



Priloga 3_Obralec za pripravo programov usposabljanj

Naziv programa	TURISTIČNO SPREMLJANJE IN VODENJE
Področje	Biotehnika - turizem
Predlagatelj programa (ime šole in imena pripravilalcev programa)	GRM NOVO MESTO – center biotehnike in turizma Slavica Šterk, doc. dr. Lea-Marija Colarič-Jakše
Kratek opis programa (max. 150 besed)	Program Turistično spremljanje in vodenje sledi usmeritvam Strategije trajnostne rasti slovenskega turizma za obdobje 2017–2021, pri tem pa k cilju kakovostne predstavitve turistične ponudbe, turističnega spremljanja in vodenja. Izobraževalni program je sestavljen iz teoretičnega in praktičnega usposabljanja in vsebuje 3 module: Obdelava turističnih informacij, oblikovanje turistične ponudbe, vodenje in animacija. Poudarek je na praktičnem delu, ki je podkrepjen s teoretičnim znanjem.
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>Cilj vsebine je povečati vključenost zaposlenih v programe nadaljnjega poklicnega izobraževanja in usposabljanja ter v skladu s potrebami in razvojem trga dela izboljšati njihove kompetence za večjo zaposljivost in mobilnost med področji dela ter osebni razvoj in delovanje v sodobni družbi za deležnike na področju turističnega spremljanja in vodenja.</p> <p>Slovenija na turističnem trgu postaja vse bolj prepoznavna. Za uresničitev zapisane usmeritve v Strategiji rasti slovenskega turizma za obdobje 2017-2021, Slovenija = zelena, aktivna in zdrava 5* destinacija, slovenski turizem potrebuje visoko kakovosten kader. Ugotavlja se, da obstaja primanjkljaj strokovnega kadra na posameznih tematskih področjih.</p> <p>Program turističnega organizatorja in informatorja je namenjen tako teoretičnemu, kot tudi praktičnemu izpopolnjevanju in usposabljanju. Poleg turističnih agencij kot klasičnih ponudnikov turističnih aranžmajev se vse več gostinskih obratov in društev ukvarja z oblikovanjem in izvedbo enodnevnih izletov ali strokovnih ekskurzij z namenom zadržati gosta v turističnem prostoru za več kot eno noč. Zaradi majhnosti in raznolikosti Slovenije kot turistične destinacije je to tudi izvedljivo (po zajtrku popeljati goste na enodnevni izlet ali strokovno ekskurzijo in ga pripeljati nazaj na večerjo). Zadržati gosta čim dlje v hotelu je cilj vsakega hotelirja.</p>



	Znanje turističnega vodnika in spremljevalca je skoraj nujno pri izvedbi turističnih programov, ki jih ponuja hotelir kot dopolnilno turistično-hotelsko storitev.			
Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Ciljna skupina usposabljanja so odrasli, ki so že zaposleni na delovnem mestu, kjer se te dejavnosti izvajajo, vendar nimajo ustrezne kvalifikacije oziroma znanj in spretnosti. Program je primeren tudi za tiste, ki že imajo izobrazbo gostinskega in turističnega tehnika (stari programi) in si želijo dopolniti svoje znanje na področju turizma za lažjo zaposljivost in bolj kakovostno izvajanje lastne dejavnosti.			
Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom)	Status zaposlenega, samostojnega podjetnika ali kmeta.			
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Cilj programa je usposobiti udeleženca programa za: <ul style="list-style-type: none"> načrtovanje, pripravo, izvedbo in kontrolo lastnega dela oblikovanje in posredovanje turistične ponudbe spremljanje gostov, skrbno vedenje za zdravje in varnost pri delu predstavitve turistične destinacije/regije/turističnega prostora pripravo strokovnih materialov, svetovanje gostom v različnih situacijah uspešno in kultivirano verbalno in neverbalno komuniciranje izvajanje promocijskih aktivnosti za pridobivanje gostov sprejem pritožb sprejem, informiranje, usmerjanje in animiranje gostov opravljanje dela vodnika oz. spremljevalca strokoven, spoštljiv, jezikovno ustrezen in korekten, samozavesten nastop pred posamezniki in skupino pripravo vodniškega gradiva izvedbo vodenja na terenu ustrezen nastop in interpretacijo vsebin pred gosti in upoštevanje pravil bontona 			
Obseg programa (skupno št. ur)	50			
Oblika dela	Kontaktne ure	On line delo (max 50 % celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)
Teoretični del (št. ur)	20			
Praktični del (št. ur)	15	5	10	
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)	lista prisotnosti, fotografije	Lista prisotnosti	Izdelek/ storitev	
Pogoji za končanje	80 % udeležba, urejena vodniška mapa, uspešno turistično			



