

Akademia Wychowania Fizycznego
w Krakowie im. Bronisława Czecha
Wydział Turystyki i Rekreacji



Anna Bukowska

CZYNNIKI DETERMINUJĄCE JAKOŚĆ PRACY PILOTÓW WYCIECZEK

FACTORS DETERMINING THE WORK QUALITY OF TOUR LEADERS

Praca doktorska

Promotor
dr hab. Zygmunt Kruczek, prof. AWF Kraków
Promotor pomocniczy
dr Katarzyna Gmyrek - Gołąb
AWF Kraków

Kraków 2023

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	4
Przegląd badań nad pilotami wycieczek	6
Miejsce problematyki badań w naukach o kulturze fizycznej	12
Cel pracy	13
Pytania badawcze	14
Hipotezy robocze	15
Zakres badań	16
Wykorzystane metody i techniki badań	16
CZĘŚĆ I. PILOCI WYCIECZEK – KSZTAŁTOWANIE SIĘ ZAWODU	18
1. ZARYS HISTORII PILOTAŻU WYCIECZEK	18
1.1. Narodziny pilotowania	18
1.2. Kształtowanie się zawodu pilota wycieczek w Polsce	24
1.3. Ocena liczebności pilotów wycieczek w Polsce	34
1.4. Ewolucja form i programów kształcenia pilotów wycieczek w Polsce	36
2. PILOCI WYCIECZEK JAKO GRUPA ZAWODOWA	48
2.1. Piloci wycieczek w krajach Unii Europejskiej	48
2.2. Uregulowanie zawodu pilota wycieczek w Polsce	51
2.3. Piloci wycieczek w Sektorowej Ramie Kwalifikacji i Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji	61
2.4. Główne problemy wykonywania zawodu pilota wycieczek	66
CZĘŚĆ II. BADANIE CZYNNIKÓW DETERMINUJĄCYCH PRACĘ PILOTÓW WYCIECZEK	69
3. AUTOOCENA CZYNNIKÓW WPŁYWAJĄCYCH NA JAKOŚĆ PRACY PILOTÓW WYCIECZEK	69
3.1. Metody badań – opis metod, technik i narzędzi	69
3.2. Charakterystyka badanej grupy turystów	74
3.3. Autoocena pilotów wycieczek w odniesieniu do niezbędnych kwalifikacji	78
3.4. Analiza korelacji czynników wpływających na kompetencje pilota	85
4. WYNIKI BADAN W KONTEKŚCIE POSTAWIONYCH PYTAŃ. WERYFIKACJA HIPOTEZ	89
4.1. Odpowiedzi na pytania badawcze	89
4.2. Weryfikacja hipotez	95

5.	DYSKUSJA	99
6.	WNIOSKI KOŃCOWE, KIERUNKÓW DALSZYCH BADAŃ	105
	ANEKS	128
	Wzór kwestionariusza ankiety	129
	Sektorowa rama kwalifikacji dla sektora turystyki (podrama dla przewodników turystycznych, pilotów wycieczek i animatorów czasu wolnego)	132
	Program szkolenia pilotów wycieczek z 2011 r.	136
	Program szkolenia pilotów Kadryturystyki.pl z 2023 r.	138
	Opis kwalifikacji „Pilotowanie imprez turystycznych”	140

WPROWADZENIE

Kadry decydują o efektywności turystyki. Od poziomu wykształcenia kadr, ich kwalifikacji, zdolności innowacyjnych zależy w największym stopniu rozwój gospodarki turystycznej i doskonalenie poziomu usług turystycznych. Do pracy w turystyce konieczne jest odpowiednie kształcenie. Wymaga ona nie tylko wiedzy i doświadczenia, umiejętności organizatorskich, znajomości języków obcych i różnych predyspozycji zawodowych, ale również inwencji i elastyczności wobec zmieniających się warunków działania (Kruczek 2008). W systemie obsługi turystów szczególną odgrywają rolę odgrywają piloci wycieczek i przewodnicy turystyczni. Właśnie od ich kompetencji i profesjonalnego wykonywania obowiązków zależy poziom satysfakcji turystów z udziału w zorganizowanej podróży, a często błędy organizatora turystyki mogą być naprawione przez profesjonalne zachowanie pilota wycieczek (Pawlusiński 2007, s. 188).

Sprawność realizacji programów wycieczek oraz ich jakość i zadowolenie uczestników są w 80% warunkowane kompetencjami pilotów (Kozłowska 2006). Krytyczne opinie o ich pracy, duża fluktuacja i odchodzenie od zawodu wskazują, iż przygotowanie zawodowe pilotów wycieczek nie jest adekwatne do oczekiwań pracodawców czyli organizatorów turystyki i przede wszystkim samych turystów.

W publikacjach dotyczących obsługi ruchu turystycznego bardzo często podkreśla się bardzo ważną rolę pilotów wycieczek i przewodników turystycznych w kształtowaniu jakości oferty turystycznej. Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek tworzą grupę zawodów bezpośrednio związanych z obsługą turystów, często zawody te nazywane są zawodami służebnymi (Pawlusiński 2007, s. 188). W Sektorowej Ramie Kwalifikacji – Turystyka dla tych zawodów utworzono utworzone odrębną pod ramę (Kruczek 2017). Opisano w niej niezbędne do pełnienia funkcji przewodnika i pilota kompetencje (wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne). Od pilota wycieczek i przewodnika turystycznego oczekuje się umiejętności pracy z ludźmi, łatwości nawiązywania kontaktów, tolerancyjności, bezstronności. Mają one łagodzić konflikty w grupie turystów, umieć udzielić pierwszej pomocy w nagłych wypadkach, a także służyć radę w podejmowaniu ważnych decyzji. Pożądaną cechą jest umiejętność pracy w sytuacjach stresowych.

W obsłudze turystów bardzo ważną rolę odgrywa jakość świadczonych usług. Stanowi ona nieodłączny element zarówno procesu tworzenia produktu turystycznego, który warunkuje zaspokajanie potrzeb i oczekiwań turystów, jak i obsługi turystów. Najrzetelniejszym miernikiem jakości świadczonej usługi turystycznej jest zadowolony klient (Heung, Vincent 2008).

Jakość usługi można również scharakteryzować jako całokształt właściwości, które decydują o jej zdolności do zaspokajania potrzeb (Łunarska 2008). Jakość definiuje się jako *„stopień spełnienia oczekiwań nabywców. Usługa ma odpowiednią jakość, jeśli jej realizacja spełnia lub przekracza oczekiwania nabywców”*. Najprościej mówiąc, jakość usługi to wychodzenie podmiotów prowadzących działalność usługową naprzeciw wymaganiom klienta (Lewandowska 2007).

Jakość rozpatrywana jest również jako wypadkową pomiędzy oczekiwaniami klientów a faktycznie uzyskanym poziomem jakości usługi. Jakość oczekiwana jest kategorią złożoną, uwarunkowaną oczekiwaniami klienta wobec produktu oraz przewidywaniami, co do jego jakości (Maciąg 2010). Oczekiwania wobec produktu usługowego są przede wszystkim uwarunkowane osobistymi potrzebami, indywidualną postawą, oczekiwaniami w stosunku do procesu usługowego, w tym roli klienta w jego realizacji, przejściowymi sytuacjami awaryjnymi i problemami z usługami, oceną usług alternatywnych oraz czynnikami sytuacyjnymi (zła pogoda, katastrofy, zatłoczenie itp.).

W wypadku usług pilota wycieczek duży wpływ na jakość usługi ma usposobienie osoby przeprowadzającej wycieczkę (pilota, przewodnika), jego kompetencje oraz nastawienie na klienta. Wśród pożądanых cech, umiejętności i kompetencji przewodników i pilotów, można wymienić:

1. Poziom wiedzy specjalistycznej (m.in. o historii, zabytkach, przyrodzie, pokonywanej trasie itp.),
2. Poziom wiedzy ogólnej (o społeczeństwie, kulturze, różnych zjawiskach społeczno-gospodarczych, polityce),
3. Znajomość geografii miasta, regionu, trasy przejazdu,
4. Umiejętność selekcji informacji,
5. Umiejętność nawiązywania kontaktu z turystami,
6. Umiejętność wystawiania się,
7. Znajomość języka obcego,

8. Cierpliwość, opanowanie w działaniu,
9. Umiejętność rozwiązywania problemów (np. konflikty w grupie turystów),
10. Punktualność,
11. Sprawność realizacji programu (np. zakwaterowanie turystów, zakup biletów organizacja transferów, itp.),
12. Umiejętność wzbudzania zaufania,
13. Schludny wygląd, dobra prezencja,
14. Poziom kultury osobistej,
15. Dobra sprawność fizyczna, kondycja odpowiednia do zadań.

Pilot, jako osoba odpowiedzialna przede wszystkim za właściwą realizację programu wycieczki, dlatego powinien posiadać dużą sprawność organizacyjną. Sprawny organizacyjnie pilot ma przygotowany plan działania na każdy dzień, wycucie czasu, wypracowane metody i techniki pracy z grupą, udzielania informacji. Sprawność organizacyjna, umiejętności interpersonalne i szerokie kompetencje zdaniem Grzegorza Gołębskiego cechują dobrego pilota wycieczek (Gołębski 2001, s. 34).

Przegląd badań nad pilotami wycieczek

W dobie globalizacji w turystyce uczestniczą turyści z różnych części świata, a piloci wycieczek mogą odgrywać znaczącą rolę w kształtowaniu wizerunku odwiedzanego kraju i regionu oraz w podnoszeniu zadowolenia z podróży. Przewodnik i pilot wycieczki często pełnią rolę lidera, tłumacza, mediatora, interpretatora, reprezentanta kraju, pomostu między różnymi kulturami, katalizatora społecznego (Holloway 1981, Schmidt 1979, Weiler, Davis 1993, Salazar 2005). Erik Cohen (1985, s. 5 i dalsze) wyróżnia cztery rodzaje pracy pilota, a mianowicie rolę przewodnika, organizatora, interpretatora i animatora. Janusz Zdebski i Ryszard Winiarski wiążą rolę pilota wycieczek i przewodnika turystycznego z karierą szeroko pojętego animatora turystyki (2008, s. 37).

Wielu autorów potwierdza, że jakość pracy przewodnika i pilota wycieczek jest istotnym czynnikiem pomagającym w osiągnięciu zadowolenia turystów (Geva, Goldman 1991; Mossberg 1995). Wpływa to na reputację biura podróży, kraju

i regionu. Pilot ma też wpływ na podejmowanie przez turystę decyzji o ponownym odwiedzeniu danego miejsca czy polecenie regionu lub kraju znajomym. Ponadto przewodnicy i piloci mają także możliwość przekształcania prostego zwiedzania w niezwykle doświadczenie turysty (Ap, Wong 2001). Pełnią również istotną rolę edukacyjną (Gryszel 2007, Kruczek 2010b).

Armin Mikos von Rohrscheidt (2014) ukazuje funkcje współczesnego pilota jako interpretatora dziedzictwa i przestrzeni a także organizatora, doradcy i opiekuna oraz animatora wspólnej eksploracji oraz pośrednika kulturowego.

Jednakże, mimo wysoko ocenianej roli jaką pełnią piloci wycieczek w kształtowaniu jakości oferty turystycznej, zawód pilota wycieczek jest swoistego rodzaju „Kopciuszkim” wśród zawodów turystycznych – atrakcyjny, pożyteczny, ale często niedoceniany i lekceważony. Wielu uczestników wycieczek postrzega ten zawód jako atrakcyjną pracę marzeń. Nie mają oni jednak świadomości o kulisach wykonywania tego zawodu, o umiejętnościach i kompetencjach jakie powinien posiadać profesjonalny pilot wycieczek. Problematykę tę szeroko poruszają w swoich publikacjach Dorota Kozłowska i Wojciech Ryszkowski (2005, 2007). Opisują oni kompetencje formalno-prawne pilotów (2013) oraz model 101 kompetencji pilota wycieczek (2011). W konkluzji swoich dociekań formułują opinię o postępującej profesjonalizacji zawodu pilota wycieczek.

Problematykę kompetencji kandydatów na pilotów wycieczek w oparciu o przeprowadzenie badania przedstawiają Łukasz Krzywoszański i Radosława Herzog-Krzywoszańska (2015). Kwestionariusz ten służy do diagnozowania kompetencji w sytuacjach intymnych, ekspozycji społecznej i wymagających asertywności oraz ogólnego poziomu kompetencji społecznych. Autorzy stwierdzili, że zarówno u kandydatek, jak i kandydatów do pracy w zawodzie pilota wycieczek wystąpił wyższy niż w próbie normalizacyjnej poziom społecznych kompetencji determinujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach ekspozycji społecznej oraz w sytuacjach wymagających asertywności.

Od momentu uchwalenia ustawy o usługach turystycznych regulującej funkcjonowanie zawodu przewodnika turystycznego i pilota wycieczek (Ustawa 1997) wielokrotnie podejmowano badania w środowisku pilotów wycieczek i przewodników. Już w 1977 przeprowadzono pierwsze badania losów zawodowych pilotów wycieczek zagranicznych na próbie liczącej 603 osoby, wylosowanych z internetowego rejestru

pilotów wycieczek. Oprócz ankiet z pilotami przeprowadzono również wywiady z kandydatami na pilotów na kilku kursach pilotów prowadzonych w Krakowie (Kruczek 2000, 2010a).

Kolejne obszerne badania w środowisku przewodników i pilotów wycieczek przeprowadził w 2005 r. Krzysztof Podemski (2006). Dotyczyły one m.in. zasad zatrudniania przewodników i pilotów wycieczek, systemu szkoleń, zakresu posiadanych uprawnień, zagrożeń dla zawodu przewodnika i pilota wycieczek po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej. Respondenci oceniali m.in. współpracę z organizatorami turystyki. Stwierdzono, że touroperatorzy i szkoły, w dalszej kolejności zaś zakłady pracy i kościoły, to dominujący partnerzy dla pilotów i przewodników. Z reguły badani współpracowali maksymalnie z trzema touroperatorami. Współpracę tę oceniają średnio na *cztery z minusem*.

W 2006 roku badania nad jakością usług przewodnika i pilota przeprowadził Piotr Gryszeł (2007). Celem tych badań było wskazanie roli przewodników turystycznych i pilotów wycieczek w bezpośredniej obsłudze ruchu turystycznego oraz analiza problemów związanych z ich kształceniem i wykonywaniem zawodu. Prawne warunki współpracy pilota wycieczek z organizatorami turystyki analizuje Piotr Cybula (2006), wskazując na najczęściej podejmowane formy zatrudniania pilotów (umowa zlecenie, umowa o pracę).

W odniesieniu do potrzeb dynamicznie rozwijające się turystyki kulturowej sformułowane zostały w czasie dyskusji na Gnieźnieńskim Forum Ekspertów Turystyki Kulturowej i opublikowane na łamach czasopisma „Turystyka Kulturowa” podstawowe elementy jakie powinny być uwzględnione w procesie kształcenia pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Umiejętności i zakres...2010). W czasie dyskusji potwierdzono, że rola przewodnika i pilota w żadnej innej formie turystyki nie jest tak istotna jak w turystyce kulturowej.

Kolejne badania rynku pracy sektora przewodników i pilotów związane były z wprowadzoną w 2014 r. deregulacją zawodów, która objęła przewodników miejskich, terenowych i pilotów wycieczek. Badania te przeprowadzone z inicjatywy Ministerstwa Sportu i Turystyki wskazują na pogorszenie sytuacji zawodowej pilotów wycieczek i przewodników turystycznych na skutek wprowadzonej deregulacji. Przede wszystkim pogorszyła się sytuacja ekonomiczna 2/3 spośród badanych

respondentów. Wpływ na to miało zmniejszenie liczby miejsc pracy (dla ok. 60%). (Janczak 2015).

Na podstawie załączonych do raportu komentarzy respondentów zwrócono uwagę na negatywne skutki deregulacji, takie jak:

- powiększenie się szarej strefy wśród pilotów wycieczek przewodników turystycznych (spadek wpływów do budżetu państwa z tytułu podatków, powstanie nieuczciwej konkurencji),
- obniżenie się jakości usług,
- brak możliwości weryfikacji poziomu wiedzy osób rozpoczynających pracę w zawodach pilota i przewodnika,
- brak możliwości uzyskania certyfikatu pożądanego wciąż przez pracodawców,
- zatrudnianie obcokrajowców jako pilotów wycieczek (co skutkuje odpływem podatków do kas innych państw, a także przekazywaniem błędnych historycznie i merytorycznie informacji),
- wzrost zakresu obowiązków w ramach jednego zawodu bądź powierzanie dodatkowych usług, takich jak oprowadzanie osobom bez odpowiednich kwalifikacji, np. kierowcom.

W 2018 r. zespół pracowników AWF Kraków pod kierunkiem Zygmunta Kruczka przeprowadził badania rynku pracy i pilotów wycieczek i przewodników turystycznych w których zbadano m.in. jakość usług pilotów wycieczek świadczonych przez przewodników turystycznych i pilotów wycieczek po deregulacji zawodu przewodnika turystycznego i pilota wycieczek, czyli w nowej rzeczywistości gospodarczej. Wyniki badań zaprezentowane na konferencji zorganizowanej przez AWF i Urząd Miasta Krakowa zostały opublikowane opublikowania w 2020 r. specjalnym numerze czasopisma „Folia Turistica” (nr 54) i w monografii „Rynek pracy przewodników turystycznych, pilotów wycieczek i animatorów czasu wolnego”¹. Wśród artykułów zamieszczonych w „Folia Turistica” znajdziemy diagnozę rynku pracy przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, z wskazaniem dominujących form zatrudnienia, sposobów oferowania i poszukiwania pracy, statusu pracodawców, oraz wielkości wynagrodzenia za świadczone usługi (Kruczek, Alejskiak,

¹ Autorka brała udział w tych badaniach zajmując się problematyką form poszukiwania i oferowania pracy pilotom wycieczek.

Mazanek 2020). Badania wykazały, że rynek pracy przewodników turystycznych i pilockich jest zdywersyfikowany w odniesieniu do form zatrudnienia, gdzie dominującą formą jest umowa zlecenie albo prowadzenie własnej działalności gospodarczej. Podjęcie pracy w charakterze przewodnika lub pilota jako stałego źródła utrzymania oceniono jako trudne ze względu na sezonowość usług turystycznych i niskie zarobki. Więcej niż połowa badanych pilotów deklaruje przynależność do stowarzyszeń lub klubów, co znacznie ułatwia im pozyskiwanie ofert pracy, wymianę doświadczeń, udział w różnorodnych szkoleniach podwyższających kwalifikacje, kontakt z branżą turystyczną oraz budowania własnego wizerunku na rynku pracy. Deregulacja zawodu pilota, zdaniem badanych, znacznie obniżyła prestiż zawodu pilota, dlatego większość pilotów deklaruje chęć potwierdzenia własnych kwalifikacji w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

Jakość usług pilotów wycieczek oraz przewodników górskich, miejskich, terenowych analizuje Piotr Gryszel (2020), konkludując, że nie można jednoznacznie ocenić, czy deregulacja zawodów przewodnika i pilota wycieczek miała wpływ na jakość świadczonych przez nich usług, ale usługi pilotów charakteryzuje wysoka jakość i profesjonalizm odpowiedni do wymagań turystów.

Problematykę ekonomii doświadczeń w odniesieniu do usług pilotów porusza Andrzej Stasiak (2020) wskazując najważniejsze narzędzia inscenizowania doświadczeń turystów przez pilotów i przewodników. Stwierdza, że zadaniem pilotów wycieczek powinna być dbałość o pożądany kształt końcowego doświadczenia uczestników wyjazdu, a najważniejszym narzędziem kreowania doświadczeń turystycznych jest storytelling.

Na możliwość wykorzystania Sektorowej Ramy Kwalifikacji sektora turystyki do opisu kwalifikacji z obszaru pilotażu wycieczek turystycznego wskazuje Hanna Zawistowska (2020). Przeprowadzona w artykule analiza regulacji prawnych i materiałów źródłowych związanych z Zintegrowanym Systemem Kwalifikacji oraz Sektorową Ramą Kwalifikacji (dla Sektora Turystyki), daje możliwość, zdaniem autorki, wykorzystania ramy do opisu kwalifikacji z obszaru pilotażu wycieczek i przewodnictwa turystycznego. W 2018 r. została wpisana do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji pierwsza kwalifikacja – „pilotowanie imprez turystycznych”, a 2 lata później kwalifikacji „pilotowanie imprez typu incentive”. Ramę Kwalifikacji dla branży

przewodników turystycznych, pilotów wycieczek i animatorów czasu wolnego załączono w aneksie (str 132).

Perspektywy rozwoju usług przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, opisano w siedmiu przypuszczalnych trendów nawiązujących do globalnych trendów w turystyce, nowych technologii komunikowania się oraz upowszechniania mediów społecznościowych, gospodarki współdzielenia, unifikacji zawodów przewodnika i pilota, globalizacji i mobilności społecznej opisuje Zygmunt Kruczek (2020). Katarzyna Gmyrek-Gołąb oraz Anna Czulińska-Bukowska (2020) prezentują wyniki badań nad wykorzystaniem Internetu i mediów społecznościowych w oferowaniu i poszukiwaniu pracy przez przewodników oraz pilotów wycieczek. Stwierdzają, że portale społecznościowe dzięki powszechnej dostępności, a także łatwości przekazu, są skutecznym narzędziem marketingowym tworząc giełdą wymiany ofert pracy.

Z inicjatywy Sektorowej Rady Kwalifikacji. Turystyka Instytut Turystyki w Krakowie prowadził w ramach projektu POWER 02.12.00-00-0010/16 „Zwiększenie wiedzy o potrzebach kwalifikacyjno-zawodowych” - badania opinii pracodawców dotyczące luki kompetencyjnej kadr w sektorze turystyki. Czwarta część tego raportu dotyczyła pilotów, przewodników i animatorów czasu wolnego (Kruczek 2018). Kolejne badania w ramach tego projektu dotyczyły dostosowanie kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym dla podsektora – przewodnicy i piloci wycieczek. Objęły one analizę kierunków studiów, specjalizacji i przedmiotów występujących w programach nauczania na kierunkach turystycznych Uczelni, mających związek z przygotowaniem kadr do pracy w roli przewodnika i pilota wycieczek. Osobny rozdział poświęcono ocenie przygotowania absolwentów tych kierunków do wykonywania zawodu przewodnika i pilota, dokonanej przez pracodawców. Zamieszczono w tym rozdziale również uwagi edukatorów – przedstawicieli uczelni turystycznych o problemach kształcenia dla tego sektora, a także samych przewodników i pilotów wycieczek, wśród których byli również absolwenci tych Uczelni. Z badań tych wynika, że Uczelnie, prowadzące turystyczne kierunki kształcenia dają tylko ogólne podstawy w ramach przedmiotów kierunkowych i specjalizacji do pracy w zawodach przewodnik turystyczny i pilot wycieczek. Nie każdy absolwent wyższej uczelni ma odpowiednie predyspozycje do bycia przewodnikiem czy pilotem. Również jego umiejętności metodyczne wymagają uzupełnienia drogą kursowego doksztalcania i praktyki. Pracodawcy oczekują od osób

starających się o zatrudnienie w roli przewodnika czy pilota potwierdzenia posiadanych kwalifikacji (Kruczek 2022).

Problematykę kształcenia kadr do wykonywania zawodu pilota wycieczek podjęła Anna Pękała-Jastrzębska (2023). Poddała ona analizie specyfikę tego procesu, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji na rynku turystycznym w okresie pandemii covid-19. Odniosła się również do wymagań i oczekiwań organizatorów imprez turystycznych, którzy kreują miejsca pracy dla pilotów wycieczek i weryfikują jakość świadczonych przez nich usług.

Miejsce problematyki badawczej w naukach kulturze fizycznej

Zdaniem Dobiesława Dudka (2018, s. 99) już w okresie międzywojennym wielu specjalistów nawiązując do tradycji pionierów górskich oraz wodnych wędrówek traktowało turystykę jako integralną część masowej kultury fizycznej. Miedzy innymi Mieczysław Orłowicz (1937) pisał, że turystyka „*rozwija w niesłychany sposób odwagę, przedsiębiorczość, spryt, zaradność, wytrwałość i podobne cechy charakteru*” (cytuję za Dudek 2018, s. 99). Już w 1928 r. Ministerstwo Wyznań Religijnych i Oświecenia Publicznego w specjalnym okólniku wskazało, że szkolne wycieczki krajoznawczo-turystyczne są ważnym uzupełnieniem wychowania fizycznego.² Praca poświęcona jest pilotom wycieczek, którzy współcześnie realizują cele wskazane w cytowanym okólniku. Wśród specyficznych rodzajów wyjazdów obsługiwanych przez pilotów występują różne formy turystyki aktywnej (zwane też kwalifikowaną) jak np. wędrówki górskie, trekking, tramping, czy imprezy turystyki sportowej wymagające odpowiedniej kondycji i umiejętności.

Wg Zbigniewa Krawczyka (1993) „*kultura fizyczna to względnie intensywny i utrwalony system zachowań w dziedzinie dbałości o rozwój fizyczny, sprawność ruchową, zdrowie i urodę, fizyczną doskonałość i ekspresję człowieka, polegający wg danych przyjętych w danej zbiorowości wzorów a także rezultaty nowych zachowań*”.

Często przyjmuje się, że aktywność turystyczna rozpatrywana jako uczestnictwo w różnych formach turystyki stwarza możliwość realizacji funkcji kultury fizycznej (Alejski 2009; Szczechowicz 2012, s. 22). Natomiast Zdzisław Ryn (2004, s. 185)

² Okólnik Ministerstwo Wyznań Religijnych i Oświecenia Publicznego, Dziennik Urzędowy MWRiOP, Łódź 1935, s. 127. Cytuję za (Dudek, 2018).

uważa, że „turystyka w sposób naturalny wiąże się ze sferą kondycji fizycznej i psychicznej człowieka, z jego zdrowiem. Ruch i wysiłek fizyczny uprawiany na wolnym powietrzu jest integralną częścią turystyki i rekreacji i stanowi podstawową formę wypoczynku i czynnej regeneracji sił oraz kondycji zdrowotnej” (2004, s.185).

Zarówno w definicji kultury fizycznej jak i turystyki dostrzega się cel wypoczynkowy i wychowawczy, co podkreśla znaczenie jakie ma wartość odnowa sił fizycznych i psychicznych człowiek dla tych dwu zjawisk. Według wytycznych Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO 2017) jakość w turystyce jest traktowana jako składowa jakości życia podczas pobytu turystów poza miejscem zamieszkania. Według UNWTO jakość usług, w tym usług przewodników i pilotów wycieczek to zaspakajanie za ustaloną i przyjętą cenę wszystkich zgodnych z prawem żądań i oczekiwań klienta, jednocześnie przestrzegając wymagania higieny, bezpieczeństwa i dostępności usług turystycznych oraz harmonii środowiska ludzkiego i przyrodniczego.

Skuteczne świadczenie usług przez pilotów wycieczek wymaga dobrej sprawności fizycznej, zdrowia i kondycji, obsługa turystów przez pilota trwa bowiem przez 24 godziny. Utrzymywanie organizmu w sprawności poprzez różne aktywności fizyczne jest jednym z czynników determinujących jakość usług pilotów wycieczek.

W praktyce obsługi turystów spotykamy się często z oczekiwaniem od pracodawcy, że pilot nie będzie tylko osobą odpowiedzialna za realizacja programu, ale będzie również predystynowany do obsługi aktywnych form turystyki (tramping, trekking, itp.), co wymagać będzie wyższego niż przeciętny poziomu sprawności fizycznej.

Planowane przez autorkę badania jakości usług pilotów wycieczek mieszczą się zatem częściowo w problematyce nauk o kulturze fizycznej. Jedno z pytań kierowanych do respondentów w czasie badań dotyczyło znaczenia sprawności fizycznej w pracy pilotów wycieczek.

Cel pracy

Celem pracy jest identyfikacja i ocena czynników determinujących jakość usług pilotów wycieczek. Analizie poddane zostanie 8 cech opisujących wiedzę, umiejętności i kompetencje pilotów wycieczek oraz ich predyspozycje do wykonywania tego

zawodu. Osiągnięte wyniki posłużą do oceny znaczenia poszczególnych czynników dla jakości pracy pilotów wycieczek.

Przyjęto założenie, że do tych czynników należeć będą:

1. Wiedza,
2. Umiejętności,
3. Kompetencje społeczne,
4. Sprawność fizyczna,
5. Forma turystyki (krajoznawcza, wypoczynkowa, aktywna),
6. Obsługiwani „Turyści” – ich zainteresowania, motywacje, kultura osobista,
7. Zleceniodawca – jego wymagania i wynagradzanie,
8. Miejsce świadczenie usług – trasa, miejsce docelowe.

Trzy pierwsze czynniki (wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne) opisane są w Sektorowej Ramie Kwalifikacji – Sektor Turystyka (Kruczek 2015), pozostałe wynikają z predyspozycji zawodowych, formy turystyki oraz uwarunkowań organizacyjnych i wymagań pracodawcy.

Pytania badawcze

Dla uszczegółowienie i lepszego sprecyzowania celów pracy, sformułowano następujące pytania badawcze, na które odpowiedzi udzielono (starano się udzielić) w kolejnych rozdziałach pracy:

1. Jaki jest stan badań związanych z pracą pilotów wycieczek i czy te badania są wystarczające, komplementarne i jednoznaczne?
2. Jak ewaluował zawód pilota wycieczek w Polsce i na świecie?
3. Jakie są formy regulacja tego zawodu w Polsce i na świecie?
4. Jakie są skutki deregulacji tego zawodu w Polsce?
5. Czym charakteryzuje się grupa zawodowa jaką stanowią piloci wycieczek?
6. Jakie czynniki wpływają na pracę pilota wycieczek?

Hipotezy robocze

Na podstawie dokonanego przeglądu dotychczasowych badań oraz własnych doświadczeń (autorka jest czynna pilotką wycieczką oraz właścicielką firmy „Anima Tour”) sformułowane zostały następujące hipotezy:

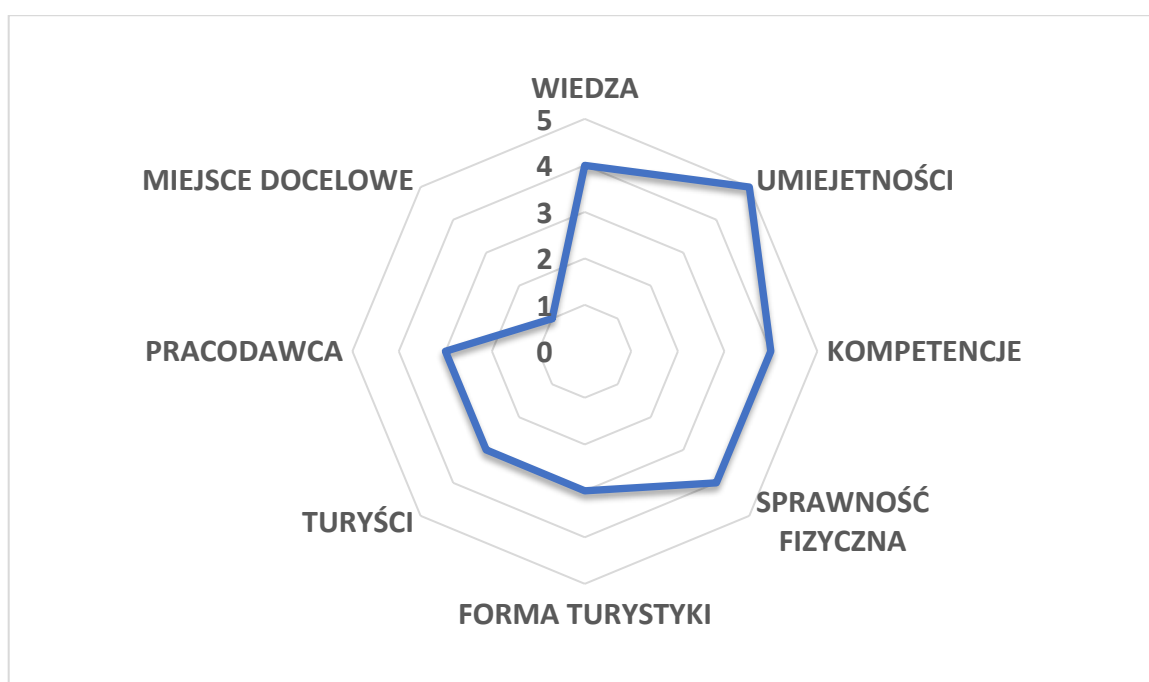
H1 - Największe znaczenie dla jakości obsługi grup turystów przez pilotów wycieczek mają ich umiejętności

H2 - Wiedza oraz kompetencje społeczne mają równorzędne, ale niższe znaczenie w warsztacie pracy pilota wycieczek,

H3 - Sprawność fizyczna jest niedocenianym komponentem zawodowych kompetencji pilota wycieczek,

H4 - Mniejszą wagę relatywnie odgrywają takie cechy jak miejsce, gdzie świadczone są usługi, forma turystyki, typy turystów oraz pracodawca.

Przyjęte hipotezy w zakładanej hierarchii ważności przedstawia rycina 1. Dla zobrazowania wartości poszczególnych cech posłużono się skalą Likerta.



Rycina 1. Zakładana w hipotezach ważność czynników determinujących pracę pilotów wycieczek (opracowanie własne)

Zakres badań

Zakres przedmiotowy:

Przedmiotem badań są piloci wycieczek, a w szczególności ewolucja tego zawodu, jego uregulowanie, a także kwalifikacje i kompetencje oraz jakość świadczonych usług. Przez kwalifikacje rozumiemy określony zestaw efektów uczenia się – zgodnych z ustalonymi standardami – których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez upoważnioną instytucję. Kompetencje natomiast traktowane są jako zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania (Słownik 2017)³. Jakość usług turystycznych traktowana jest jako kategoria interdyscyplinarna – subiektywna i relatywna; oznacza ona zgodność cech dobra albo usługi turystycznej z wymaganiami i oczekiwaniami turystów, płacących z nią określoną cenę (Gołębowski red, 2002, s. 368).

Zakres przestrzenny:

Badania zostały przeprowadzone na terenie całego kraju, w szczególności w dużych miastach Polski (Kraków, Warszawa, Gdańsk, Wrocław, Poznań), w których zarejestrowano najwięcej czynnych pilotów obsługujących grupy turystów. Wypowiadali się także polscy piloci wycieczek mieszkający za granicą. Strukturę przestrzenną respondentów przedstawia rycina 16 na str 75.

Zakres czasowy:

Badania empiryczne metodą sondażu diagnostycznego, z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety (wzór w aneksie) zostały przeprowadzone na początku 2022 roku, czyli w schyłkowym okresie pandemii covid-19. Analizy wyników badań i porównanie ich z źródłami zastanymi przeprowadzono w 2023 r.

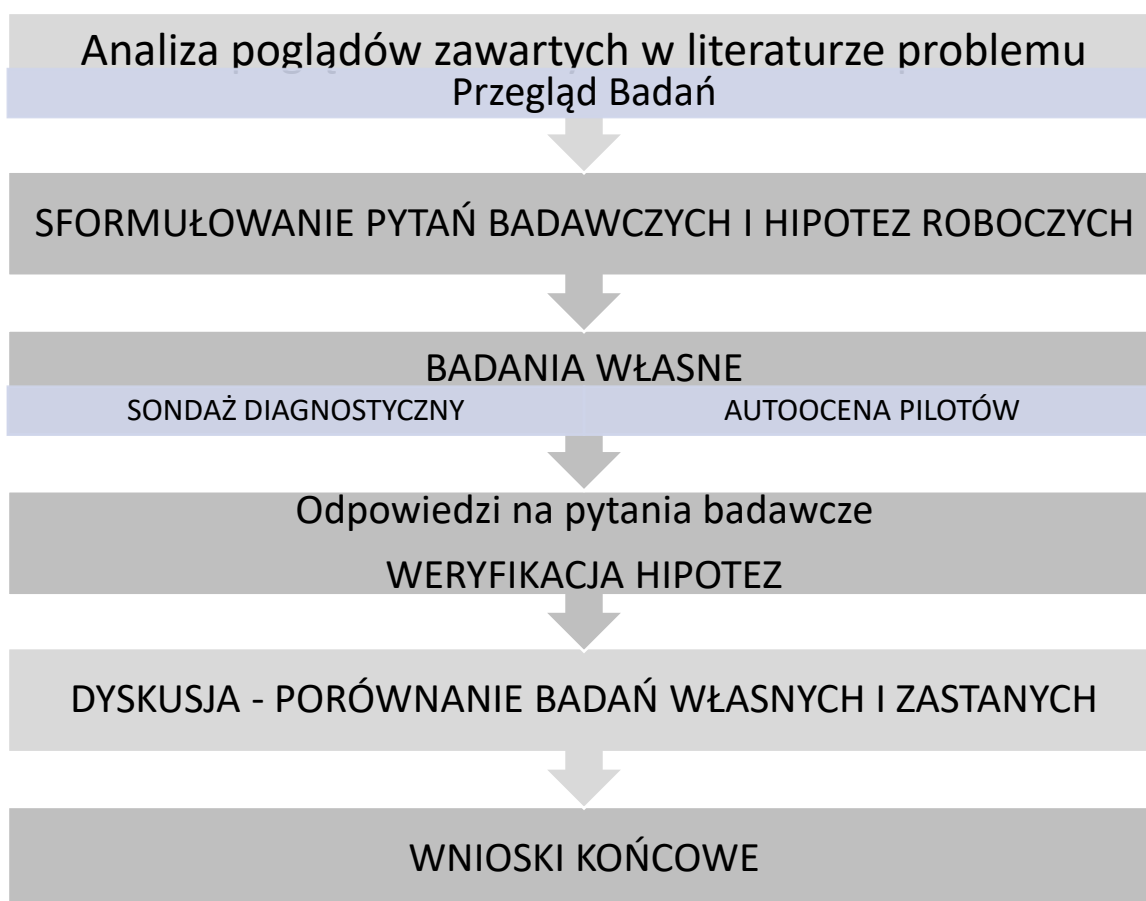
Wykorzystane metody i techniki badań

W pracy wykorzystane zostaną zarówno źródła wtórne jak i pierwotne. Pierwsze pochodzą z przeprowadzonych już badań, dostępnych raportów oraz innych

³ Definicja ta jest zgodna z definicją podaną w załączniku do zalecenia Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 kwietnia 2008 roku.

dostępnych opracowań. Technika desk research pozwoliła na dokonanie przeglądu literatury i sformułowanie pytań badawczych oraz hipotez. Z kolei materiały pierwotne stanowią wyniki badań własnych. Zostały one przeprowadzone z wykorzystaniem metody sondażu diagnostycznego, która pozwala na poznanie określonego zjawiska społecznego, ustalenie jego zasięgu, zakresu, poziomu i intensywności. Wykorzystując kwestionariusz ankiety dostarczonej pilotom wycieczek uzyskano ich opinie na temat czynników determinujących jakość pracy pilotów wycieczek. Uzyskane wyniki badań empirycznych zostały przetworzone z wykorzystaniem metod statystycznych. Szczegółowy opis metodologii badań oraz stosowanych narzędzi i technik zawarto w rozdziale 4.

