

Idegenvezető munkamódszerei 14.I

Témakörök:

Idegenvezetés pszichológiája

- A figyelemfelkeltés és a folyamatos figyelem fenntartásának módszere
- Csoportérdek megteremtése, egyéni érdekek összehangolása
- Csoportlélektani ismeretek
- Utas reklamációk intézése
- Rendkívüli események kezelése
- Sérelmek és érdekek egyensúlyának létrehozása
- Team-munkában való feladatvégzés módszertana

Az idegenvezetői munkavégzés módszerei, eszközei

- Információgyűjtés módszertana
- Felkészülés az úti célra
- Szakmai anyagok összegyűjtésének lehetőségei
- Helyismeret aktualizálása
- Rendszerszemlélet elsajátítása
- Önismeret, önképzés metodikája
- Minőségi szolgáltatás követelményrendszere
- Motiváltság kialakítása és fejlesztése
- Az utas aktuális állapotához kapcsolódó munkamódszerek
- A programhoz kapcsolódó munkamódszerek

Egészségügyi és elsősegélynyújtási ismeretek

- Balesetvédelem szabályai
- Tűzvédelem szabályai
- Munkavédelem szabályai
- Elsősegélynyújtás szabályai
- Egészségügyi szabályok