

Zestaw pytań na egzamin ustny dla kandydatów na pilota wycieczek

Zestaw I

1. Zdefiniuj i omów pojęcia: turystyka narodowa i turystyka międzynarodowa i daj przykłady (po dwa) markowych produktów turystycznych w obu tych kategoriach.
2. Wybierz i omów walory trzech obiektów zabytkowych w Polsce ze Światowej Listy Dziedzictwa Kulturowego UNESCO, które w szczególny sposób zarekomendowałbyś swojemu rówieśnikowi z Niemiec.
3. Omów postępowanie pilota w sytuacji, gdy uczestnik wyjazdu zgłasza fakt kradzieży gotówki z pokoju hotelowego.

Zestaw II

1. Omów pojęcie turystyki motywacyjnej (*incentive tourism*) i jej rolę w rozwoju turystyki międzynarodowej.
2. Wybierz i omów walory przyrodnicze i turystyczne dwóch polskich parków narodowych, które znajdują się na Światowej Liście Rezerwatów Biosfery UNESCO.
3. Zdefiniuj pojęcie lidera nieformalnego w grupie turystycznej i omów taktykę postępowania pilota wobec takiej osoby w trakcie obsługi wycieczki objazdowej.

Zestaw III

1. Zdefiniuj pojęcie turystyki kongresowej i Convention Bureau. Wymień i omów trzy centra kongresowo-konferencyjne w Polsce.
2. Omów walory turystyczne Szlaku Kopernika.
3. Uczestnik wycieczki topi się w morzu na niestrzeżonej plaży w pobliżu hotelu, w którym jest zakwaterowana grupa. Omów zasady postępowania pilota wobec zaistniałej sytuacji.

Zestaw IV

1. Omów rolę turystyki biznesowej w Polsce w rozwoju infrastruktury turystyczno-usługowej w kraju. Zdefiniuj i daj przykład *corporate event*.
2. Wymień i zlokalizuj mniejszości narodowe w Polsce oraz omów ich korzenie kulturowe oraz możliwości ich kultywowania.
3. Znany polityk (na prywatnym wyjeździe urlopowym) jako uczestnik grupy turystycznej pod wpływem alkoholu dokonuje dewastacji mienia hotelowego i odmawia pokrycia szkód wycenionych przez eksperta. Omów zasady postępowania pilota grupy, której jest uczestnikiem.

Zestaw V

1. Podaj dwa przykłady organizacji samorządowych w polskiej turystyce i ich wpływu na rynek turystyczny.
2. Omów styl barokowy w architekturze polskiej, wybierz i scharakteryzuj dwa ciekawe obiekty w Polsce: a) architektury sakralnej, b) architektury świeckiej, które na stałe goszczą w programach grup przyjazdowych do Polski.
3. Pilot grupy zostaje napadnięty i okradziony w trakcie realizowania programu grupy objazdowej po Europie. Traci paszport, teczkę grupy, w tym vouchery oraz fundusz awaryjny. Omów scenariusz postępowania pilota.

Zestaw VI

1. Scharakteryzuj zasadnicze różnice pomiędzy rynkiem turystyki biznesowej w Polsce a rynkiem turystyki wakacyjno-urlopowej.
2. Omów szlak zamków gotyckich w Polsce.
3. Omów piramidę potrzeb Maslova w kontekście pracy pilota w trakcie realizacji sekwencji dojazdowej autokarowej grupy turystycznej do Hiszpanii.

Zestaw VII

1. Wymień najważniejsze organizacje specjalistyczne odpowiedzialne za promocję polskiego produktu turystycznego zagranicą i scharakteryzuj ich narzędzia marketingu.
2. Zlokalizuj i omów wybrane trzy przykłady świeckiej architektury renesansowej w Polsce o wielkich walorach artystycznych.
3. Omów dwa przykłady konfliktu interesów w grupie turystycznej i przedstaw zasady rozwiązywania tego konfliktu przez pilota.