Schemat postępowania metodologicznego przedstawia rycina 2.



Rycina 2. Schemat postępowania metodologicznego (opracowanie własne)

CZĘŚĆ I. PILOCI WYCIECZEK – KSZTAŁTOWANIE SIĘ ZAWODU

1. ZARYS HISTORII PILOTAŻU WYCIECZEK

1.1. Narodziny pilotowania

Przewodnictwo jest co najmniej tak stare jak turystyka (Martyniuk, Ring, Boruszczak 1980, s.16), jego tradycje sięgają początków podróżowania. Historyk turystyki - Jerzy Schnayder [1959] dowodzi, że *„już w najbardziej odległych czasach w miejscach uczęszczanych można było spotkać człowieka, który chętnie udzielał informacji, za wynagrodzenie. Już 2350 lat temu grecki wojownik i pisarz Ksenofont zastanawiał się jak też zorganizować obsługę ówczesnych podróżnych. Był on również inspiratorem pierwszego podręcznika o turystyce. Dał w nim wskazówki pomocne przy pozyskiwaniu podróżnych”*.

Należy dodać, że jeszcze wcześniej, bo w starożytnym Egipcie, najpóźniej w okresie Średniego Państwa, pielgrzymom odwiedzającym święte miejsca towarzyszyli w zwiedzaniu gospodarze - kapłani, wyjaśniający im znaczenie symboli i codziennych ceremonii (Cruz 2008, s. 14). Później, już w klasycznej Grecji, liczniejsze wizyty odwiedzających w niektórych miejscach (jak Olimpia) stworzyły popyt na nowe profesje. Tych pierwszych przewodników nazywano **„perigetai”** (czyli oprowadzaczami), ale także **„exegetai”** (objaśniaczami). Możemy ich określić jako zawodowców w sensie głównego zatrudnienia. Chętnie jednak, w celu osiągnięcia efektu atrakcyjności, mieszały oni fakty z legendami i fikcją (Casson 1974).

Później, bo w okresie rzymskim, zamożnym turystom z metropolii odwiedzającym indywidualnie Grecję towarzyszyli nie tylko obeznani z miejscowymi realiami, znający język i miejsca usług **opiekunowie - logistycy** (odpowiedniki dzisiejszych pilotów), lecz w wielu miejscach helleńskiego dziedzictwa (jak ateński Akropol, Korynt, Epidauros, Olimpia i inne) oczekiwali na nich miejscowi „wyjaśniacze” (Casson 1974, s. 85–94, 265; Cruz 2008, s. 14).

W odróżnieniu od bogatej i sięgającej czasów starożytnych historii przewodnictwa, tradycje pilotażu są mniej znane. Prekursorami pilotów byli zapewne w XVI/XIX w. dragomani. Niezbędny towarzysz dłuższej wyprawy wschodniej – **dragoman** (*arabski: targuman*)– to znający kilka języków tłumacz i pośrednik, często główny organizator

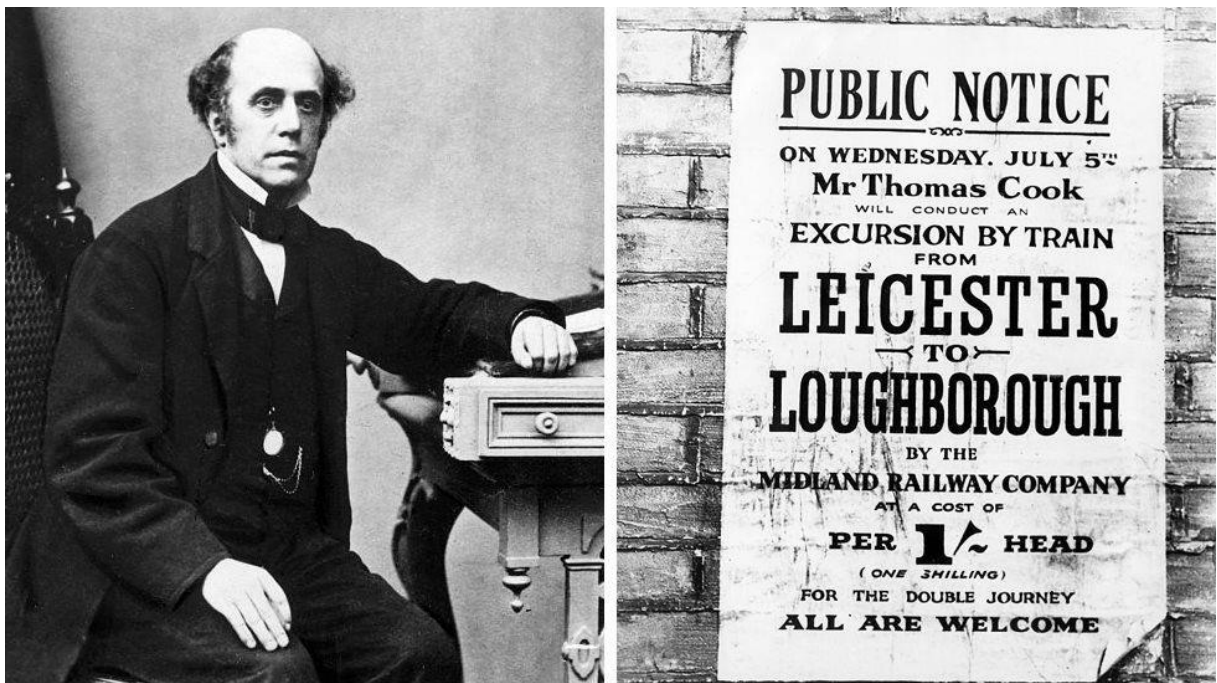
podróży i przewodnik, dbający o jej udany przebieg. Funkcja dragomana miała szczególne znaczenie w imperium otomańskim, a jego obowiązki wiązały się często z zadaniami dyplomatycznymi, zwłaszcza w kontaktach Wielkiej Porty z krajami chrześcijańskimi. Słynnym dragomanem był urodzony we Lwowie 1610 r. Wojciech Bobowski. Adam hr. Potocki w czasie swojej podróży nilowej w latach 1852–1853 korzystał z usług dragomana Antonio, poleconego przez hrabinę Kisielową, miał on poza tym rekomendacje ambasadora Rosji w Bejrucie. Dragomanów zatrudniała i kształciła Austria Habsburgów i Rosja carska. Stojąc w cieniu swego chlebodawcy, mógł on, z racji swej znajomości Wschodu, w subtelny sposób sterować umiejętnie dawkowaną poradą i sugestią. Niektórzy z nich stawali się sławni, otrzymywali od podróżnych certyfikaty i rekomendacje. Jednak dysponowali jedynie ograniczoną wiedzą na temat zabytków i historii. Będąc „kluczowymi informatorami”, dragomani monopolizowali informacje o współczesnym stanie kraju i narzucali podróżnikom własną jej interpretację (Tracz 2009).



Rycina 3. Towarzystwo podróżne Adama Potockiego zgromadzone na pomoście *dahabiji*, wśród nich dragoman, akwarela F. Tepy, winietka do listu A. Potockiego do matki z Asjut z dnia 30 stycznia 1853 r. (źródło: Tracz 2014, s.129)

Za początek usług pilotażu można uważać czasy Grand Tour w Europie (Jarosz 2002, s. 101) gdy bogaci Anglicy powierzali swoje dzieci opiece towarzyszącym im

przedstawicielom organizatora podróży (nazywano ich **tour couriers**), którzy troszczyli się o dobór hotelu, opłacali dorożki, dawali napiwki, udzielali informacji, czyli wykonywali pracę dzisiejszego pilota (tour leadera). Kreacja zawodu pilota wycieczek w obecnym tego słowa znaczeniu miała miejsce w połowie XIX w. wraz z powstaniem i rozwojem biur podróży. Pierwsze takie biuro zostało założone w 1841 r. w Anglii przez Thomasa Cooka. Organizowane przez niego wycieczki udające się koleją do nadmorskich kąpielisk prowadzili bowiem pierwsi tour leaderzy, a Thomas Cook, uważany za pioniera masowej turystyki, był przy tym przewodnikiem wielu ze swoich wycieczek (Weiler i Black 2015, s. 22).



Rycina 4. Thomas Cook i ulotka promująca wycieczkę koleją z Leicester do Loughborough (źródło: <https://www.bbc.com/news/business-49789073>)

Podróżnicy, uczestnicy elitarnych *Grand Tour* w wiekach XVII i XVIII odwiedzali głównie dwory monarsze, uczelnie, fortece i miejsca wprowadzania nowatorskich rozwiązań technicznych oraz gospodarczych, gdzie byli przyjmowani przez gospodarzy i przez nich lub ich podwładnych oprowadzani (Hachtmann 2007: 43–47). Natomiast głównym interpretatorem „wielkiego świata” był dla nich **tutor (preceptor)** towarzyszący im przez cały okres długiej (trwającej czasem rok, często kilka lat) podróży (Stannek 2001, s. 23; 31, 197). Jego rolę można porównać

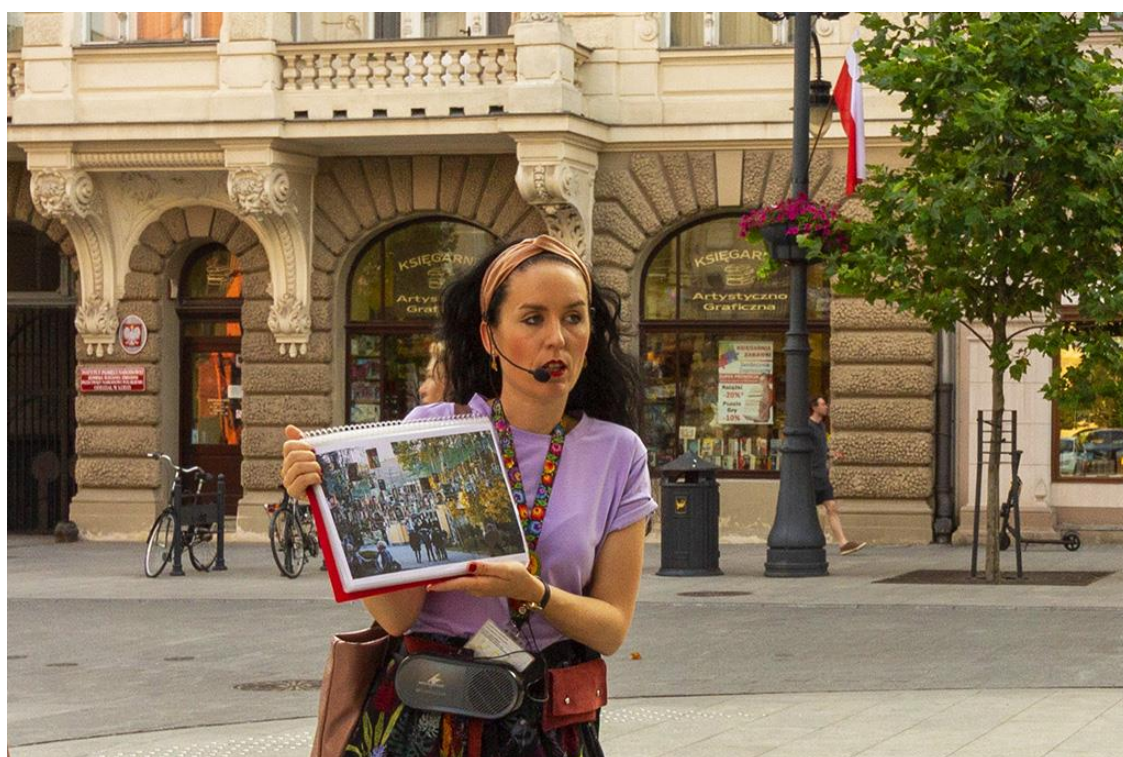
z dzisiejszym pilotem podróży studyjnych. Integralnym elementem wizyt młodych arystokratów w miastach historycznych były uczelnie, gdzie słuchali wykładów oraz świątynie i zabytki, gdzie oprowadzali ich gospodarze lub (rzadziej) miejscowi przewodnicy (Gyr 2010, s. 9–11).

Okres Oświecenia w interesującym nas wymiarze przyniósł nową odmianę kulturowego podróżowania: *Bildungsreise* (czyli podróż kształcącą), a wraz z nią radykalny wzrost zapotrzebowania na profesjonalnych opiekunów i przewodników. Wśród uczestników takich wypraw dominowali członkowie elit uniwersyteckich i zamożniejsi studenci oraz nieliczni na razie przedstawiciele bogacącego się mieszczaństwa (Gonon 2008, s. 4–5). Zarówno organizację ich podróży, jak i spotkanie podczas niej z dziedzictwem wspierali autorzy odrębnego gatunku literackiego – *apodemiki* (Brandt 2013, s. 20). Ten gatunek pisarstwa moglibyśmy określić jako podręczniki zorganizowanego i świadomego podróżowania humanisty. Swe początki ma on już w końcu XVI w., jednak rozwinął się głównie we Francji, Niemczech i Anglii w okresie Oświecenia i zachował popularność do końca wieku XVIII (Stagl 1983, s. 119). Apodemiki zawierały definicje podróży, uwagi nad pożytkami podróżowania, wskazówki na temat organizacji podróży oraz systematycznie ułożone i mocno rozbudowane katalogi pytań do turysty odnoszących się do odwiedzanych miejsc, zwiedzanych obiektów i obserwowanych ludzkich zachowań (Posselt 1795). Były one obliczone nie tylko na uzyskanie maksymalnych korzyści w wymiarze poznawczym, ale i na ukierunkowanie obserwacji oraz kształtowanie osobowości odbiorcy (Stagl 1983, s. 10). Korzystający z takiej publikacji jej użytkownik mógł samodzielnie budować własną, wzbogaconą interpretację świata i zastanego dziedzictwa.

Zawodowymi interpretatorami w służbie uczestników *Bildungsreise* stali się m.in. włoscy **cicerone**⁴: miejscy przewodnicy po Rzymie i innych historycznych miastach, po raz pierwszy wspomniani w roku 1726. Część z nich wypełniała również funkcje dzisiejszego pilota-opiekuna. Ich kompetencje w odniesieniu do dziedzictwa bywały rozmaite. Z usług lokalnych „cicerone” korzystał w kilku miejscach Johann Wolfgang von Goethe podczas swojego pobytu we Włoszech, m.in. na Sycylii (Goethe 1913, s. 283, 294). Ten prekursor romantyzmu zasłużył się również dla upamiętnienia popularnej w jego czasach „uczestniczącej” turystycznej interpretacji dziedzictwa. Jego książka

⁴ Słowo *cicerone* oznacza przewodnika, zwłaszcza po zabytkach czy muzeach, pojawia się w wielu językach, m. in. we włoskim, niemieckim czy łacinie.

„Podróże włoskie” jest najdoskonalszym wzorem literackiej relacji z podróży kulturowej i spotkania z dziedzictwem sporządzanej przez samego turystę. Świadectwem powszechności cicerone jako grupy zawodowej, a może także uznania dla ich wkładu w spotkanie turystów z dziedzictwem, było stosowane już od połowy XIX w. określanie tym mianem fachowych przewodników po zabytkach Italii i dziełach mistrzów włoskich. Przykładem tego jest wydana pierwszy raz w Bazylei w roku 1855 i do dziś publikowana książka „Cicerone” Jacoba Burckhardta (2016).



Ryc. 5. Współczesny „cicerone”, Patrycja Czudak, właścicielka biura podróży „Cicerone” w Łodzi promuje swoje wycieczki (źródło: <http://www.cicerone.pl>, dostęp 01.07.2023)

Przełom XIX i XX wieku to okres dość szybkiego zmniejszania wymiaru czasu pracy i udzielania krótkich urlopów oraz powolnego wzrostu dobrobytu robotników w rozwiniętych gospodarczo krajach Europy i Ameryki Północnej. Rosnący popyt na wyjazdy był przyczyną powstania licznych biur podróży, organizujących głównie wypoczynek poza miejscem zamieszkania, ale także krótkie, regionalne podróże o charakterze poznawczym (Gyr 2010: 23–24). Realizowane głównie z wykorzystaniem transportu kolejowego, obejmowały one swoimi programami zwiedzanie historycznych miast, miejsc ważnych wydarzeń z przeszłości (w tym bitew) oraz miejscowych muzeów i ogrodów zoologicznych.

Popyt na pilotów i przewodników oraz lokalne trasy turystyczne zwiększył się na przełomie lat 20. i 30. XX wieku w wyniku pojawienia się turystyki socjalnej. Mocno wspierały ją autorytarne i totalitarne reżimy Włoch, Niemiec i ZSRR, które w ten sposób dążyły do pozyskania i utrwalenia poparcia szerokich mas jako beneficjentów wypoczynku przez podróże. W tych krajach daje się także zauważyć pierwsze oznaki systematycznego wykorzystania tego państwowo organizowanego zjawiska dla promocji politycznej ideologii. W sferze interpretacji przybierało ono postać tworzenia nowych wystaw eksponujących dziedzictwo „narodowe” lub „ludowe”, jak niemieckie muzea małych ojczyzn *Heimattmuseen* (Mikos v. Rohrscheidt 2014, s. 97) oraz opracowywania obowiązkowych programów zwiedzania miast i obiektów historycznych z akcentowaniem historii „ruchu” czy rewolucji (Semmens 2005, s. 44–55, 97) lub – w sowieckiej Rosji – wprowadzania fikcyjnych wątków historycznych. Towarzyszyła temu cenzura wypowiedzi pilotów i przewodników, a nawet narzucanie im gotowych programów (Mikos v. Rohrscheidt 2018, s. 82–83).

Od zakończenia II wojny światowej aż po koniec lat 60. XX wieku, w okresie rozpowszechnienia się zbiorowych wycieczek do miejsc dziedzictwa i miast historycznych, najliczniejszą grupą osób obsługujących zorganizowane wycieczki byli piloci. Byli oni skoncentrowany na przekazie informacji na temat miejsca i jego geografii oraz historii, a wśród metod zdecydowanie dominował wzorowany na ówczesnej szkole wykład (monolog), ewentualnie uzupełniany opowiadaniem (Weiler i Black 2015, s. 23; Zillinger i in. 2012, s. 2). Takie pojmowanie roli przewodnika znalazło odzwierciedlenie w teoretycznych pracach autorów zajmujących się badaniem społecznych aspektów turystyki, co dobrze ilustrują kluczowe terminy używane dla jej opisanie, wśród których aż do połowy lat 80. dominowały takie jak „**mentor**”, „**tłumacz**”, „**nauczyciel**” ewentualnie „**pośrednik kulturowy**” (Prakash i Chowdary 2010, s. 3–4; Mikos v. Rohrscheidt 2014). Turyści byli faktycznie raczej odbiorcami takiej interpretacji niż jej uczestnikami, a jej głównym atutem w porównaniu z teoretyczną lekcją była lokalizacja.

1.2. Kształtowanie się zawodu pilota wycieczek w Polsce

Zapewne już pod koniec XIX w. pierwsi zarejestrowani przez Towarzystwo Tatrzańskie przewodnicy prowadząc wycieczki w Tatry, wykonywali również zadania, które współcześnie pełnią piloci wycieczek, ale początki systemu szkolenia pilotów wycieczek w naszym kraju trzeba wiązać dopiero z powstaniem pierwszego Biura Podróży w Polsce „Orbis” we Lwowie⁵. Pracownicy Orbisu przygotowywani byli do pracy pilota podczas 7-dniowych kursów. Kształcenie opierano o własne materiały szkoleniowe opracowane przez doświadczonych pracowników firmy. Działania wojenne przerwały pracę branży turystycznej (Kozłowska 2011).

Bezpośrednio po zakończeniu II wojny światowej możliwość podróżowania były bardzo ograniczone. Zdecydowany rozwój pilotażu nastąpił po październiku 1956 r. (Lipska, Świątecki, Wandowicz 1992). Coraz liczniej organizowano wycieczki, do transportu wykorzystywano autokary, przemierzano znaczne odległości, zatem dotychczasowe kompetencje przewodnika przestały wystarczać i zaspokajać potrzeby turystów i organizatorów. Nie wystarczyło bowiem posiadać wiedzę na temat odwiedzanego miejsca, trzeba było także zadbać o logistykę wyjazdu (organizację trasy przejazdu, postojów, zakwaterowania, realizację świadczeń i programu). Z drugiej strony informowanie turystów podczas jazdy stało się koniecznością i przewodnicy przybierali postać informatora – wychowawcy. Poza tą funkcją pojawiło się zapotrzebowanie na organizatora administracyjnego, który miał dbać o noclegi, żywienia, a także o to, by zostały zachowane warunki umowy pomiędzy biurem zlecającym i przyjmującym. W ten sposób wyklarowała się funkcja pilota wycieczek (Kulczycki 1977). Do jego obowiązków należała przede wszystkim sprawna realizacja programu wycieczki, troska o jakość świadczonych usług noclegowych, żywieniowych,

⁵ Polskie Biuro Podróży Orbis powstało we Lwowie w 1920 r., było oknem na świat dla obywateli odrodzonego państwa polskiego. Orbis należał do 10 najlepszych biur podróży na świecie. W 1939 roku biuro dysponowało 136 oddziałami w Polsce i 19 za granicą zatrudniając 500 osób. W 1939 roku Orbis obsługiwał ponad 5 milionów klientów. Wojna przerwała działalność biura, a większość majątku spółki została zniszczona. W 1944 roku w Polsce powstało Przedsiębiorstwo Państwowe Orbis, które wykupiło akcje przedwojennej spółki. Do 1956 podstawą działalności Orbisu, typową dla tamtego okresu, była obsługa przejazdów robotników i rolników, jak również organizacja zjazdów młodzieży, spotkań dla pracowników administracji państwowej. Po odwilży politycznej w październiku 1956 Orbis powrócił do organizowania wyjazdów zagranicznych, głównie do krajów bloku wschodniego. Były to pobyty nad Morzem Czarnym i Adriatykiem, Balatonem oraz wycieczki do krajów Europy Zachodniej i cieszące się popularnością rejsy statkiem Batory lub wynajmowanymi statkami radzieckimi. W 1979 obsłużono 1,5 miliona gości w Polsce, a liczba turystów korzystających z usług tego biura podróży przekroczyła 12 miliona osób. W wyniku zmian strukturalnych PBP Orbis przestało działać pod tą nazwą w 2010 r.

transportowych. Rozpoczęły się zorganizowane i przemyślane procesy kształcenia kadr pilockich. Przodował w tym szczególnie „Orbis” oraz tzw. biura młodzieżowe. Jednak kształcenie to odbywało się na potrzeby danego środowiska, a przez to było nieco hermetyczne i nie zawsze absolwenci takich kursów znajdowali zatrudnienie w innych biurach podróży (Lipska, Świątecki, Wandowicz 1992).

Wraz z rozwojem turystyki zagranicznej zarówno przyjazdowej, jak i wyjazdowej, który datuje się na lata sześćdziesiąte ubiegłego wieku, z inicjatywy Głównego Komitetu Kultury Fizycznej i Turystyki (GKKFiT) uregulowano kwestie prowadzenia grup turystycznych. Powołano kierowników – pilotów wycieczek zagranicznych. Dziesięć lat później utworzono państwowe komisje egzaminacyjne i wprowadzono wzory legitymacji oraz odznak. W ciągu 40 lat zmieniały się wiele razy organy wydające uprawnienia pilotom wycieczek – od GKKFiT, poprzez Centralę Turystyczną Orbis, Główny Komitet Turystyki, Główną Komisję ds. Pilotów Wycieczek Zagranicznych usytuowaną przy Urzędzie Kultury Fizycznej i Turystyki, do wojewodów od 2000 r. Kolejna zmiana nastąpiła w 2006 r. w związku z przekazaniem kompetencji związanych z turystyką z urzędów wojewódzkich do urzędów marszałkowskich (Kruczek 2006).

Kształcenia kadr pilockich przybrało znaczące rozmiary. Szacuje się, iż pod koniec lat 70-tych XX wieku było już w kraju ok. 10 tys. osób posiadających dokumenty potwierdzające bycie pilotem, uzyskane w systemie zdobywania uprawnień państwowych (Lipska, Świątecki, Wandowicz 1992).

Rozwijająca się komercjalizacja w sektorze usług turystycznych była czynnikiem aktywizacji biur turystycznych, których wciąż przybywało. Niektóre z nich, ze względu na popyt w zakresie zorganizowanych wyjazdów, zajmowały się kształceniem pilotów wycieczek zagranicznych (np. Polskie Biuro Podróży Orbis, które utworzyło własny Ośrodek Kształcenia Kadr). Funkcjonowały także tzw. młodzieżowe biura podróży jak: Almatour, Juventour, czy Harctour, rekrutujące pilotów spośród studentów, pracowników nauki i działaczy organizacji młodzieżowych i kształcących ich do potrzeb danego środowiska. Z czasem przy większości tych przedsiębiorstw działały Kluby Pilota Wycieczek Zagranicznych, później w niektórych środowiskach powstały pierwsze stowarzyszenia pilotów wycieczek.

W wyniku przekształceń ustrojowych w Polsce dotychczasowe zarządzenia zostały uchylone w 1989 r. jako wydane bez delegacji wynikających z ustaw.

Pod koniec lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku powstały nowe uwarunkowania formalno-prawne turystyki i pojawiły się regulacje wykonywania zawodu pilota wycieczek. Stało się to z chwilą, kiedy weszła w życie Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Wówczas zlikwidowano obowiązujący do tej pory podział na pilotów wycieczek krajowych i zagranicznych⁶. Ustawa precyzowała zadania pilota wycieczek i definiowała, iż mogą je wykonywać wyłącznie osoby, które posiadają uprawnienia zgodne z ustawą. Ustanowiono wzory legitymacji pilota wycieczek i identyfikator (ryc. 6 i 7). Dodatkowo, na organizatorów turystyki, nałożyła obowiązek zapewnienia opieki pilota wycieczek przy grupach co najmniej 10-osobowych.

Okladka zewnętrzna

	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80px;"> <p>Godło państwowe</p> </div> <p>LEGITYMACJA PILOTA WYCIECZEK</p>
--	--

Strony wewnętrzne 1 i 2

<p>Marszałek Województwa MARSHAL OF VOIVODESHIP</p> <p>LEGITYMACJA Nr/CARD NO:</p> <p>..... Imię i nazwisko/Name and surname</p> <p>..... data urodzenia/date of birth</p> <p style="text-align: center;">JEST PILOTEM WYCIECZEK IS A LICENSED TOUR LEADER</p> <p>..... data uzyskania uprawnień podpis/signature licensed since</p>	<p>ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW OBCYCH/LANGUAGES SPOKEN:</p> <p>1. mp. 3. mp.</p> <p>2. mp. 4. mp.</p> <p>Wszelkie władze proszone są o udzielenie pilotowi pomocy w wykonywaniu jego obowiązków.</p> <p>All authorities are kindly requested to render assistance to the holder of this card in performing his/her duties.</p> <p style="text-align: right;">..... pieczęć i podpis /stamp and signature</p> <p>..... data/date</p>
--	---

Opis techniczny:

Legitymacja w formie książeczki bez stron wewnętrznych, oprawiona w skórę lub tworzywo.
 Na zewnętrznej pierwszej stronie okładki tłoczony orzeł.
 Format legitymacji rozłożonej: 21 cm x 7,5 cm (1/4 wielkości arkusza A4).
 Format legitymacji złożonej: 10,5 cm x 7,5 cm.
 Kolor okładki: biały.
 mp. — miejsce na pieczęć lub hologram.

Rycina 6. Wzór legitymacji pilota wycieczek (źródło: Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z 4 marca 2011, Dz.U. nr 60, poz. 302)

⁶ Dz.U. z 2001 r., nr 55, poz. 578, Ustawa o usługach turystycznych, Art. 49, ust. 1–2.

IDENTYFIKATOR Identification Card Nr/No	Rzeczpospolita Polska Republic of Poland	Godło państwowe
miejsce na fotografię	Imię i nazwisko/Name and surname jest pilotem wycieczek is a licensed tour leader identyfikator ważny do:/expiry date:	
miejsce na pieczęć lub hologram	Marszałek Województwa	
	MARSHAL OF VOIVODESHIP	

Rycina 7. Wzór identyfikatora pilota wycieczek (*źródło: Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z 4 marca 2011, Dz.U. nr 60, poz. 302*)

Taka regulacja przetrwała 14,5 roku, do 13 czerwca 2013 r., kiedy to na mocy ustawy o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów zderegulowano zawód pilota wycieczek. Argumentem za wprowadzeniem deregulacji było twierdzenie, że obowiązek udziału w szkoleniu i zdania egzaminu jest znaczącą barierą wejścia do zawodu, co może uniemożliwiać jego wykonywanie osobom, których nie stać na specjalistyczne szkolenie i/lub nie mają na nie czasu, a czują się kompetentni w wykonywaniu zadań pilockich bez konieczności wypełnienia wspomnianych dwóch warunków. Od 1 stycznia 2014 r. funkcje pilota wycieczek może pełnić każdy, kto jest pełnoletni i posiada wykształcenie minimum średnie, a także nie jest karany za przestępstwa umyślne lub inne popełnione w związku z wykonywaniem zadań pilota wycieczek.

Do końca 2013 r. do 2014 r. (czyli zderegulowania zawodu pilota wycieczek) wydano prawie 44 000 uprawnień pilotów. Od 2014 r. nie jest prowadzona ewidencja wydanych certyfikatów przez podmioty branżowe szkolące pilotów wycieczek. Wydawane przez organizatorów szkoleń zaświadczenia czy certyfikaty nie są powszechnie uznawane przez zatrudniających pilotów organizatorów turystyki.

Odrębną kwestią jest powstawanie i rozwój organizacji zrzeszających pilotów wycieczek. Formą zrzeszania pilotów w okresie Polski Ludowej było tworzenie Klubów Pilota Wycieczek Zagranicznych działających przy przedsiębiorstwach turystycznych zatrudniających pilotów tj. PBP „Orbis”, BP „Almatur”, „BP Juventur”. Z czasem większość tych klubów przestała działać, niektóre z nich przekształciły się w stowarzyszenia pilotów wycieczek. Po wejściu w życie ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o stowarzyszeniach nastąpił proces powstawania regionalnych stowarzyszeń pilotów wycieczek (np. Małopolskie, Dolnośląskie,

Poznańskie), albo zorganizowanych w formie Pomorskiego Centrum Pilotażu i Przewodnictwa, Polskiego Stowarzyszenia Pilotów i Przewodników w Warszawie, Klubu Kadry Turystycznej w Toruniu, czy Klubu Pilotów działających przy Izbach Turystycznych (np. w Łodzi).

Po wejściu w życie ustawy o stowarzyszeniach podjęto próby integracji pilotów wycieczek, efektem tego było powołanie we wrześniu 2004 r. Polskiej Federacji Pilotażu i Przewodnictwa działającej jako stowarzyszenie regionalnych stowarzyszeń (Kruczek 2006). Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa podejmowała działania mające na celu integrację środowiska przewodników i pilotów oraz doskonalenie systemu przewodnictwa i pilotażu w Polsce. Środowisko to było zdeintegrowane, nie posiadało reprezentacji, która mogłaby walczyć o prawa tej grupy zawodowej, jak i inicjować działania mające na celu podnoszenia jakości usług przewodnickich i pilotażu. Nowe wyzwania stworzyła integracja europejska – możliwość pracy w krajach unijnych i wchodzenie na nasz rynek pilotów i przewodników z innych krajów. Federacja organizowała seminaria, konferencje, badania naukowe, szkolenia mające na celu doskonalenie warsztatu zawodowego i podnoszenie jakości świadczonych usług (Alejziak 2014, s. 51).

Na szczególną uwagę zasługuje organizacja w latach 2003 – 2013 ogólnopolskich spotkań znanych pod nazwą Forum Przewodnictwa i Pilotażu. Pierwsze Forum zorganizowano w Gdyni w 2003, na którym krystalizowała się idea powołania organizacji zrzeszającej przewodników i pilotów wycieczek⁷.

II Forum Pilotażu i Przewodnictwa odbyło się w Warszawie w dniach 14 - 15. X. 2005 r. Miało ono na celu integrację środowiska, dyskusję nad rozwiązaniami w zakresie szkolenia, nadawania uprawnień i wykonywaniem funkcji pilota i przewodnika turystycznego. W czasie Forum wygłoszono 11 referatów, materiały z tego Forum zebrano w publikacji „Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania” (Kruczek, red. 2005).

⁷ Informacje o forach przewodników i pilotów opracowano na podstawie sprawozdań Polskiej Federacji Pilotażu i Przewodnictwa.



Rycina 8. Powołanie Polskiej Federacji Pilotażu i Przewodnictwa w 2004 r. w Poznaniu (foto M. Dutkiewicz-Kruczek)

III Forum Pilotażu i Przewodnictwa miało miejsce w 2006 r. w Poznaniu i poświęcone było tematyce – „Przewodnictwo i pilotaż w krajach Unii Europejskiej”. Frapującym środowisko pilotów i przewodników była wtedy kwestia uznawania polskich uprawnień w krajach członkowskich UE jak i zasady uzyskania kwalifikacji niezbędnych do wykonywania zawodu. Zachodzące w XXI w. zmiany w turystyce, pojawienie się nowej jakościowo kategorii turystów tworzyły ważną implikacje dla pracy przewodników i pilotów. W licznych wystąpieniach scharakteryzowano przewodnictwo i pilotaż w krajach emisji ruchu turystycznego – Holandii, Niemczech oraz krajach recepcji ruchu turystycznego – Francji, Włoszech, Hiszpanii i Austrii, a także w Czechach i Słowacji. Stwierdzono, że w krajach UE stosowane są różne rozwiązania, kraje emisyjne preferują zupełną swobodę wykonywania zawodu przewodnika, kraje recepcyjne natomiast kładą nacisk na ochronę prawną interesów swoich przewodników. Ta odmienność interesów rodzi wiele konfliktów. Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa i uczestnicy III Forum postulowali wypracowanie takich rozwiązań w skali UE, które chronić powinny lokalnych przewodników, czyniąc

natomiast usługę pilota wycieczek swobodną we wszystkich krajach (Kruczek red. 2007).

IV Forum Pilotażu i Przewodnictwa miało w 2008 roku w Krakowie, jego hasłem była „jakość usług pilotów i przewodników”. Forum zgromadziło przedstawicieli organizacji pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, organizatorów turystyki oraz samorządowej administracji turystycznej. Miało służyć analizie czynników determinujących jakość usług oraz określeniu dróg kształtowania tej jakości w praktyce. Celem krakowskiego Forum była również identyfikacja norm jakości pracy przewodnika i pilota, opracowanie modelu prawidłowego kształcenia kadry turystycznej, a także dyskusja nad propozycjami zapisów nowelizowanej ustawy o usługach turystycznych oraz integracja środowiska pilotów i przewodników. Podpisane w czasie Forum porozumienie o współpracy między Polską Federacją Pilotażu i Przewodnictwa a Polską Organizacją Turystyczną służyć miało podnoszeniu jakości usług przewodników i pilotów oraz promocji Polski. Porozumienie podpisał ówczesny (i aktualnie obecny) Prezes Polskiej Organizacji Turystycznej Rafał Szmytke oraz Prezes Polskiej Federacji Pilotażu i Przewodnictwa Zygmunt Kruczek (Kruczek, red. 2009).

W czasie Forum dyskutowano o tym czy przewodnicy i piloci mają w nowej ustawie łączyć swoje kompetencje i uprawnienia w jedną licencję. Większość dyskutantów była przeciwna takim pomysłom. Wskazywano na konieczność selekcji kandydatów na kursy przewodników i pilotów, eliminowanie osób, które nie mają odpowiednich predyspozycji do tego zawodu. Apelowano o konieczność permanentnego doksztalcania się i doskonalenia jako niezbędny wymóg podnoszenia jakości usług. Zwrócono uwagę na konieczność uregulowania sprawy rezydentów reprezentujących organizatorów turystyki. Powtórzono wielokrotnie formułowany zapis o konieczności wprowadzenia do słownika ustawy terminu „rezydent”, jak i powierzaniu funkcji rezydenta w krajach recepcji polskich turystów odpowiednio przygotowanym do obsługi pilotom wycieczek. W tym zakresie uzgodniono wspólne stanowisko z Polską Izbą Turystyczną. Niezaprzeczalnym dorobkiem IV Forum są przygotowane wnioski dotyczące zarówno kształtowania jakości usług przewodników turystycznych, jak i pilotów wycieczek oraz wnioski i uwagi do nowelizowanej ustawy o usługach turystycznych. Materiały z Forum zostały opublikowane w specjalnym wydawnictwie (Kruczek, red. 2009).

V Forum Pilotażu i Przewodnictwa zorganizowano w Łodzi w 2009 r. Hasłem przewodnim tego Forum była Etyka pilotów i przewodników. Ocena jakości pracy przewodników i pilotów, postrzeganie ich przez turystów i pozycja wśród innych zawodów w dużej mierze zależy od ich postawy etycznej. Forum to miało na celu wypracowanie założeń do stworzenia, na wzór innych zawodów, kodeksu etycznego przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. Opublikowane zostały materiały z V Forum Pilotażu i Przewodnictwa w formie monografii podzielonej na kilka części. Zawarto w nich referaty dotyczące etyki zawodu, ewolucji motywów uczestnictwa w kursach pilotów (Kruczek 2010), analizy form i programów szkolenia pilotów (Stasiak, Wiluś 2010), metodyki prowadzenia grup (Nowak 2010) jak i przepisów prawnych (Kruczek red. 2010).

VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa odbyło się w Szczecinie w 2010 r. Wiodącą tematyką obrad była wielokulturowość w pracy przewodników i pilotów, którzy często pracują na „styku kultur”. Pod takim hasłem odbywały się obrady całego Forum, które zgromadziło ponad 100 osób. Stwierdzono, że pełnienie funkcji pośrednika kulturowego wymaga różnorodnych kompetencji u pilotów i przewodników. W czasie obrad rozważano różne drogi podniesienia kompetencji kulturowych, od modyfikacji programów szkolenia po tzw. „inkulturację” kadr turystycznych. Dyskutowano również nad metodyką interesującego pokazywania miasta i prowadzeniem przez pilotów imprez narciarskich oraz zmianą w przepisach prawnych w zakresie pilotażu i przewodnictwa. Materiały z VI Forum zostały wydane w specjalnej monografii (Kruczek red. 2011).

VII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, które odbyło się w Toruniu w 2011 roku. Przedmiotem obrad była profesjonalizacja i specjalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie, a problem ten wpisnął się w działania priorytetowe polskiej prezydencji w Unii Europejskiej dotyczące konkurencyjności gospodarki turystycznej. Stwierdzono, że usługa pilotów i przewodników jest bardzo ważnym składnikiem produktów turystycznych, a jej jakość często decyduje o korzyściach wynoszonych z wyjazdu i zadowoleniu turystów. Zamieszczone w publikacji jak ukazała się po Forum artykuły wskazują drogi profesjonalizacji usług przewodnickich i pilockich; praca przewodników i pilotów wymaga również specjalizowania się w obsłudze różnych segmentów grup turystów (Kruczek red. 2012). Podjęto wtedy m.in. problem obsługi grup osób niepełnosprawnych, jako ważną specjalizację dla pilotów wycieczek, wobec

wzrastającej w XXI w. populacji tego segmentu rynku turystycznego, ważnego również ze społecznego punktu widzenia (Kaganek, Kruczek 2012).