programa	vodenje na terenu
POSEBNI DEL	
Vsebine programa	Program obsega 3 sklope: <ul style="list-style-type: none">• kodeks obnašanja turističnih vodnikov• priprava vodniškega gradiva• vodenje na terenu
Kompetence , pridobljene s programom	Udeležence v programu turistično spremljanje in vodenje pridobi naslednje kompetence: <ul style="list-style-type: none">• pozna operativne delovne naloge in odgovornosti turističnega spremljevalca, vodnika in informatorja• pozna kodeks obnašanja turističnega vodnika in pravila vodenja• obvladuje poslovno komuniciranje• pozna socialne vzorce turističnih skupin• razume in primerja vedenje in druge psihološke značilnosti ljudi v običajnem okolju in v vlogi gosta (turista), razlikuje in zna usklajevati posebnosti in interese posameznikov in različnih skupin• razume dogajanje in posledice psihičnih procesov pri sebi in drugih v stresnih in novih situacijah• razume vsebino turističnih storitev in njene značilnosti• poišče, selekcionira in izbere ustrezna strokovna pisna in e-gradiva glede na turistično destinacijo in pot do nje• pozna geografske in kulturnozgodovinske značilnosti• pozna materiale za potovanje in jih zna uporabiti• razlikuje vodenje na različnih prevoznih sredstvih• pozna kartografski material• razume delovanje emocionalnih procesov in si razvija zmožnosti njihovega obvladovanja• analizira pomen in vpliv ter vrednoti delovanje psihičnega procesa motivacije na ravnanje, vedenje in odločanje zaposlenih• pozna značilnosti in učinke interesov, stališč in vrednot kot relativno trajnih lastnosti osebnosti• spozna vlogo posameznika in družine v turizmu• spozna vpliv družbe na turizem• pozna oblike izjemnih situacij in ovire za potovanje• pozna psihologijo prodaje• obvlada pomen ustreznega govornega nastopa• obvlada pravila obnašanja v različnih situacija
Spretnosti , pridobljene s programom	Udeležence v programu turistično spremljanje in vodenje pridobi naslednje spretnosti: <ul style="list-style-type: none">• opravlja dela turističnega vodnika in spremljevalca• opravlja operativna dela strokovno in odgovorno v vseh fazah in postopkih v odnosu do drugih partnerjev, sodelavcev, gostov in sebe



	<ul style="list-style-type: none">• uspešno obvlada kultivirano verbalno in neverbalno komuniciranje obvladuje strokoven, spoštljiv, jezikovno ustrezen in korekten, samozavesten nastop pred posamezniki in skupino• upošteva potrebe, pričakovanja in posebnosti gostov in poslovnih partnerjev• pri delu je v vseh primerih fleksibilen• prilagaja program, tempo in zahtevnost skupini ter uresničuje pričakovanja gostov skladno z možnostmi in vizijo naročnika
Splošne kompetence, dopolnjene s programom	<p>Udeleženec si krepi splošne kompetence, s tem pa postaja dovezetnejši do sprememb, kijih nudi sodobno delovno okolje. Udeleženec pridobi naslednje splošne kompetence:</p> <ul style="list-style-type: none">- načrtuje poklicno kariero - uporablja IKT opremo- dela v skupini (timu)- komunicira s sodelavci in nadrejenimi- rešuje probleme in se prilagaja na nepredvidene situacije- je sposoben ustvarjanja in dela tudi pod časovnim pritiskom,- pozna pomen vseživljenjskega izobraževanja in učenja
Organizacija izobraževanja (navedba vsebinskih sklopov – modulov, časovni obseg)	<p>Teoretični del poteka pri izvajalcih programa, praktično usposabljanje pa neposredno v učilnici v obliki simulacij in na terenu pod strokovnim vodstvom.</p> <p>Udeleženci na začetku prejmejo urnik in gradivo, tekom predavanj pa delovne liste. Ob zaključku vsakega modula sledi kratko preverjanje znanja, kar je v pomoč izvajalcu zaradi lažjega prilagajanja skupini. Znanje bosta skupaj preverjala predavatelj teoretičnega dela in mentor pri praktičnem usposabljanju. Način preverjanja bo pisni in praktični. Na koncu izobraževanja oz. usposabljanja sledi preverjanje, ki zajema vse module in bo pisni ter praktični. Kandidati, ki bodo uspešni, prejmejo ustrezna potrdila, na katerih so zapisani vsebinski sklopi in kompetence, ki jih je udeleženec dobil tekom usposabljanja. Celotno usposabljanje traja 50 ur, in sicer:</p> <p>Sklop 1 : Turistično spremljanje in vodenje ter kodeks obnašanja turističnih vodnikov in (20 ur)</p> <p>Sklop 2: Priprava vodniškega gradiva in on-line delo (15 ur)</p> <p>Sklop 3: Vodenje na terenu (15 ur) .</p>
Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe)	<p>Kadrovski pogoji:</p> <ul style="list-style-type: none">• visokošolska ali višješolska znanja s področja ekonomije, kmetijstva in naravovarstva• visokošolska ali višješolska znanja s področja informatike ali računalništva



- zaželeno licenco turističnega vodnika in reference na področju turističnega spremljanja in vodenja

Program	Datum	Odobril	Zavrnil – Opombe
Programski odbor	29.09.2018	DA	
Svet zavoda potrdil	18.10.2018	DA	