalne), | Wywiad swobodny  |
|                                                                                                                                                                      | kontroluje poprawność i kompletność przygotowanych materiałów.                       | Test teoretyczny |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

### Ramowy program usługi

- **Blok 1: Organizacja pracy pilota wycieczek** – etyka zawodowa, dokumentacja wycieczkowa, współpraca z biurem podróży i kierowcami.
- **Blok 2: Procedury operacyjne w podróży** – obsługa grup na lotniskach, check-in/check-out w hotelach, realizacja programu zwiedzania.
- **Blok 3: Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi** – procedury medyczne, pomoc konsularna, kradzieże, opóźnienia, reklamacje "na gorąco".
- **Blok 4: Finanse i rozliczenia** – gospodarka zaliczkami, dokumentowanie wydatków, przygotowanie raportu końcowego.
- **Blok 5: Walidacja** – sprawdzenie efektów uczenia się poprzez test wiedzy oraz praktyczną analizę przypadków.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 2

| Przedmiot / temat                         | Prowadzący          | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 2</div> Wprowadzenie do pilotażu | MAGDALENA MĄCZYŃSKA | 23-01-2027            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <div>2 z 2</div> walidacja                | -                   | 24-01-2027            | 17:45               | 18:15               | 00:30         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 000,00 PLN |

|                                          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 2 000,00 PLN |
|------------------------------------------|--------------|

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| Koszt osobogodziny brutto | 100,00 PLN |
|---------------------------|------------|

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| Koszt osobogodziny netto | 100,00 PLN |
|--------------------------|------------|

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### MAGDALENA MĄCZYŃSKA

Trenerką jest licencjonowana pilotka wycieczek z ponad 25-letnim doświadczeniem w branży turystycznej. Ukończyła kurs dla pilotów wycieczek organizowany przez Polską Izbę Turystyki. Pracowała jako pilotka wycieczek w wielu krajach Europy, prowadząc zarówno wycieczki objazdowe, jak i wypoczynkowe. Specjalizuje się w obsłudze grup zorganizowanych, organizacji logistyki tras, współpracy z biurami podróży i przewodnikami lokalnymi oraz rozwiązywaniu sytuacji kryzysowych podczas wyjazdów.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma pakiet materiałów w formie cyfrowej (PDF), w tym: „Vademecum Pilota Wycieczek” (skrypt), wzory dokumentów (raport pilota, karta rozliczeniowa, formularz reklamacyjny), check-listy procedur awaryjnych oraz dostęp do prezentacji multimedialnych wykorzystywanych podczas szkolenia. Materiały zostaną przesłane drogą e-mail najpóźniej na 2 dni przed rozpoczęciem zajęć.

### Warunki uczestnictwa

#### Warunki uczestnictwa

- Wymagania formalne:** Wykształcenie minimum średnie.
- Kompetencje:** Znajomość co najmniej jednego języka obcego na poziomie umożliwiającym komunikację (rekomendowany poziom B2).
- Techniczne:** Posiadanie urządzenia z kamerą i mikrofonem, stabilny dostęp do Internetu.
- Predyspozycje:** Brak przeciwwskazań zdrowotnych do wykonywania zadań pilota wycieczek.

### Informacje dodatkowe

Kurs prowadzony jest przez trenera z wieloletnim doświadczeniem w pilotażu wycieczek na rynkach europejskich i egzotycznych. Szkolenie kładzie szczególny nacisk na praktyczne aspekty pracy („warsztat pilota”) i symulacje rzeczywistych problemów spotykanych na trasie. Uczestnik po pozytywnej walidacji otrzymuje certyfikat potwierdzający nabyte kompetencje.

Kurs ma charakter **praktyczny** – uczestnicy poznają rzeczywiste sytuacje z pracy pilota, analizują studia przypadków oraz ćwiczą umiejętności przydatne podczas pracy z grupą.

Zajęcia prowadzi **doświadczony pilot wycieczek**, aktywnie działający w branży turystycznej, z doświadczeniem szkoleniowym.

Uczestnicy otrzymają:

- **zaświadczenie ukończenia kursu**,
- dostęp do materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej,
- możliwość indywidualnych konsultacji z trenerem po zakończeniu szkolenia (online lub mailowo).

Kurs może być **finansowany z BUR** (Baza Usług Rozwojowych) – uczestnik może ubiegać się o dofinansowanie w ramach programów regionalnych.

## Warunki techniczne

Aby wziąć udział w szkoleniu online, uczestnik powinien dysponować:

- komputerem, laptopem lub tabletem z dostępem do stabilnego internetu (min. 10 Mb/s);
- urządzeniem wyposażonym w **kamerę i mikrofon** – aktywny udział w zajęciach z włączoną kamerą jest wymagany;
- słuchawkami (zalecane) dla komfortu słuchania i unikania pogłosu;
- aktualną wersją przeglądarki internetowej (np. Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge);
- dostępem do platformy e-learningowej (np. Zoom, Google Meet, MS Teams – link zostanie przesłany przed rozpoczęciem kursu);
- aktywnym adresem e-mail – do kontaktu, otrzymywania materiałów i linków do zajęć.

## Kontakt



**Magdalena Mączyńska**

**E-mail** [kontakt@novatraining.edu.pl](mailto:kontakt@novatraining.edu.pl)

**Telefon** (+48) 691 838 045