VIII Forum Pilotażu i Przewodnictwa odbyło się ponownie w Warszawie w 2012 roku. Obrady Forum przypadły na szczególnie ważny dla środowiska przewodników i pilotów czas dyskusji nad zaproponowany przez rząd niekorzystanymi dla polskiego przewodnictwa zmianami. Projekt rządowy zakładał bowiem deregulację zawodu przewodnika turystycznego miejskiego i terenowego oraz zawodu regulowanego pilot wycieczek. Prezentowane na Forum wystąpienia zawierały analizę funkcjonowania przez 12 lat regulacji, działalności organizatorów szkoleń oraz komisji egzaminacyjnych. Przedstawiono również skutki deregulacji w odniesieniu do głównych rodzajów przewodnictwa oraz pilotów wycieczek. Zaprezentowano także wyniki badań socjologicznych, m.in. analizowano opinie przewodników warszawskich w sprawie deregulacji. Większość wystąpień odnosiła się do sytuacji, jaka może nastąpić po deregulacji zawodów. Przedstawiono założenia do certyfikacji pilotów wycieczek oraz przewodników miejskich, podkreślano dużą rolę przewodników w strukturze produktu turystycznego oraz na potrzebę budowania marki usług przewodnickich (Kruczek red. 2013).

IX Forum Pilotażu i Przewodnictwa, ostatnie z tego cyklu, zostało zorganizowane w Ostródzie w 2013 r. Tematyka Forum koncentrowała się wokół problemów związanych z sytuacją po deregulacji zawodów pilota i przewodnika. przedstawiono kalendarium deregulacji, w którym podsumowano działania całego środowiska przewodnickiego i pilockiego mające na celu powstrzymanie deregulacji. Wskazano również na słabe i mocne strony procedur egzaminowania pilotów wycieczek prowadzonych według ustawowych regulacji. Większość wystąpień dotyczyła jednak przyszłości, rozwiązań po deregulacji, systemów certyfikacji. Przedstawiono zagrożenia, szanse i wyzwania dla przewodnictwa miejskiego, zastanawiano się nad kierunkami zmian w przewodnictwie i pilotażu związanych zarówno z procesem deregulacji, jak i zmianami w całej turystyce. Zaprezentowano także wyniki badań pilotażowych zawierające analizę opinii organizatorów turystyki w sprawie deregulacji oraz prognozy dotyczące przyszłości przewodnictwa turystycznego i pilotażu. Omawiano również rolę metodyki w kształceniu pilotów wycieczek po regulacji (Kruczek red. 2014).

Warto dodać, że również środowisko przewodników turystycznych organizowało swoje sejmiki turystyczne, na których omawiano nie tylko problemy funkcjonowania przewodników ale i pilotów wycieczek. Sejmiki te miały miejsce w Sopocie (2007 r) i Gdańsku (20011), natomiast Ogólnopolskie Fora Przewodników Turystycznych miały miejsce w Białymstoku i Międzyzdrojach. Materiały z tych spotkań zostały opublikowane w trzech tomach (Przewodnictwo turystyczne i pilotaż wycieczek a standardy europejskie 2007; Przewodnictwo turystyczne i pilotaż wycieczek we współczesnej Europie 2011; Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce 2013).

1.3. Ocena liczebności pilotów wycieczek w Polsce

Piloci wycieczek to grupa, która w latach 2012-2013 była najliczniejsza spośród zawodów wspierających organizatorów turystyki. W 2013 roku zarejestrowanych było w Centralnej Ewidencji Ministerstwa Sportu i Turystyki prawie 44 tys. pilotów wycieczek, a ich liczebność wykazywała tendencje wzrostową (tabela 1).

W odniesieniu do pilotów wycieczek możemy stwierdzić znaczne dysproporcje w liczebności nadanych uprawnień w poszczególnych województwach. W procesie kształcenia i nadawania uprawnień dominują trzy województwa: mazowieckie (fenomen stolicy, największa w Polsce koncentracja biur turystycznych i podmiotów organizujących kształcenie), małopolskie (najbardziej atrakcyjny region turystyczny, znaczący ośrodek akademicki, liczne biura turystyczne) oraz śląskie (największa koncentracja ludności i znacząca liczba podmiotów turystycznych). Największa koncentracja wydanych uprawnień pilota wycieczek miała miejsce w woj. mazowieckim (17,8%) i małopolskim (17,8%). Regiony te wyprzedzają województwa zachodniopomorskie (1,1%) oraz śląskie (8,9%). Najmniej uprawnień nadano w woj. lubelskim i lubuskim (Ochmański, Piasta 2013).

Od 2014 r. nie prowadzi się w związku z deregulacją zawodu rejestru pilotów wycieczek. Organizowane szkolenia przez różnych gestorów (biura podróży, stowarzyszenia, szkoły, agencje szkoleniowe) kończą się wewnętrznym certyfikatem potwierdzającym odbycie szkolenia i sprawdzianu kwalifikacji. Znaczna liczba szkoleń realizowana jest w szkołach średnich zawodowych o specjalności turystyczno-hotelarskiej, w ramach pozyskanych środków unijnych na podnoszenie jakości kształcenia. Absolwenci tych szkoleń w minimalnym stopniu zasilają rynek pracy pilotów, albowiem często nie spełniają warunku dojrzałości. Szkolenia te w zasadzie sprawdzają się jako forma dodatkowego przygotowania do egzaminu zawodowego.

W 2019 r. i 2020 wpisane zostały do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji dwie kwalifikacje: „pilotowanie imprez turystycznych” i „pilotowanie imprez incentive”. Ukończenie szkolenia i zdanie egzaminu zapewnia certyfikat przypisany do odpowiedniego poziomu Krajowej Ramy Kwalifikacyjnej (KRK) i porównanie z podobnymi kwalifikacjami w innych krajach. Pilotowaniu imprez turystycznych ma przypisany 4 poziom KRK (zdecydowanie za niski) a pilotowanie imprez incentive 5 poziom PRK. Do końca 2022 r. wydano zaledwie 100 certyfikatów potwierdzających

nabycie kwalifikacji pilotowanie imprez turystycznych, natomiast kwalifikacja pilotowanie imprez incentive jest martwa kwalifikacja, nikt nie przystąpił do jej walidacji.

Informacje o rozmieszczeniu pilotów wycieczek wg województw możemy odnieść tylko do stanu z 2013 r. (tab. 1), albowiem po deregulacji zawodu nie są prowadzone rejestry wydawanych zaświadczeń przez organizatorów szkoleń.

Tabela 1. Liczba pilotów wycieczek w podziale na województwa w latach 2012-2013

Województwo	Piloci wycieczek	
	2012	2013
Dolnośląskie	2 995	3 028
Kujawsko-Pomorskie	1 979	2 003
Lubelskie	175	170
Lubuskie	646	652
Łódzkie	1 905	1 974
Małopolskie	6 305	6 566
Mazowieckie	7 712	7 839
Opolskie	1 708	1 745
Podkarpackie	3 490	3 508
Podlaskie	1 163	1 173
Pomorskie	2 184	2 215
Śląskie	3 775	3 901
Świętokrzyskie	1 476	1 511
Warmińsko-Mazurskie	1 171	1 180
Wielkopolskie	2 276	2 363
Zachodniopomorskie	3 981	4 020
RAZEM	42 941	43 848

Źródło: szacunek na podstawie danych z bazy Ministerstwa Sportu i Turystyki - Centralna Ewidencja i Wykazy w Turystyce: "Centralny Wykaz Przewodników Górskich"
<https://turystyka.gov.pl/cwptipw/index>

1.4. Ewolucja form i programów kształcenia pilotów wycieczek w Polsce

Oprowadzanie turystów, sprawowanie opieki nad nimi, przekazywanie im wiedzy krajoznawczej w czasie podróży turystycznych to podstawowe zadania pilotów wycieczek i przewodników turystycznych związane z obsługą turystów. Słusznie uważa się, że od ich osobistych predyspozycji, umiejętności oraz posiadanej wiedzy zależy zadowolenie i satysfakcja turystów. Dla jakości świadczonych usług kluczowy oprócz nabywanego przez lata doświadczenia ważną rolę odgrywa zakres i charakter szkolenia zawodowego (Stasiak, Wiluś 2010, s. 81).

Początków pilotażu na ziemiach polskich można doszukiwać się już pod koniec XIX w., kiedy to górale zakopiańscy prowadząc wycieczki w Tatry, wykonywali też zadania, które współcześnie pełnią piloci wycieczek. Dopiero jednak w okresie międzywojennym wykształciła się większa grupa osób zajmujących się profesjonalną obsługą ruchu turystycznego, m.in. realizacją programu rezerwacją świadczeń czy rozliczeniami finansowymi (Lipska, Świątecki, Wandowicz 1992). Byli to tzw. kierownicy wycieczek – pracownicy biur podróży, kierownicy działów socjalnych zakładów pracy, nauczyciele i wychowawcy oddelegowani do przeprowadzenia danej wycieczki i opieki nad podróżującymi.

Brak odpowiednich regulacji prawnych sprawiał, że początkowo funkcję tę pełnił praktycznie każdy, komu przełożeni powierzyli takie zadanie (Kozłowska 2005). Pierwsze zorganizowane formy kształcenia pilotów w Polsce wiążą się z działalnością biura podróży Orbis, które od 1923 do 1939 r. prowadziło kursy kierowników wycieczek. Brak jest jednak wiarygodnych informacji dotyczących m.in. czasu ich trwania czy tematyki zajęć.

W pierwszej dekadzie po zakończeniu drugiej wojny światowej trudno mówić o rozwoju turystyki. Odbudowanie kraju po zniszczeniach wojennych, a potem zimna wojna i represje stalinowskie skutecznie ograniczały możliwości podróżowania. Szkolenia pilotów nadal co prawda prowadził Orbis, ale w bardzo ograniczonym zakresie.

Ewolucje programów i form kształcenia pilotów prezentuje tabela 2. Wynika z niej, że przełom w szkoleniu pilotów miał miejsce po 1956 r. wraz ze zmianami politycznymi jakie wtedy nastąpiły. Rozpoczął się wtedy proces tworzenia zorganizowanego i przemyślanego systemu szkolenia pilotów wycieczek w Polsce.

Miał on charakter ewolucyjny i trwał co najmniej kilkanaście lat. W 1957 r. zorganizowano pierwszą konferencję poświęconą roli pilota i doskonaleniu jego funkcji, co można uznać za początek procesu profesjonalizacji tego zawodu. Tym bardziej, że w kolejnych latach takie konferencje organizowano rokrocznie (Kozłowska 2006). Dyskusja nad rolą i zadaniami pilota zaowocowała rozpoczęciem naboru kandydatów na pilotów spoza biur podróży, jednak przy stałym zaostrzaniu kryteriów kwalifikacji. Określono też długość trwania kursu (5–7 dni) i zakres zagadnień obowiązujących kursantów. W ślad za zmieniającą się sytuacją społeczno-polityczną modyfikowano też programy nauczania (np. pojawiła się problematyka paszportowo-dewizowa).

W połowie lat 60. z inicjatywy Głównego Urzędu Kultury Fizycznej i Turystyki Polskie Towarzystwo Ekonomiczne (PTE) opracowało materiały do prowadzenia kształcenia pilotów w Polsce według jednolitego systemu. Pojawia się wtedy podział szkolenia na dwie części: teoretyczną i praktyczną utrzymał do dziś. W 1964 r. powstało Centralne Zaoczne Studium dla Pilotów przy PTE, które w porozumieniu z Orbisem prowadziło szkolenia pilotów. Cykl pracy studium wymusił wydłużenie czasu kształcenia do 2 lat. W 1967 r. skrócono co prawda naukę do 1 roku, ale nigdy już nie wrócono do zaledwie tygodniowych kursów pilotów. Znacznemu rozszerzeniu uległ bowiem program szkolenia.

Do czasu kolejnych zmian odbyło się 9 edycji Studium. Istotne modyfikacje systemu kształcenia pilotów w Polsce wprowadzono w 1973 r., m.in. zaostrzono kryteria naboru kandydatów (pojawiła się górna granica wieku, wymóg dobrego stanu zdrowia oraz sprawności fizycznej i psychicznej), dodano nowe zagadnienia dotyczące geografii turystycznej i obsługi grup wycieczkowych, ale też wyraźnie upolityczniono program kursu (np. problemy ustroju Polski Ludowej).

W połowie lat 70. Ukształtowały się też główne jednostki kształcące pilotów w Polsce. Były to:

- Biuro Podróży „Orbis” z Ośrodkiem Doskonalenia Kadr,
- Polskie Towarzystwo Ekonomiczne,
- tzw. biura turystyki młodzieżowej: Almatour, Juventour, Harctour.

Praktycznie miały one monopol na prowadzenie kursów dla pilotów aż do transformacji ustrojowej na początku lat 90. XX w. O ile jednak liczba podmiotów kształcących była stała, to zmieniał się charakter i zakres szkolenia.

Tabela 2. Ewolucja kształcenia pilotów wycieczek w Polsce w XX w.

Rok	Kryteria kwalifikacji	Czas trwania	Tematyka
do 1938	---	---	---
1938–1957	wyłącznie pracownicy biur	7 dni	---
koniec lat 50.	początki naboru kandydatów „zewnętrznych”	4 dni	- organizacja, technika obsługi wycieczek - metodyka prowadzenia grup - tematyka społeczno-polityczna - geografia Europy - rozliczenia finansowo-dewizowe
początek lat 60.	kandydaci spoza biur: 21 lat, wykształcenie średnie/wyższe, właściwa postawa moralno-polityczna, sprawność fizyczna, odpowiednia prezencja, umiejętność kierowania grupą	5 dni	- j.w. - tematyka paszportowo-wizowa - technika i sposoby prowadzenia wycieczek
1962	j.w. + wysoki poziom wiedzy ogólnej, kultury osobistej, znajomość języków obcych (swobodna rozmowa)		Podział szkolenia na dwa etapy: 1. Część teoretyczna – trzy bloki zagadnień - geografia turystyczna Polski - przygotowanie, organizacja i realizacja wycieczki - wiadomości społeczno-polityczne, przepisy paszportowe, celne i dewizowe 2. Część praktyczna – praktyka u boku doświadczonego pilota
1964	dotaddkowe kryterium wieku: minimum 18 lat	2 lata, od 1967 r. 1 rok	j.w.
1973	wiek: 20–55 lat (w tzw. biurach młodzieżowych od 18 lat), wykształcenie wyższe/średnie, znajomość jednego języka obcego, dobry stan zdrowia, sprawność fizyczna i psychiczna (brak uformności)		- zagadnienia społeczno-polityczne i gospodarcze Polski Ludowej - wybrane problemy ustroju Polski Ludowej - podstawy geografii turystycznej Polski - podstawy geografii turystycznej niektórych krajów europejskich - organizacja i technika obsługi wycieczek
I. 80. do początku I. 90.	j.w. egzamin wstępny	20 godzin 42 godziny 90 godzin	I – wykłady z kursu Organizatora Turystyki II – zagadnienia społeczno-polityczne III – organizacja i technika obsługi ruchu tur. IV – zajęcia praktyczne (+ praca pisemna) W ramach części II i III istniały również zagadnienia do samodzielnego opracowania. Każda część kończyła się egzaminem i wpisem do indeksu.

Źródło: Stasiak A., Wiluś R., Analiza form i programów kształcenia przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, [w:] Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, red. Z. Kruczek, Proksenia, Kraków 2010.

Duża reorganizacja miała miejsce np. w latach 80. Istotnie zastrzono wtedy kryteria kwalifikacji kandydatów, wprowadzając egzaminy wstępne. Zmieniono i rozbudowano zakres tematyczny kursu. Zajęcia realizowane były w czterech blokach tematycznych, które kończyły się odrębnymi egzaminami z wpisami do indeksów. Oprócz ok. 150 godzin zajęć grupowych wymagane były jeszcze dodatkowe prace do samodzielnego wykonania.

Osiągnięto w ten sposób najbardziej rozbudowany zakres szkolenia pilotów w Polsce. Szeroki wachlarz problemowy kursu oraz jego sformalizowany charakter zapewniały rzetelne kształcenie nowych adeptów pilotażu (Stasiak, Wiluś 2010).

Wyniki szkolenia były weryfikowane podczas egzaminu państwowego. W latach 50. jego forma była bliżej niesprecyzowana. W 1958 r. powołano komisję, która weryfikowała zarówno dotychczasowych pilotów, jak i nowych kandydatów. Od 1962 r., aby móc przystąpić do egzaminu, należało wcześniej odbyć dwutygodniową praktykę u boku doświadczonego pilota. Egzamin zdawano przed Główną Komisją Kwalifikacyjno-Egzaminacyjną ds. Pilotów Wycieczek Zagranicznych, złożoną z przedstawicieli GKKFiT, Orbisu i PTE. W 1973 r. zmodyfikowano formułę egzaminu, wprowadzono też możliwość zdawania egzaminu eksternistycznego połączonego z odbyciem praktyki (obsługa 2 wycieczek przyjazdowych do Polski).

W 1982 r., przy ówczesnym Głównym Komitecie Turystyki, reaktywowano Główną Komisję Kwalifikacyjno-Egzaminacyjną ds. Pilotów Wycieczek Zagranicznych. Miała ona możliwość nadawania uprawnień pilota oraz przyznawania czterech kategorii (od najniższej IV do najwyższej I).

Wypracowany przez lata system kształcenia pilotów został praktycznie zdemontowany na początku lat 90. Uchylono wtedy szereg przepisów regulujących działalność pilotów wycieczek zagranicznych. Na fali swobody działalności gospodarczej dopuszczono do organizacji kursów liczne jednostki i organizacje, w tym podmioty komercyjne, dla których szkolenie stało się jedynie źródłem dodatkowych dochodów i które bardzo często po zakończeniu kursu nawet nie występowały do Głównej Komisji o nadanie uprawnień. W efekcie poziom przygotowania kursantów wyraźnie się obniżył, mimo że zalecany program kursu nie został jakoś drastycznie okrojony (Stasiak, Wiluś 2010).

Podstawowe szkolenie pilotów trwało ok. 120 godzin i obejmowało wykłady i zajęcia praktyczne a także wycieczkę - krajową lub zagraniczną. Utrzymano też

egzamin wstępny oraz egzaminy końcowe takich przedmiotów jak techniki obsługi grup, geografia turystyczna Polski i świata, zagrożenia społeczno-ekonomiczne Polski, język obcy. Niezwykle dynamiczny rozwój rynku turystycznego oraz luki prawne spowodowały jednak, że brak legitymacji nie był żadną przeszkodą w pilotowaniu grup wycieczkowych.

Tę sytuację chaosu i dużej dowolności w działalności biur podróży (w tym również w kwestii zatrudniania pilotów) częściowo uporządkowała dopiero w 1997 r. ustawa o usługach turystycznych. Znalazły się w niej m.in. definicja pilota wycieczek, jego obowiązki i zadania, a także sposób uzyskiwania uprawnień. Nie wszystkie jednak zapisy ustawy okazały się logiczne i wyczerpujące (np. do zadań pilota nie zaliczono udzielania informacji krajoznawczych), stąd konieczność wprowadzania licznych nowelizacji w następnych latach.

Zakładano, że szczegółowe zasady szkolenia i egzaminowania będą regulować odpowiednie rozporządzenie ministra właściwego ds. turystyki, ale w wyniku uchwalenia nowej Konstytucji RP Prezes UKFiT utracił prawo do wydawania aktów wykonawczych. Sytuację uratowała kolejna nowelizacja ustawy przyznająca to prawo premierowi. Dlatego pierwsze rozporządzenie w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek ogłosił (dopiero 26 marca 1999 r.) Prezes Rady Ministrów, kolejne wydawali już ministrowie właściwi ds. turystyki. Załączniki do tych aktów wykonawczych zawierają m.in. minimum programowe szkolenia dla kandydatów na pilotów wycieczek.

W ciągu siedmiu lat (1999–2006) ukazały się cztery rozporządzenia „w sprawie przewodników i pilotów wycieczek”⁸. Każde z nich zawierało załączniki przedstawiające ramowy program kształcenia w tym zakresie. W przypadku pilotów wycieczek tylko ostatnie rozporządzenie z 2006 r. nie wprowadzało żadnych zmian w zakresie merytorycznym szkolenia. Pozostałe jednak za każdym razem istotnie modyfikowały obowiązujący program.

Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 marca 1999 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, jako pierwszy akt wykonawczy do ustawy z 1997 r., ustalało szczegółowo, jakie warunki musi spełniać organizator kursu, by móc prowadzić szkolenie pilotów wycieczek. Oprócz wymogów formalno-prawnych określono też minimalny zakres programowy kursu.

⁸ Wykaz ustaw i rozporządzeń umieszczono na końcu pracy, za zestawieniem Literatury (str 118).

Kurs dla kandydatów na pilotów wycieczek obejmował 20 godzin zajęć teoretycznych i 20 godzin praktycznych. Zajęcia teoretyczne podzielono na 8 bloków tematycznych: *Przemysł turystyczny w Polsce i na świecie, Turystyka przyjazdowa do Polski, Turystyka wyjazdowa z Polski, Geografia turystyczna Polski i podstawy etnografii, Struktura polityczno-społeczno-ekonomiczna kraju i świata, Przepisy prawne w turystyce, Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia oraz mienia turystów, Pilot a grupa* przypisując każdemu z nich wymagane zagadnienia problemowe oraz minimalny wymiar godzin.

Opracowany program kursu okazał się wysoce niedoskonały: posiadał wiele luk i braków. Największym mankamentem było nieuwzględnienie w programie szkolenia jakichkolwiek obowiązkowych zagadnień z geografii turystycznej Europy (przy zaledwie 10-godzinnym bloku poświęconym ogólnym zagadnieniom polityczno-społeczno-ekonomicznym całego świata). Prowadziło to do swoistego paradoksu: można było pilotować wycieczki po obcych krajach, nie mając w ogóle pojęcia o ich walorach turystycznych! Wystarczyło tylko zdać egzamin językowy. Na podstawowym egzaminie dla kandydatów na pilotów komisja nie mogła bowiem wymagać znajomości zakresu wiedzy spoza zapisanych ram programowych (Stasiak, Wiluś 2010).

Wydane dwa lata później rozporządzenie ministra gospodarki zawierało istotne zmiany. Do najważniejszych z nich należy zaliczyć:

- połączenie dwóch bloków *Turystyka wyjazdowa z Polski i Turystyka przyjazdowa, do Polski* w jeden duży blok pod nazwą *Obsługa ruchu turystycznego*,
- zwiększenie czasu przeznaczonego na realizację nowego bloku o 2 godziny (w wyniku redukcji *Struktury polityczno-społeczno-ekonomicznej kraju i świata* do 8 godzin),
- poszerzenie zakresu geografii turystycznej o Europę i zastąpienie podstaw etnografii podstawami krajoznawstwa – ale przy zachowaniu tego samego wymiaru godzin (!).

Modyfikacje wprowadzono również w treściach programowych w obrębie poszczególnych bloków tematycznych. Polegały one głównie na dodaniu nowych zagadnień do bloków: *Obsługa ruchu turystycznego* (transport turystyczny, obowiązki dewizowe, reklamacje, zmiany programu, jakość usług), *Geografia turystyczna*

(atrakcje turystyczne Europy, posługiwanie się mapą i orientacja w terenie), *Struktura społeczno-polityczna* (nowy podział administracyjny Polski), *Przepisy prawne* (umowy pilotów, przepisy dewizowe – po raz drugi). Praktycznie rzecz biorąc, nie odjęto żadnych poważniejszych zagadnień.

Autorzy nowego programu wyszli zapewne z założenia, że w tym samym czasie (a niekiedy nawet krótszym) bez problemu można przekazać więcej wiedzy.

Prawdziwą rewolucję w programie szkolenia pilotów wprowadziło jednak Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 16 sierpnia 2004 r. Polegała ona na:

- dokładnym określeniu liczby godzin zajęć praktycznych obligatoryjnie realizowanych w ramach danego bloku przedmiotowego (łącznie spośród 120 godzin zajęć na kursie ponad 1/3, 44 godziny, powinna być przeznaczona na ćwiczenia),
- zamianie *Podstaw krajoznawstwa* na *Historię kultury i sztuki* przy jednoczesnym zwiększeniu liczby godzin do 30,
- uszczupleniu o 50% liczby godzin bloku społeczno-politycznego i innym rozłożeniu akcentów (*Polska na tle Europy i świata*),
- rozszerzeniu bloku prawnego o zagadnienia dotyczące ubezpieczeń turystycznych (które do tej pory były realizowane w bloku *Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia*) i... równoczesnym zmniejszeniu wymiaru szkolenia o 2 godziny,
- redukcji bloku *Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia* (aż o 10 godzin), dodaniu zagadnień dotyczących profilaktyki i higieny oraz przeniesieniu wielu treści do innych bloków.

Warto również prześledzić zmiany dotyczące części praktycznej szkolenia. Rozporządzenie z 1999 r. zawierało zapis o 20 godzinach takich zajęć. Powinny one mieć formę „całodziowej wycieczki krajowej lub zagranicznej po Europie” i obejmować „minimum jeden nocleg w obiekcie hotelowym”. Już dwa lata później zmieniono jednak zapis wymiaru zajęć w tym bloku, podając go tym razem w dniach (3), bez informacji jednak, ile godzin roboczych liczy jeden dzień. Usunięto też wzmiankę, że wycieczka zagraniczna musi być „po Europie”. Wymóg noclegu w obiekcie hotelowym pozostał bez zmian (Stasiak, Wiluś 2010).

Ostatnia zmiana programu szkolenia miała miejsce w 2011, w związku z nowelizacją ustawy o usługach turystycznych. Program szkolenia zmodyfikowany w 2011 r. zamieszczono w aneksie (str 136). Zamyka się on w 150 godzinach szkolenia teoretycznego, z możliwością przeprowadzenia 43 godzin w formie e-learnigu, oraz 4 dni szkolenia praktycznego.



Rycina 9. Ostatni przed deregulacją egzamin na uprawnienia pilota wycieczek Kraków - Łagiewniki 2013 r. (foto Z. Kruczek)

Deregulacja zawodu pilota wycieczek, przeprowadzona w Polsce na podstawie ustawy deregulującej z 9 lipca 2013 r.⁹ zmieniła metody doboru kadr do pracy w turystyce. Wieloletni system, oparty na szkoleniach, oficjalnym egzaminowaniu i certyfikowaniu kandydatów do wykonywania wielu zawodów regulowanych, w tym zawodu pilota wycieczek, przestał funkcjonować w dawnych ramach (Szpindor 2013). Założeniem deregulacji było stworzenie modelu cechującego się większą elastycznością rynku pracy i dopływem kandydatów do wykonywania obwarowanych dotąd certyfikatami zawodów. Na rynku turystycznym takie rozwiązanie miało być odpowiedzią na problem dużej rotacji kadr, przy jednoczesnym dążeniu do zapewnienia możliwości wykonywania określonych

⁹ Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (2013) Dz. U. z 2013, poz. 829.

zawodów (jak pilot wycieczek czy przewodnik miejski) dla osób, których zasób wiedzy i umiejętności zostanie pozytywnie zweryfikowany przez podmioty oferujące różne rodzaje imprez turystycznych, a także przez turystów indywidualnych. Deregulacja otworzyła więc możliwości podejmowania różnych form kształcenia przygotowującego do wykonywania zawodu pilota wycieczek – od kursów akademickich, realizowanych w ramach procesu kształcenia na różnych kierunkach studiów, poprzez szereg kursów komercyjnych, aż po różne drogi samokształcenia i samodoskonalenia (Penkała-Jastrzębska 2023).

W wyniku deregulacji zniesiona została procedura egzaminowania osób, które zamierzają podjąć się pracy w charakterze pilota wycieczek (Gryszel 2007). Zgodnie z obecnie obowiązującą ustawą o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych¹⁰ minimalne wymagania, jakie spełniać ma osoba pełniąca taką rolę na rynku turystycznym opierają się na trzech filarach – wystarczy mieć ukończone 18 lat, nie być karanym za przestępstwo umyślne lub inne popełnione w związku z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek oraz posiadać wykształcenie minimum średnie. Tak nakreślone kryteria dają w rezultacie bardzo szeroki dostęp do wykonywania zawodu pilota wycieczek i możliwość uzupełnienia dawnej, „certyfikowanej” kadry. Zadania pilotów wycieczek mogą więc podejmować osoby bez żadnego wcześniejszego przygotowania, opartego na kluczowych dla obsługi imprez turystycznych czynnikach, takich jak wiedza z zakresu podstaw prawa turystycznego, metodyka obsługi grup turystycznych i pracy z grupą, umiejętność reagowania w sytuacjach awaryjnych, czy choćby podstawowej orientacji w zagadnieniach z zakresu geografii regionalnej czy podstaw historii sztuki.

Na rynku nadal oferowane są tradycyjne, komercyjne kursy dedykowane tym kandydatom, którzy chcieliby zdobyć podstawowe umiejętności wymagane w pracy pilotów wycieczek (Penkała-Jastrzębska 2023, s. 21). Należy jednak podkreślić, że ukończenie tego rodzaju kursu jest obecnie jedynie kwestią indywidualnych ambicji i formą potwierdzenia posiadania odpowiedniej wiedzy i umiejętności w procesie rekrutacyjnym. Tego rodzaju szkolenia nadal

¹⁰ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. DZ.U. 1997 nr 133, poz. 884, zaktualizowano, Dz. U. z 2019 r. poz. 238.

prowadzone są przez wielu organizatorów turystyki, którzy angażują w ich organizację osoby mające doświadczenie w zakresie pilotażu, przewodnictwa i obsługi ruchu turystycznego. Ewidentnym mankamentem tego systemu pozostaje jednak fakt, że ukończenie tego rodzaju szkolenia może zakończyć się co najwyżej otrzymaniem certyfikatu firmowanego logiem ośrodka prowadzącego. Nie ma żadnych procedur nakazujących innym organizatorom honorowanie tego rodzaju certyfikatów, nie dają one bowiem żadnych legitymizowanych prawnie uprawnień. Są więc raczej rodzajem dodatkowego atutu wykazywanego w CV, z założenia pomocnego w trakcie procesu rekrutacyjnego. Odpowiedzią na samą deregulację, a także rozproszenie ośrodków szkolących pilotów wycieczek na własnych zasadach, miało być uruchomienie kursów pilota wycieczek pod patronatem Polskiej Izby Turystyki.

Obecnie szkolenia turystyczne prowadzone są przez firmę Kadry Turystyki (kadryturystyki.pl), a odbywające się pod patronatem PIT skoncentrowane są wokół takich obszarów jak kształcenie pilotów wycieczek, rezydentów turystycznych, pracowników biur podróży, a nawet stewardessy i stewardów. W odniesieniu do pilotów wycieczek proponowane są kursy o stosunkowo wysokiej opłacie (1800 – 2000 zł), ale dające możliwość uzyskania po zdanym egzaminie certyfikatu potwierdzającego nabycie kompetencji pilota wycieczek zgodnego z kwalifikacją „pilotowanie imprez turystycznych” wpisanej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Trzeba jednak podkreślić, że ukończenie tego szkolenia, podobnie jak każdego innego z gamy kursów komercyjnych nie daje gwarancji, że nabyte kwalifikacje będą uznawane przez organizatorów turystyki. Posiadanie takich certyfikatów nie obliguje organizatorów turystyki do zatrudniania ich na preferencyjnych zasadach, wysoka cena szkolenia jest też przyczyną małego zainteresowania tą drogą nabywania kwalifikacji wśród kandydatów do zawodu pilota.

Wobec braku gwarancji uznania kompetencji zdobytych w trakcie komercyjnych kursów stacjonarnych, dla części osób mających ambicje wykonywania zawodu pilota wycieczek alternatywę stanowią różnego rodzaju kursy i szkolenia realizowane z wykorzystaniem technik kształcenia na odległość (Szafranowicz-Małozięć 2013). Cechuje je większa elastyczność terminów realizacji i konkurencyjna cena. Organizatorzy tego rodzaju kursów zachęcają kandydatów

wygoda w dostępie do kursu, dostosowaniem trybu nauki do indywidualnych preferencji czasowych, gwarancją przekazania uniwersalnych, ustandaryzowanych treści i możliwością zdobycia szybkiego certyfikatu poświadczającego określone kompetencje. Wobec zamknięcia możliwości zdobywania kwalifikacji państwowych, organizatorzy kursów zachęcają dodatkowo kandydatów chwytliwymi zapewnieniami i nośnymi hasłami. Tak dzieje się to choćby w przypadku firmy „Henc i spółka- KursPilotWycieczek.pl – która zachęca kandydatów gwarancją „Twój Certyfikat będzie ważny dożywotnio” (<https://kurspilotwycieczek.pl>). Podobną drogę obrało wiele innych akademii szkoleniowych, oferujących możliwość zdobycia certyfikatów online, kuszących – jak choćby Niepubliczna Placówka Kształcenia Ustawicznego AKADEMIO – możliwością zdobycia – jak określają to życzeniowo organizatorzy szkolenia – „stopnia pilota wycieczek”. Za niespełna 450 złotych adept kursu może otrzymać zaświadczenie o ukończeniu kursu, wydaną przez ośrodek legitymację pilota wycieczek oraz certyfikat ukończenia kursu pilota wycieczek drukowany – jak akcentują organizatorzy szkolenia – na papierze ozdobnym. Dodatkową zachętą dla wszystkich chcących tanio i szybko zdobyć potwierdzenie gotowości do wykonywania zawodu pilota wycieczek firma gwarantuje, że „na dokumentacji nie ma informacji, że kurs odbył się w formie e-learningowej” (<https://kurspilotwycieczek.pl/> dostęp 01.07.2023). Lista ewidentnych nadużyć jest więc całkiem obszerna. W efekcie bowiem absolwent zdalnego kursu otrzymuje poświadczenie odbycia kursu doszkalającego, bez informacji dla potencjalnego pracodawcy w jakiej formie i zakresie odbywało się kształcenie (Penkała-Jastrzębska 2023).

Zobacz inne kursy: [Wychowawcy Kolonijnego](#) [Kierownika Kolonii](#) [Kierownika Wycieczek](#) [Animatora Czasu Wolnego](#) [Animatora Sportu i Rekreacji](#) [Rezydent Blur Podróży](#) [Opiekun Wycieczek](#) [Przewodnik](#)
[Przewodnik Turystyczny](#) [Przewodnik Terenowy](#) [Organizator Turystyki](#)

internetowy kurs na pilota wycieczek [Obserwuj 55](#)

Strona główna O nas Opinie Pytania Demo Kontakt

tel. kom.: 517 981 903
e-mail: kursy.henc@gmail.com

Jesteś tutaj: Browse: Home

Chcesz być Pilotem Wycieczek? Nie wiesz, jak zdobyć WIARYGODNE uprawnienia?

Podróżowanie to twoja pasja i Twoje marzenia? Czy zawsze chciałeś zwiedzać świat i poznawać egzotyczne miejsca? Co Cię powstrzymuje? Prawdopodobnie nie masz odpowiednich uprawnień, aby to zrealizować...
Skąd ja to znam... Sam miałem podobne marzenia. Jednak jest na to prosty sposób. Jest nim ten kurs na Pilota Wycieczek. Po jego ukończeniu będziesz mógł zarabiać i zwiedzać świat jednocześnie.

Paweł Henc – założyciel firmy, od 2003 roku w branży turystycznej. Zaczynałem od wychowawcy kolonijnego. Dotarłem na sam szczyt – zostałem Prezesem biura turystycznego. W swojej karierze zatrudniałem kilkadziesiąt osób. Sam zaczynałem pracę jako wychowawca kolonijny. Wiedza moja i wykładów będzie dla Ciebie bezcenna. Od podstaw znamy branżę turystyczną.

Poznaj PIERWSZY w Polsce internetowy kurs na Pilot Wycieczek

KursPilotWycieczek.pl to:

- ✓ Internetowy kurs Pilota Wycieczek jest **wygodniejszy** od kursu tradycyjnego.
- ✓ **Kurs w całości internetowy** – nie musisz tracić czasu na dojazdy. Uczysz się w swoim domu. Przychodzisz kurs kiedy chcesz, jak chcesz i w tempie jakie Ci odpowiada. Cały materiał zaliczasz i zdajesz on-line.
- ✓ **Uprawnienia nawet w 7 dni!** – czy zależy Ci na czasie? Jeśli masz czas to w 7 dni zdążyś opanować cały materiał, a w ósmym dniu otrzymasz swój certyfikat.
- ✓ **Uczysz się kiedy chcesz** – to Ty decydujesz ile dziennie materiału przerobisz. Od Ciebie też zależy także tempo i pora nauki.
- ✓ **Szybka wysyłka** – certyfikat wystawimy Ci i wyślemy w ciągu 24 godz. od momentu gdy ukończysz kurs.
- ✓ **Cały materiał do nauki opracowali wykładowcy**, którzy pracują jako piloci wycieczek od wielu lat. W tym kursie nie ma mowy o wiedzy książkowej. Tylko praktyka i wiedza zdobyta na „własnej skórze”.

Zapisz się na kurs

22.05.2023 - 01.06.2023
Kurs można zrobić w 7 dni...
Cena: 697 zł
[Kliknij tutaj i zapisz się](#)
*Kurs musisz ukończyć max. do 30.06.2023 lub szybciej.

Zapisz się na kurs

27.05.2023 - 21.06.2023
Kurs można zrobić w 7 dni...
Cena: 697 zł
[Kliknij tutaj i zapisz się](#)
*Kurs musisz ukończyć max. do 30.06.2023 lub szybciej.

[Zobacz DEMO kursu](#)

Pomoc:

» [Poradniki](#)

Zobacz inne kursy:

- » [Wychowawca Kolonijny](#)
- » [Kierownik Kolonii](#)
- » [Kierownik Wycieczek](#)
- » [Animatore Czasu Wolnego](#)
- » [Animatore Sportu i Rekreacji](#)

Rycina 10. Internetowy kurs pilotów wycieczek (źródło: <https://kurspilotwycieczek.pl>, dostęp 22.05.2023)

2. PILOCI WYCIECZEK JAKO GRUPA ZAWODOWA

2.1. Piloci wycieczek w krajach członkowskich Unii Europejskiej

Zarówno w Unii Europejskiej, jak i w innych krajach obowiązują odrębne uregulowania zawodu pilota wycieczek, na co wpływ miały odmienne tradycje i doświadczenia świadczenia takich usług, jak i warunki ekonomiczne lub społeczno-polityczne. Usługi pilota wykazują ścisłe powiązania z działalnością touroperatorów. Europejski Komitet Standaryzacji CEN przypisuje nazwy dla odpowiednika naszego pilota wycieczek w języku angielskim, francuskim i niemieckim. W języku angielskim stosuje się nazwę tour manager (lub tour leader, tour escort). W języku francuskim to directeur de circuit, accompagnateur, a w języku niemieckim reiseleiter, reisebegleiter. W Republice Słowacji używana jest nazwa technický sprievodcovia, a w języku rosyjskim pilot wycieczek to gid-pierewodczik.

