

KATALOG ZNANJA

1. IME MODULA: SPREMLJANJE IN VODENJE V TURIZMU

2. USMERJEVALNI CILJI

Dijak bo zmožen:

- spremljati goste,
- skrbeti za zdravje in varnost pri delu,
- predstaviti turistično destinacijo/regijo,
- pripraviti strokovne materiale,
- svetovati gostom,
- posredovati informacije.

Poklicne kompetence

OZNAKA	POKLICNE KOMPETENCE
TSV 1	Prevzema odgovornost izvedbe nalog turističnega spremljanja, vodenja in informiranja.
TSV 2	Pripravi strokovne materiale in razlaga vsebine.
TSV 3	Prilagaja se interesom gostov in rešuje izjemne situacije.
TSV 4	Svetuje in ponuja dodatne storitve.

3. OPERATIVNI CILJI

Informativni cilji	Formativni cilji
<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• pozna operativne delovne naloge in odgovornosti turističnega spremljevalca, vodnika in informatorja• pozna kodeks obnašanja turističnega vodnika• pozna pravila vodenja• obvladuje poslovno komuniciranje v SLO in TJE• 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 vsebino turističnih storitev in njene značilnosti• poišče, selekcioniira in izbere ustrezna strokovna pisna in e-gradiva glede na	<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• opravlja dela turističnega spremljevalca, regijskega vodnika, informatorja, stacionarnega vodnika in »tour leaderja«• opravlja operativna dela strokovno in odgovorno v vseh fazah in postopkih v odnosu do drugih partnerjev, sodelavcev, gostov in sebe• uspešno obvlada kultivirano verbalno in neverbalno komuniciranje v SLO in več TJE• 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• obvladuje lastna čustva in zagotavlja gostom občutek varnosti• skrbi za pozitivno vzdušje v skupini

Informativni cilji	Formativni cilji
<p>turistično destinacijo in pot do nje v SLO in TJE</p> <ul style="list-style-type: none">• 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• pozna oblike izjemnih situacij in ovire za potovanje• pozna metode pospeševanja prodaje• spozna postopek planiranja in razvoja• spozna potek raziskav in vire informacij	<ul style="list-style-type: none">• pojasni izredne situacije in se zna nanje odzvati• izbere in uporablja ustrezno strokovno gradivo in materiale• poišče zanimive informacije v različnih pisnih in e-virih v SLO in TJE• uporablja karte in IKT• se orientira v prostoru• zanimivo pripoveduje turistične vsebine, razlaga in dramsko prilagodi govor vsebini in na ustrezni jakosti• zna rokovati z materiali za potovanje• zna si strokovno pripraviti in oblikovati materiale ter povzetke za razlago vsebin• zna ravnati z ozvočenjem• obvladuje svoja čustva in čustva posameznikov ter čustva v skupini• fleksibilno se odziva in išče rešitve• sprejema hitre odločitve z najmanjšimi škodljivimi posledicami• tolerira druge in drugačne ter se ustrezno prilagaja• upošteva motivacijske faktorje• pojasni osnove turističnega obnašanja kot motivacijo za turistično potovanje oziroma počitnice• zave se pomena vedenjskih navad turistov v naraščajočem turističnem povpraševanju• uspešno rešuje konfliktne in frustracijske situacije• prisluhne in upošteva potrebe gostov• svetuje in ponuja dodatne storitve• poišče ponudnike dodatnih storitev• organizira in izvede aktivnosti dodatnih storitev