Zestaw VIII

1. Scharakteryzuj różnicę między zakresem działalności PIT i POT.
2. Omów walory turystyczne Gdańska.
3. Omów zasadę jednomyślności w grupie turystycznej. Omów zasady postępowania pilota, gdy 2/3 uczestników grupy przegłosowało rezygnację ze zwiedzania Muzeum Archeologicznego w Kairze i zwiększenie czasu wolnego na zakupy na bazarze.

Zestaw IX

1. Omów najważniejsze organizacje reprezentujące interesy polskich hoteli w kraju i na forum międzynarodowym.
2. Wybierz i omów walory turystyczne wybranych 2 wysp na Morzu Śródziemnym, które stanowią ulubiony cel podróży polskich turystów.
3. W trakcie nocnego przejazdu autokarem grupa turystów nadużywa alkoholu, hałasuje, pali papierosy i w chamski sposób reaguje na uwagi współpasażerów i prośby pilota. Omów sposób rozwiązania tego problemu przez pilota i kierowcę.

Zestaw X

1. Omów zakres działalności i tradycje PTTK oraz jego rolę w rozwój polskiej turystyki.
2. Omów walory przyrodniczo-turystyczne Warmii i Mazur pod kątem zagranicznej turystyki przyjazdowej.
3. Uczestnik grupy turystycznej zgłasza zaginięcie paszportu i nie wie, gdzie i kiedy ten fakt mógł się zdarzyć. Omów tryb postępowania pilota.

Zestaw XI

1. Wymień i omów wybrane trzy priorytetowe imprezy wystawiennicze (targi) w branży turystycznej w Europie i scharakteryzuj, kto odpowiada na nich za: a) promocję Polski, b) promocje polskiego produktu turystycznego.
2. Omów walory przyrodniczo-turystyczne największego i najmniejszego w Polsce parku narodowego.
3. W trakcie wycieczki do Egiptu grupa odmawia składania się na jakiegokolwiek napiwki dla lokalnych kierowców, przewodników i kelnerów twierdząc, że wszystko zostało zapłacone w Polsce. Omów sposoby rozwiązania tego problemu przez pilota.

Zestaw XII

1. Omów rolę Internetu i możliwości jego wpływu na międzynarodowy rynek turystyczny w działalności: a) organizacji specjalistycznych odpowiedzialnych za promocję Polski, b) komercyjnych tour operatorów i biur podróży, c) hoteli i sieci hotelowych.
2. Omów walory turystyczne Turcji pod kątem oczekiwań polskich turystów.
3. Uczestnik wycieczki w trakcie wycieczki objazdowej ma atak serca. Omów postępowanie pilota.

Zestaw XIII

1. Omów instytucje odpowiedzialne za kształcenie i szkolenie kadr turystycznych w Polsce.
2. Wybierz i omów walory krajoznawcze trzech twoich ulubionych skansenów w Polsce.
3. Ciemnoskóry uczestnik grupy przyjazdowej do Polski zostaje potraktowany po rasistowsku przez grupę „tysoli” w trakcie zwiedzania jednego z miast. Omów scenariusz zachowania się pilota.

Zestaw XIV

1. Omów zakres ubezpieczeń obowiązkowych przy zakupie wycieczki zagranicznej i daj przykład dodatkowych ubezpieczeń dobrowolnych związanych z takim wyjazdem.
2. Zlokalizuj i omów trzy najciekawsze (twoim zdaniem) szlaki kajakowe w Polsce.
3. W trakcie wycieczki po kraju muzułmańskim część grupy stanowczo odmawia przestrzegania zasad ramadanu, który właśnie się zaczął i żąda od pilota robienia przerw na trasie z możliwością konsumpcji piwa i innych napojów alkoholowych. Jak zdefiniujesz taki konflikt w grupie. Omów zasady postępowania pilota.

Zestaw XV

1. Wymień i omów działalność wybranych trzech międzynarodowych organizacji turystycznych, w których reprezentowana jest polska turystyka.
2. Wybierz i omów walory przyrodnicze tego regionu w Polsce, który zarekomendowałbyś pasjonatom ekologii ze Skandynawii.
3. Omów rolę pilota jako negocjatora, gdy w grupie narasta konflikt adaptacyjny.