Wraz z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej nasz kraj włączony został do systemu wzajemnego uznawania kwalifikacji do wykonywania zawodów regulowanych nabytych w państwach Unii Europejskiej lub państwach członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym. W Polsce działalnością regulowaną z obszaru turystyki było do 2014 r. pilotowanie wycieczek, zaś zawodem regulowanym – przewodnictwo turystyczne. Zasady uznawania kwalifikacji określone są Ustawą z 18 marca 2008 r. o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej (Dz.U. nr 63, poz. 394) oraz Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z 8 października 2008 r. w sprawie stażu adaptacyjnego i testu umiejętności w toku postępowania o uznanie kwalifikacji zawodowych w dziedzinie turystyki nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej, a także Rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z 9 października 2008 r. w sprawie określenia wzorów formularzy wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie uznania kwalifikacji zawodowych.

Jeszcze w 2011 r., tj. przed akcją deregulowania zawodów w krajach Unii Europejskiej oprócz Polski regulacje prawne zawodu pilota wycieczek obowiązywały w Austrii, Belgii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Luksemburgu i Portugalii

(Kozłowska, Ryszkowski 2011), oraz w Słowenii (Gorenak, Gorenak 2012). Aktualnie (2023 r.) regulowany zawód pilota występuje tylko w dwóch krajach - we Włoszech (*Accompagnatore turistico*) i w Chorwacji (*Voditelj poslova turističke agencije*)¹¹. Został w opisie zawodu zdefiniowany jako profesjonalista, który towarzyszy osobom lub grupom osób w podróżach po kraju lub za granicą i dostarcza ważnych wiadomości i informacji dotyczących stref tranzytowych, ważnych z turystycznego punktu widzenia i nie należących do zakresu kompetencji przewodnik turystyczny. Dbą o realizację założonego programu turystycznego, pomagając rozwiązać te małe lub duże problemy, które mogą wystąpić podczas wyjazdu. Zajmuje się wypełnianiem biurokratycznych i administracyjnych wymagań dla grupy towarzyszącej, organizuje noclegi w hotelach dla uczestników, dba o przestrzeganie harmonogramów planowanych spotkań, promuje dobrą harmonię w grupie i wysłuchuje skarg osób, które są niezadowolony. A zatem jest odpowiedzialny za sprawny przebieg podróży i jest punktem odniesienia dla podróżujących przez cały czas jej trwania.

W Włoszech i Chorwacji wykonywanie zawodu pilota przez pilotów/tour managerów z innych krajów wymaga uznania uprawnień na podstawie przedstawionego doświadczenia, lub wymaga administracyjnego potwierdzenia możliwości wykonywania zawodu.

W wypadku Słowacji w wykazie regulowanych zawodów UE (Regulated Professional Database) pod nazwą przewodnik turystyczny (*Sprievodca cestovného ruchu*) znajdziemy opis kwalifikacji zbliżony do zadań pilota wycieczek, aczkolwiek z naciskiem na udzielanie informacji o dziedzictwie kulturowym kraju, bez precyzowania obszaru uprawnień¹². Wyróżnia się w tej grupie zawodowych przewodników technicznych (*technický sprievodcovia*), którzy organizują i zabezpieczają usługi dla prowadzonych zwiedzających bez wykładu, prelekcji, a zatem udzielają informacji tylko organizacyjno-technicznego charakteru (Jarosz 2005, Orińska 2014). Podobna sytuacja występuje w Rumunii, gdzie *Ghid de tourisme* oprócz udzielania niezbędnych wyjaśnień na temat odwiedzanych miejsc i zapewnia, prowadzi i doradza grupie turystów lub odwiedzających, zapewnia

¹¹<https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/12465> dostęp 14.05.2023

¹² Regulated profession - Sprievodca cestovného ruchu (Slovakia) (europa.eu) dostęp 14.05.2023

realizację zakontraktowanego programu turystycznego w najlepszych warunkach¹³.

W Republice Czech pilot wycieczek zwany jest delegatem i zaliczany jest do wolnych zawodów, czyli niewymagających żadnych dodatkowych kwalifikacji ani uprawnień. W Niemczech nie ma co prawda prawnej regulacji zawodu pilota, ale funkcja taka w obsłudze ruchu turystycznego istnieje. Świadczenie usług pilotażu regulowane jest odmiennie w poszczególnych landach, a kształceniem osób do wykonywania takich funkcji zajmuje się Federalny Związek Turystyki w Niemczech i Wyższa Szkoła w Bremie. Zaproponowano nawet dobrowolny certyfikat, który potwierdza takie kwalifikacje. Program szkolenia nastawiony jest na sprawność organizacyjną takich osób, umiejętność kontrolowania uzyskiwanych świadczeń, załatwiania reklamacji, rozwiązywania konfliktów, znajomość przepisów prawnych, umiejętności związane z przekazywaniem wiadomości. Wszystkie te elementy traktowane są na równi z wiadomościami o danym kraju czy krajach. Zdobyty certyfikat Federalnego Związku Turystyki w Niemczech jest ważny 3 lata i można go przedłużyć po wykazaniu aktywności zawodowej. Wydawane są również odpowiednie legitymacje, których ważność można przedłużać, a w przypadkach złego wykonywania pracy można je odebrać po zastosowaniu odpowiednich procedur

W Francji istnieje zawód Guide Accompagnateur, jest to osoba odpowiedzialny za grupę podróżujących, zajmuje się codziennym życiem grupy tj. zakwaterowaniem, transportem, rozplanowaniem czasu, budżetem i wszystkimi problemami organizacyjnymi (Janicka, Walas, Derecka 2005). Wymagania biur podróży w stosunku do takich osób są bardzo duże i zatrudniane są osoby posiadające wyższe wykształcenie z odpowiednimi dyplomami czy nawet tytułami doktorskimi.

W wielu krajach poza Unią Europejską (np. w Turcji), aby wykonywać zawód pilota wycieczek należy posiadać odpowiednie dokumenty (Szafranowicz-Małozieć, 2012).

W odróżnieniu od działających ponadnarodowych stowarzyszeń przewodnickich w postaci światowej czy europejskiej federacji piloci wycieczek nie

¹³ Regulated profession - Ghid de turism (Romania) (europa.eu) dostęp 14.05.2023

mają takiej formy stowarzyszenia. Działa co prawda w Londynie Międzynarodowa Organizacja Pilotów Wycieczek (IATM), ale jej zasięg jest skromny. Wydaje ona certyfikaty dla pilotów wycieczek (tour managerów) po odbyciu szkolenia lub studiów w Holandii oraz zaliczeniu stosownego egzaminu.

Od 1984 roku IATM aktywnie angażuje się reprezentując interesy Tour Managerów przed instytucjami UE, w szczególności działając na rzecz uznania zawodu Tour Managera. W 1992 r. UE zatwierdziła program szkolenia profesjonalnych Tour Managerów, który stał się podstawą Certyfikatu Zarządzania Wycieczką (CTM). Egzamin CTM jest otwarty dla aktywnych członków IATM i daje im możliwość zdobycia kwalifikacji potwierdzających ich zaangażowanie i umiejętności zawodowe. W 2004 roku IATM przystąpił do Europejskiego Stowarzyszenia Organizatorów Turystyki (ETOA), co pozwala na utrzymywanie ścisłej współpracy z Tour Operatorami oraz konsultowanie spraw będących przedmiotem wspólnego zainteresowania. Do ważnych obecnie diskutowanych kwestii należą: status zatrudnienia tour managerów; uznanie wartości dodanej Tour Managerów; relacje z przewodnikami turystycznymi; swobodny przepływ w UE; godziny pracy oraz dynamiczny charakter nowoczesnych podróży grupowych¹⁴.

2. 2. Uregulowanie zawodu pilota wycieczek w Polsce

Do momentu rozpoczęcia transformacji ustrojowej w 1988 r. rynek usług przewodnickich i pilockich regulowały akty prawne o charakterze przepisów samoistnych, tj. nieumocowanych ustawowo, np. zarządzenie Głównego Komitetu Kultury Fizycznej i Turystyki nr 26 z 30 kwietnia 1968 r. i nr 4 z 9 lipca 1976 r. oraz dokumenty programowe Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego. Wymienione akty prawne zostały uchylone przez Komitet ds. Młodzieży i Kultury Fizycznej 20 października 1988 r. W momencie wejścia w życie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a w szczególności uchylenia wymienionych aktów prawnych, profesja pilota wycieczek zarówno zagranicznych, jak i krajowych została zderegulowana, tj. niejako prawnie uwolniona, czyli każdy, kto czuł się tylko na siłach, a wręcz miał ochotę i czas świadczyć tego typu działalność,

¹⁴ <https://www.iatm.info/>, dostęp 24.06.2023

mógł ją wykonywać bez potwierdzenia formalnych kwalifikacji (Simiński-Stanny, 2012). Jednocześnie nadal osoby chętne kończyły na zasadach pełnej dobrowolności kursy pilotów wycieczek organizowane przez różne podmioty, głównie biura podróży i jednostki szkoleniowe na zasadach określonych w wytycznych GKKFiT (później UKFiT. Taki stan trwał przez ponad 8 lat i w przybliżeniu przypominał obecny model niemiecki przewodnictwa turystycznego, gdzie obowiązuje generalna swoboda wykonywania usług przewodnickich zarówno przez obywateli niemieckich, jak i cudzoziemców, ale istnieją organizacje zrzeszające i szkolące przewodników oraz certyfikujące swoich członków, dając w ten sposób niejako markę – gwarancję – wysokiej jakości usług.

Duża swoboda gospodarcza w świadczeniu szeroko pojętych usług turystycznych, a więc prowadzenie biur podróży, działalność hotelarska czy wykonywanie usług pilockich i przewodnickich w odradzającej się młodej polskiej demokracji, prowadziła niestety do wielu patologii i nadużyć. Dotyczyło to zwłaszcza braku specyficznej ochrony klienta przed niedozwolonymi praktykami biur turystycznych i braku jakiegokolwiek ochrony prawnej turysty na wypadek np. utraty płynności finansowej i upadku biura podróży lub zwykłej nieuczciwości touroperatora. Również sfera hotelarstwa oraz usług pilockich i przewodnickich oferowanych przez samozwańczych przewodników – dyletantów budziła wiele obaw. Zaistniała coraz bardziej nagła potrzeba skodyfikowania wspomnianych już trzech głównych sfer działalności turystycznej o charakterze komercyjnym najlepiej w jednym akcie prawnym. Od początku prac nad ustawą oczywiste było, że nowa regulacja obejmie również przewodnictwo turystyczne i pilotaż wycieczek, choć nieprzesądzone było, czy ustawa obejmie tylko sferę działalności komercyjnej czy także turystykę niekomercyjną organizowaną przez stowarzyszenia, związki wyznaniowe, szkoły i inne podmioty często bez osobowości prawnej. Ostatecznie w toku prac legislacyjnych zwyciężyła wola ustawodawcy, aby regulacją objąć jedynie turystykę organizowaną zarobkowo, zatem komercyjną, zaś aktywność turystyczną niezarobkową pozostawić w dużym stopniu nieuregulowaną. Zamysłem ustawodawcy była ochrona praw nabytych osób związanych dotychczas profesjonalnie z rynkiem usług turystycznych, co przejawiało się m.in. wprowadzeniem zapisu, by w okresie przejściowym od wejścia w życie ustawy umożliwić pilotom i przewodnikom formalną weryfikację

kwalifikacji uzyskanych wcześniej od uprawnionych podmiotów, głównie w PTTK czy ze strony UKFiT.

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych stanowi podstawowy akt normatywny rangi ustawy regulujący zagadnienia turystyki. Wcześniej nie było w Polsce ustawowych regulacji dotyczących tworzenia i funkcjonowania biur podróży. Prace nad projektem omawianej ustawy zostały rozpoczęte już w 1990 r. Pierwszy projekt był gotowy w 1992 r., ale z powodu sporów pomiędzy ówczesnie istniejącym Urzędem Kultury Fizycznej i Turystyki, a przedstawicielami Polskiej Izby Turystyki oraz regionalnych izb turystycznych co do treści i zakresu ustaleń ustawowych prace nad nową ustawą przeciągały się i powstawały kolejne wersje tego aktu. Na I Kongresie Polskich Biur Podróży w 1995 r. zdecydowanie ukształtowało się stanowisko o konieczności pilnego uchwalenia ustawy o świadczeniu usług turystycznych, ale nie zakończyło to sporów. Przyjęty dwa lata później ostateczny tekst ustawy o usługach turystycznych nosił wyraźne cechy wymuszonego kompromisu i nie grzeszył zbyt dużą precyzją sformułowań (Gospodarek 2003).

Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych była pierwszym aktem prawa materialnego regulującym świadczenie usług turystycznych klientom przez usługodawców mających swą siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Jej wejście w życie nastąpiło 1 lipca 1998 r. Genezą jej uchwalenia było implementowanie do polskiego prawa Dyrektywy UE 90/314 o usługach touroperatorów oferujących tzw. „pakiety turystyczne” (Szpindor 2013). Zasadniczym celem dyrektywy i ustawy jest ochrona konsumentów usług turystycznych. Poza regulacjami dotyczącymi organizatorów turystyki i ochrony klienta w ustawie uregulowano również sprawy świadczenia usług hotelarskich oraz sprawy pilotażu wycieczek i przewodnictwa turystycznego.

Omawiana ustawa (u.u.t) była też pierwszym aktem prawnym, który zaczął regulować zawód pilota wycieczek na poziomie ustawy. Wszakże pewne regulacje pojawiały się wcześniej w zarządzeniach różnych organów odpowiadających za turystykę (np. Zarządzenie nr 3 Prezesa Głównego Komitetu Kultury Fizycznej i Turystyki z dnia 14 kwietnia 1964 r. w sprawie kierowników (pilotów) wycieczek zagranicznych czy Zarządzenie nr 22 GKFiT z 17 kwietnia 1973 r. o powołaniu Głównej Komisji Kwalifikacyjno-Egzaminacyjnej biur podróży dla kierowników

(pilotów) wycieczek zagranicznych), jednak zostały uchylone w 1989 r. jako wydane bez delegacji wynikających z ustaw (Szymanowski, Szpindor 2011).

Pierwsza wersja u.u.t. w przepisach ogólnych, nie definiowała, jak należy rozumieć użyte w niej określenie pilot wycieczek, mimo iż cały rozdział 4 aktu dotyczył zawodu przewodnika turystycznego i pilota wycieczek. Dopiero dwa lata później doprecyzowano, iż użyte w akcie określenie pilot wycieczek należy rozumieć jako *„osobę towarzyszącą, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawującą opiekę nad nimi i czuwającą nad sposobem wykonania na ich rzecz usług”*. Kolejna zmiana pojawiła się po 10 latach dodając *„oraz przekazującą podstawowe informacje, dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca”*. Co ważne, ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów nie uchyliła zapisów dotyczących definicji pilota wycieczek.

Od momentu wejścia w życie u.u.t., która regulowała zawód pilota wycieczek do momentu ogłoszenia jego deregulacji opublikowano 5 rozporządzeń, czyli aktów normatywnych wydanych na podstawie szczegółowego upoważnienia zawartego w ustawie i w celu jej wykonania, w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. Zarządzenia, a później rozporządzenia, miały określić:

- 1) warunki, jakim powinien odpowiadać wniosek o nadanie uprawnień pilota wycieczek,
- 2) warunki, jakim powinien odpowiadać wniosek o upoważnienie na przeprowadzanie szkoleń dla kandydatów na pilotów wycieczek,
- 3) programy szkolenia i zasady egzaminowania kandydatów na pilotów wycieczek,
- 4) skład, sposób powoływania i odwoływania członków komisji egzaminacyjnych,
- 5) wzory dokumentów potwierdzających posiadanie uprawnień pilota wycieczek.

Nowelizacja u.u.t. z 2004 r. zwiększyła zakres upoważnienia Ministra właściwego do spraw turystyki, który poprzez rozporządzenie określił:

- 1) właściwość terytorialną wojewodów powołujących komisje egzaminacyjne dla pilotów wycieczek, z uwzględnieniem w szczególności podziału administracyjnego kraju,

2) kwalifikacje, skład, sposób powoływania i odwoływania członków komisji egzaminacyjnych, zasady egzaminowania kandydatów na przewodników turystycznych i pilotów wycieczek oraz wzór świadectwa wydawanego przez te komisje, ze szczególnym uwzględnieniem sposobu powoływania zespołów egzaminacyjnych,

3) warunki, jakim powinien odpowiadać wniosek o nadanie uprawnień pilota wycieczek, z uwzględnieniem w szczególności dokumentów, jakie powinny być załączane do wniosku,

4) programy szkolenia kandydatów na pilotów wycieczek, z uwzględnieniem w szczególności minimalnego wymiaru godzin zajęć dla poszczególnych przedmiotów stanowiących program szkolenia,

5) skład i zasady działania komisji egzaminacyjnych języków obcych, wzór świadectwa wydawanego przez te komisje oraz tryb wyłaniania kandydatów do umieszczenia na liście ministra właściwego do spraw turystyki, ze szczególnym uwzględnieniem wymagań, które kandydaci do umieszczenia na tej liście powinni spełniać, oraz sposobu dokumentowania tych wymagań,

6) wysokość opłat za sprawdzenie kwalifikacji osób ubiegających się o uprawnienia przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek, sprawdzenie znajomości języka obcego przez komisję egzaminacyjną języków obcych, oraz wysokość wynagrodzenia egzaminatorów, z uwzględnieniem w szczególności wysokości opłat za poszczególne części egzaminów, zasad ich zwrotu w wypadku nieprzystąpienia do egzaminu oraz zasad wynagradzania egzaminatorów za przygotowywanie pytań do egzaminu,

7) wzory dokumentów potwierdzających posiadanie uprawnień pilota wycieczek, a także tryb okazywania legitymacji pilota wycieczek upoważnionym organom oraz sposób noszenia identyfikatorów podczas wykonywania zadań pilota wycieczek, ze szczególnym uwzględnieniem danych dotyczących rodzaju potwierdzanych uprawnień i terminów ważności tych uprawnień.

8) warunki, jakie powinien spełniać organizator szkolenia ubiegający się o upoważnienie do szkolenia przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, z uwzględnieniem w szczególności warunków materialnych umożliwiających realizację zajęć, kwalifikacji kadry wykładowców i instruktorów, oraz warunki przechowywania i udostępniania dokumentacji szkolenia,

9) warunki, jakim powinien odpowiadać wniosek o upoważnienie do szkolenia przewodników turystycznych i pilotów wycieczek oraz tryb i szczegółowe zasady kontroli szkoleń, z uwzględnieniem w szczególności dokumentów, jakie powinny być załączane do wniosku oraz ze szczególnym uwzględnieniem zakresu, procedury i częstotliwości dokonywania kontroli szkoleń.

Deregulacja zawodu pilota w Polsce i ocena jej skutków

Od 1 stycznia 2014 r. zawód został zderegulowany. Można stwierdzić, iż jest to druga deregulacja tej profesji. Pierwsza nastąpiła w 1989 r., kiedy to wcześniejsze regulacje pojawiające się w rozporządzeniach wydawanych przez ministrów odpowiedzialnych za rozwój turystyki, a także przez urzędy centralne, np. Głównym Komitecie Kultury Fizycznej i Turystyki, zostały uchylone jako wydane bez delegacji wynikających z ustaw (Szpindor 2013).

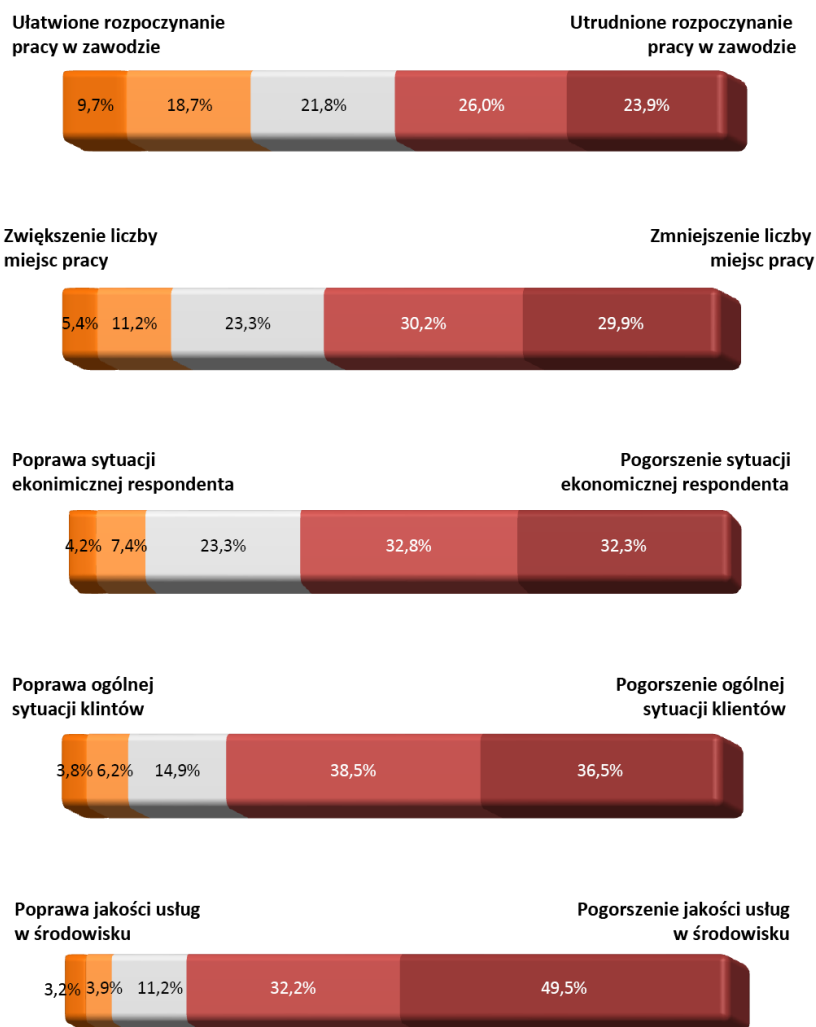
U podstaw deregulacji legło założenie, że nadmierne ograniczanie dostępu do wykonywania zawodów jest sprzeczne z unijną zasadą swobody przepływu pracowników. Jej niepełna realizacja utrudnia rozwój jednolitego rynku wspólnotowego, a w konsekwencji nie sprzyja zwiększaniu konkurencyjności Unii Europejskiej, której niezbędnym elementem jest mobilność zawodowa jej obywateli. Zapewniano, że deregulacja nie ograniczy wolności świadczenia usług transgranicznych mających charakter okazjonalny i tymczasowy. Nadmierna regulacja ze strony polskiego prawodawcy dostępu do zawodów polegająca na nakładaniu na własnych obywateli często nadzwyczajnych warunków dostępu do zawodu stawia ich w niekorzystnej sytuacji w porównaniu z obywatelami innych państw, zmniejszając ich konkurencyjność na europejskim rynku pracy. Czy pomysł deregulacji był poparty badaniami rynku? Dla pomysłodawców deregulacji ważniejsze były opinie wyrażane w sondażach wyborczych niż rzetelne przeprowadzenie analizy sytuacji konsumentów usług różnych grup zawodowych (Szpindor 2013).

Nie można jednoznacznie określić, jak wpłynęła deregulacja zawodu przewodnika i pilota wycieczek na rynek pracy. W dyskusjach, zwłaszcza prezentowanych w mediach społecznościowych pojawiają się zarówno pozytywne

jak i negatywne opinie, w odniesieniu do liczby zleceń, konkurencji ze strony nowych pilotów bez licencji, jak i stawek za usługi.

Przeprowadzone z inicjatywy Ministerstwa Sportu i Turystyki badania wskazują na znaczne pogorszenie sytuacji zawodowej przewodników i pilotów wycieczek na skutek wprowadzonej deregulacji (Jańczak 2015, s. 26-27). Pogorszeniu uległa przede wszystkim sytuacja ekonomiczna dla większości spośród badanych respondentów. Wpływ na to miało zmniejszenie liczby miejsc pracy (dla ok. 60%).

Środowisko pilotów wskazało na negatywne zmiany, które po wprowadzeniu deregulacji dotknęły odbiorców usług. Na pogorszenie ogólnej sytuacji klientów wskazało 75% badanych, a jeszcze większy odsetek (ok. 82%) stwierdził, że obniżyła się jakość usług w środowisku. Pozyskane wymierne dane dotyczące działalności ekonomicznej pilotów potwierdzają negatywne nastroje i opinie. Oszacowanie wymiernych skutków, jakie przyniosła deregulacja w różnych obszarach działalności zawodowej respondentów, ale z odniesieniem dla całej badanej branży obrazuje skalę strat poniesionych w opinii respondentów. Kształtują się one poziomie kilkunastu procent spadku stawek, zleceń i dochodów, zjawisko to dla całej badanej branży może być spowodowane wzrostem konkurencyjności rynku i walki cenowej (rycina 11).



Rycina 11. Wpływ deregulacji na wybrane elementy pracy w zawodzie pilota wycieczek (źródło: Jańczak 2015)

W komentarzach załączonych do raportu respondenci szczególną uwagę zwracają na:

- powiększenie się szarej strefy wśród przewodników i pilotów (co skutkuje nieuczciwą konkurencją i spadkiem wpływów do budżetu państwa z tytułu świadczeń),
- obniżenie jakości usług,
- brak możliwości weryfikacji poziomu wiedzy osób rozpoczynających pracę w tych zawodach,
- brak możliwości uzyskania certyfikatu pożądanego wciąż przez pracodawców,

- zatrudnianie obcokrajowców jako pilotów (co skutkuje wpływami dochodów do kas innych państw, a także przekazywaniem często błędnych historycznie i merytorycznie informacji),
- wzrost zakresu obowiązków w ramach jednego zawodu, bądź powierzanie dodatkowych usług osobom do tego nieprzygotowanym (np. oprowadzanie przez kierowców).

Zatrudnianie przez zagraniczne biura podróży własnych pseudo-pilotów prowadzi do finansowego osłabienia lokalnych usługodawców turystyki, czyli przewodników miejskich, oraz do odpływu środków finansowych za granicę. Większość profesjonalnych przewodników prowadzi własną działalność gospodarczą, a zatem spadek ich dochodów oznacza osłabienie gospodarki lokalnej.

W końcowej konkluzji autorzy tego raportu sugerują rozważenie, przynajmniej w części, wprowadzenia ponownych regulacji badanych zawodów. Zakres i skala powrotu do regulacji powinny zostać poparte wcześniejszą analizą i konsultacjami. Powinno się wrócić do konsultacji środowiskowych na temat problematyki negatywnych skutków społecznych uwolnienia zawodów, w celu wspólnego wypracowania metod zapobiegania im, oraz rozważenia ewentualnego powrotu do regulacji (Jańczak 2015 s.29).

Negatywną oceną skutków deregulację potwierdzają również badania przeprowadzone przez zespół pracowników AWF w Krakowie w 2018r. wykonane na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki. Z prezentowanych opinii zdecydowanej większości badanych przewodników górskich (81,9%), terenowych (81,6%), miejskich (81,9%) oraz pilotów wycieczek (83,1%) wynika, że deregulacja nie była słuszną decyzją (odpowiedzi: „zdecydowanie nie”, „raczej nie”), bowiem wpłynęła na obniżenie jakości świadczonych usług przez omawiany podsektor turystyki (Kruczek, Alejski, Mazanek 2020, s. 26). Warto zwrócić jednak uwagę na to, że deregulacja, mimo złej oceny jej skutków, stworzyła szansę dla młodych, kreatywnych ludzi na niekonwencjonalne formy oprowadzania i opieki nad turystami (np. Free Guide, Urban Adventure, Questing).

Obecnie „pilot wycieczek” w Polsce to zawód zapisany pod nr 511301 w klasyfikacji zawodów i specjalności. W przygotowywanej nowej ustawie o usługach hotelarskich, przewodnikach i pilotach wycieczek nie przewiduje się jednak powrotu

do regulacji, potwierdzanie nabytych kwalifikacji ma odbywać się poprzez certyfikaty Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

2.3. Piloci wycieczek w Sektorowej Ramie Kwalifikacji i Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

Deklarację w sprawie ściślejszej współpracy europejskiej w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego przyjęto w Kopenhadze już w 2002 roku. Deklaracja zobowiązuje do wykorzystywania różnych możliwości kształcenia zawodowego w kontekście uczenia się przez całe życie i za pomocą narzędzi wspomagających taką formę kształcenia. Proces kopenhaski jest integralną częścią strategicznego programu „Uczenie przez całe życie” (*Long live education LLE*) i ma przyczynić się do realizacji celów strategii europejskiej w odniesieniu do obszaru edukacji. W ogólnej wizji kształcenia i szkolenia zawodowego przewidywano wdrożenie systemów, które będą pomocne we włączeniu społecznym, adekwatne, dostępne, sprzyjające karierze zawodowej, elastyczne i nowatorskie oraz bardziej atrakcyjne.

Systemy te oparte są na Europejskich Ramach Kwalifikacyjnych (ERK). Mają one ułatwić porównanie analogicznych kwalifikacji uzyskiwanych w krajach UE i zapewnić tym samym wzajemne uznawanie zawodów opisanych na odpowiednich poziomach i udokumentowanych stosownymi dyplomami. Głównym celem ERK jest wspieranie inwestowania w kapitał ludzki oraz sterowanie mobilnością pracowników na obszarze Europy. Wdrażanie Krajowych Ram Kwalifikacji odniesionych do ERK to jeden z celów strategicznych Unii Europejskiej (Chmielecka 2009).

Zarówno Polska Rama Kwalifikacji (PRK) jak i Europejska Rama Kwalifikacji (ERK), składają się z ośmiu poziomów kwalifikacji. Każdy z poziomów jest opisywany za pomocą ogólnych stwierdzeń (deskryptorów), charakteryzujących efekty uczenia się w podziale na wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne. PRK uwzględnia efekty uczenia się osiągnięte w ramach edukacji formalnej, poza formalnej oraz nieformalnego uczenia się (Sławiński, Dębowski 2013). Proces opracowania i wprowadzania ramy w krajach UE jest nierówny zarówno pod względem formy, jak i zaawansowania w czasie.

W 2014 r. podjęto z inicjatywy Ministerstwa Sportu i Turystyki działania związane z tworzeniem Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Turystyki (SRKT), w zawodach związanych z hotelarstwem gastronomią i turystyką, dla których kwalifikacje nabywane są w systemie edukacji poza formalnej. SRKT powiązana jest

z Europejską i Krajową Ramą Kwalifikacji, które zostały wcześniej opracowane i przyjęte w krajach członkowskich UE. SRKT dla sektora turystyki została wprowadzona w życie Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej, traktującej ją jako składową Zintegrowanego Systemu Edukacji.¹⁵

Sektorowa rama kwalifikacji to opis hierarchii poziomów kwalifikacji, funkcjonujących w danej dziedzinie działalności (sektorze, branży). Charakterystyki poziomów kwalifikacji w sektorowych ramach są mniej ogólne niż w PRK. Składniki opisu poziomu w SRK uwzględniają konteksty właściwe dla danej dziedziny. Zasadniczym celem ramy jest uporządkowanie kwalifikacji obowiązujących w sektorze turystyki i tym samym stworzenie możliwości ich wzajemnego porównywanie, co powinno zwiększyć „czytelność” dyplomów, świadectw i certyfikatów. Dzięki powiązaniu sektorowej ramy z Polską Ramą Kwalifikacji, która odnosi się do ramy europejskiej – zaistnieje możliwość porównywania kwalifikacji z sektora turystyki pomiędzy różnymi krajami UE. Konstruując ramę przyjęto założenie, że powinna ona objąć branże, w których turyści stanowią główną bądź dominującą grupę nabywców. Zastosowanie tego kryterium pozwoliło na wyodrębnienie czterech branż (Kruczek 2017; Zawistowska 2020):

- hotelarstwo,
- gastronomia hotelowa,
- organizacja turystyki,
- przewodnictwo, pilotaż i animacja.

Dla każdego z wyżej wyodrębnionych obszarów działalności dokonano identyfikacji kluczowych procesów, tj. takich, których wynikiem jest zaspokajanie określonej grupy potrzeb turystów. Efektem każdego z wyodrębnionych procesów jest inny rodzaj usług, z których każda związana jest z realizacją innych zadań, wymagających posiadania innych, specyficznych kompetencji. Tabela w aneksie zawiera opis pod ramy dla przewodników, pilotów i animatorów czasu wolnego, będący załącznikiem do tego rozporządzenia.

Wprowadzona w 2014 r. deregulacja zasadniczo zmieniła warunki uzyskiwania kwalifikacji do świadczenia usług przewodnictwa turystycznego (poza przewodnictwem górskim), pilotażu wycieczek czy animacji czasu wolnego.

¹⁵ DZ.,U. RP z 19.06.2017, poz.1155

Zderegulowane zostały zawody pilota wycieczek i przewodnika miejskiego, nie podjęto również regulacji związanych z uznaniem animatora czasu wolnego. Na rynku pracy mamy do czynienia z ofertami zarówno osób, które posiadają licencje państwowe nadane przed regulacją, jak i pojawiają się nowe kadry (Kruczek red. 2020). Analiza ofert zawartych na stronach internetowych, wskazują na zdecydowanie mniejsze zainteresowanie podejmowaniem szkolenia w zakresie pilotowania wycieczek. Ze względów komercyjnych znacznie skrócono też czas trwania kursów (z 150 godzin do 60).

Deregulacja zawodów dotknęła wszystkie zawody związane z turystyką i spowodowała chaos na rynku pracy. Aktualnie kilkanaście instytucji w skali kraju prowadzi szkolenia przewodników miejskich i pilotów wycieczek, organizatorzy ci konkurują ze sobą, najczęściej ceną, kosztem jakości szkolenia. Ich certyfikaty – zaświadczenia o ukończeniu kursu (bo tylko takie mogą wydać) są nieporównywalne. Utrudnia to pracodawcom angażowania dobrze przygotowanej, kompetentnej kadry do obsługi swoich imprez. SRKT może pomóc w opanowaniu tego chaosu. Dzięki zapisom sektorowej ramy instytucje, które poddadzą się kontroli zewnętrznej, będą mogły wydawać certyfikaty z określonym odniesieniem do europejskiej ramy – takie dokumenty będą uznawane również w innych krajach UE. Nowym osobom trudno zdobyć jakieś potwierdzone kwalifikacje, czasem decydują się nawet na pracę bez nich i uprawiają tzw. dzikie przewodnictwo. Zapisy SRKT a także opisy kwalifikacji umieszczone w ZRK powinny być brane pod uwagę przez organizatorów szkoleń. Zawartość programu szkolenia powinna zapewnić absolwentom kursów możliwość uzyskania certyfikatu z potwierdzeniem kwalifikacji na odpowiednim poziomie ramy. Na rynku pracy przewodników i pilotów jest duże zapotrzebowanie na formalne potwierdzenie nabytych czy posiadanych kwalifikacji stosowanym certyfikatem, honorowanym w całej Unii Europejskiej.

Włączanie kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) odbywa się w różny sposób – zależy od tego, jakiego rodzaju jest dana kwalifikacja oraz na jakiej podstawie prawnej i przez kogo jest nadawana. W ustawie o ZSK określono co prawda formy włączania poszczególnych grup kwalifikacji do systemu, ale odnalezienie w tekście ustawy poszczególnych informacji w tym zakresie może przysparzać trudności, jakie wiążą się z lekturą aktu prawnego, który sam w sobie pod względem konstrukcji

i stosowanej warstwy pojęciowej nie jest łatwy w odbiorze (Sławiński, Królik, Stęchły 2015).

W grudniu 2015 r. Sejm Rzeczypospolitej Polskiej przyjął ustawę o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji, która weszła ona w życie 15 stycznia 2016 roku. Od 2016 r. funkcjonuje portal internetowy ZSK i rozpoczęto stopniowe uruchamianie systemu. Każda kwalifikacja włączona do systemu powinna być opisana w sposób określony w ustawie o ZSK i musi być przypisana do jednego z ośmiu poziomów opisanych w polskiej ramie (poziomów PRK). Każda kwalifikacja włączona do systemu jest wpisana automatycznie do jedynego publicznie dostępnego rejestru (ZSK).

Kwalifikacje włączone do ZSK mogą być nadawane przez jednostki do tego uprawnione w odpowiednich przepisach prawa. Kwalifikację włączoną do ZSK nadaje się na podstawie pozytywnego wyniku sprawdzenia, czy osoba ubiegająca się o daną kwalifikację rzeczywiście osiągnęła wymagane efekty uczenia się. Do ZSK z mocy prawa włączono kwalifikacje pełne nadawane w oświacie oraz w szkolnictwie wyższym (po ukończeniu studiów pierwszego i drugiego stopnia oraz stopień naukowy doktora), a także kwalifikacje wyodrębnione w zawodach szkolnych (Sławiński, Królik, Stęchły 2015). Kwalifikacje nadawane poza systemami oświaty i szkolnictwa wyższego są włączane do ZSK przez ministrów właściwych dla danych kwalifikacji. W tej grupie mieszczą się kwalifikacje związane z przewodnictwem, pilotażem czy animacją czasu wolnego, a ministrem właściwym jest od 2020 r. Minister Rozwoju, Pracy i Technologii. Kwalifikacje włącza właściwy minister z własnej inicjatywy lub na wniosek zainteresowanego podmiotu.

W 2023 r. do ZSK wpisane zostały dwie kwalifikacje związane z pilotażem tj. pilotowanie imprez turystycznych¹⁶ (poziom 4 KRK) oraz pilotowanie imprez typu incentive (poziom 5 KRK)¹⁷. Charakterystykę tych kwalifikacji, wymagania niezbędne do uzyskania certyfikatu jak i podmioty upoważnione do walidacji zawierają

¹⁶ Obwieszczenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 17 maja 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Pilotowanie imprez turystycznych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 6 czerwca 2018 r. poz. 522).

¹⁷ Obwieszczenie Ministra Rozwoju z dnia 31 stycznia 2020 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Pilotowanie imprez turystycznych typu incentive” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 18 lutego 2020 r., poz. 188).

zamieszczono na stronie ZSK opisy¹⁸. Zawiera ona również syntetyczny opis efektów uczenia się:

„Osoba posiadająca kwalifikację „Pilotowanie imprez turystycznych” jest gotowa do realizowania imprez turystycznych w imieniu organizatora. Opracowuje plan realizacji na podstawie programu imprezy turystycznej oraz kompletuje informacje organizacyjne i krajoznawcze dotyczące imprezy turystycznej. Pilotuje różne rodzaje imprez turystycznych, prowadząc trasę imprezy oraz przedstawiając uczestnikom informacje organizacyjne i krajoznawcze. W ramach powierzonych jej zadań współpracuje z dostawcami usług świadczonych dla organizatora imprezy turystycznej. W trakcie realizacji imprezy gromadzi dokumenty potrzebne do jej rozliczenia. Sporządza raport z realizacji imprezy oraz rozliczenie poniesionych wydatków. Osoba posiadająca ww. kwalifikację jest przygotowana do sprawowania opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej. Odpowiada za ich bezpieczeństwo i stosuje zasady zachowania się w przypadkach awaryjnych i konfliktowych.

