



## KATALOG ZNANJA

### 1. Ime modula: TURISTIČNO SPREMLJANJE IN VODENJE

### 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.

### 3. Poklicne kompetence:

- Prezema odgovornost izvedbe nalog turističnega spremljanja, vodenja in informiranja.
- Pripravi strokovne materiale in razlaga vsebine.
- Prilagaja se interesom gostov in rešuje izjemne situacije.
- Svetuje in ponuja dodatne storitve.

### 4. Operativni cilji:

Informativni cilji	Formativni cilji
Dijak:	Dijak:



<ul style="list-style-type: none"><li>• pozna operativne delovne naloge in odgovornosti turističnega spremljevalca, vodnika in informatorja</li><li>• pozna kodeks obnašanja turističnega vodnika</li><li>• pozna pravila vodenja</li><li>• obvladuje poslovno komuniciranje v SLO in TJE</li><li>• pozna socialne vzorce turističnih skupin</li><li>• 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</li><li>• razume dogajanje in posledice psihičnih procesov pri sebi in drugih v stresnih in novih situacijah</li><li>• razume vsebino turističnih storitev in njene značilnosti</li><li>• poišče, selekcionira in izbere ustrezna strokovna pisna in e-gradiva glede na turistično destinacijo in pot do nje v SLO in TJE</li><li>• pozna geografske in kulturnozgodovinske značilnosti</li><li>• pozna materiale za potovanje in jih zna uporabiti</li><li>• razlikuje vodenje na različnih prevoznih sredstvih</li><li>• pozna kartografski material</li><li>• razume delovanje emocionalnih procesov in si razvija zmožnosti njihovega obvladovanja</li><li>• analizira pomen in vpliv ter vrednoti delovanje psihičnega procesa motivacije na ravnanje, vedenje in odločanje zaposlenih</li><li>• pozna značilnosti in učinke interesov, stališč in vrednot kot relativno trajnih lastnosti osebnosti</li><li>• spozna vlogo posameznika in družine v turizmu</li><li>• spozna vpliv družbe na turizem</li><li>• pozna oblike izjemnih situacij in ovire za potovanje</li><li>• pozna metode pospeševanja prodaje</li><li>• spozna postopek planiranja in razvoja</li><li>• spozna potek raziskav in vire informacij</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• opravlja dela turističnega spremljevalca, regijskega vodnika, informatorja, stacionarnega vodnika in »tour leaderja«</li><li>• opravlja operativna dela strokovno in odgovorno v vseh fazah in postopkih v odnosu do drugih partnerjev, sodelavcev, gostov in sebe</li><li>• uspešno obvlada kultivirano verbalno in neverbalno komuniciranje v SLO in več TJE</li><li>• obvladuje strokoven, spoštljiv, jezikovno ustrezen in korekten, samozavesten nastop pred posamezniki in skupino</li><li>• upošteva potrebe, pričakovanja in posebnosti gostov in poslovnih partnerjev</li><li>• pri delu je v vseh primerih fleksibilen</li><li>• prilagaja program, tempo in zahtevnost skupini ter uresničuje pričakovanja gostov skladno z možnostmi in vizijo turistične agencije, ki jo zastopa</li><li>• obvladuje lastna čustva in zagotavlja gostom občutek varnosti</li><li>• skrbi za pozitivno vzdušje v skupini</li><li>• pojasni izredne situacije in se zna odreagirati odzvati?</li><li>• izbere in uporablja ustrezno strokovno gradivo in materiale</li><li>• poišče zanimive informacije v različnih pisnih in e-virih v SLO in TJE</li><li>• uporablja karte in IKT</li><li>• se orientira v prostoru</li><li>• zanimivo pripoveduje turistične vsebine, razlaga in dramsko prilagodi govor vsebini in na ustrezni jakosti</li><li>• zna rokovati z materiali za potovanje</li><li>• zna si strokovno pripraviti in oblikovati materiale ter povzetke za razlago vsebin</li><li>• zna ravnati z ozvočenjem</li><li>• obvladuje svoja čustva in čustva posameznikov ter čustva v skupini</li><li>• fleksibilno se odziva in išče rešitve</li><li>• sprejema hitre odločitve z najmanjšimi škodljivimi posledicami</li><li>• tolerira druge in drugačne ter se ustrezno prilagaja</li><li>• razloži posamezne socialne vloge in vzorce skupin v turizmu</li><li>• razloži pomen socialnih vplivov na turizem</li><li>• upošteva motivacijske faktorje</li><li>• pojasni osnove turističnega obnašanja kot</li></ul>
--	---



Informativni cilji	Formativni cilji
	<p data-bbox="847 259 1406 327">motivacijo za turistično potovanje oziroma počitnice</p> <ul data-bbox="802 331 1418 665" style="list-style-type: none"><li data-bbox="802 331 1418 398">• zave se pomena vedenjskih navad turistov v naraščajočem turističnem povpraševanju</li><li data-bbox="802 403 1418 470">• uspešno rešuje konfliktno in frustracijske situacije</li><li data-bbox="802 474 1418 519">• prisluhne in upošteva potrebe gostov</li><li data-bbox="802 524 1418 568">• svetuje in ponuja dodatne storitve</li><li data-bbox="802 573 1418 618">• poišče ponudnike dodatnih storitev</li><li data-bbox="802 622 1418 665">• organizira in izvede aktivnosti dodatnih storitev</li></ul>