Zestaw XVI

1. Rozwiń następujące nazwy: WTO, IATA, IHRA. Omów krótko ich statutowe zadania i rolę na międzynarodowym rynku turystycznym.
2. Omów walory turystyczne Malborka. Daj dwa inne przykłady słynnych warowni średniowiecznych w Polsce.
3. Grupa uczestników wycieczki od pierwszego dnia zaczyna się spóźniać na wszystkie ustalone zbiórki w trakcie realizacji programu. Omów skuteczne metody rozwiązania tego problemu przez pilota.

Zestaw XVII

1. Omów te aspekty „Ustawy o turystyce”, które w szczególny sposób chronią interesy klienta biura podróży.
2. Omów trzy najważniejsze sanktuaria w Polsce będące celem turystyki pielgrzymkowej w Polsce.
3. Kierowca autokaru dosyć mocno modyfikuje program wycieczki pod swoje potrzeby i nieformalną grupę uczestników nie słuchając zaleceń pilota. Narasta konflikt...Omów postępowanie pilota.

Zestaw XVIII

1. Omów kompetencje Parlamentu Europejskiego i jego prawne usytuowanie wobec Rady Europy.
2. Omów walory turystyczne Szlaku Piastowskiego.
3. Omów najistotniejsze (twoim zdaniem) różnice w technikach komunikowania się z grupą i stylu pracy pilota w trakcie obsługi grupy *incentive* (motywacyjnej) i grupy turystycznej z wolnego naboru.

Zestaw XIX

1. Omów usytuowanie branży turystycznej w centralnej administracji rządowej i wymień najważniejszy akt prawny określający zasady jej funkcjonowania w Polsce.
2. Wybierz i omów po dwa obiekty architektury świeckiej w Polsce o unikalnych walorach artystycznych z następujących epok: a) gotyk, b) renesans, c) barok.
3. Omów różnice między konfliktem interesów a konfliktem postaw w grupie turystycznej i najważniejsze zasady postępowania pilota w rozwiązywaniu tych konfliktów.

Zestaw XX

1. Omów najważniejsze cele i zadania Regionalnych i Lokalnych Organizacji Turystycznych.
2. Wytypuj i omów trzy najważniejsze zabytki w Polsce związane z panowaniem Jana III Sobieskiego.
3. Grupa w trakcie wycieczki „podpuszczona” przez lidera nieformalnego stanowczo wymaga, aby pilot egzekwował nieodpłatnie od lokalnych kierowców autokarów dodatkowe transfery na zakupy w czasie wolnym twierdząc, że hotele zlokalizowano na obrzeżach miast. Konflikt narasta... Omów tryb postępowania pilota.

Zestaw XXI

1. Omów możliwości prawne reakcji klienta biura podróży wobec fatalnej pracy pilota wycieczki na imprezie zagranicznej.
2. Omów cztery najciekawsze judaica w Polsce niezwiązane z holocaustem.
3. Lokalny kontrahent nie wywiązuje się z warunków umowy. Autokary są brudne, klimatyzacja jest słaba, mikrofon przerywa, a lokalni przewodnicy ograniczają czas zwiedzania do minimum, namawiając uczestników na zakupy. W grupie narasta rozdrażnienie... Omów tryb postępowania pilota w zaistniałej sytuacji.

Zestaw XXII

1. Omów podstawy prawne chroniące klienta biura podróży przebywającego na imprezie poza granicami Polski w przypadku nagłego bankructwa i niewypłacalności biura wobec kontrahenta zagranicznego.
2. Wytypuj 4 polskie miasta, inne niż wyznaczono, które twoim zdaniem powinny gościć EURO 2012. Uzasadnij swój wybór omawiając ich walory turystyczne, infrastrukturę przyjazną dla kibiców oraz atuty w logistyce komunikacyjno-transportowej.
3. Po całodobowej podróży lotniczej z przesiadkami i długim oczekiwaniem na samolot grupa ląduje w Chinach. Brakuje walizek 7 uczestników. Pozostali, niezależnie od okoliczności, natychmiast chcą jechać do hotelu. Omów zasady postępowania pilota.