Wykonywanie powierzonych jej zadań wiąże z dbałością o realizację usług wynikających ze zobowiązań organizatora, a jednocześnie z troską o zasoby i renomę pracodawcy, z zachowaniem kultury osobistej, zasad etyki i savoir-vivre'u.

Natomiast kwalifikacja „pilotowanie imprez incentive” jest pewnego rodzaju specjalizacją dla pilotów wycieczek, posiadających już certyfikat potwierdzający nabycie kwalifikacji „pilotowanie imprez turystycznych. Zakłada on że:

„Osoba posiadająca kwalifikację „Pilotowanie imprez turystycznych typu incentive” posiada wiedzę z obszaru incentive travel, przygotowuje się do realizacji, realizuje i rozlicza imprezy turystyczne typu incentive. Zarządza sytuacją nieprzewidzianą i kryzysową podczas imprezy turystycznej typu incentive. Osoba ta również zarządza czasem własnym i grupy oraz komunikuje się z uczestnikami imprezy z uwzględnieniem sztuki wystąpień publicznych, autoprezentacji i savoir-vivre. Stosuje zasady etyki i dba o rozwój własny.”

W opiniach samych pilotów jak i zarządów stowarzyszeń pilockich certyfikaty wydawane przez jednostki walidujące nie są rozpoznawane wśród pracodawców, piloci i przewodnicy miejscy oczekują raczej powrotu do systemowej regulacji tych zawodów, natomiast organizatorzy turystyki w większości zaakceptowali deregulację (Kruczek, Alejski, Mazanek 2020, s.21).

¹⁸ <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=13486>, dostęp 14.05.2023

2.2. Główne problemy wykonywania zawodu pilota wycieczek

Przemiany społeczno-gospodarcze i zmieniająca się turystyka stawiają wymagania co do przygotowania pilotów wycieczek. Dla współczesnego turysty nie liczą się tylko usługi transportowe, zakwaterowanie i wyżywienie. Jest on również zorientowany na dominującą obecnie w turystyce motywację trzech „E” (ang. entertainment – rozrywka, excitement – ekscytacja i education – edukacja). Motywacja ta wyparła stosowaną wcześniej regułę trzech „S” (sea – morze, sand – piasek i sun – słońce). Obecnie turystyka kulturowa oraz turystyka aktywna tworzą popyt na usługi przewodnickie w miejscu ich realizacji oraz zgłaszają zapotrzebowanie na obsługę pilotów wycieczek gwarantujących sprawne przemieszczanie do miejsc docelowych usługi świadczone przez obie grupy zawodowe. W ślad za zmieniającymi się trendami w turystyce należy jednak oczekiwać zmian w zachowaniu turystów (Kruczek 2020).

Współczesnego turystę cechuje niezależność (samodzielność) opartą na wcześniejszych doświadczeniach turystycznych, zorientowanie na nowoczesne technologie oraz ukierunkowanie na jakość usług i oczekiwanie najwyższej jakości za dobrą cenę. Obserwując zmiany zachodzące na rynku turystycznym, można założyć, że „nowego turystę” cechować będzie zwiększona aktywność między innymi z powodu zmniejszających się kosztów transportu, zwłaszcza lotniczego oraz wzrost liczby wyjazdów w ciągu roku kosztem ich długości. Jednocześnie rośnie jego ciekawość świata i poznania innych kultur. Duże znaczenie ma również wrażliwość na problemy środowiska przyrodniczego i społecznego

Obserwacja trendów związane z rozwojem ekonomii doświadczeń pozwala na prognozowanie, że coraz częściej turyści będą oczekiwać niestandardowych form oprowadzania i niestandardowych miejsc zwiedzania, specjalistycznych i tematycznych tras zwiedzania, teatralizacji turystyki (Stasiak 2020). Wszystko to będzie musiało być połączone z dużą wiedzą specjalistyczną przewodników i pilotów wycieczek. Personalizacja i profesjonalizacja usług turystycznych będzie skupiała się na dostarczaniu turyście odpowiednich, unikatowych doznań.

Na oferowanie pracy oraz jej poszukiwanie w sektorze usług pilotów wycieczek będzie miała wpływ wszechobecność informacji w Internecie, nowe technologie komunikowania oraz upowszechnienie się mediów społecznościowych (Gmyrek i Czulińska-Bukowska 2020; Kachniewska 2016, s. 277–278).

Przeprowadzone badania (Kruczek 2020) wskazują na zacieranie się różnic między usługami pilota i przewodnika lokalnego. Większość przewodników posiada uprawnienia pilota wycieczek, były one w pewnym okresie funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych nadawane automatycznie tym przewodnikom, którzy byli zainteresowanie dodatkowym uprawnienie. Z kolei wielu pilotów wycieczek podejmuje dodatkowe szkolenia dla zdobycia uprawnień przewodnika górskiego lub potwierdzenia swoich kwalifikacji do oprowadzania po miastach lub obiektach poprzez uzyskanie stosownego certyfikatu. W praktyce zleceniodawca często oczekuje od zatrudnianej do obsługi imprezy osoby aby pełniła funkcję zarówno przewodnika, jak i pilota. Może to doprowadzić w przyszłości do połączenia tych kwalifikacji, co ma miejsce w wielu innych krajach. Współczesny pilot wycieczek przestaje być wyłącznie przedstawicielem biura podróży dbającym o sprawy organizacyjne związane z realizacją programu imprezy. Pełni funkcję zarówno przewodnika, jak i pilota (Kruczek 2020).

Od 2013 r.¹⁹, czyli od deregulacji zawodu pilota wycieczek spadek zainteresowania szkoleniami i podnoszeniem kwalifikacji w zderegulowanych zawodach przewodnickich i pilockich. Drastycznie zmniejszyła się liczba realizowanych szkoleń dla pilotów wycieczek. Spadek ten wiąże się ze zniesieniem wszelkich wymogów formalnych dla pełnienia funkcji pilota, poza posiadaniem wykształcenia średniego, pełnoletniością i niekaralnością. W rzeczywistości jednak zleceniodawcy najczęściej nadal zatrudniają osoby doświadczone, legitymujące się dawnymi licencjami lub sami przygotowują kadry zapewniające obsługę do jakiej zobowiązany jest organizator wycieczek.

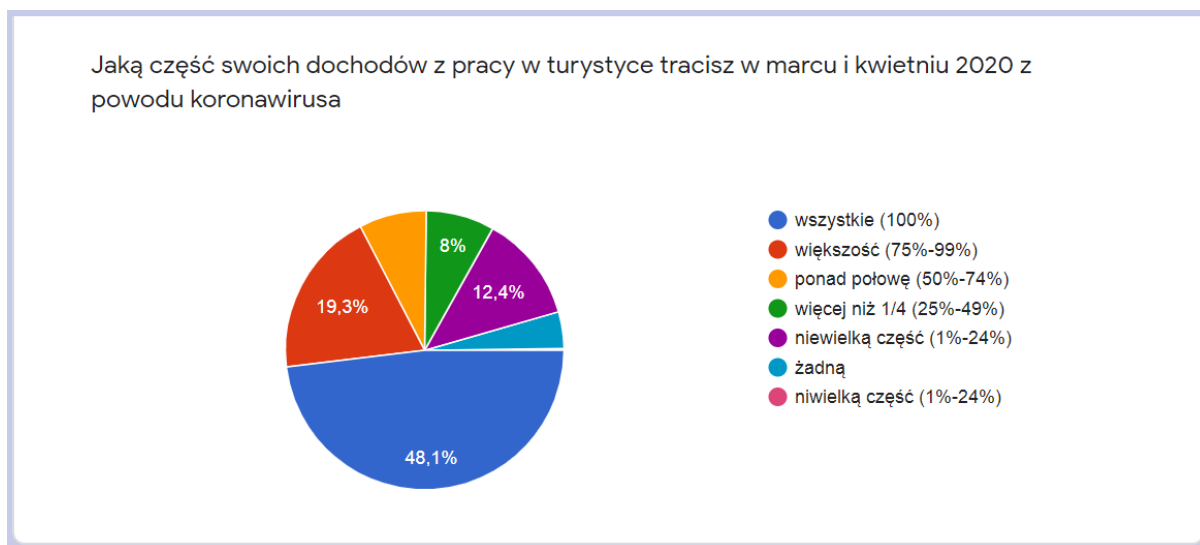
Badanie zrealizowane w marcu 2020 r. wśród 1475 specjalistów (*przewodników - pilotów - rezydentów biur podróży*) pod auspicjami nieformalnej organizacji "Turystyka Forum" z inicjatywy administratora tej strona Piotra Kruczka (2020) wskazują na trudną sytuację ekonomiczną pilotów wycieczek w czasie trwania pandemii. Zamrożenie turystyki, brak zorganizowanych grup w związku z restrykcjami medycznymi spowodowało u większości pilotów, zwłaszcza tych utrzymujących się wyłącznie z pilotowania wycieczek, utratę większości dochodów. Rządowe ustawy nie

¹⁹ Ustawa deregulacyjna z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz.U z 2004 r. nr 223, poz. 829.) zmieniająca przepisy ustawy z 29 sierpnia 1997 o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., poz. 22680 w zakresie dotyczącym przewodników turystycznych i pilotów wycieczek.

obejmowały grup zawodowych utrzymujących się z pracy sezonowej, głównie z dochodami od kwietnia do października. Prawie ¼ pilotów i przewodników działała przed kryzysem na podstawie doraźnych umów-zleceń, które nie są podpisywane w regularnych okresach ani nawet z kilkumiesięcznym wyprzedzeniem.

Jak pisze Piotr Kruczek (2020) „zamknięcie, zamrożenie, lockdown wszystkich krajów i zatrzymanie międzynarodowej i krajowej turystyki stały się pułapką dla tej grupy zawodowej. Żaden z pilotów czy przewodników, tak jak cała turystyka, nie zarobił od marca do końca maja 2020 r. nawet złotówki z pracy, w której się dotychczas specjalizował, rozwijał przez lata i z której utrzymywał rodzinę i płacił zobowiązania.

Z zaprezentowanych poniżej w rycinie 12 danych wynika, że w marcu i kwietniu z powodu COVID 19, aż 48,1% respondentów przewiduje, że utraci swoje dochody w 100% a 19,3% prawie wszystkie lub powyżej ¾. To potwierdza tezę, że pracownicy tego segmentu usług (usługodawcy, jednoosobowi przedsiębiorcy) wraz z kryzysem traci na czas jego trwania wszystkie lub niemal wszystkie swoje dochody).



Rycina 12. Utrata dochodów przez pilotów wycieczek w czasie pandemii covid-19
(Źródło: opracowanie TURYSTYKA FORUM na podstawie przeprowadzonej ankiety.

CZĘŚĆ II. BADANIE CZYNNIKÓW DETERMINUJĄCYCH PRACĘ PILOTÓW WYCIECZEK

W rozdziale tym zawarto opis badań nad czynnikami determinującymi pracę pilota wycieczek. Rozpoczyna go opis zastosowanej metodologii. Za odpowiednią uznano metodę sondażu diagnostycznego, a narzędziem badań był kwestionariusz ankiety skierowany do pilotów wycieczek.

Rozdział 3. AUTOOCENA CZYNNIKÓW WPŁYWAJĄCYCH NA JAKOŚĆ PRACY PILOTÓW WYCIECZEK

3.1. Metody badań – opis metod, technik i narzędzi

Badanie czynników determinujących pracę pilotów przeprowadzono z wykorzystaniem metody sondażu diagnostycznego. Jest to metoda najbardziej odpowiednia dla tych badań, pozwala ona bowiem na poznanie określonego zjawiska społecznego, ustalenie jego zasięgu, zakresu, poziomu i intensywności. W części opisowej pozwala także na uzyskanie odpowiedzi na pytania dotyczące poglądów badanych, ich opinii, motywów, zachowania, oczekiwań, i postaw (Muchnicka, 1974, s. 133-143). Jak wynika z definicji, sondaż diagnostyczny *„jest sposobem gromadzenia wiedzy o atrybutach strukturalnych i funkcjonalnych oraz dynamice zjawisk społecznych, opiniach i poglądach wybranych zbiorowości, nasilaniu się i kierunkach rozwoju określonych zjawisk i wszelkich innych zjawiskach instytucjonalnie niezlokalizowanych – posiadających znaczenie wychowawcze – w oparciu o specjalnie dobraną grupę reprezentującą populację generalną, w której badane zjawisko występuje”* (Pilch, Bauman 2001, s. 80).

Metodę sondażu można stosować, gdy osoby wybrane jako respondenci są w stanie dostarczyć potrzebnych informacji. Sondaż stosuje się wówczas, gdy badane zjawisko lub jego elementy nie mogą zostać poznane w drodze bezpośredniej obserwacji, najczęściej wówczas, gdy przedmiotem analizy są jednostki. Sondaże są uznawane także za jedną z lepszych metod pomiaru postaw i poglądów w dużej populacji.

Przeprowadzenie badań ankietowych jest możliwe dzięki standaryzowanemu narzędziu badawczemu, którym jest kwestionariusz ankiety. Kwestionariusz to

wg S. Nowaka „zbiór uprzednio przygotowanych i podporządkowanych badaniu pytań” (Nowak 1965, s. 66).

Biorąc pod uwagę specyfikę badania i charakterystykę grup respondentów, najbardziej efektywne było pozyskiwanie danych pierwotnych z wykorzystaniem techniki zwanej CAWI²⁰. Technika CAWI pozwala na dotarcie do respondentów, którzy z uwagi na specyfikę pracy są mobilni i trudno dostępni w miejscach prowadzenia działalności. Ponadto pozwalała respondentowi na wypełnienie ankiety w dowolnie wybranym, dogodnym terminie. Metodologia ta zapewnia powtarzalność i porównywalność wyników kolejnych badań. Opracowane kwestionariusze ankiet i wywiadów mogą być stosowane cyklicznie w przyszłości, podobnie jak oprogramowanie komputerowe wspomagające pozyskiwanie danych pierwotnych oraz ich przetwarzanie.

W pracy wybrano internetową ankietę, za pomocą której przeprowadzono badania sondażowe. Miały one na celu uzyskanie danych pomocnych w weryfikacji postawionych w pracy hipotez, jak i uzyskać odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Obecnie wyróżnia się dwa rodzaje techniki ankiety internetowej – e-mail survey oraz web-survey (Kaczmarczyk 2018). W pierwszej wykorzystuje się pocztę elektroniczną do rozesłania kwestionariusza ankiety wśród respondentów. Technika druga polega na umieszczeniu kwestionariusza ankietowego na stronie internetowej lub fanpage w mediach społecznościowych. W moich badaniach wykorzystano obydwa rodzaje ankiety internetowej. Z aplikacji form wchodzącej w skład pakiety Microsoft Office 365 wygenerowany został link (tzw. łącze hipertekstowego), po którego kliknięciu respondent został przeniesiony na stronę internetową z ankietą. Dzięki temu respondenci mogą w prosty i szybki sposób rozpocząć wypełnianie interaktywnego kwestionariusza ankiety. Metoda internetowych badań ankietowych mają swoje zalety. Należą do nich:

- krótszy czas realizacji badania,
- niższe koszty realizacji badania (np. nie trzeba zatrudniać ankieterów, nie trzeba drukować kwestionariuszy ankiety),

²⁰ CAWI – (Computer Assisted Web Interviews), czyli badanie przeprowadzone poprzez dostarczenie respondentowi ankiety drogą internetową wraz z możliwością wypełnienia jej on-line. Metoda ta zostanie zastosowana w badaniach przewodników turystycznych i pilotów wycieczek

- pozwala respondentom na swobodę i czas na sformułowanie odpowiedzi,
- pozwala na zbierania informacji uważanych za osobiste czy drażliwe, ponieważ respondenci mają większe poczucie anonimowości,
- ogranicza wpływ ankietera na odpowiedzi respondentów
- niwelują bariery geograficzne, dzięki czemu w badaniu mogą wziąć udział osoby rozproszone geograficznie
- umożliwiają łatwiejsze dotarcie do docelowych segmentów rynku – szczególnie jeśli są nimi osoby młode lub pracujące zawodowo,
- pozwala na natychmiastową analizę zebranych danych surowych
- umożliwiają kontrolę nad procesem badawczym (pozwala na bieżąco kontrolować jakość, liczbę i rodzaj zrealizowanych jednostkowych pomiarów oraz określać stopień braków danych),
- umożliwiają zastosowanie narzędzi złożonych pod względem technicznym na przykład w zakresie reguł przejścia (tzw. filtrów)
- pozwala na stosowanie narzędzi badawczych o większej logicznej złożoności (bogatsze skale, indeksy i kafeterie odpowiedzi).

Zdecydowanie mniej jest wad ankiety internetowej. Wymienia się np. brak reprezentatywności takich badań skutkujący niemożnością wyciągania wniosków dotyczących całej badanej populacji, niższą jakością danych względem innych klasycznych sondażowych technik badawczych i stosunkowo duży odsetek przerwanych pomiarów (tzw. porzuconych ankiet) w stosunku do innych technik badawczych (Kaczmarek 2019, Sztabiński 2009).

Kwestionariusz ankiety skierowany został do pilotów wycieczek. Link do ankiety został upowszechniony w mediach społecznościowych z wykorzystaniem grup tematycznych związanych z pilotami wycieczek i przewodnikami turystycznymi. Były to następujące grupy dyskusyjne (tab. 3).

Tabela 3. Grupy dyskusyjne przewodników i pilotów wycieczek na portalu społecznościowym Facebook wykorzystane do umieszczenia linku do ankiety(dostęp marzec 2022)

LP.	Nazwa grupy	Liczba członków	Zakres działania
1	TURYSTYKA FORUM: piloci, przewodnicy, rezydenci, specjaliści, biura podróży	9997	Oferty pracy dla: pilotów, przewodników, rezydentów i animatorów. Pytania i odpowiedzi dotyczące parkingów, hoteli, restauracji itp. Szeroki zakres działalności grupy.
2	Zawodowi przewodnicy	4441	Prężnie rozwijająca się grupa z licznymi regularnymi ofertami pracy dla pilotów wycieczek i przewodników miejskich, terenowych, górskich, a także pojedyncze zapytania o restauracje, noclegi, atrakcje turystyczne.
3	Piloci Wycieczek	7229	Grupa adresowana do pilotów i przewodników, a także biur turystycznych z ofertami pracy dla pilotów, przewodników, rezydentów, animatorów.
4	Profesjonalni i sympatyczni przewodnicy turystyczni i piloci	1521	Informacje o wydarzeniach, szkoleniach, konferencjach, a także oferty pracy dla pilotów, przewodników i tłumaczy sporadyczne.
5	POLSKA piloci i przewodnicy (przyjazdówka i wycieczki po kraju)	992	Oferty pracy dla pilotów, przewodników miejskich, terenowych i górskich.
6	PILOCI WYCIECZEK PRACA bis	1316	Oferty pracy adresowane głównie do pilotów wycieczek.
7	Piloci, przewodnicy wycieczek	436	Oferty pracy dla przewodników lokalnych, pilotów, przewodników górskich.
8	Piloci Wycieczek i Rezydenci	47	Oferty pracy dla pilotów wycieczek i rezydentów, mała kameralna grupa. A także zapytania o oferty pracy ze swoimi wizytówkami zawodowymi.
9	Piloci wycieczek, przewodnicy turystyczni	275	Oferty pracy dla przewodników lokalnych, pilotów. Pytania o atrakcje turystyczne, pytania o drogi, przejazdy, restauracje.

Źródło: Gmyrek, Czulińska-Bukowska 2020.

Próba do badań ankietowych została dobrana celowo. Dobór ten ma zapewnić proporcjonalną wielkość respondentów. Uzyskano 319 ankiet co zapewnia reprezentatywność badań, albowiem liczebność czynnych zawodowo pilotów wycieczek w Polsce szacuje się na około 900 osób.

Ankieta zawierała 7 zasadniczych pytań oraz metryczkę. Pilotów pytano o ocenę kompetencji, predyspozycji oraz innych czynników, które mogły wpływać na jakość ich pracy. Respondenci przypisywali swoje oceny z wykorzystaniem skali Likerta, zawierającej tradycyjny układ ocen (1 – ocena najniższa, 5 - ocena najwyższa). Pytania

zawarte w metryczce identyfikowały płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, staż pracy w charakterze pilota wycieczek, posłużyły zarówno do charakterystyki badanej zbiorowości, jak i analizy korelacji tych cech z ocenami analizowanych czynników.

Respondenci mogli także wpisywać swoje komentarze, które zostały wykorzystane w analizie wyników badań. Wzór kwestionariusza ankiety załączono w aneksie.

Badania zostały przeprowadzone na wiosnę 2022 r. w czasie kolejnej fali pandemii covid-19. Piloci wycieczek, ze względu na ograniczenie wyjazdów turystycznych, brak zleceń dysponowali odpowiednim czasem na wypełnienie ankiety.

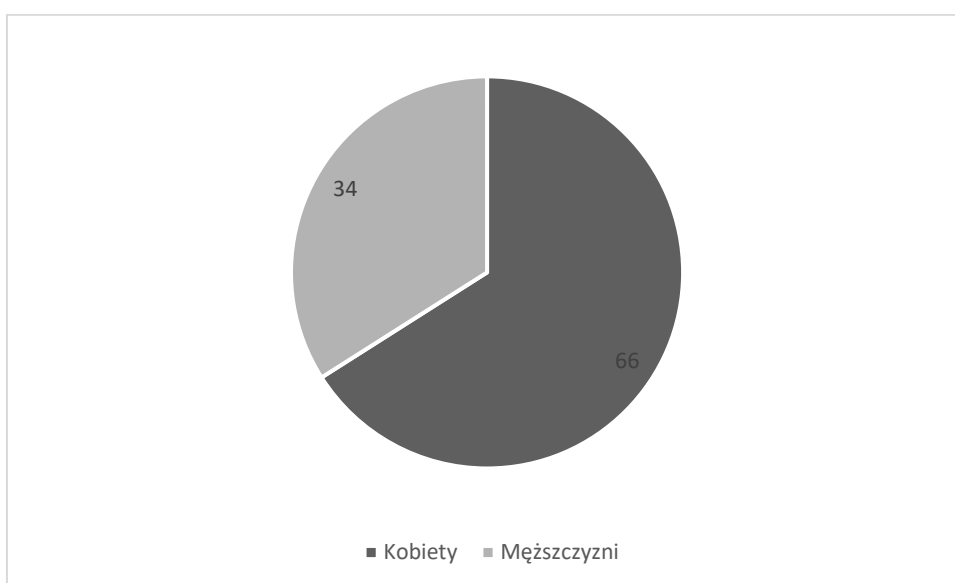
Analiza zgromadzonych danych opierała się na utworzeniu bazy danych, wstępnym uporządkowaniu jej, a następnie na wykonaniu analizy statystycznej. Etap porządkowania danych obejmował eliminację błędów przypadkowych i systematycznych.

Opracowanie zgromadzonych danych polegało na wykonaniu analizy statystycznej, zarówno o charakterze jednowymiarowym (w postaci klasycznej lub pozycyjnej analizy opisowej), jak i o charakterze dwuwymiarowym (w postaci analizy zależności par cech badanych), a nawet wielowymiarowym z użyciem analizy korespondencji dla odległości taksonomicznych (w przypadku cech jakościowych) oraz analizy czynnikowej (w przypadku zmiennych ilościowych). Statystyczna analiza opisowa dotyczyła cech ilościowych, a polegała głównie na uzyskaniu m.in. takich miar jak średnia arytmetyczna (\bar{x}), odchylenie standardowe (SD) oraz mediana (Me), a także wartości minimalne (min) i maksymalne (max). (Słaby 2003, Stanisław 2007, Zelijaś 2000).

Wyniki badań poddano analizie statystycznej, takich jak obliczenie średnich \pm odchyłeń standardowych, współczynnika korelacji rang Spearmana, poziom istotności współczynnika korelacji ($p < 0,05$). Analizę istotności różnic przeprowadzono testem U-Manna Whitneya oraz za pomocą testu ANOVA (dla więcej niż 2 wariantów cechy). Wszystkie obliczenia wykonano przy pomocy aplikacji MS Excel 2010 oraz STATISTICA 12.0

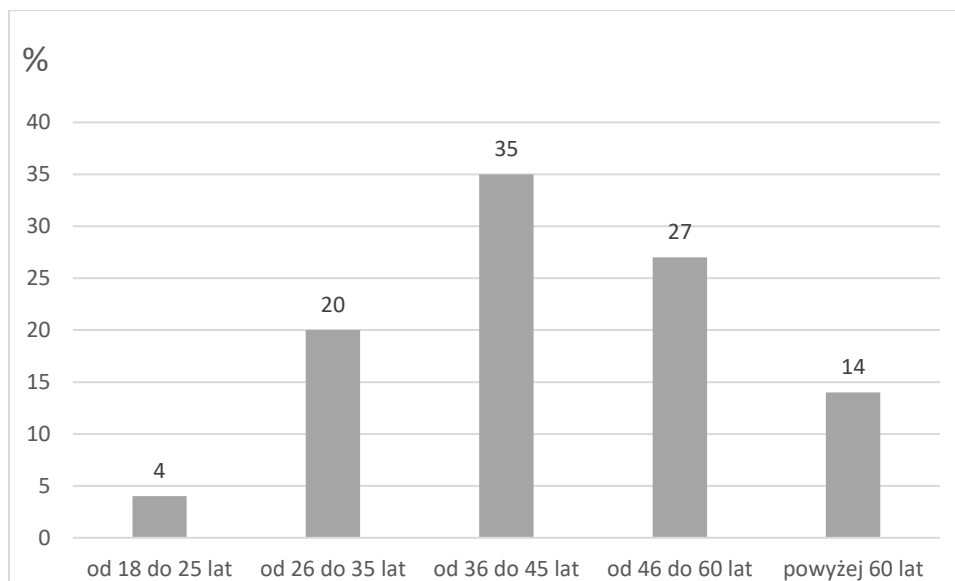
3.2. Charakterystyka badanej grupy turystów

Wśród 319 osób, które przesłały online ankiety poprzez link aplikacji Forms odpowiedziało zdecydowanie więcej, bo 64% kobiet (ryc. 13). Jest to zgodne z spostrzeżeniami autorów innych badań, którzy stwierdzili, że w wypadku ankiet przeprowadzanych na forach internetowych większą aktywność wykazują kobiety (Kachniewska 2016). Poza tym wg ostatnich oficjalnych danych w zbiorowości pilotów wycieczek przewagę mają kobiety.



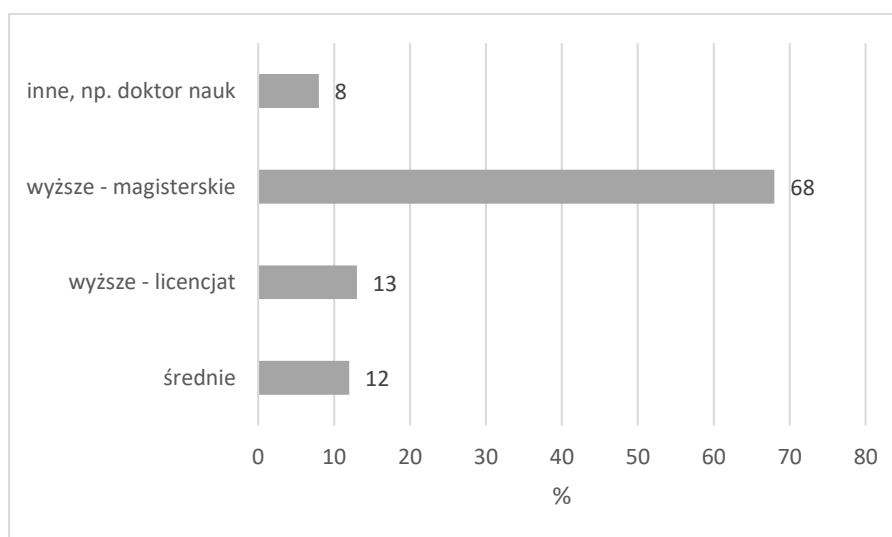
Rycina 13. Struktura respondentów wg płci (źródło: badania własne)

Strukturę badanych wg wieku ilustruje rycina 14. Wyraźnie dominuje grupa pilotów w przedziale 36 – 45 lat, czyli osób stosunkowo młodych, ale doświadczonych w wykonywaniu zawodu. Drugi pod względem liczebności przedział to osoby w wieku 46-60 lat. Zdecydowanie więcej odnotowano pilotów w wieku senioralnym (14%) niż młodych w wieku od 18 do 25 lat (4%).



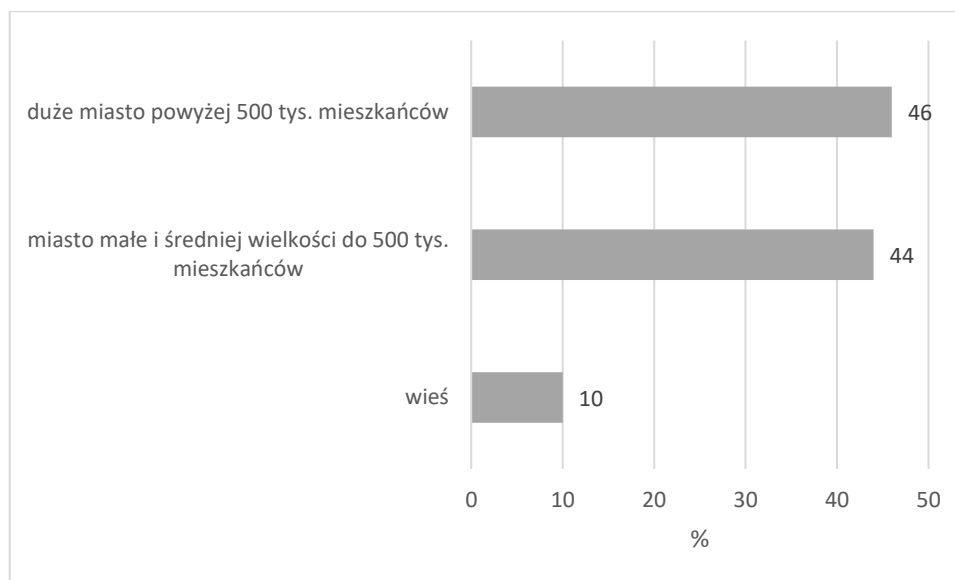
Rycina 14. Struktura respondentów wg wieku (źródło: badania własne)

Badana grupa pilotów jest dobrze wykształcona, albowiem 68% respondentów legitymuje się wykształceniem wyższym magisterskim, a dodatkowo 13% wykształceniem na poziomie licencjatu. Tytuły naukowe np. doktora ma 8% badanych, a tylko 12 % zakończyło edukację na poziomie średnim (ryc. 15).



Rycina 15. Struktura respondentów wg wykształcenia (źródło: badania własne)

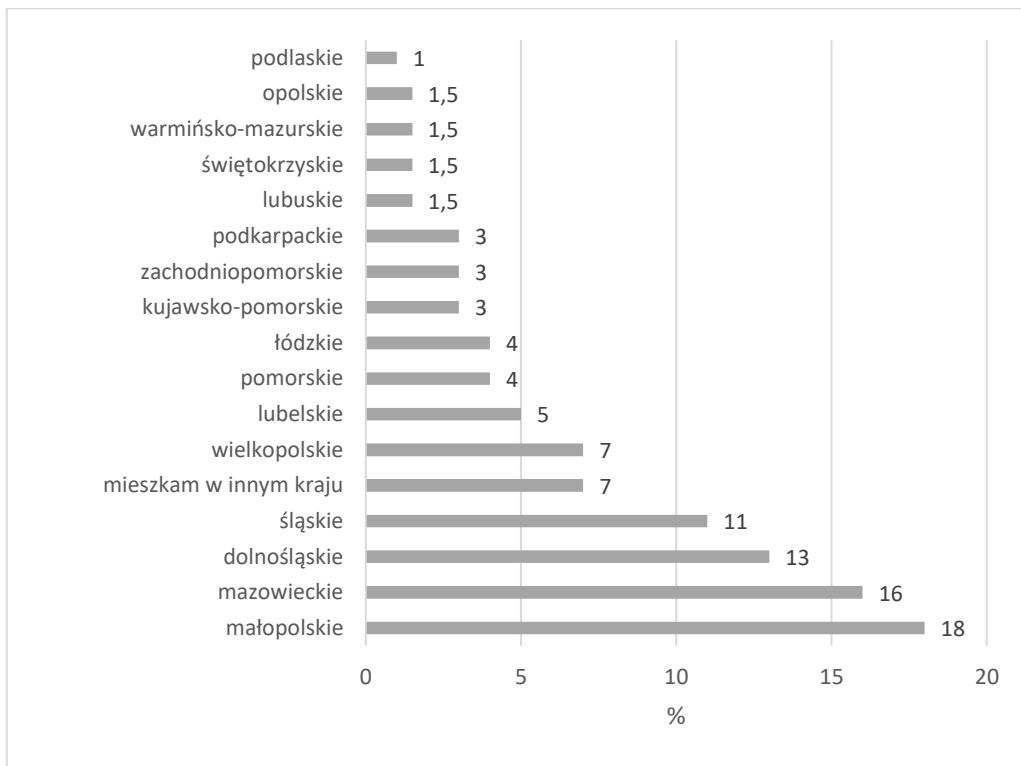
Ankietowani piloci mieszkają w miastach, przeważnie w dużych powyżej 500 tys. mieszkańców (46%), a w tych poniżej 0,5 mln 44%. Tylko 10% respondentów deklarowało, że mieszkają na wsi (Ryc. 4).



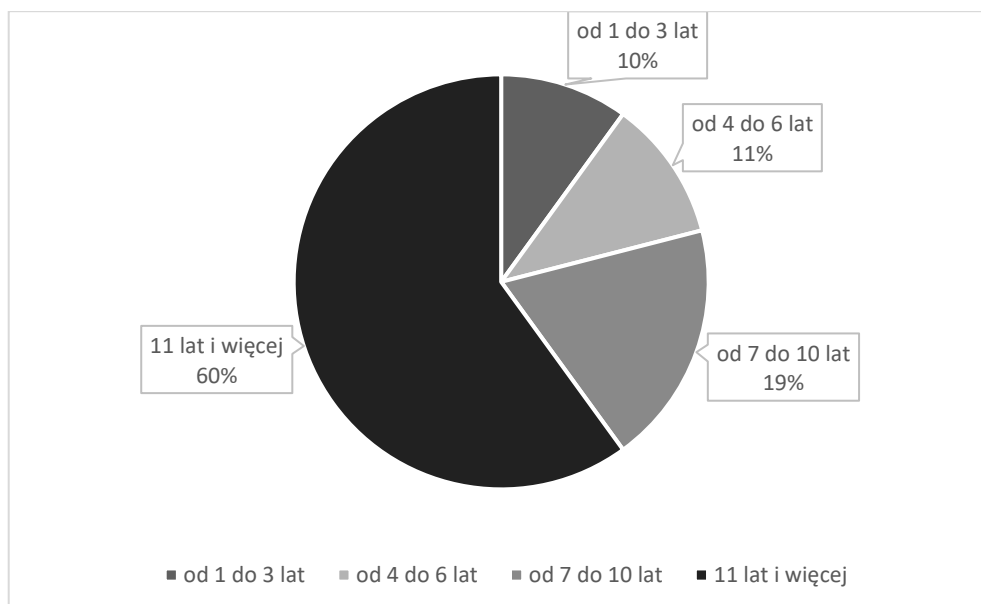
Rycina 16. Struktura respondentów wg miejsca zamieszkania (źródło: badania własne)

Udzielający odpowiedzi piloci mieszkają głównie w dwóch województwach – małopolskim (18%) i mazowieckim (16%). W tych dwóch województwach ma miejsce największa koncentracja kadry pilotów wycieczek, co wykazały wcześniejsze badania (Kruczek i in., 2020). Na dalszych miejscach znalazło się województwo dolnośląskie (13%) i śląskie (11%). Aż 7% pilotów wycieczek mieszka poza granicami Polski. Najmniej ankietowanych pilotów związanych jest woj. podlaskim (1%) oraz województwach: lubuskim, opolskim, warmińsko-mazurskim i świętokrzyskim (po 1,5%) Rycina 16). Rozkład odpowiedzi według województw odpowiada strukturze przestrzennej pilotów wycieczek zarejestrowanych w poszczególnych regionach, opisanej w rozdziale 2.1, (tab. 1, str 35).

Ankietowane osoby to piloci z długim stażem pracy, bo aż 60% podało staż pracy ponad 11 lat, a 19% od 7 do 10 lat. Początkujący piloci rzadziej odpowiadali na ankietę, osoby o stażu od roku do 3 lat stanowiły zaledwie 10% badanej zbiorowości, a od 4 do 6 lat pracy 11% (ryc. 18).



17. Struktura respondentów wg województw
(źródło: badania własne)



Rycina 18. Struktura respondentów wg stażu pilotowania
(źródło: badania własne)

3.3. Autoocena pilotów wycieczek w odniesieniu do wytypowanych cech

W tabeli 4 zebrano wyniki odpowiedzi na temat czynników determinujących pracę pilotów wycieczek. Ocenie respondentów poddano czynniki opisujące kwalifikacje pilotów wycieczek w odniesieniu do wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. Wiedzę opisano w 8 kategoriach, do których ankietowani przypisali ich znaczenie dla pracy pilota używając 5-stopniowej skali Likerta. Najwyższą ocenę uzyskała znajomość trasy przejazdu, regionu, miejsca docelowego, atrakcji turystycznych, bo aż 79% ankietowanych wybrało ocenę 5, nikt nie zaznaczył oceny 1, sporadycznie zdarzały się oceny 2 i 3. Posiadanie wiedzy o trasie i regionie ma zatem kapitalne znaczenie dla skutecznego sprawowania funkcji pilota. Wysoko oceniono także znajomość zasad bezpieczeństwa (ponad 70% najwyższych ocen), znajomość zasad współpracy z grupą, komunikowania się z turystami oraz mediacji (61% ocen najwyższych). Doceniono również posiadanie wiedzy ogólnej o ludziach, kulturze i innych zjawiskach (64% ocen najwyższych). Niższe notowania miała znajomość metodyki obsługi turystów oraz wiedza specjalistyczna z zakresu geografii, historii, przyrody (około 50% ocen najwyższych). Najniżej oceniono wiedzę o turystyce, jej formach, organizacji oraz znajomość przepisów prawnych związanych z pilotowaniem bowiem tylko jedna trzecia badanych przypisała do tej cechy ocenę 5, natomiast najczęściej pojawiają się oceny najniższe – czyli 1 i 2.

Umiejętności potrzebne do pilotowania wycieczek zostały zapisane w 6 cechach. Najwyżej została oceniona umiejętność nawiązywania kontaktu z turystami, albowiem aż 74% respondentów wystawiło ocenę najwyższą, czyli 5. Wysokie oceny uzyskały również takie cechy jak umiejętność rozwiązywania problemów i radzenia sobie w trudnych sytuacjach (72% ocen 5) oraz umiejętność selekcji informacji (prawie 70% ocen 5). Niżej natomiast zostały ocenione umiejętności posługiwania się językiem polskim i obcym (59% ocen 5), czy też umiejętność wystawiania się, modulacji głosu, akcentowania, pauzowania (tylko 51% przypisało tym umiejętnościom oratorskim najwyższą ocenę). Podstawowy obowiązek pilota wobec organizatora turystyki jakim jest sprawna realizacja programu doczekał się 66% ocen 5.

Tabela. 4. Autoocena czynników determinujących pracę pilota (w skali Likerta)

4. Czynniki determinujące	Ocena w skali Likerta				
	1	2	3	4	5
1. Znajomość przepisów prawnych związanych z pilotowaniem wycieczek	2,2	4,8	19,4	38,7	34,9
2. Wiedza o turystyce, formach, organizacji, motywach wyjazdów	2,5	9,8	26,6	29,7	31,3
3. Wiedza ogólna (ludzie, kultura, zjawiska)	0,6	0,3	6,4	28,4	64,2
4. Wiedza specjalistyczna o geografii, historii, zabytkach, przyrodzie, trasach	0,0	0,6	10,3	38,6	50,5
5. Znajomość trasy przejazdu, regionu, miejsca docelowego, atrakcji turystycznych	0,0	0,3	3,2	17,3	79,2
6. Znajomość metodyki obsługi turystów, zasad programowania imprezy, technik prezentacji i przekazywania informacji	0,3	2,5	12,3	33,9	50,9
7. Znajomość zasad bezpieczeństwa turystów	0,0	1,3	5,5	22,8	70,4
8. Znajomość zasad współpracy z grupą, różnic międzykulturowych, technik komunikowania się w grupie oraz mediacji	0,9	0,3	5,4	31,6	61,7
9. Umiejętność selekcji informacji i przekazywania w ciekawy sposób	0,0	0,0	3,2	27,2	69,6
10. Umiejętność nawiązywania kontaktu z turystami,	0,0	0,0	2,2	23,6	74,2
11. Umiejętność wysławiania się, modulacji głosu, akcentowania, pauzowania	0,0	0,9	7,5	39,9	51,6
12. Potrafi poprawnie używać języka polskiego i komunikować się w języku obcym	0,0	0,0	6,3	34,5	59,2
13. Umiejętność rozwiązywania problemów (w grupie, z usługodawcami)	0,6	0,0	3,5	23,0	72,9
14. Sprawność realizacja programu, itp. rozdział pokojów, zakup biletów, itp.	0,3	0,3	6,0	27,4	66,0
15. Umiejętność wzbudzania zaufania	0,0	0,6	7,3	35,6	56,5
16. Umiejętność organizacji pracy własnej	0,0	0,6	7,3	26,2	65,9
17. Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach nietypowych, awaryjnych	0,0	0,0	1,6	10,7	85,8

Źródło: badania własne

Odnośnie kompetencji społecznych pilota wycieczek zawartych w trzech cechach najwyżej oceniono zdolność do radzenia sobie w sytuacjach nietypowych, awaryjnych, wymagających kreatywnego podejścia (aż 85% ocen 5) oraz umiejętność organizacji pracy własnej (65% ocen 5). Najniżej oceniono umiejętność wzbudzenia

zaufania (56% ocen najwyższych). Cechy te, ważne z punktu widzenia pilotowania imprezy zostały docenione przez respondentów, albowiem nie przypisano im najniższych wartości w skali Likerta.

W tabeli 5. przedstawiono autoocenę pilotów wycieczek odnośnie znaczenia cech osobowych dla pilotowania wycieczek. Wśród wyróżnionych 11 cech najwyższe oceny piloci przypisali punktualności (81% cech najwyższych) oraz dla szacunku dla innych ludzi, bez względu na rasę, wyznanie czy orientację seksualną (79% ocen 5). Na ważność takiej cechy jak poziom kultury osobistej wskazuje 74,6% ocen 5, oraz 23,5% ocen 4, czyli razem 98,4%. Jako ważną cechę charakteru pilota uznano też odporność psychiczną na stres (prawie 80% ocen 5) oraz odpowiedzialność, solidność i opiekuńczość (67% ocen 5). Stosunkowo mniej najwyższych ocen przypisano optymizmowi i życzliwości (65% ocen 5). Najniżej oceniano takie cechy jak asertywność (50% ocen 5), schludny wygląd i prezencja (46% ocen 5), a najniżej identyfikację z biurem podróży (tylko 31% ocen 5). W tej kategorii wystawiono najwięcej ocen 3 i 2. Tak niskie oceny odnośnie identyfikacji z biurem podróży są zapewne uzasadnione doświadczeniem złej współpracy na linii pilot wycieczek – organizator turystyki.

Tabela 5. Autoocena znaczenia kompetencji osobistych w pracę pilota wycieczek w skali Likerta

Ocena znaczenia kompetencji	Ocena w skali Likerta				
	1	2	3	4	5
Cierpliwość, opanowanie w działaniu	0,0	0,0	3,8	32,0	64,2
Punktualność	0,3	0,3	1,9	15,7	81,8
Schludny wygląd, dobra prezencja	0,0	0,6	11,0	42,0	46,4
Poziom kultury osobistej, uprzejmość	0,0	0,0	1,6	23,5	74,9
Identyfikacja z biurem, które go zatrudnia	1,3	7,5	25,1	35,1	31,0
Asertywność	0,0	0,3	8,2	41,1	50,5
Odporność psychiczna na stres	0,0	0,0	0,9	19,4	79,6
Optymizm, życzliwość	0,0	0,3	4,7	29,8	65,2
Poczucie humoru, towarzyskość, otwarcie na ludzi	0,3	0,3	7,8	40,4	51,1
Szacunek dla ludzi bez względu na ich orientacje religijne, rasę, orientacje seksualną	0,0	0,9	2,8	17,2	79,0
Odpowiedzialność solidność, opiekuńczość	0,0	0,3	5,0	27,3	67,4

Źródło: badania własne

Tabela 6. Czynniki wpływające na jakość pracy pilotów w ich autoocenie (w skali Likerta)

Czynniki wpływające na jakość pracy pilotów	Ocena w skali Likerta				
	1	2	3	4	5
Wiedza	0,3	1,3	13,8	44,5	40,1
Umiejętności	0,0	0,0	4,1	38,2	57,7
Kompetencje społeczne	0,0	0,3	10,0	38,2	51,4
Sprawność fizyczna	0,9	7,5	49,5	34,8	7,2
Forma turystyki	3,8	9,4	44,8	31,3	10,7
Obsługiwani turyście	1,9	8,2	31,7	34,5	23,8
Wynagrodzenie	1,6	5,3	24,5	44,5	24,1
Zleceniodawca	3,8	7,2	30,1	39,2	19,7
Miejsce świadczenia usług	6,0	11	33,5	33,5	16,0
Staż pracy	3,4	8,8	35,7	30,1	21,9
Wykształcenie kierunkowe	16,3	21,0	33,9	18,2	10,7

Źródło: badania własne

Tabela 6 prezentuje opinie pilotów wycieczek odnośnie czynników determinujących ich jakość pracy. Z podstawowej triady wiedza – umiejętności – kompetencje społeczne najwyższe oceny uzyskały umiejętności bo aż 95,9% przypisało im oceny 5 i 4. Wyżej oceniono kompetencje społeczne (89,6% ocen 4 i 5) niż wiedzę (86,4% ocen 4 i 5). Mniejsze znaczenie ma wynagrodzenie (68,6% ocen najwyższych) oraz to, jakich turystów obsługujemy (58,3% ocen 4 i 5). Okazuje się, że staż pracy znalazł się w środkowej części analizowanych czynników (52% ocen 4 i 5) wyprzedzając zleceniodawcę czyli najczęściej organizatora turystyki (49,9 ocen 4 i 5). Najniżej oceniono przydatność sprawności fizycznej w pracy pilota wycieczek (tylko 7,2% ocen najwyższych 5, natomiast dominacja ocen średnich – bo 49,5% ocen 3). W podobny sposób oceniono przydatność takich czynników jako forma obsługiwanej turystyki (10,7% ocen 5, a 44,8% ocen 3) oraz wykształcenie kierunkowe związane z turystyką (tylko 10,7% ocen 5, a 33,9 ocen 3).

Na pytanie co motywuje najbardziej do pilotowania wycieczek najwyżej oceniono poznawanie nowych krajów, miejsc i kultur (Tab. 7). Ocenę 5 i 4 łącznie wystawiło dla tego motywu 88,6%, w tym ocenę 5 aż 65,8% ankietowanych. Świadczy to o świadomości pilotów, że zawód ten wymaga pasji poznawania, głęboko odczuwanej potrzeby podróżowania. Na drugim miejscu wśród motywatorów sytuuje się przeświadczenie o atrakcyjności pracy, tutaj ocen najwyższych 4 i 5 zanotowano

83,4%. Dopiero na trzecim miejscu znajduje się motyw ekonomiczny, czyli wynagrodzenie. Oceny 4 i 5 wystawiło temu czynnikowi 68,7%. Najniżej oceniony został motyw poznawania nowych ludzi, bo tylko 50% wystawiło tu oceny 4 i 5, a pojawia się tu również najwięcej ocen najniższych i średnich.

Tabela 7. Czynniki motywujące do pilotowania imprez turystycznych w opiniach pilotów (w skali Likerta)

Czynniki motywujące	Ocena w skali Likerta				
	1	2	3	4	5
Wynagrodzenie	0,6	6,0	25,4	38,6	29,5
Przeświadczenie o atrakcyjności pracy	0,3	2,5	13,8	38,9	44,5
Szansa na poznawanie ludzi	4,1	7,5	38,2	22,9	27,3
Poznanie nowych krajów, miejsc, kultur	1,3	1,3	8,8	22,8	65,8

Źródło: badania własne

Tabela 8. Czynniki pomagające w pracy pilotów w ocenie ankietowanych (w skali Likerta)

Czynniki pomagające w pracy pilota	Ocena w skali Likerta				
	1	2	3	4	5
Szkolenie kursowe	5,6	8,5	32,6	30,1	23,2
Praktyka u doświadczonego pilota	0,3	3,1	12,2	31,0	53,3
Znajomość języków obcych	0,3	2,2	13,8	43,6	40,1
Wykształcenie kierunkowe	12,5	16,0	37,6	24,1	9,7
Staż pracy	0,6	2,5	18,5	36,7	39,2

Źródło: badania własne

Zdaniem ankietowanych pilotów w dobrym przygotowaniu do wykonywania tego zawodu najbardziej pomaga praktyka u doświadczonego pilota. Na wyróżnienie praktyki najwyższymi ocenami 5 i 4 zdecydowało się 84,3% respondentów. Równie wysoko doceniona została znajomość języków obcych (83,7% ocen 4 i 5) oraz staż pracy (75,9% ocen 4 i 5). Na przedostatnim miejscu znalazło się odbycie szkolenia kursowego (53,3% ocen 4 i 5), a listę czynników zamyka wykształcenie kierunkowe (33,8% ocen najwyższych). W odniesieniu do tych ostatnich dwóch kategorii dominują ocenie średnie – 3. (Tab. 5).

Tabela 9. Znaczenie kompetencji miękkich w pracy pilotów w ocenie ankietowanych (w skali Likerta)

Kompetencje miękkie	Ocena w skali Likerta				
	1	2	3	4	5
Umiejętność rozwiązywania problemów	0,0	0,3	3,4	26,3	69,9
Krytyczne myślenie	0,3	3,1	22,6	45,5	28,5
Kreatywność	0,3	3,1	22,6	45,5	28,5
Zarządzanie ludźmi	0,3	1,6	10,3	36,1	51,7
Współpraca z innymi	0,6	0,3	6,0	29,5	63,6
Wnioskowanie i podejmowanie decyzji	0,0	0,0	5,3	31,0	63,7
Zorientowanie na usługi	0,6	4,1	21,6	47,3	26,3
Negocjacje	0,3	2,5	18,2	42,6	36,4
Elastyczność poznawcza	0,3	2,5	14,4	42,0	40,8
Języki obce	0,3	2,2	10,3	46,1	41,1

Źródło: badania własne

Ankietowani piloci proszeni byli o przypisanie ocen do wyróżnionych tzw. kompetencji miękkich wskazujących na ich znaczenie w pilotowaniu imprez turystycznych. Oceny te zestawiono w tabeli 9. Pierwsza trójka najwyżej ocenianych kompetencji to umiejętność rozwiązywania problemów (96,2% ocen 4 i 5), wnioskowanie i podejmowanie decyzji (94,7% ocen 4 i 5), oraz współpraca z innymi (93,7% ocen 4 i 5). Wysoko oceniano elastyczność poznawczą (82,8% ocen 4 i 5) oraz znajomość języków obcych (87,2% ocen 4 i 5). Na tym tle słabiej wypadły oceny przypisane do takich kompetencji jak negocjacje (79% ocen 4 i 5), krytyczne myślenie i kreatywność (74% ocen 4 i 5).

Tabela 10. Ocena znaczenia przyszłościowych kompetencji dla pracy pilotów
(w skali Likerta)

Rodzaj działań	Ocena w skali Likerta				
	1	2	3	4	5
Wdrażanie innowacyjnych produktów/usług	3,1	7,8	30,7	38,6	19,7
Wdrażanie nowych rozwiązań	2,2	6,3	30,1	41,4	20,1
Wyszukiwanie i współpraca z kontrahentami i kooperantami	2,5	4,7	32,9	42,9	16,9
Wyszukiwanie nowych kanałów promocji	4,7	7,8	32,6	32,3	22,6
Budowanie i utrzymywanie relacji z klientami	1,9	4,7	18,5	35,4	39,5
Bezpieczeństwo danych	4,7	9,7	29,5	27,3	28,8
Bezpieczeństwo zdrowotne	1,3	3,4	16,9	34,5	43,9
Pisanie blogów i działalność w mediach społecznościowych	6,0	13,5	35,7	30,7	14,1
Doradztwo w zakresie podróży	2,8	7,2	27,9	37,9	24,1

Źródło: badania własne

Na pytanie jakie kompetencje w przyszłości mogą mieć znaczenie dla pracy pilotów wycieczek ankietowani wyróżnili przede wszystkim bezpieczeństwo zdrowotne (78,4% ocen 4 i 5), co ilustruje to tabela 10). Ta wysoka ocena wiąże się z prowadzeniem badań w czasie pandemii covid-19 i postrzeganiem bezpieczeństwa zdrowotnego jako priorytetu w czasie podróżowania. Dla pozyskiwania nowych zleceń duże znaczenie ma budowanie i utrzymywanie relacji z klientami, którymi są albo potencjalni zleceniodawcy, albo nawet indywidualni turyści. Ta kompetencję wyróżniło ocenami 4 i 5 74,9% ankietowanych. Piloci wycieczek mogą być doradcami w zakresie podróży dla obsługiwanych turystów, tutaj 62% tej kompetencji przypisało oceny 4 i 5. Niższe oceny przypisano takim kompetencjom jak wdrażanie nowych rozwiązań (61,5% ocen 4 i 5), wdrażanie nowych produktów i usług (58,3% ocen 4 i 5), bezpieczeństwa danych (56% ocen 4 i 5). Najniżej oceniono kompetencję pisanie blogów i działalność w mediach społecznościowych (44,8% ocen 4 i 5), aczkolwiek umiejętność ta zyskała najwięcej ocen średnich (35,7% oceny 3). Ocena ta różni się jednak z powszechną praktyką wykorzystania mediów społecznościowych i pisanie blogów przez pilotów nie tylko we wzajemnym komunikowaniu się ale i oferowaniu czy poszukiwaniu pracy (Gmyrek, Czulińska-Bukowska 2020).

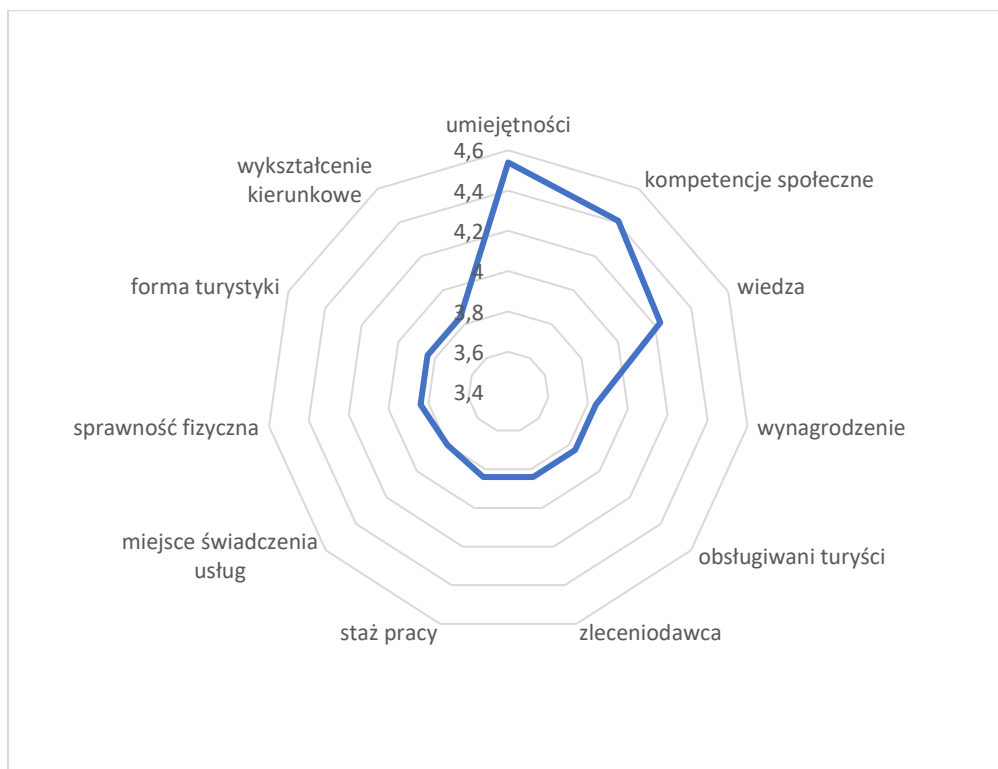
3.4. Analiza korelacji czynników wpływających na kompetencje pilota

Analizie poddano 11 cech mających wpływ na pracę pilotów wycieczek. Respondenci mogli wybrać jedną z ocen wyrażonych w skali Likerta (1-5), gdzie wartość 1 to najniższa ocena czynnika, a wartość 5 oznacza najwyższą z możliwych ocen czynnika. Tabela 8 prezentuje hierarchię czynników zgodnie z uzyskanymi ocenami (średnia \pm odchylenie standardowe).

Tabela 11. Hierachia czynników determinujących pracę pilota wycieczek w opiniach respondentów

Czynnik	$\bar{x}_{sr} \pm SD$
umiejętności	4,54 \pm 0,58
kompetencje społeczne	4,41 \pm 0,68
wiedza	4,23 \pm 0,75
wynagrodzenie	3,84 \pm 0,90
obsługiwani turyści	3,71 \pm 0,98
zleceniodawca	3,64 \pm 1,00
staż pracy	3,59 \pm 1,04
miejsce świadczenia usług	3,43 \pm 1,07
sprawność fizyczna	3,39 \pm 0,77
forma turystyki	3,36 \pm 0,93
wykształcenie kierunkowe	2,85 \pm 1,21

Źródło: badania własne



Rycina 19. Hierarchia czynników determinujących pracę pilota wycieczek w opiniach respondentów. Źródło: badania własne

Tabela 12 prezentuje wyniki analizy korelacji ocen czynników determinujących pracę pilota oraz cech takich jak płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, staż pracy (po zrangowaniu cech jakościowych). Analizy dokonano za pomocą współczynnika korelacji rang Spearmana oraz badając poziom istotności współczynnika korelacji ($p < 0,05$).

Najwyższa zależność nie przekracza 0,2. Jednakże choć dostrzeżone korelacje między czynnikami oraz cechami respondentów są niskie, to należy zauważyć, że niektóre z nich są statystycznie istotne (ich wyniki zaznaczono wytłuszczeniem). Niemal wszystkie korelacje są dodatnie, co oznacza że wraz ze wzrostem ocen poszczególnych czynników, wzrastały również rangi cech jakościowych. Wyjątkiem jest ocena czynnika 'obsługiwani turyści' oraz poziom wykształcenia ($r = -0,119$), a także ocena czynnika 'zleceniodawca' oraz poziom wykształcenia ($r = -0,130$). W tych przypadkach ocena czynników spadała wraz ze wzrostem wykształcenia. Podobnie ocena czynnika wynagrodzenie maleje wraz z wiekiem badanych ($r = -0,164$). Zmienna dychotomiczna płeć (0 - mężczyźni, 1 - kobiety) również wykazuje możliwą zależność,

którą jednak można określić poprzez badanie istotności różnic między wartościami średnimi.

Tabela 12. Analizy korelacji ocen czynników determinujących oraz cech wybranych cech osobowych pilotów wycieczek

Czynnik	Płeć	Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Staż pracy
wiedza	0,059	0,007	0,023	-0,091	-0,066
umiejętności	0,032	0,048	-0,019	-0,096	-0,050
kompetencje społeczne	0,174	-0,023	0,003	0,026	-0,056
sprawność fizyczna	0,111	0,141	0,140	-0,039	0,106
forma turystyki	-0,010	0,006	-0,050	0,005	0,014
obsługiwani turyści	-0,003	-0,007	-0,119	-0,019	-0,016
wynagrodzenie	0,006	-0,164	-0,061	0,047	-0,064
zleceniodawca	0,114	-0,054	-0,130	0,063	-0,054
miejsce świadczenia usług	0,049	-0,100	-0,092	0,050	-0,038
staż pracy	0,028	0,004	-0,013	-0,052	0,144
wykształcenie kierunkowe	0,059	0,117	-0,006	-0,122	0,105

Źródło: badania własne

Dostrzega się również istotne statystycznie różnice między średnimi notami dla poszczególnych wariantów korelowanych cech. Analizę istotności różnic przeprowadzono testem U-Manna Whitneya, gdyż wszystkie uzyskane oceny miały rozkład innych niż normalny.

Istotne różnice w ocenach poszczególnych czynników dotyczą m.in. płci. Ocena kompetencji społecznych jest inna u kobiet i mężczyzn ($p=0,002$). Kobiety wyżej ceniły kompetencje społeczne niż mężczyźni. Podobnie w przypadku sprawności fizycznej – również to kobiety podkreślały ją częściej niż mężczyźni ($p=0,047$). Kobiety również wyżej oceniali czynnik „zleceniodawca” niż mężczyźni ($p=0,043$).

W przypadku innych cech jakościowych poza płcią nie zauważono wielu istotnych różnic. Zważając na fakt, iż były to cechy wielowariantowe, analizę istotności różnic wykonano za pomocą testu ANOVA (dla więcej niż 2 wariantów cechy). Wyniki wskazują, że nie zidentyfikowano różnic w ocenach ze względu na różnice w poziomie wykształcenia respondentów. W przypadku miejsca zamieszkania dostrzeżono

różnice jedynie w przypadku wykształcenia kierunkowego ($p=0,398$). Wysokość przeciętnej oceny wzrastała wraz z wielkością miejsca zamieszkania.

Wykształcenie kierunkowe było również oceniane inaczej w przypadku zróżnicowanego stażu w roli pilota ($p=0,0202$). Ocena ta jest wyższa w przypadku najkrótszych staży i najdłuższych, natomiast najniżej oceniali ten czynnik piloci ze stażem od 4 do 6 lat.

4. WYNIKI BADAN W KONTEKŚCIE POSTAWIONYCH PYTAŃ. WERYFIKACJA HIPOTEZ

4.1. Odpowiedzi na pytania badawcze

W rozdziale 1 sformułowano następujące pytania badawcze, na które uzyskano odpowiedzi poprzez realizację procesu badawczego. Poniżej zamieszczono w odniesieniu do poszczególnych pytań odpowiedzi.

1. Jaki jest stan badań związanych z pracą pilotów wycieczek i czy te badania są wystarczające, komplementarne i jednoznaczne?

We Wprowadzaniu zamieszczono obszerny przegląd literatury związanej z pilotami wycieczek. Analiza literatury pozwala stwierdzić, że problematykę pilota wycieczek (ang. tour manager) nie jest często podejmowana, jest rozpatrywana wspólnie z przewodnikami turystycznymi, ze względu na podobieństwo tych zawodów. Zarówno w polskiej jak i zagranicznej literaturze określone zostały role jakie pełnią piloci wycieczek (organizatora, interpretatora, pośrednika kulturowego, doradcy, opiekuna, itp.). Podejmowany był też wątek jakości pracy oraz umiejętności i kompetencji niezbędnych do wykonywania zawodu. Często podejmowane były badania nad losami uczestników kursów pilotów, systemem szkolenia, zatrudnieniem i wreszcie rynkiem pracy. Wiele publikacje porusza kwestie regulacji prawnych zawodu tak w Polsce jak i w innych krajach. Deregulacja zawodu pilota wycieczek w Polsce skutkowałą znaczną liczbą publikacji wskazujących na negatywne skutki tej politycznej decyzji. Podejmowane badania mają często charakter okazjonalny, inspirowany potrzebami praktyki, lub zlecanym przez administrację turystyczną szczebla centralnego. Przegląd literatury wskazuje na brak komplementarnych badań tak w literaturze polskiej jak i zagranicznej, często mają one charakter przyczynkowy. Brakuje np. analizy regulacji wykonywania zawodu pilota w innych krajach na świecie.

2. Jaka jest historia pilotażu wycieczek, jak ewaluował ten zawód w Polsce i na świecie?

W rozdziale 1.1. przedstawiono rys historyczny przewodnictwa i pilotażu wycieczek od czasów starożytnych do obecnych. Zdecydowanie bogatsza i starsza jest historia przewodnictwa - od greckich peregeti (oprowadzaczy) po rzymskich cicerone aż do współczesnych przewodników lokalnych. Prekursorami obecnych pilotów byli dragomani z wypraw wschodnich czy też w Europie Zachodniej opiekunowie podróżujących nazywani tour kurierami (*tour curiers*) z epoki grand tour, a także tutorzy podróżników poznających inne kultury. Powstanie biur podróży, rozwój masowej turystyki kreowały rynek pracy dla pilotów wycieczek (tour managerów). W Polsce początku pilotażu związane są z powstaniem biur turystycznych w okresie międzywojennym („Orbis”, „Gromada”), a w okresie powojennym rozwój ruchu wycieczkowego wywołał duże zapotrzebowanie na usługi pilotów wycieczek. W latach sześćdziesiątych XX w. pojawiają się pierwsze regulacje kierownika – pilota wycieczek krajowych i zagranicznych. Rozwijająca się pod koniec XX w. komercjalizacja w sektorze usług turystycznych doprowadziła do ustawowych regulacji (Ustawa o usługach turystycznych z 1997 r) i wykształcenia się obecnej formy zawodu pilota wycieczek w Polsce.

2. Jakie są formy regulacja tego zawodu w Polsce i na świecie?

Do 2013 r. pilot wycieczek był w Polsce zawodem regulowanym, to znaczy, że określone były ustawowo warunki uzyskiwania uprawnień i zasady wykonywania zawodu. Od 1 stycznia 2014 r. funkcje pilota wycieczek może pełnić każdy, kto jest pełnoletni i posiada wykształcenie minimum średnie, a także nie jest karany za przestępstwa umyślne lub inne popełnione w związku z wykonywaniem zadań pilota wycieczek. W celu wzmocnienia pozycji pilotów wycieczek na rynku turystycznym, wobec braku możliwości urzędowego potwierdzania kwalifikacji przystąpiono w 2015 r. w ramach prac nad Sektorową Ramą Kwalifikacja do opisanie rynkowych kwalifikacji cząstkowych. Powstała pod rama dla przewodników, pilotów wycieczek i animatorów czasu wolnego zawierające opis takich komponentów jak wiedza,

umiejętności i kompetencje społeczne, których posiadanie jest wskazane dla tych kwalifikacji „pilot wycieczek”.

W 2019 r. i w 2020 wpisane zostały do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji dwie kwalifikacje: „pilotowanie imprez turystycznych” na poziomie 4 PRK (Polskiej Ramy Kwalifikacji) i „pilotowanie imprez incentive” na poziomie 5 PRK. Ukończenie szkolenia i zdanie egzaminu zapewnia otrzymanie certyfikatu przypisanego do odpowiedniego poziomu Krajowej i Europejskiej Ramy Kwalifikacyjnej, co zapewnia porównanie z podobnymi kwalifikacjami w innych krajach Unii Europejskiej.

Usługi pilota wykazują ścisłe powiązania z działalnością touroperatorów tak w Polsce jak i w innych krajach. W państwach należących do Unii Europejskiej mamy do czynienia z jednolitym rynkiem pracy, ale wykonywanie zawodów regulowanych wymaga udokumentowania kwalifikacji nadawanych w krajach członkowskich (regulowany zawód). W 2011 r. pilot wycieczek (tour manager) był zawodem regulowanym w Grecji, Hiszpanii, Luksemburgu i Portugalii oraz w Słowenii. Aktualnie (2023 r.) regulowany zawód pilota występuje tylko w dwóch krajach - we Włoszech (*Accompagnatore turistico*) i w Chorwacji (*Voditelj poslova turističke agencije*).

W krajach pozaeuropejskich (np. Turcja) pilot wycieczek jest zawodem regulowanym, wykonywanie usługi pilotowania wycieczek wymaga posiadania uprawnień nadanych przez administrację państwową. Kraje recepcyjne tak w UE (Włochy, Chorwacja) jak na świecie chronią w ten sposób własnych tour leaderów przed konkurencją obcokrajowców.

3. Jakie są skutki deregulacji tego zawodu w Polsce?

Deregulacji niektórych zawodów wynikała z przekonania, że nadmierne ograniczanie dostępu do wykonywania wielu profesji jest sprzeczne z unijną zasadą swobody przepływu pracowników. W Polsce deregulacja została przeprowadzona w 2013 r., oprócz wielu zawodów takich jak notariusz, taksówkarz objęła również przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. Jej wprowadzenie nie poprzedzały żadne badania przewidywanych następstw, decydenci ignorowali wyniki konsultacji społecznych. Dopiero po wprowadzeniu deregulacji Ministerstwo Sportu i Turystyki w 2015 i 2018 zleciło przeprowadzenie badań skutków deregulacji, które wskazały na dominację negatywnych następstw tej decyzji (Jańczak 2015; Kruczek, Alejziak, Mazanek 2020). Pogorszeniu uległa przede wszystkim sytuacja ekonomiczna dla

większości pilotów, co wynika ze zmniejszenia zleceń, wykonywania tej funkcji przez zagranicznych pilotów czy nawet kierowców. Powiększeniu uległa szara strefa, nastąpił spadek jakości usług. Jak podkreślano w podsumowaniu tych badań zatrudnianie przez zagraniczne biura podróży własnych pseudo-pilotów doprowadziło do finansowego osłabienia lokalnych usługodawców turystyki, czyli pilotów i przewodników miejskich, oraz do odpływu środków finansowych za granicę. Większość profesjonalnych pilotów i przewodników prowadzi własną działalność gospodarczą, a zatem spadek ich dochodów oznacza osłabienie gospodarki lokalnej.

Deregulacja, mimo złej oceny jej skutków, stworzyła szansę dla młodych, kreatywnych ludzi na niekonwencjonalne formy oprowadzania i opieki nad turystami.

Autorzy raportów z wspomnianych wyżej badań sugerowali, uwzględniając głosy badanych pilotów i wykazane negatywne skutki deregulacji, powrót do uregulowania zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego. Niestety, nie ma woli politycznej na takie działania, w procedowanej w 2023 r. nowej ustawie o usługach hotelarskich, przewodnikach i pilotach wycieczek nie przewiduje się powrotu do regulacji. Potwierdzanie nabytych kwalifikacji pilotowania imprez ma odbywać się poprzez certyfikaty Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Certyfikaty te jednak nie są znane wśród pracodawców – organizatorów turystyki, którzy w zatrudnianiu pilotów kierują się raczej ich doświadczeniem i sprawdzanymi w czasie rozmowy kwalifikacyjnej kompetencjami.

4. Czym charakteryzuje się grupa zawodowa jaką stanowią piloci wycieczek?

Piloci wycieczek to najliczniejsza grupa spośród zawodów wspierających organizatorów turystyki. W 2013 roku zarejestrowanych było w Centralnej Ewidencji Ministerstwa Sportu i Turystyki prawie 44 tys. pilotów wycieczek, a ich liczebność wykazywała tendencje wzrostową. Największa koncentracja wydanych uprawnień pilota wycieczek miała miejsce w woj. mazowieckim (17,8%) i małopolskim (17,8%). Regiony te wyprzedzają województwa zachodniopomorskie ((1%) oraz śląskie (8,9%). Najmniej uprawnień nadano w woj. lubelskim i lubuskim.

Niestety deregulacja zawodu, doprowadziła nie tylko do obniżenia jego prestiżu, ale przerwała prowadzenie ewidencji wydanych uprawnień i rejestru czynnych zawodowo pilotów. Można szacować, że podobnie jak przed deregulacją

kształtuje się liczba osób wykonujących pracę pilota wycieczek. Często występuje łączenie funkcji przewodnika i pilota wycieczek poprzez uzyskiwanie uprawnień przewodnika i uzupełnienie ich o potwierdzone kwalifikacje pilota wycieczek lub odwrotnie. Takie łączenie przez jedną osobą kilku podnosi jej przewagę konkurencyjną w procesie pozyskiwania zleceń.

W wielu wypadkach np. w Sektorowej Ramie Kwalifikacji pilotów wycieczek i przewodników turystycznych łączy się w jedną grupę zawodową ze względu na podobny charakter działania w bezpośredniej obsłudze klientów. Jest to grupa zawodowa, od której wymaga się posiadania podobnych kompetencji takich jak: współpraca z różnymi grupami klientów, umiejętność prowadzenia grupy, odpowiedzialność, umiejętność reagowania w trudnych sytuacjach, podejmowanie decyzji. Zakres wiedzy, umiejętności czy kompetencji społecznych w tym obszarze jest dla wszystkich wspólny i pozyskiwany w jednorodnym procesie edukacyjnym.

Zróżnicowanie natomiast wynika ze specyfiki obszaru, w którym pracuje przewodnik i pilot. Przewodnik pracuje lokalnie, ograniczony jest terytorialnie (do pasma górskie, szlaku, regionu, miasta czy obiektu), natomiast pilot wycieczek może pracować we wszystkich destynacjach, towarzysząc grupom turystów. Warto podkreślić, iż praca pilota wycieczek czy przewodnika wymaga w dużym stopniu odpowiedniej wiedzy jak i umiejętności praktycznych.

5. Jak oceniana jest jakość usług pilotów wycieczek?

W analizowanej literaturze zidentyfikowano wiele prac podejmujących temat jakości pracy pilotów wycieczek. Wielu autorów uważa, że jakość pracy przewodnika i pilota wycieczek jest kluczowym czynnikiem w osiągnięciu zadowolenia turystów (Geva, Goldman 1991; Mossberg 1995), wpływa to na reputację biura podróży, kraju i regionu. Podkreślano, że może wpłynąć na podejmowanie przez turystę decyzji o ponownej wizycie w danym miejscu i polecenie kraju lub regionu znajomym. Praca przewodnika i pilota to wartość dodana do pakietu turystycznego, mogą oni przekształcić zwykłe zwiedzanie w niezapomniane doświadczenie turysty (Ap, Wong 2001). Piloci wycieczek i przewodnicy turystyczni pełnią istotną rolę edukacyjną (Gryszel 2007).

Problematyce jakości w pracy pilotów wycieczek i przewodników turystycznych poświęcone było IV Forum Pilotażu i Przewodnictwa w Krakowie w 2008 r. Wskazywano m.in. na konieczność selekcji kandydatów na kursy przewodników i pilotów, potrzebę permanentnego dokształcania się i doskonalenia jako niezbędny wymóg podnoszenia jakości usług.

Prowadzone przez Piotra Gryszela badania jakości usług przewodników i pilotów (2007, 2020) wskazują, że usługi pilotów charakteryzuje wysoka jakość i profesjonalizm odpowiedni do wymagań turystów. W oparciu o swoje doświadczenia respondenci wystawili obsługującym im przewodnikom i pilotom wysokie oceny przypisane do determinujących jakość pracy cech. Przeciętna ocena wszystkich badanych cech była bardzo wysoka i wynosiła 4,58 na pięciostopniowej skali. Najwyżej ocenianymi cechami i umiejętnościami były: punktualność (4,75), znajomość topografii (4,73), poziom kultury osobistej (4,71), poziom wiedzy specjalistycznej (4,7), sprawność realizacji programu (4,67), cierpliwość i opanowanie w działaniu (4,6), schludny wygląd i dobra prezencja (4,6). Najsłabiej natomiast oceniono umiejętność selekcji informacji (4,3), umiejętność nawiązywania kontaktu (4,4) i umiejętność poprawnego wysławiania się (4,41). Badania jakości usług przewodników i pilotów wycieczek powinny być kontynuowane w przyszłości, z wykorzystaniem różnych metod.

6. Czy proponowane w hipotezach czynniki determinujące jakość usług pilotów wycieczek są istotne?

W hipotezach założono hierarchię cech determinujących jakość pracy pilotów wycieczek. Największe znaczenie przypisano umiejętnościom, a w drugiej kolejności wiedzy i kompetencjom społecznym. Te cechy opisane są w sektorowej ramie kwalifikacji dla turystyki. Mniejszą wagę relatywnie odgrywają takie cechy jak sprawność fizyczna, miejsce, gdzie świadczone są usługi, forma turystyki, typy turystów oraz pracodawca. W wyniku przeprowadzonych badań, opisanych w rozdziale 4.3. wykazano, że aktywni zawodowo piloci wycieczek ocenili najwyżej umiejętności (4,54/5,0) oraz kompetencje społeczne (4,23/5,0) oraz wiedza (4,23/5,0). Wyżej niż zakładano oceniono takie cechy jak rodzaj turystyki (3,93/3,0) oraz „zleceniodawcę” (3,84/3,0).

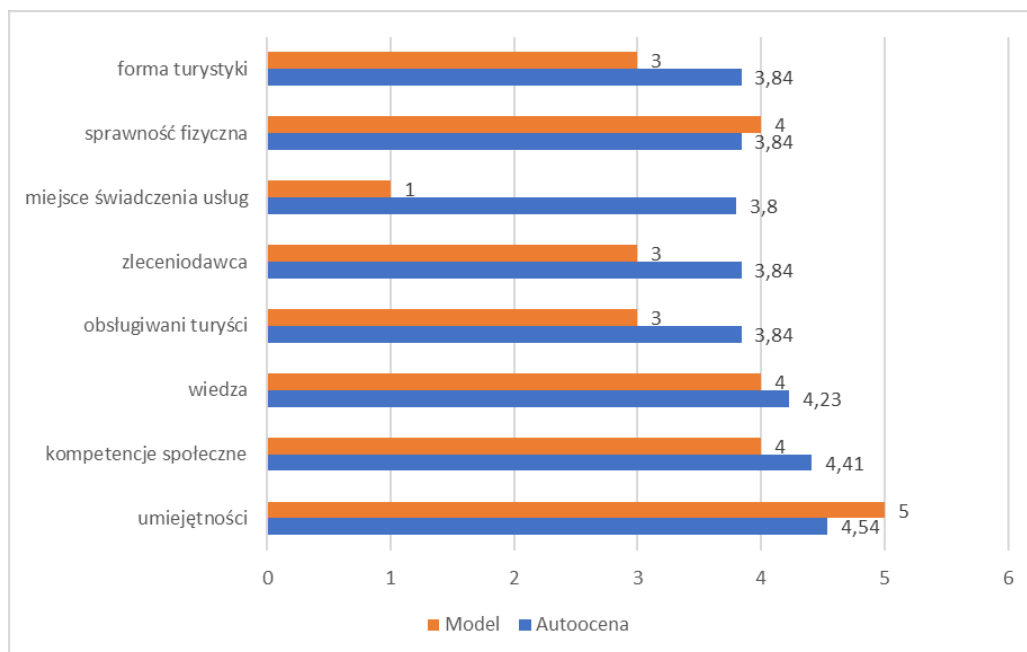
Zdaniem respondentów miejsce świadczenia usług pilockich ma o wiele większe znaczenie niż zakładano. Sprawność fizyczna została oceniona wysoko (3,84/4,0), choć nieco niżej niż zakładano w modelu. Podobny rozkład ocen uzyskano w odniesieniu do formy turystyki (3,84/3,0). Zdaniem ankietowanych pilotów istotne jest jakich turystów się obsługuje – czy są to turyści o motywacjach wypoczynkowych przebywający w wakacyjnych hotelach, turyści o motywacjach poznawczych – uczestnicy wycieczek objazdowych czy motywowani uprawianiem turystyki aktywnej.