Zestaw XXIII

1. Wymień najważniejsze targi turystyczne w Polsce i omów ich rangę na tle najważniejszych imprez targowych w Europie.
2. Omów walory Szlaku Orlich Gniazd.
3. W czasie libacji alkoholowej w hotelu dwóch uczestników zostaje aresztowanych przez policję. Hotel wycenia szkody na 3000 Euro i przekazuje pilotowi grupy dokumentację strat - uszkodzone sprzęt, meble, wykładziny. Chce, aby szkody pokryło biuro w Polsce. Omów tryb postępowania pilota.

Zestaw XXIV

1. Usytuuj Polskę w rankingu państw europejskich o największych dochodach z turystyki przyjazdowej.
2. Wybierz i omów walory wybranych Parków Narodowych z trzech różnych regionów Polski.
3. Co to jest produkt optional? Omów zasady postępowania pilota w organizowaniu dodatkowych płatnych atrakcji turystycznych dla grupy zagranicą w czasie wolnym.

Zestaw XXV

1. Omów system informacji turystycznej w Polsce.
2. Omów walory turystyczne Torunia.
3. W czasie wolnym grupa wymaga, aby pilot pomagał im jako tłumacz w negocjacjach handlowych z miejscowymi hurtownikami. Twierdzą, że pilot jest całodobowo do dyspozycji grupy. Omów tryb postępowania pilota.

Zestaw XXVI

1. Omów trzy wybrane tytuły gazet i czasopism w szeroki sposób prezentujących zagadnienia turystyki, podróży i rynku turystycznego.
2. Omów walory turystyczne Lublina.
3. Uczestnicy grupy pobytovej radykalnie żądają od pilota wymiany hotelu. Hotel, zgodnie z umową spełnia wszystkie kryteria obiektu 5 gwiazdkowego, ale tuż obok trwa budowa nowego hotelu i jest głośno. Omów postępowanie pilota.

Zestaw XXVII

1. Omów dobrowolne i obowiązkowe (ustawowe) formy ochrony zdrowia turysty podróżującego do egzotycznych krajów oraz w obszary podwyższonych zagrożeń epidemiologicznych.
2. Omów walory turystyczne Egiptu.
3. Omów niewerbalne narzędzia komunikowania się pilota z grupą.

Zestaw XXVIII

1. Omów usytuowanie zawodu pilota w polskim ustawodawstwie oraz zakres jego odpowiedzialności wobec prawa.
2. Omów wybrane przez siebie trzy zabytki związane z epoką Oświecenia w Polsce i panowaniem króla Stanisława Augusta Poniatowskiego.
3. Omów zasadnicze różnice w komunikowaniu się pilota z grupą w trakcie imprezy objazdowej i imprezy pobytovej z dużą ilością czasu wolnego.

Zestaw XXIX

1. Wymień i omów największe skupiska Polonii na świecie.
2. Wymień i omów walory turystyczne wybranych przez siebie trzech polskich miast, które zostały umieszczone na Światowej Liście Dziedzictwa Kulturowego UNESCO.
3. Omów cztery możliwe style kierowania grupą przez pilota w zależności od rodzaju wyjazdu.

Zestaw XXX

1. Omów najistotniejsze cechy odróżniające turystykę biznesową i jej marketing od turystyki urlopowo - wakacyjnej. Wymień najważniejsze segmenty turystyki biznesowej.
2. Scharakteryzuj styl gotycki i wymień po 3 przykłady architektury gotyckiej w Polsce (świeckiej i sakralnej).
3. Omów najważniejsze dokumenty, jakie powinien pilot otrzymać od biura w teczkę grupy wyjazdowej, autokarowej.