Można zatem na powyższe pytanie odpowiedzieć, że zakładane w hipotezach cechy determinujące pracę pilota wycieczek są istotne, ale nie wyczerpują wszystkich możliwości. Nowymi cechami, które nie zostały uwzględnione w modelu hipotetycznym, a zostały podane przez respondentów są: wynagrodzenie i staż pracy. Oba te czynniki uzyskały wysokie oceny (3,84).

4.2. Weryfikacja hipotez

Sformułowane we Wprowadzeniu hipotezy dotyczyły roli cech determinujących pracę pilota wycieczek. Rycina 1 zawiera przypisano intuicyjnie wartości od 1 do 5 dla siedmiu cech. Wartość przypisanej oceny wynikała zarówno z analizy poglądów na ten temat zawartych w literaturze fachowej jak i doświadczenia autorki związanego z pracą w charakterze pilota wycieczek i animatora czasu wolnego oraz prowadzenia własnej firmy „Anima-Tour”.

W wyniku przeprowadzonych badań w zbiorowości pilotów wycieczek opisanych w rozdziale 4 możliwa jest weryfikacja postawionych hipotez. Porównanie ocen przypisanych ocen na etapie formułowania hipotez z osiągniętymi odpowiedziami respondentów zawiera rycina 20.



Rycina 20 Porównanie ocen w założeniach hipotetycznych z ocenami przypisanymi przez respondentów (źródło: badania własne)

H1 - Największe znaczenie dla jakości obsługi grup turystów przez pilotów wycieczek mają ich umiejętności

W odniesieniu do cechy „umiejętność” uzyskano w badaniach zbliżony wynik w stosunku do zakładanego (4,54/5,0). Umiejętności zostały uznane za najważniejsze zarówno przez ankietowanych. Najwyżej ocenianymi umiejętnościami w autoocenie pilotów są: umiejętność nawiązywania kontaktu z turystami, umiejętność rozwiązywania problemów i radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz umiejętność selekcji informacji.

Hipoteza ta została zweryfikowana pozytywnie

H2 Wiedza oraz kompetencje społeczne mają równorzędne, ale niższe znaczenie w warsztacie pracy pilota wycieczek

Piloci wycieczek wysoko ocenili znaczenie kompetencji społecznych jak cechy wpływającej na jakość ich pracy. Oceny te są nieco wyższe niż zakładano w hipotezach (4,41/4,0), również a w porównaniu z ocenami przypisanymi dla wiedzy.

Pierwsza trójka najwyżej ocenianych kompetencji to umiejętność rozwiązywania problemów, wnioskowanie i podejmowanie decyzji oraz współpraca z innymi. Wysoko oceniano elastyczność poznawczą oraz znajomość języków obcych. Na tym tle słabiej wypadły oceny przypisane do takich kompetencji jak negocjacje, krytyczne myślenie i kreatywność.

W odniesieniu natomiast do komponentu „wiedza”, ankietowani piloci ocenili go nieco wyżej niż zakładano (4,23/4,0). Najwyższą ocenę uzyskała znajomość trasy przejazdu, regionu, miejsca docelowego, atrakcji turystycznych. Wiedza ta ma kluczowe znaczenie dla skutecznego sprawowania funkcji pilota. Wysoko oceniono także znajomość zasad bezpieczeństwa, zasad współpracy z grupą, komunikowania się z turystami oraz mediacji. Doceniono również posiadanie wiedzy ogólnej o ludziach, kulturze i innych zjawiskach. Niższe notowania miała znajomość metodyki obsługi turystów oraz wiedza specjalistyczna z zakresu geografii, historii, przyrody.

Hipoteza ta została częściowo zweryfikowana pozytywnie

H3 Sprawność fizyczna jest niedocenianym komponentem zawodowych kompetencji pilota wycieczek,

Praca pilota wycieczek wymaga dobrej sprawności fizycznej, zdrowia i kondycji, obsługa turystów przez pilota trwa bowiem przez 24 godziny. Utrzymywanie organizmu w sprawności niezbędnej do takiego trybu pracy (wyczerpujące przejazdy, stres, narażenie na różne niebezpieczeństwa, itp.) jest jednym z czynników determinujących jakość usług pilotów wycieczek.

Poza tym, w praktyce obsługi turystów spotykamy się często z oczekiwaniem od pracodawcy, że pilot nie będzie tylko osobą odpowiedzialną za realizację programu, ale będzie również predystynowany do obsługi aktywnych form turystyki (tramping, trekking, itp.), co wymagać będzie wyższego niż przeciętny poziomu sprawności fizycznej.

W autoocenie pilotów wycieczek sprawność fizyczna została oceniona wysoko choć nieco niżej niż zakładano w modelu, co potwierdza założenie że ten czynnik jest ważny dla skutecznego świadczenia usług obsługi grup turystycznych i w takim wymiarze postrzegany przez samych pilotów wycieczek.

Hipoteza ta została zweryfikowana pozytywnie

H4 Mniejszą wagę relatywnie odgrywają takie cechy jak miejsce, gdzie świadczone są usługi, forma turystyki, typy turystów oraz pracodawca.

Wyżej niż zakładano oceniono takie cechy jak rodzaj turystyki oraz „zleceniodawcę” (najczęściej organizator turystyki). Zdaniem respondentów miejsce świadczenia usług pilockich ma o wiele większe znaczenie niż zakładano. Podobny rozkład ocen uzyskano w odniesieniu do formy turystyki. Zdaniem ankietowanych pilotów istotne jest jakich turystów się obsługuje – czy są to turyści o motywacjach wypoczynkowych przebywający w wakacyjnych hotelach, turyści o motywacjach poznawczych – uczestnicy wycieczek objazdowych czy motywowani uprawianiem turystyki aktywnej.

Hipoteza ta została zweryfikowana negatywnie

5. DYSKUSJA

Uzyskane wyniki badań zostały skonfrontowane z osiągniętymi rezultatami opisanymi w pracach Doroty Kozłowskiej i Wojciecha Ryszkowskiego (2013), Piotra Gryszela (2020), badaniami prowadzonymi przez Instytut Turystyki w Krakowie (2018, 2021), dyskusją na Gnieźnieńskim Forum Ekspertów Turystyki Kulturowej (2010), internetową sondą przeprowadzoną w czasie pandemii covid-19 w mediach społecznościowych (Forum Turystyka 2020) oraz materiałami z kolejnych Forum Pilotażu i Przewodnictwa, organizowanych przez Polską Federację Pilotażu i Przewodnictwa w latach 2004 – 2014, a opublikowanych przez Wydawnictwo „Proksenia”. Z nowszych badań wykorzystano do porównania autooceny pilotów wycieczek z opiniami pracodawców badania opinii organizatorów turystyki przeprowadzone w 2022 r. przez Annę Penkałę-Jastrzębską.

Z przedstawionych w rozdziale 4.3 wyników badań opinie pilotów wycieczek odnośnie czynników determinujących ich jakość pracy wynika, że najwyższe oceny uzyskały umiejętności, a wyżej oceniono kompetencje społeczne niż wiedzę. Umiejętności w wypadku pilotów wycieczek rozumiane są jako zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej. Jednakże poszczególne kategorie efektów uczenia się nie powinny być traktowane całkowicie rozłącznie, gdyż efekty określane jako wiedza obejmują pewien komponent umiejętności, umiejętności pokrywają się z pewnymi elementami wiedzy, a wiedza i umiejętności stanowią istotne składniki kompetencji społecznych (Sławiński red. 2017, s. 50).

W badaniach przeprowadzonych przez Instytut Turystyki w Krakowie wśród pracodawców, a dotyczących luk kompetencyjnych u pilotów wycieczek i przewodników turystycznych wskazano na luki związane z takimi umiejętnościami jak zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych ich opiece turystów, radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz rozwiązywania konfliktów w grupie (Badania opinii 2018, s. 93). W badaniach przeprowadzonych w 2018 r. wśród turystów uzyskano wysokie oceny przede wszystkim umiejętności pilotów wycieczek, a wśród nich znajomość topografii miasta, regionu, trasy przejazdu, punktualność, poziom wiedzy specjalistycznej, sprawność realizacji programu, poziom kultury osobistej i znajomość języka obcego (Gryszel 2020, s. 55).

Bez wiedzy nie można w pełni wykorzystać umiejętności, gdyż wiedza obejmuje pewien komponent umiejętności. Nie sposób np. dobierać i selekcjonować informacje w zależności od potrzeb i oczekiwań klientów, gdy brakuje warsztatu merytorycznego. Pilot powinien ocenić poziom zainteresowania swoich klientów, ich możliwość percepcji, aby dobierać odpowiednie treści do przekazywania (Karwat 2010). Respondenci, w każdej grupie, podobnie ocenili ważność umiejętności doboru i przekazu informacji, a wyniki można porównać z badaniem Piotra Gryszela (2007), w którym spośród cech i umiejętności przewodników i pilotów wycieczek najniżej w stosunku do wymagań oceniono umiejętność różnicowania i selekcji podstawowych informacji oraz unikanie upiększeń i prostotę przekazywania informacji. Wynika z tego, że znaczna część przewodników i pilotów wycieczek chcąc pochwalić się posiadaną wiedzą nie potrafi dostosować jej przekazywania do oczekiwań turystów, co w konsekwencji może prowadzić do zanudzenia odbiorcy. W opiniach organizatorów turystyki wysoko oceniono wiedzę z zakresu geografii i krajoznawstwa oraz historii sztuki (Penkała – Jastrzębska 2023. s 27)

Po umiejętnościach, na drugiej pozycji w rankingu ocen znalazły się kompetencje pilota²¹. Składa się na nie wiedza, umiejętności i nawyki umożliwiające kierowanie rozwiązywaniem antycypowanych lub powstających problemów w trakcie realizacji programu wycieczki przebiegającej w zmiennych warunkach i sytuacjach (Kozłowska 2005). Terminu „kompetencje” użył po raz pierwszy Amerykanin Richard Boyatzis w odniesieniu do oceny menedżerów (Boyatzis 1982). Zauważył, że osoby wybierające menedżerów kierują się zwykle własnymi wyobrażeniami o tym, jaki powinien być idealny kandydat. Bardzo często jednak model ten jest intuicyjny i mało konkretny. Nikt go precyzyjnie nie określił ani nie przeanalizował. Często składają się na niego cechy samego oceniającego, sprawdzonych już pracowników wybranych wcześniej, a nawet panujące w przedsiębiorstwie przeświadczenie o tym, jaki powinien być menedżer. Jeżeli oceniający nie zdają sobie z tego sprawy, dokonują wyboru na podstawie własnych „modeli mentalnych”, które mogą nie mieć nic wspólnego z cechami osobowymi rzeczywiście potrzebnymi na danym stanowisku pracy (Wood, Payne

²¹ Słownikowa definicja kompetencji społecznych brzmi (Słownik... 2017) – „Zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania”. Termin ten występuje także w innych znaczeniach w różnych dziedzinach nauki (np. w psychologii, socjologii, pedagogice).

2006). Kompetencja stanowi sumę ogólnej wiedzy, motywacji, cech, wyobrażeń o sobie, ról społecznych i umiejętności, które są niezbędne do prawidłowego wykonania pracy (Boyatzis 1982).

Na kompetencje składają się takie elementy jak: opanowanej wiedzy z danego zakresu (wiem co); umiejętności (wiedza proceduralna – wiem jak i potrafię), postaw (chcę i jestem gotów wykorzystać swą wiedzę). Czasem niektórzy autorzy dodają jeszcze do tego zestawu cechy osobowości jako czwarty element kompetencji. Zachowanie, postawa oraz osobowość pilota ma duży wpływ na nastroje, jakie panują w grupie. Od pilota oczekuje się opanowania, pogody ducha, przemyślanych i trafnych decyzji. Ważne jest również, aby pilot potrafił utrzymać pewien dystans wobec grupy. Zbytne spoufalanie się może negatywnie wpłynąć na jego relacje z uczestnikami, a tym samym utrudnić utrzymanie jakże ważnej dyscypliny podróży. Niejednokrotnie musi wykazać się umiejętnością mediatora, np. pomiędzy skłóconymi uczestnikami imprezy. Od pilota wymaga się również odpowiedniej prezencji, schludnego i zadbanego wyglądu oraz kultury osobistej (Karwat 2010). Każdy pilot czy rezydent pracujący za granicą, prowadząc rozmowy z klientami, kontrahentami, pośrednikami, agentami, musi wykazywać się wysoką kulturą osobistą. Bowiem opanowanie, życzliwość i zrozumienie wynikające z posiadanej empatii, poszanowanie godności drugiego człowieka to z pewnością cechy, którymi powinien charakteryzować się pracownik obsługi ruchu turystycznego. Powinien cechować się wysoką kulturą osobistą, rozumianą jako dobre wychowanie. (Kruczek, Wajdzik 2009).

Ważne są również kompetencje psychologiczne. Charakter pracy pilota wymaga od niego systematycznego monitorowania swych poczynań, refleksja o charakterze samooceny, analiza wykonywanej pracy pod kątem jej skuteczności zarówno w aspekcie udzielania informacji, organizacji usług, jak również atmosfery, jaką udało się wytworzyć w grupie turystycznej. Pilot powinien być świadomy swoich zalet, umiejętności, ale również swych słabych stron. Dotyczyć to będzie zarówno wiedzy, sposobu jej przekazywania, doboru odpowiednich treści w zależności od wiadomości i poziomu zainteresowania klientów, ale zachowania się wobec turystów, sposobu reagowania, komunikowania się z grupą (Zdebski i Herzig 2012).

Wiedzę należy traktować jako niezbędny składnik kompetencji²². Wiedza, którą posiadać winien pilot, jest niezmiernie zróżnicowana i dotyczy zagadnień z dziedziny psychologii, ekonomii, ubezpieczeń, geografii, historii i historii sztuki, krajoznawstwa. Samo posiadanie głębokiej i zróżnicowanej wiedzy, chociaż jest warunkiem niezbędnym w pracy pilota, to jednak nie jest wystarczające. Musi on mieć umiejętności dostosowania się do sytuacji często niepowtarzalnych, posiadać określone cechy osobowości, a nawet charyzmę (Gołembski red. 2001).

W opisywanych w rozdziale 4 badaniach wiedza została wysoko oceniona przez samych pilotów, czyli osoby pracujące w zawodzie, zatem mogące najbardziej obiektywnie ocenić, który z ocenianych obszarów jest kluczowym do poprawnego wykonywania obowiązków służbowych. Oczywistym jest, że pracując w danym zawodzie trzeba mieć wiedzę specjalistyczną, stricte związaną z daną profesją. Równie istotna jest wiedza o przepisach prawnych. Jednym z zadań pilota wycieczek, wynikającym z ustawy o usługach turystycznych, jest czuwanie, w imieniu organizatora turystyki, nad sposobem świadczenia usług na rzecz klientów, a także przyjmowanie od nich zgłoszeń dotyczących związanych z tym uchybień. Aby prawidłowo wykonywać te zadania należy wiedzieć, czego organizator turystyki może wymagać od świadczeniodawców, a także uczestnik imprezy turystycznej od organizatora. Brak wiedzy pilota o przepisach może skutkować niezrealizowaniem, niewyegzekwowaniem czy też niewykonaniem zadań pilockich określonych w ustawie, a tym samym może narazić biuro podróży na straty finansowe wynikające ze zgłoszonych przez turystów roszczeń (Nestorowicz 1999, Raciborski 2001).

Podczas realizacji imprezy zdarzają się różne sytuacje, wiele z nich rodzi konsekwencje prawne, zarówno dla pilota jak i turysty. Pilot musi wiedzieć, jakie są prawa i obowiązki obu stron. Warto także zwrócić uwagę na niewielką, ale jednak dysproporcję w ocenie tej kompetencji przez poszczególne grupy respondentów. Piloci wycieczek ocenili ją najniższej. Być może jest to obszar, w którym nie czują się najlepiej a przez to deprecjonują jego znaczenie, aby nie odczuwać dysonansu poznawczego. Wiedza o przepisach prawa natomiast wymagana jest przez pracodawców, o czym świadczą wyniki badań Anny Penkały-Jastrzębskiej (2023) oraz Instytutu Turystyki

²² Wiedza wg Słownika ZSK (Sławiński red. 2017, s. 53) to *zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk, przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej. Obejmuje zatem tylko tę wiedzę, którą trzeba mieć przyswojoną, aby sprostać wymaganiom dla konkretnej kwalifikacji.*

(2018). W tych ostatnich wskazano, że jest to jedna z luk kompetencyjnych pilotów wycieczek.

Od pilota wycieczek wymaga się nie także wiedzy o danym miejscu. Z przeprowadzonych badań wynika, że znacząca część turystów nie wie czym różni się funkcja pilota wycieczek od funkcji przewodnika przypisując zadania pilota przewodnikowi i odwrotnie (Gryszel, Kruczek 2007). Niekiedy sami pracownicy zatrudnieni w branży turystycznej nie zauważają różnic pomiędzy jedną i drugą grupą zawodową (Kizielewicz 2000). Często pilot wycieczki, chociaż zasadniczo ma spełniać funkcje opiekuńcze w stosunku do uczestników imprezy turystyczne, wychodzi poza te podstawowe swoje obowiązki i jest wartościowym źródłem wiedzy o odwiedzanych krajach, miejscowościach i obiektach (Gospodarek 2003). Zdarza się jednak, że organizatorzy turystyki, aby zaoszczędzić na kosztach wynajęcia lokalnego przewodnika zobowiązują pilotów wycieczek do oprowadzania po miejscach, gdzie usługi przewodnika byłyby wskazane. Dlatego od pilotów wycieczek niejednokrotnie wymaga się wiedzy specjalistycznej dotyczącej odwiedzanego miejsca. Przygotowanie merytoryczne to podstawa w tej pracy. Jednak inne badania wskazują, iż turyści oczekują od pilota bardziej wiedzy „życiowej” niż „teoretycznej”, czyli więcej informacji na temat obyczajów, kultury, kuchni, języka czy też aktualnego systemu szkolnictwa niż historii (Gryszel 2020).

Wyniki badań autooceny pilotów wycieczek wskazują na stosunkowo niższą ocenę pozostałych czynników wpływających na ich prace. I tak dotyczy to wynagrodzenie, rodzaju obsługiwanych turystów oraz stażu pracy i statusu zleceniodawcy czyli najczęściej organizatora turystyki.

W badaniach tych staż pracy znalazł się w środkowej części analizowanych czynników wyprzedzając zleceniodawcę czyli najczęściej organizatora turystyki. Odwrotnie, w badaniach organizatorów turystyki, stawiali oni doświadczenie w pilotowaniu imprez czyli staż pracy najwyżej w hierarchii czynników decydujących o zatrudnieniu aplikujących o prace pilotów. Jako szczególnie wartościowe jest postrzegane polecenia pilota przez inne osoby z branży lub posiadane referencje. Wychodzi się zatem z założenia, że pozytywne opinie dotychczasowych pracodawców są gwarancją wysokich kompetencji (Penkała-Jastrzębska 2023, s. 26).

Najniżej oceniono przydatność sprawności fizycznej w pracy pilota wycieczek oraz takie czynniki jak forma obsługiwanej turystyki oraz posiadanie wykształcenia

kierunkowego związane z turystyką. Również pracodawcy nisko ocenili fakt ukończenia studiów kierunkowych, czynnik ten nie jest postrzegany przez organizatorów turystyki jako ważny, gwarantujący wysokie kompetencje pilota wycieczek. Przyczyniła się temu zapewne masowość studiów turystycznych, fragmentaryczne przekazywanie wiedzy w ramach różnych przedmiotów na różnych etapach studiów (Penkała-Jastrzębska 2023, s. 32).

Niska ocena przydatności wykształcenia kierunkowego wiąże się z jednej strony z małą liczebnością osób posiadających wykształcenie o profilu turystyki. Sami piloci absolwenci studiów turystycznych stwierdzili natomiast, że w ramach kierunku „turystyka i rekreacja” realizowana jest grupa przedmiotów specjalizacji, w których występują treści przydatne dla zawodu przewodnika turystycznego i pilota wycieczek. Są to przedmioty związane ze specjalizacją „obsługa ruchu turystycznego”, ćwiczeniami terenowymi, obozami turystyki kwalifikowanej, a także z przedmiotami ogólnymi takimi jak geografia turystyczna, krajoznawstwo, przyrodoznawstwo, historia kultury i sztuki. Podkreślono również dużą rolę i znaczenie zajęć fakultatywnych z zakresu pilotowania wycieczek czy pracy w charakterze rezydenta biura podróży (Kruczek 2022, s. 10).

W wypowiedziach ekspertów turystyki kulturowej (Umiejętności i zakres 2010, s. 62) – wskazano, że *„Efektywność pracy przewodników i pilotów, umożliwienie turystom, zwłaszcza kulturowym, poznanie miejsca docelowego, stworzenie warunków do emocjonalnego odbioru atrakcji kulturowej, dostarczenie niezapomnianych wrażeń zależy od tego jak poprowadzi grupę przewodnik lokalny, albo jakie warunki stworzy (w ramach danej imprezy) pilot wycieczki. Wpłyną na to zarówno warunki formalne (umowy, wynagrodzenie, odznaki, blachy, legitymacje), organizacyjne, jak metodyczne a nawet techniczne (np. słyszalność – stosowanie systemów audialnych wzmacniających głos)*. Na rolę pilotów jako pośredników kultury, zwraca uwagę Magdalena Banaszkiwicz (2011, s. 32), pisząc, że są oni swoistym „filtrem informacyjnym”, gdyż turysta zobaczy to co mu pilot pokaże i dowie się tego co mu powie).

Natomiast na decydujące znaczenie umiejętności organizacyjnych takich jak nawiązywanie kontaktu z grupą i znajomość technik komunikowania się, umiejętność przekazywania informacji, wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom turystów wskazywano już na IV Forum Pilotażu i przewodnictwa w Krakowie (Janicka 2009, s. 81). Cechy te w prezentowanej w rozdziale 4 autoocenie pilotów również zostały

wysoko ocenione. dopiero na dalszym miejscu znalazła się szeroka, uniwersalna wiedza (Janicka 2012, s. 29).

Najniżej oceniono przydatność sprawności fizycznej w pracy pilota wycieczek forma obsługiwanej turystyki i wykształcenie kierunkowe związane z turystyką. Odpowiedzi badanych pilotów w kwestii oceny znaczenia tych czynników są kontrowersyjne. Na niskie oceny przydatności sprawności fizycznej zapewne wpływ miało przekonanie, że główna forma pracy pilota to obsługa wycieczek objazdowych czy pobytów wypoczynkowych (choć to domena rezydentów) nie wymagające wysokiej sprawności. Jest to jednak błędne przekonanie, w wielu wypadkach praca pilota jest bardzo wyczerpująca, angażująca jego uwagę przez całą dobę, wymagająca tak fizycznej kondycji jak i psychicznej odporności na stres. Obsługa imprez turystyki aktywnej jest ściśle związana nie tylko z znajomością technik właściwych dla danej formy turystyki ale i ogólnie wysokiej sprawności fizycznej.

Za najważniejsze motywatory pracy w charakterze pilota respondenci uznali poznawanie nowych krajów, miejsc i kultur oraz przeświadczenie o atrakcyjności pracy. Motywy te niezmiennie są deklarowane jako najważniejsze przez uczestników kursów pilotów wycieczek, o czym świadczą badania przeprowadzone już w 2000 r. (Kruczek 2000, s.127) oraz w 2015 (Krzywoszański, Herzog-Krzywoszańska). Mniejsze znaczenie ma motyw poznawania nowych ludzi oraz motyw finansowy.

6. WNIOSKI KOŃCOWE I KIERUNKI DALSZYCH BADAŃ

Organizatorzy imprezy turystycznych oraz ich uczestnicy od osoby pełniącej funkcję pilota wycieczek oczekują wysokich kwalifikacji merytorycznych, tj. wiedzy, znajomości terenu, języka, jak również umiejętności organizacyjnych, zaradności, elastyczności zachowania. Równie istotne są kompetencje psychologiczne takie jak: umiejętności trafnej oceny potrzeb wycieczkowiczów, łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych, dostosowanie własnego zachowania do zmieniających się sytuacji zewnętrznych. Od postaw i zachowania, które reprezentuje pilot wycieczek zależy, czy zyska sympatię grupy, zdobędzie jej zaufanie i zbuduje pozytywny obraz siebie samego i biura, które reprezentuje. Wymagania stawiane kandydatom na pilotów wycieczek oraz osobom wykonującym ten zawód są wysokie, bowiem w oczach klientów to oni reprezentują biuro i od ich pracy w dużym stopniu zależy ocena jakości usługi turystycznej przez nie świadczonej (Gołembski red. 2001).

Przeprowadzone badania wskazują na:

1. Ocena jakości usług pilotów wycieczek i przewodników turystycznych wykazana w badaniach Piotra Gryszel (2007, 2020) jest wysoka. Potwierdzają to opisane w pracy badania, z których wynika, że piloci wycieczek szczególnie wysoko oceniają umiejętność nawiązywania kontaktu z turystami, umiejętność rozwiązywania problemów i radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz umiejętność selekcji informacji.
2. Przeprowadzone przez autorkę badania wśród pilotów wycieczek wskazują, że czynnikami najbardziej motywującymi do podejmowania zawodu pilota wycieczek jest poznawanie nowych krajów, miejsc. Świadczy to o świadomości pilotów, że zawód ten wymaga pasji poznawania i głęboko odczuwanej potrzeby podróżowania. Na drugim miejscu wśród motywatorów sytuuje się przeświadczenie o atrakcyjności pracy, dopiero na trzecim miejscu znajduje się motyw ekonomiczny, czyli wynagrodzenie. Najniżej oceniony został motyw poznawania nowych ludzi.

3. W dobrym przygotowaniu do wykonywania tego zawodu najbardziej pomaga praktyka u doświadczonego pilota, znajomość języków obcych oraz staż pracy. Jest to ważna wskazówka dla organizatorów szkoleń i organizatorów turystyki o potrzebie uwzględnienia w procesie szkolenia praktyki u boku doświadczonego pilota. Ze względów na koszt takiego stażu takie rozwiązania nie są obecnie stosowane.
4. Istotne różnice w ocenach poszczególnych czynników determinujących pracę pilota wycieczek dotyczą przede wszystkim płci. Ocena kompetencji społecznych jest inna u kobiet i mężczyzn. Kobiety wyżej ceniły kompetencje społeczne niż mężczyźni. Podobnie w przypadku sprawności fizycznej – również to kobiety podkreślały jej ważność częściej niż mężczyźni. Kobiety również wyżej oceniały niż mężczyźni rolę organizatora turystyki w tworzeniu dobrych warunków do pracy pilota. W przypadku innych cech jakościowych poza płcią nie zauważono wielu istotnych różnic.
5. W przyszłości mogą mieć większe znaczenie dla pracy pilotów wycieczek takie kompetencje jak bezpieczeństwo zdrowotne traktowane jako priorytetu w czasie podróżowania. Dla pozyskiwania nowych zleceń duże znaczenie ma budowanie i utrzymywanie relacji z klientami, którymi są albo potencjalni zleceniodawcy, albo nawet indywidualni turyści. Piloci wycieczek powinni być także doradcami w zakresie podróży dla obsługiwanych turystów.
6. Ukształtowany model funkcjonowania pilotów wycieczek w Polsce, formy kształcenia i wykonywania zawodu w wyniku deregulacji został zdeformowany. Opisane w pracy badań wskazują na przewagę negatywnych skutków deregulacji i znikome efekty pozytywne. Ranga zawodu pilota wycieczek została obniżona, a brak regulacji stawia polskich pilotów w gorszej sytuacji starania się o pracę w innych krajach UE. Dla podniesienia rangi zawodu pilota wycieczek wskazane jest rozważenie przez ministra właściwego dla turystyki powrotu do jego uregulowania, podobnie jak we Włoszech, Chorwacji i wielu innych krajów poza Unią Europejską.

7. Zawarte w Sektorowej Ramie Kwalifikacji dla sektora turystyki opisy kwalifikacji dla pilotów wycieczek i przewodników turystycznych wymagają aktualizacji. Wyniki badań wskazują, że wiele umiejętności i kompetencji wskazanych przez pilotów wycieczek nie znalazło miejsca w pod ramie dla przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. Również przypisane poziomy PRK dla tej pod ramy wydają się za niskie (od 3 do 6).

Dla lepszego poznania warunków pracy pilotów wycieczek i jej jakości wskazane jest prowadzenie dalszych badań z wykorzystaniem metod jakościowych np. identyfikacji luk pomiędzy jakością oczekiwaną przez turystów czy pracodawców, a jakością świadczonych przez pilotów wycieczek usług.

Inny problem to inwentaryzacja rozwiązań odnośnie formalnych podstaw wykonywania zawodu w innych krajach, zwłaszcza pozaeuropejskich oraz przygotowania do tego zawodu. Wyniki tych badań mogą być inspiracją dla kształtowania optymalnego modelu funkcjonowania pilotów wycieczek w Polsce. Badania te winny wskazać również pokrewieństwo zawodu przewodnika turystycznego i pilota wycieczek, w wielu krajach zawody te są łączone kompetencyjnie. Idea łączenia tych zawodów w Polsce była dyskutowana na IV Forum Pilotażu i Przewodnictwa i nie zyskała uznania zarówno wśród przewodników turystycznych jak i pilotów wycieczek.

BIBLIOGRAFIA

- Alejziak W. (2009). *Determinanty i zróżnicowania aktywności turystycznej*, AWF, Kraków.
- Alejziak W. (2014). *Wiedza o turystyce (definicje, organizacja turystyki, organizacje turystyczne)*. [w:] *Kompendium pilota wycieczek*, red. Z. Kruczek, Proksenia, Kraków
- Ap J., Wong F. (2001). *Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems*. *Tourism Management* Vol. 22, s. 551-563.
- Badania opinii pracodawców dotyczące luki kompetencyjnej kadr w sektorze turystyki*. (2017-2018). Raport w ramach projektu 2.12 „Zwiększenie wiedzy o potrzebach kwalifikacyjno-zawodowych” POWR 02.12.00-0010/16. Kraków 2017-2018.
- Badanie opinii pracodawców dotyczące kompetencji kadr w podsektorze przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*. (2019). [w:] *Badanie opinii pracodawców nt. obecnych i przyszłych kompetencji kadr w podsektorach turystyki*, Instytut Turystyki, Kraków.
- Badanie rynku pracy w sektorze przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*. (2018). Raport z badań zrealizowanych przez zespół pracowników AWF Kraków na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki, nr 2917.127/2508/BPT/DT, s. 30.
- Banaszkiewicz M. (2011). *Kompetencje międzykulturowe w pracy pilotów i przewodników*, [w:] red. Z. Kruczek, *Piloci i przewodnicy na styku kultur*, Proksenia, Kraków.
- Bartz B. (2003). *Międzynarodowa certyfikacja jakości usług*. Wymagania. Wdrażanie. Samoocena, Politechnika Częstochowska, Częstochowa.
- Borkowski K. (2009). *Pilot a grupa*, [w:] red. Z. Kruczek, *Kompendium pilota wycieczek*, Proksenia, Kraków.
- Boyatzis R.E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley&Sons, Chichester.
- Brandt P. (2013). *Stichwort: Reise und Bildung*, „Die Zeitschrift für Erwachsenenbildung”, nr III, s. 20–21.
- Burckhardt J. (2016). *Der Cicerone: Eine Anleitung zum Genuss der Kunstwerke Italiens*, Musaicum Books, Amazon.
- Casson L. (1974). *Travel in the ancient world*, George Allen and Unwin, London.
- Chmielecka E. (ed.). (2009). *From the European to the National Qualifications Framework*, Cooperation Foundation, Warsaw.
- Cohen E. (1985). The tourist guide. *Annals of Tourism Research*, Vol. 12, s. 5-29.
- Cruz, Z. (2008). *Principles and Ethics of Tour Guiding*, Rex Book Store Inc, Quezon City.
- Cybula P. (2006). *Podstawy prawne współpracy pilota wycieczek z organizatorem*
- Dudek D. (2018). *Myśl o kulturze fizycznej od czasów dawnych do roku 1939*. Monografia nr 37. Akademia Wychowania Fizycznego, Kraków.

- Geva A., Goldman A. (1991). *Satisfaction measurement in guided tours*. *Annals of Tourism Research*, Vol.18, s. 177-185.
- Gmyrek K., Czulińska-Bukowska A. (2020). *Wykorzystanie Internetu i mediów społecznościowych w oferowaniu i poszukiwaniu pracy przez przewodników turystycznych i pilotów wycieczek* [w:] red. Z. Kruczek, *Rynek pracy przewodników turystycznych, pilotów wycieczek i animatorów czasu wolnego*, Monografia AWF nr 44, AWF Kraków.
- Goethe von J.W. (1913). *Goethes Italienische Reise*, Insel Verlag, Leipzig.
- Gołębski G. (red.) (2001). *Vademecum pilota grup turystycznych*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Poznań.
- Gołębski G. (red.) (2002). *Kompendium wiedzy o turystyce*, PWN, Warszawa.
- Gonon, Ph. (2008). Die klassische Bildungsreise, *Education permanente*, Z. 2, s. 4–5.
- Gorenak M., Gorenak I. (2012). Challenges in education of tour guides and tour managers, *Informatologia*, 45, 4, 287-296.
- Gospodarek J. (2003). *Prawo turystyczne w zarysie*. Oficyna wydawnicza Branta. Bydgoszcz Warszawa.
- Gryszel P. (2007). *Usługi przewodnictwa i pilotażu wycieczek jako element obsługi ruchu turystycznego. Wybrane problemy kształcenia i wykonywania zawodu*. [w:] Kurek W., Pawlusiński R. (red.), *Studia nad turystyką. Prace ekonomiczne i społeczne*. Uniwersytet Jagielloński, Kraków, s. 45-54.
- Gryszel P. (2020). Ocena jakości usług przewodników turystycznych i pilotów wycieczek w świetle badań sondażowych. *Folia Turistica*, 54, 2020, s. 45-68
- Gryszel P., Kruczek Z. (2007). *Rynek pracy pilotów i przewodników turystycznych*, [w:] *Przewodnictwo turystyczne i pilotaż wycieczek w Polsce*. 1 Międzynarodowy Sejmik Przewodnicki, Sopot.
- Gyr U. (2010). *Geschichte des Tourismus: Strukturen auf dem Weg zur Moderne*, Institut für Europäische Geschichte, Mainz.
- Hachtmann R. (2007). *Tourismus-Geschichte*, UtB, Göttingen.
- Heung, C., Vincent, S. (2008), Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and costumers' word-to-mouth, *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 14, No.4, p. 305.
- Holloway C. (1981). The guided tour a sociological approach. *Annals of Tourism Research*, Vol. 8, s. 377-402.
- Janczak K. (2015). *Badanie ekonomicznych skutków deregulacji zawodów przewodnika turystycznego i pilota wycieczek w Polsce*. Raport z badań zamówionych przez Ministerstwo Sportu i Turystyki, Activ Group, Łódź.
- Janicka H., Walas B., Derecka H. (2007). *Przewodnictwo i pilotaż turystyczny we Francji*. [w:] red. Z. Kruczek, *Pilotaż i przewodnictwo w krajach Unii Europejskiej*. Proksenia, Kraków.
- Jarosz E. (2002) *Vademecum pilotażu wycieczek i obsługi turystycznej*. Wyd. MARMAR, Katowice.

- Jarosz E. (2005). Przewodnictwo ruchu turystycznego (i pilotaż) w Republice Słowackiej, [w:] red. Z. Kruczek, *Pilotaż i przewodnictwo w krajach Unii Europejskiej*. Proksenia, Kraków.
- Kachniewska M., 2016, *Media społecznościowe jako narzędzie marketingu usług turystycznych*, [w:] Błaszczuk W., Ziemiński A. (red.), *Turystyka akademicka 1906–2016*, Wyd. „Kto jest Kim”, Almatour, Warszawa, s. 277–278.
- Kaczmarczyk S. (2018). Zalety i wady metod zbierania danych przez Internet w badaniach marketingowych, *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie Politechnika Śląska*, z. 129.
- Kaganek K., i Kruczek Z. (2012). *Uwarunkowania metodyczne i organizacyjne pracy przewodników turystycznych i pilotów wycieczek z niepełnosprawnymi turystami*, [w:] *Specjalizacji i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*, Materiały z VII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Kruczek Z. (red.), Proksenia, Kraków.
- Karwat M. (2010). *Uwagi o współpracy pilota wycieczek z biurem turystycznym w: Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*. Materiały z V Forum Pilotażu i Przewodnictwa. Proksenia, Kraków.
- Kizielewicz J. (2006). *Jakość świadczonych usług pilotażowych a wymagania stawiane pilotom wycieczek*. Problemy turystyki i hotelarstwa. Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Morskiej w Gdyni.
- Kozłowska D. (2005). Kształtowanie i badanie kompetencji pilotów wycieczek turystycznych w obliczu konkurencyjnych rynków UE w: Grynia A. (red.) *Rocznik Stowarzyszenia Naukowców Polaków Litwy*, tom 4, Wilno.
- Kozłowska D. (2007). *Ocena programu szkolenia pilotów wycieczek*, „Roczniki Naukowe Wyższej Szkoły Wychowania Fizycznego i Turystyki w Supraślu”, s. 102-106
- Kozłowska D., Ryszkowski W. (2011) *101 kompetencji pilota wycieczek*, Difin, Warszawa.
- Kozłowska D., Ryszkowski W. (2013). Kompetencje formalno-prawne pilota wycieczek. *Turystyka kulturowa* nr 3/2013. Poznań.
- Krawczyk Z. (1993). Kultura fizyczna w świadomości społecznej. Wartości i wzory zachowań. *Roczniki Naukowe AWF w Warszawie*, Tom XXXIV, s. 101.
- Kruczek P. (2020). 25 tysięcy przewodników i pilotów – zaraz ich nie będzie. Analiza, *Rynek Turystyczny* nr 5, s. 20-23.
- Kruczek Z. (2000). Losy zawodowe pilotów wycieczek zagranicznych, *Folia Turistica* nr 9, Kraków.
- Kruczek Z. (2005). *Przewodnictwo i pilotaż w Polsce. Główne problemy środowiska i zawodu w: Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania*. Materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa. Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z. (2006). *Przewodnicy i piloci w gospodarce turystycznej. Główne problemy środowiska i zawodu*, [w:] *Gospodarka turystyczna a grupy interesu*, praca zbiorowa pod red. S. Wodejko, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa.
- Kruczek Z. (2008). Czynniki determinujące rynek pracy pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, [w:] *Kadry w gospodarce turystycznej?*, *Zeszyty*

Naukowe nr 496, Ekonomiczne Problemy Turystyki nr 19, red. nauk. A. Panasiuk, Uniwersytet Szczeciński.

- Kruczek Z. (2010a). *Ewolucja motywów uczestnictwa w kursach na pilotów wycieczek*, [w:] *Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, red. Z. Kruczek, Monografia nr 4, Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z. (2010b). *Rola pilotów i przewodników w krajoznawczej edukacji społeczeństwa*. [w:] red. M. Leniaratek, *Autokreacja przez turystykę*, Edukacja, Wyższa Szkoła Zarządzania, Wrocław. .
- Kruczek Z. (2012). *Formy specjalizowania się przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, [w:] *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*, Materiały z VII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Kruczek Z. (red.), Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z. (2013a). *The role of tourist guides and tour leaders in the shaping of the quality of regional tourist products*, [w:] *Tourism Role in the Regional Economy. Regional Tourism Product – Theory and Practice*. vol. IV, ed. J. Wyrzykowski, J. Marak, University of Business, Wrocław.
- Kruczek Z. (2013b). *Założenia do projektu nowego systemu kształcenia i certyfikacji pilotów wycieczek*, [w:] *Problematyka deregulacji zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego*, Materiały z VIII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Z. Kruczek (red.), Proksenia, Kraków..
- Kruczek Z. (2014a). *Tour Management and Tourist Guidance in Poland. Deregulation and New Challenges*. *Economics Problems of Tourism*. University of Szczecin. Scientific Journal NO. 836.
- Kruczek Z. (2014b). *Tourist Guidance in Poland after Deregulation. New Challenges and Opportunities for Young*. *Economic Review of Tourism*. Volume 47, Number 2, s.99-107.
- Kruczek Z. (2015). *Sektorowa Rama Kwalifikacji w turystyce i jej znaczenie dla kształtowania jakości systemu kadr turystycznych*. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, nr 379; *Gospodarka turystyczna w regionie. Przedsiębiorstwo. Samorząd. Współpraca*, red. A. Rapacz, Wrocław. doi: 10.15611/pn.2015.379.38
- Kruczek Z. (2017). *Możliwości wykorzystania sektorowej ramy kwalifikacji w turystyce dla kształcenia i certyfikowania przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, [w:] *200 lat zorganizowanego przewodnictwa w Sudetach 1817–2017*, Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z. (2018). *Luka kompetencyjna kadr w podsektorze – piloci wycieczek i przewodnicy*. [w:] *Badania opinii pracodawców dotyczące luki kompetencyjnej kadr w sektorze turystyki*. Raport w ramach projektu 2.12 „Zwiększenie wiedzy o potrzebach kwalifikacyjno-zawodowych” POWR 02.12.00-0010/16. Kraków 2017-2018.
- Kruczek Z. (2020). *Perspektywy rozwoju usług przewodnickich i pilotów wycieczek – refleksje nad wynikami badań* [w:] *Rynek pracy przewodników turystycznych, pilotów wycieczek i animatorów czasu wolnego*, red. Z. Kruczek, Monografia AWF nr 44, AWF Kraków 2020.

- Kruczek Z. (2022). *Badanie opinii sektora turystyki i edukacji dotyczące dostosowanie kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym dla podsektora – przewodnicy i piloci wycieczek. Kierunki kształcenia i propozycje zmian w edukacji turystycznej*. Projekt 02.12.00-00-0010/16 „Zwiększenie wiedzy o potrzebach kwalifikacyjno-zawodowych POWER, Kraków 2021.
- Kruczek Z. (red.) (2009). *Jakość usług w pilotażu i przewodnictwie*. Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z. (red.) (2010). *Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z. (red) (2005). *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania*. (2005). Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa, POT, Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z. (red) (2007). *Pilotaż i przewodnictwo w krajach Unii Europejskiej*. Proksenia, Kraków .
- Kruczek Z. (red) (2012). *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*. Materiały z VII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Proksenia, Kraków..
- Kruczek Z. (red) (2013). *Problematyka deregulacji zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego*. (2013). Materiały z VIII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Z. Kruczek (red.), Monografia nr 17, Proksenia, Kraków .
- Kruczek Z. (red) (2014). *Pilotaż i przewodnictwo po deregulacji*. Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z. (red). (2020). *Rynek pracy przewodników turystycznych, pilotów wycieczek i animatorów czasu wolnego*. Monografia AWF nr 44, AWF Kraków 2020.
- Kruczek Z. (red.). (2014). *Kompendium pilota wycieczek*, Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z., (2010). *Rola pilotów i przewodników w krajoznawczej edukacji społeczeństwa*. [w:] *Autokreacja poprzez Turystykę*, M. Leniartek (red.), Edukacja, Wyższa Szkoła Zarządzania we Wrocławiu.
- Kruczek Z., (2011) *Oczekiwania turystów a kwalifikacje pilotów egzotycznych podróży*, [w:] *Piloci i przewodnicy na styku kultur*, Z. Kruczek (red.), Monografia nr 7, Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z., Alejski B., Mazanek L. (2020). *Rynek pracy przewodników turystycznych i pilotów wycieczek w Polsce*. *Folia Turistica*, 54, s. 9-44.
- Kruczek Z., Wajdzik M. (2009). *Metodyka i technika pracy pilota-rezydenta*. Proksenia, Kraków.
- Krzywoszański Ł., Herzog-Krzywoszańska R., (2015). *Kompetencje społeczne u uczestników kursu pilotów wycieczek*. *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis Studia Psychologica VIII Folia* 183.
- Kulczycki Z. (1977). *Zarys historii turystyki w Polsce*. Wydawnictwo Sport i Turystyka, Warszawa.
- Lewandowska A. (2007). *Empiryczna ocena mierników jakości wybranych usług turystycznych* [w:] *Jakość usług turystycznych*, Panasiuk A. (red.), PWN, Warszawa.
- Lipska A., Świątecki A., Wandowicz W. (1992). *Poradnik pilota wycieczek zagranicznych*. Agencja Dino. Warszawa.

- Łunarski J. (2008). *Zarządzanie jakością. Standardy i zasady*, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa.
- Maciąg J. (2010). *System zarządzania jakością usług: zasady i metody (na przykładzie usług turystycznych i rekreacyjnych)*, AWF, Katowice..
- Maryniuk B., Ring W., Boruszczak W. (1980), *Zarys historii przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Gdańsk.
- Mikos von Rohrscheidt A. (2013). *Kształcenie i certyfikacja przewodników miejskich dzień po deregulacji – kontekst i propozycja nowego modelu*, [w:] *Problematyka deregulacji zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego*. Materiały z VIII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Proksenia, Kraków.
- Mikos von Rohrscheidt A., (2015) *Współczesne przewodnictwo miejskie*. Proksenia, Kraków.
- Mikos von Rohrscheidt A., (2018). *Interpretacja dziedzictwa w turystyce kulturowej. Konteksty, podmioty, zarządzanie*. Bogucki Wydawnictwo Naukowe. P{oznańskie Centrum Dziedzictwa. Poznań.
- Mossberg L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tours. *Tourism Management*, Vol. 16, s. 437-445.
- Muchnicka I. (1974). *Metoda sondażu w pedagogice empirycznej*, [w:] *Metodologia pedagogiki społecznej*, R. Wroczyński, T. Pilch (red.), Wrocław.
- Nestorowicz M. (1999). Uprawnienia i obowiązki pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. *Rynek Turystyczny* nr 11-12 (125).
- Nowak S. (1965). *Metody badań socjologicznych*, PWN, Warszawa 1965
- Ochmański A., Piasta M. (2013). Piloci wycieczek turystycznych na terenie Polski w latach 2006- 2013. *Turystyka kulturowa* nr 9-2013. Poznań 2013.
- Orieska J. (1999). *Metodika činnosti sprievodcu cestovného ruchu*. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta.
- Orłowicz M., (1937). *Literatura turystyczna Polski*, Warszawa.
- Panasiuk A. (2007). *Jakość usług turystycznych*, PWN, Warszawa.
- Pauzaniasz (2003). *Wędrówka po Helladzie. Księgi I-X*, www.zrodlahistoryczne.prv.pl.
- Pawłusiński R. (2007). *Pilotaż i przewodnictwo turystyczne*, [w:] *Turystyka*, red W. Kurek, PWN Warszawa.
- Payne A. (1996). *Marketing usług*, PWE, Warszawa.
- Penkała-Jastrzębska A. (2023). *Kształcenie kadr do wykonywania zawodu pilota wycieczek. Edukacja akademicka, kursy komercyjne, a może wyłącznie samodoskonalenie?*. [w:] *Turystyka wobec nowych wyzwań. Współczesne kierunki kształcenia w akademickiej i szkolnej edukacji turystycznej*. red. U. Kicińska Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, Kraków. s. 15-42.
- Pilch T., Bauman T. (2001). *Zasady badań pedagogicznych: strategie ilościowe i jakościowe*, wyd. Żak, Warszawa.

- Podemski K. (2006). *Polscy piloci i przewodnicy o sobie w dobie wejścia Polski do Unii Europejskiej*. [w:] Z. Kruczek (red.) *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania*, Proksenia, Kraków, s. 13-27.
- Posselt F. (1795). *Apodemik oder die Kunst zu reisen: Ein systematischer Versuch zum Gebrauch junger Reisenden aus den gebildeten Ständen überhaupt und angehender Gelehrter und Künstler insbesondere*, Breitkopfische Buchh., Leipzig (reprint 2016 hansebooks).
- Prakash M., Chowdhary N. (2010). Tour guides: Roles, challenges and desired competences. A review of literature, *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, t. 3/1. s. 1-12.
- Prein Ph. (2005). *Bürgerliches Reisen im 19. Jahrhundert. Freizeit, Kommunikation und soziale Grenzen*, Lit Verlag, Münster.
- Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*. (2013). Materiały z I i II Ogólnopolskiego Forum Przewodników Turystycznych w Białymstoku i Międzyzdrojach, S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), ZG PTTK, Warszawa.
- Przewodnictwo turystyczne i pilotaż we współczesnej Europie*. (2011). 2 Międzynarodowy Sejmik Przewodnicki, Sopot-Gdańsk 18-20 maja 2011 r., Oddział Gdański PTTK, Gdańsk.
- Przewodnictwo turystyczne i pilotaż wycieczek w Polsce a standardy europejskie*. (2007). 1 Międzynarodowy Sejmik Przewodnicki, Sopot 27-29 września 2007 r., Oddział Gdański PTTK, Gdańsk.
- Raciborski J., (2001) *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa.
- Ryn Z., J. (2004). *Medycyna w turystyce*, [w:] Winiarski red. *Nauki o turystyce*, cz. II, AWF Kraków
- Ryszkowski W., Ryszkowska E. i Kozłowska D. (2005). [w:] *W poszukiwaniu metodyk badań nad kompetencjami pilotów*. W: Z. Kruczek (red.), *Pilotaż i przewodnictwo. Nowe wyzwania* (s. 95-102). Kraków: Proksenia.
- Salazar B. (2005). Tourism and Glocalization - "Local" Tour Guiding. *Annals of Tourism Research* Vol. 32, s. 628-646.
- Schmidt C. (1979). The Guided Tour. Insulated Adventure. *Urban Life*, Vol. 7, s. 441-467.
- Schnayder J. (1947). *Podróże i turystyka w starożytności*, Księgarnia Wydawnicza L. J. Jaroszewski, Kraków.
- Szczehowicz B. (2012). *Kultura fizyczna jako źródło wartości produktu turystycznego*, Studium teoretyczno-empiryczne, AWF Kraków.
- Semmens K.. (2005). *Seeing Hitler's Germany: Tourism in the Third Reich*, Palgrave Macmillan, Basingstoke-New York.
- Simiński-Stanny T. (2012). *Ogólna sytuacja prawna pilotów i przewodników w Polsce*, [w:] *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym przewodnictwie i pilotażu* (red. Z. Kruczek), Proksenia, Kraków.

- Sławiński S., Dębowski H. (red.). (2013)/ *Raport referencyjny. Odniesienie Polskiej Ramy Kwalifikacji na rzecz uczenia się przez całe życie do Europejskiej Ramy kwalifikacji*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa.
- Sławiński S., Królik K., Stęchły W. (2015). *Włączanie kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa.
- Sławiński S., *Słownik Zintegrowanego Systemu Edukacji*. (2017). S. Sławiński, (red), Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa.
- Sobierajska K. (2011). *Europejskie tendencje w kształtowaniu przewodnictwa i pilotażu w Polsce* [w:] *Przewodnictwo turystyczne i pilotaż we współczesnej Europie*, 2 Międzynarodowy Sejmik Przewodnicki, Sopot-Gdańsk 18–20 maja 2011 r., Oddział Gdański PTTK, Gdańsk..
- Stagl J. (1983). *Apodemiken. Eine rasonnierte Bibliographie der reisetheoretischen Literatur des 16., 17., und 18. Jahrhunderts*, Verlag F. Schöningh, Paderborn.
- Stanisz A. (2007). *Przystępny kurs statystyki z zastosowaniem STATISTICA PL na przykładach z medycyny*. Tom 3. Analizy wielowymiarowe. Wyd. StatSoft, Kraków.
- Stannek A. (2001). *Telemachs Brüder. Die höfische Bildungsreise des 17. Jahrhunderts*, Campus Verlag, Frankfurt – New York.
- Stasiak A. (2020). Piloci wycieczek i przewodnicy turystyczni w erze gospodarki doświadczeń, *Folia Turistica*, 54, 2020, s. 99-128.
- Stasiak A., Wiluś R. (2010). *Analiza form i programów kształcenia przewodników turystycznych i pilotów wycieczek w: Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*. Materiały z V Forum Pilotażu i Przewodnictwa. Proksenia, Kraków.
- Szafranowicz-Małozięć R. (2012). *Rola przedsiębiorstw turystycznych w procesie kształcenia nowoczesnych kadr turystyki na przykładzie Rainbow Tours S.A.* [w:] Morawski M. (red.) *Zarządzanie wiedzą w turystyce, a efektywność gospodarki turystycznej*. Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu. Wrocław.
- Szafranowicz-Małozięć R. (2013). *Blended learning w kształceniu kadr turystyki na przykładzie rezydentów turystycznych* [w:] *Aktualne badania naukowe w dziedzinie turystyki, hotelarstwa i żywienia*, red. W. Siwiński, R. D. Tauber, E. Mucha-Szajek, Poznań, s. 423-433.
- Szafranowicz-Małozięć R. (2013). *Podręcznik pilota wycieczek. Warsztat praktyczny*. KadryTurystyki.pl.
- Szpindor P. (2013). *Ocena skutków deregulacji zawodów pilota wycieczek i przewodnika turystycznego* [w:] *Problematyka deregulacji zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego*. Materiały z VIII Forum Pilotażu i Przewodnictwa. Proksenia, Kraków.
- Sztabiński A. (2009). *Ankieta internetowa (CAWI): czy rzeczywiście idealna technika?* (2009). [w:] *Ewaluacja wobec wyzwań stojących przed sektorem finansów publicznych*, A. Haber, M. Szałaj (red.), PARP, Warszawa 2009.
- Szymanowski P. (2012). *Europejskie Ramy Kwalifikacji w pilotażu i przewodnictwie a uznawane zawody regulowane. Czy przewodnika traktować jako zawód regulowany czy produkt regionalny?*, [w:] *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*, Z. Kruczek (red.), Proksenia, Kraków.

- Szymanowski P., Szpindor P. (2011). *Zmiany w przepisach dotyczących pilotów wycieczek i przewodników turystycznych a ich realne i przewidywane następstwa* [w:] *Piloci i przewodnicy na styku kultur*. Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa. Proksenia, Kraków.
- Tracz M. (2003). *Artystyczna podróż nilowa w listach Adama hr. Potockiego i na winietch Franciszka Tepy w roku 1852/1953* [w:] *Sztuka i podróżowanie. Studia teoretyczne i historyczno-artystyczne*. Krasny P., Ziarkowski D. (red.) Monografie nr 3. Proksenia, Kraków.
- Turystyka wobec nowych wyzwań. Współczesne kierunki kształcenia w akademickiej i szkolnej edukacji turystycznej*. (2023). Red. B. Popiołek, N. Bursiewicz, U. Kicińska, A. Penkała-Jastrzębska. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, Kraków.
- UNWTO (2017). *Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations. Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations*. Madrid
- Umiejętności i zakres wiedzy niezbędne dla przewodników i pilotów obsługujących turystów kulturowych. (2010). dyskusja: Z. Kruczek, A. Mikos von Rohrscheidt, I. Wyszowska, J. Hochletner, A. Matusik, K. Orzechowska -Kowalska, *Turystyka Kulturowa*, nr 2, s.54-62.
- Weiler B., Black R. (2015). *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, Channel View Publications, Bristol–Buffalo–Toronto.
- Weiler B., Davis D. (1993). An exploratory investigation into the roles of the nature-based tour leaders. *Tourism Management* Vol. 14, s. 91-98.
- Weiler B., Ham S. (2010). Development of a research instrument for evaluating the visitor outcomes of face-to-face interpretation, *Visitor Studies* nr 13 (2), s. 187-205.
- Weiler B., Walker K. (2014). Enhancing the visitor experience: reconceptualising the tour guide's communicative role, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, t. 21, s. 90–99.
- Winiarski R., Zdebski J. (2008). *Psychologia turystyki*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.
- Wood R., Payne T. (2006). *Metody rekrutacji i selekcji pracowników oparte na kompetencjach*. Oficyna Ekonomiczna. Warszawa 2006.
- Zawistowska H. (2020). Możliwości wykorzystania sektorowej ramy kwalifikacji w sektorze turystyki (SRKT) do przygotowania opisu kwalifikacji oraz jej włączenia do zintegrowanego systemu kwalifikacji (ZSK) na przykładzie pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. *Folia Turistica*, 54, s. 129-144.
- Zdebski J., Herzig M. (2014). *Psychologia w pracy pilota wycieczek* [w:] Kruczek Z. (red.) *Kompendium pilota wycieczek*. Proksenia, Kraków.
- Zeliaś A. (2000). *Metody statystyczne*. PWE, Warszawa.
- Zillinger M., Jonasson M, Adolfsson P. (2012). Guided Tours and Tourism, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, t. 12/1, s. 1–7.

AKTY PRAWNE

Zarządzenie nr 3 Prezesa Głównego Komitetu Kultury Fizycznej i Turystyki z dnia 14 kwietnia 1964 r. w sprawie kierowników (pilotów) wycieczek zagranicznych

Zarządzenie nr 22 GKkFiT z 17 kwietnia 1973 r. o powołaniu Głównej Komisji Kwalifikacyjno-Egzaminacyjnej biur podróży dla kierowników (pilotów) wycieczek zagranicznych),

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. Dz.U. 1997 nr 133, poz. 884, zaktualizowano, Dz. U. z 2019 r. poz. 238.

Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (2013) Dz. U. z 2013, poz. 829).

Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2361)

Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej z dnia 17 stycznia 2019 roku, w sprawie jednolitego tekstu ustawy *o usługach hotelarskich, usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych*. Dz. U. 2019 poz. 238

Ustawą z 18 marca 2008 r. o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej (Dz.U. nr 63, poz. 394)

Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z 8 października 2008 r. w sprawie stażu adaptacyjnego i testu umiejętności w toku postępowania o uznanie kwalifikacji zawodowych w dziedzinie turystyki nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej.

Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z 4 marca 2011, Dz.U. nr 60, poz. 302

Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej w sprawie Zintegrowanego Systemu Edukacji Dz.U. RP z 19.06.2017, poz.1155.

Obwieszczenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 17 maja 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Pilotowanie imprez turystycznych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 6 czerwca 2018 r. poz. 522).

Obwieszczenie Ministra Rozwoju z dnia 31 stycznia 2020 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Pilotowanie imprez turystycznych typu incentive” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 18 lutego 2020 r., poz. 188).

NETOGRAFIA

<http://www.cicerone.pl>

<https://turystyka.gov.pl/cwptipw/index>

<https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=13486>

<https://www.iatm.info/>, dostęp 24.06.2023

<https://kurspilotwycieczek.pl>,

<https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/12465>
dostęp 14.05.2023

Regulated profession - Sprievodca cestovného ruchu (Slovakia) (europa.eu)

Regulated profession - Ghid de turism (Romania) (europa.eu)

SPIS TABEL

NR	TYTUŁ	Str
1	Liczba pilotów wycieczek w podziale na województwa w latach 2012-2013	35
2	Ewolucja kształcenia pilotów wycieczek w Polsce w XX w	38
3	Grupy dyskusyjne przewodników i pilotów wycieczek na portalu społecznościowym Facebook wykorzystane do umieszczenia linku do ankiety	72
4	Autoocena czynników determinujących pracę pilota wycieczek w skali Likerta	79
5	Autoocena znaczenia kompetencji osobistych w pracę pilota wycieczek w skali Likerta	80
6	Czynniki wpływające na jakość pracy pilotów w ich autoocenie (w skali Likerta)	81
7	Czynniki motywujące do pilotowania imprez turystycznych w opiniach pilotów	82
8	Czynniki pomagające w pracy pilotów w ocenie pilotów	82
9	Znaczenie kompetencji miękkich w pracy pilotów w ocenie ankietowanych	83
10	Ocena znaczenia przyszłościowych kompetencji dla pracy pilotów	84
11	Hierachia czynników determinujących pracę pilota wycieczek w opiniach respondentów	85
12	Analizy korelacji ocen czynników determinujących oraz cech wybranych cech osobowych pilotów wycieczek	87

SPIS RYCIN

NR	TYTUŁ	Str
1	Hipotetyczny model czynników determinujących jakość usług pilotów wycieczek	15
2	Schemat postępowania metodologicznego	17
3	Towarzystwo podróżne Adama Potockiego zgromadzone na pomoście <i>dahabiji</i> , wśród nich dragoman	19
4	Thomas Cook i ulotka promująca wycieczkę koleją z Leicester do Loughborough	20
5	Współczesny „cicerone”, Patrycja Czudak, właścicielka biura podróży „Cicerone” w Łodzi promuje swoje wycieczki	22
6	Wzór legitymacji pilota wycieczek	26
7	Wzór identyfikatora pilota wycieczek	27
8	Powołanie Polskiej Federacji Pilotażu i Przewodnictwa w 2004 r. w Poznaniu	29
9	Ostatni przed deregulacją egzamin na uprawnienia pilota wycieczek	43
10	Internetowy kurs pilotów wycieczek	47
11	Wpływ deregulacji na wybrane elementy pracy w zawodzie pilota wycieczek	58
12	Utrata dochodów przez pilotów wycieczek w czasie pandemii covid-19	68
13	Struktura respondentów wg płci	74
14	Struktura respondentów wg wieku	75
15	Struktura respondentów wg wykształcenia	75
16	Struktura respondentów wg miejsca zamieszkania	76
17	Struktura respondentów wg województw	77
18	Struktura respondentów wg stażu pilotowania	77
19	Czynniki wpływające na jakość pracy pilotów wycieczek	86
20	Porównanie ocen w modelu hipotetycznymi z ocenami przypisanymi przez respondentów (źródło: badania własne)	96

STRESZCZENIE

Anna Bukowska, Czynniki determinujące jakość pracy pilotów wycieczek. Praca doktorska, Promotor dr hab. Zygmunt Kruczek, prof. AWF, promotor pomocniczy dr Katarzyna Gmyrek. Kraków 2023, stron 148, tabel 11, rycin 20, 141 poz. bibliografii.

Słowa kluczowe: piloci wycieczek, historia, zawód, kwalifikacje, wiedza, umiejętności, kompetencje społeczne

Praca składa się z dwóch zasadniczych części, Wprowadzenia, wniosków, spisu literatury, spisu źródeł internetowych, wykazu ustaw i rozporządzeń oraz aneksu, w którym umieszczono wzór kwestionariusza ankiety, sektorową ramę kwalifikacji dla przewodników turystycznych, pilotów wycieczek i animatorów czasu wolnego, programu szkolenia pilotów wycieczek oraz opisy kwalifikacji pilotowanie imprez turystycznych i pilotowanie imprez incentive.

Wprowadzenie zawiera uzasadnienie ważności podjętej w pracy tematyki, zarysowano w nim rolę pilotów wycieczek w systemie obsługi turystów, sformułowano też 15 cech umiejętności i kompetencji mających wpływ na jakość ich pracy. We Wprowadzeniu dokonano również przeglądu badań nad pilotami wycieczek. W oparciu o zagraniczną i krajową literaturę określono funkcje pełnione przez pilotów wycieczek (opiekun, organizator, przewodnik, animator) oraz ich kompetencje (wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne). Szczególną uwagę zwrócono na wyniki badań podejmowanych w związku z zleceniami rządowej administracji turystycznej (Podemski 2006, Jańczak 2014, Kruczek 2018). Omówiono zawartość poszczególnych raportów, ze szczególnym uwzględnieniem artykułów traktujących o jakości pracy pilotów wycieczek (Gryszel 2007, 2020), rynku pracy i przewidywanych trendów rozwoju usług przewodników i pilotów wycieczek. Wobec deregulacji zawodu pilota wycieczek zwrócono uwagę na prace opisujące możliwość wykorzystania Sektorowej Ramy Kwalifikacji – Turystyka dla potwierdzania nabytych kwalifikacji certyfikatami przypisanymi do Polskiej i Europejskiej Ramy Kwalifikacji (Zawistowska, Kruczek). Ukazano również miejsce podjętej tematyki badawczej w problematyce badawczej nauk o kulturze fizycznej.

Ostatnia część Wprowadzenia zawiera sformułowanie celu pracy, którym jest identyfikacja i ocena czynników determinujących jakość usług pilotów wycieczek.

Postawiono również 6 pytań badawczych, zaprezentowano 4 hipotezy oraz omówiono zakres pracy i przedstawiono skrótowo wykorzystane metody i techniki badawcze.

Część I pracy zatytułowana *Piloci wycieczek – kształtowanie zawodu* zawiera dwa rozdziały. W pierwszym przedstawiono zarys historii pilotażu wycieczek. Początki tego zawodu łączonego często z przewodnictwem sięgają starożytności (*periegetai* w Grecji), przez *dragomanów* w średniowieczu czy włoskiego *cicerone* i *tour couriera* w czasach *Grand Tour*. Omówiono kształtowanie się tego zawodu w Polsce od tatrzańskich przewodników przez kadry *Orbisu* w okresie międzywojennym aż po ukształtowanie się po II wojnie światowej funkcji pilota wycieczek obsługującego szybko rozwijający się ruch wycieczek. Obecna nazwa pilota wycieczek wynika z zapisów Ustawy o Usługach Turystycznych. W osobnych subrozdziałach przedstawiono ocenę liczebności pilotów wycieczek a także omówiono ewolucję form i programów kształcenia w tym zawodzie.

Rozdział drugi w części I pracy zawiera charakterystykę pilotów wycieczek jako grupy zawodowej. Przedstawiono zmiany regulacji tego zawodu w Polsce oraz w krajach Unii Europejskiej, pokazano miejsce kwalifikacji związanych z pilotowaniem imprez w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji. Na koniec tej części zarysowano główne problemy wykonywania tego zawodu w Polsce w kontekście zachodzących trendów w turystyce.

Część II pracy zawiera prezentację wyników badań własnych nad czynnikami determinującymi pracę pilotów. Na początku przedstawiono metody badań oraz opisano techniki i narzędzia. Badania przeprowadzono na wiosnę 2022 r. przy pomocy kwestionariusza wywiadu rozprowadzonego wśród czynnych zawodowo pilotów z wykorzystaniem mediów społecznościowych. Uzyskano 319 poprawnych odpowiedzi, na podstawie których dokonano oceny czynników wpływających na jakość pracy pilotów wycieczek. Zaprezentowano autoocenę poszczególnych cech pogrupowanych w takie komponenty jak wiedza, umiejętności, kompetencje społeczne. Uzyskano także odpowiedzi na pytanie o motywację do podejmowania tego zawodu oraz znaczenie kompetencji miękkich w pracy pilotów. Potwierdzono w ten sposób hierarchię czynników determinujących pracę pilota wycieczek, wśród których najwyżej ocenione zostały umiejętności, przed wiedzą i kompetencjami społecznymi. Innymi ocenianymi cechami były m.in. sprawność fizyczna, wykształcenie kierunkowe, miejsce świadczenia usług i pracodawca a także wynagrodzenie. Najniżej oceniono

przydatność sprawności fizycznej w pracy pilota wycieczek forma obsługiwanej turystyki. Odpowiedzi badanych pilotów w kwestii oceny znaczenia tych czynników są kontrowersyjne. Tak sami piloci jak i również pracodawcy nisko ocenili fakt ukończenia studiów kierunkowych, ale czynnik ten jest postrzegany absolwentów tych kierunków jako ważny, gwarantujący wysokie kompetencje pilota wycieczek.

Za najważniejsze motywy pracy w charakterze pilota respondenci uznali poznawanie nowych krajów, miejsc i kultur oraz przeświadczenie o atrakcyjności pracy. Motywy te niezmiennie są deklarowane jako najważniejsze przez uczestników kursów pilotów wycieczek.

Uzyskane wyniki badań własnych pozwoliły na udzielenie odpowiedzi na postawione we Wprowadzeniu pytania badawcze oraz na zweryfikowanie hipotez badawczych. Dwie hipotezy zostały zweryfikowane pozytywnie, jedna częściowo pozytywnie a jedna negatywnie.

W rozdziale zatytułowanym Dyskusja wyniki badań zostały skonfrontowane z rezultatami opisanymi w literaturze (m.in. pracami Doroty Kozłowskiej, Piotra Gryszela, Zygmunta Kruczka, Anny Penkały-Jastrzębskiej i innych).

Pracę kończy rozdział zawierający sformułowanie wniosków wynikających z przeprowadzonych badań i analiz oraz wskazanie kierunków dalszych badań nad pilotami wycieczek. Między innymi stwierdzono że, w wyniku deregulacji ranga zawodu pilota wycieczek została obniżona, a brak regulacji stawia polskich pilotów w gorszej sytuacji starania się o pracę w innych krajach UE. Dla podniesienia rangi zawodu pilota wycieczek wskazane jest rozważenie przez ministra właściwego dla turystyki powrotu do jego uregulowania, podobnie jak we Włoszech, Chorwacji i wielu innych krajów poza Unią Europejską.

Wskazano również, że istnieje potrzeba prowadzenia dalszych badań nad jakością pracy pilotów wycieczek z wykorzystaniem metod jakościowych np. identyfikacji luk pomiędzy jakością oczekiwaną przez turystów czy pracodawców, a jakością świadczonych przez pilotów wycieczek usług.

SUMMARY

Anna Bukowska, Factors determining the work quality of tour leaders.

PhD thesis, Supervisor dr hab. Zygmunt Kruczek, prof. AWF, assistant promoter dr Katarzyna Gmyrek. Kraków 2023, 148 pages, 11 tables, 23 figures, 141 bibl.

Keywords: *tour leaders, history, profession, qualifications, knowledge, skills, social competences.*

The work consists of two main parts, Introduction, conclusions, list of literature, list of Internet sources, list of laws and regulations and an annex with a questionnaire template, sectoral qualification framework for tourist guides, tour leaders and leisure time animators, guide training programs tours and descriptions of qualifications piloting tourist events and piloting incentive events.

The introduction contains justification for the importance of the subject matter taken up in the work, outlines the role of tour leader in the tourist service system, and defines 15 features of skills and competences that affect the quality of their work. The Introduction also reviews research on tour leaders. Based on foreign and domestic literature, the functions performed by tour leaders (guardian, organizer, guide, animator) and their competences (knowledge, skills and social competences) were defined. Particular attention was paid to the results of research undertaken in connection with the orders of the government tourism administration (Podemski 2006, Jańczak 2014, Kruczek 2018). The content of individual reports was discussed, with particular emphasis on articles dealing with the quality of work of tour leaders (Gryszel 2007, 2020), the labor market and the expected trends in the development of tour leader services. In view of the deregulation of the profession of a tour leader, attention was paid to works describing the possibility of using the Sectoral Qualifications Framework - Tourism to confirm acquired qualifications with certificates assigned to the Polish and European Qualifications Framework (Zawistowska, Kruczek). It also shows the place of the undertaken research topic in the research issues of physical culture sciences.

The last part of the Introduction contains the formulation of the aim of the work, which is the identification and assessment of factors determining the quality of tour leader services. Also, 6 research questions were asked, 4 hypotheses were

presented, the scope of the work was discussed and the research methods and techniques used were briefly presented.

Part I of the work entitled Tour leader - shaping the profession contains two chapters. The first presents an outline of the history of tour leader. The origins of this profession, often associated with guiding, date back to antiquity (periegetai in Greece), by dragomans in the Middle Ages or the Italian cicerone and tour courier in the times of the Grand Tour. The development of this profession in Poland, from Tatra guides through Orbis staff in the interwar period, to the formation of the function of a tour leader after World War II, servicing the rapidly growing tour movement, is discussed. The current name of the tour leader results from the provisions of the Act on Tourist Services. Separate subchapters present the assessment of the number of tour leader and discuss the evolution of forms and training programs in this profession.

The second chapter in part I of the work contains the characteristics of tour leader as a professional group. Changes in the regulation of this profession in Poland and in the European Union countries were presented, and the place of qualifications related to the guiding of events in the Integrated Qualifications System was shown. At the end of this part, the main problems of practicing this profession in Poland are outlined in the context of the ongoing trends in tourism.

Part II of the work contains a presentation of the results of own research on the factors determining the work of tour leader. At the beginning, research methods were presented and techniques and tools were described. The research was conducted in the spring of 2022 with the help of an interview questionnaire distributed among professionally active tour leader using social media. 319 correct answers were obtained, on the basis of which factors influencing the quality of work of tour leader were assessed. Self-assessment of individual features grouped into such components as knowledge, skills and social competences was presented. Answers were also obtained to the question about the motivation to take up this profession and the importance of soft skills in the work of tour leader. In this way, the hierarchy of factors determining the work of a tour leader was confirmed, among which skills were rated the highest, before knowledge and social competences. Other features assessed included: physical fitness, professional education, place of service provision and

employer, as well as remuneration. The lowest rating was given to the usefulness of physical fitness in the work of a tour leader in the form of supported tourism.

The answers of the surveyed tour leader regarding the assessment of the importance of these factors are controversial. Both the tour leader themselves and the employers rated the completion of major studies as low, but this factor is perceived by graduates of these majors as important, guaranteeing high competences of a tour leader.

ANEKS

Kwestionariusz ankiety

OPINIE PILOTÓW WYCIECZEK

Jestem pilotem wycieczek i równocześnie kończę studia doktoranckie w krakowskiej AWF. Piszę pracę doktorską o czynnikach determinujących pracę pilotów wycieczek pod kierunkiem prof. Zygmunta Kruczka. Mam prośbę o poświęcenie kilku minut na wypełnienie ankiety. Wasze odpowiedzi i opinie nie tylko pomogą mi w przygotowaniu dysertacji, ale mam nadzieję zostaną wykorzystane w doskonaleniu systemu szkolenia i pracy pilotów wycieczek.

Anna Bukowska

1. Proszę ocenić znaczenie niżej wymienionych kompetencji pilota wycieczek (wiedza i umiejętności) dla skutecznego wykonywania zawodu.

Cecha – umiejętność przewodnika i pilota wycieczek	Ocena od 1 najniższa do 5 najwyższa				
	1	2	3	4	5
1. znajomość przepisów prawnych związanych z pilotowaniem wycieczek					
2. wiedza o turystyce, formach, organizacji turystyki, motywach wyjazdów					
3. wiedza ogólna (ludzie, kultura, zjawiska, polityka)					
4. wiedza specjalistyczna o geografii, historii, zabytkach, przyrodzie, trasach,					
5. znajomość trasy przejazdu, regionu, miejsca docelowego, atrakcji turystycznych					
6. znajomość metodyki obsługi turystów, zasad programowania imprezy i rozliczeń, technik prezentacji i przekazywania informacji					
7. znajomość zasad bezpieczeństwa turystów					
8. znajomość zasad współpracy z grupą, różnic międzykulturowych technik komunikowania się w grupie oraz mediacji					
9. umiejętność selekcji informacji i przekazywania w ciekawy sposób					
10. umiejętność nawiązywania kontaktu z turystami,					
11. umiejętność wystawiania się, modulacji głosu, akcentowania, pauzowania					
12. potrafi poprawnie używać języka polskiego i komunikować się w języku obcym					
13. umiejętność rozwiązywania problemów (w grupie, z usługodawcami)					
14. sprawność realizacja programu, itp. rozdział pokoiów, zakup biletów, itp.					
15. umiejętność wzbudzania zaufania,					
16. umiejętność organizacji pracy własnej					
17. umiejętność radzenia sobie w sytuacjach nietypowych, awaryjnych					

2. Proszę ocenić znaczenie niżej wymienionych kompetencji społecznych pilota wycieczek dla skutecznego wykonywania zawodu.

1. cierpliwość, opanowanie w działaniu					
2. punktualność					
3. schludny wygląd, dobra prezencja.					
4. poziom kultury osobistej, uprzejmość					
5. identyfikacja z biurem, które go zatrudnia					
6. asertywność					
7. odporność psychiczna na stress					
8. optymizm, życzliwość					
9. poczucie humoru, towarzyskość, otwarcie na ludzi					
10. szacunek dla ludzi bez względu na ich orientacje religijne, rasę, orientacje seksualną					
11. Odpowiedzialność, solidność, opiekuńczość					

3. Który z czynników Waszym zdaniem wpływa najbardziej na jakość pracy pilotów wycieczek/rezydentów (do każdej cechy przypisujemy wartość od 1 – nieistotne, do 5 – bardzo ważne):

1. Wiedza					
2. Umiejętności					
3. Kompetencje społeczne.					
4. Sprawność fizyczna					
5. Forma turystyki					
6. Obsługiwani turyści					
7. Wynagrodzenie					
8. Zleceniodawca					
9. Miejsce świadczenia usługi					
10. Staż pracy					
11. Wykształcenie kierunkowe					

4. W jakim stopniu, Waszym zadaniem, niżej wymienione czynniki motywują do wykonywania zawodu pilota wycieczek, proszę zaznaczyć ich znaczenie na skali ocen

1. Wynagrodzenie					
2. Przeświadczenie o atrakcyjności pracy					
3. Szansa na poznawanie nowych ludzi.					
4. Poznawanie nowych krajów, miejsc, kultur					

5. Który z czynników pomaga najbardziej w wykonywaniu pracy pilota

1. Szkolenie kursowe					
----------------------	--	--	--	--	--

2. Praktyka u doświadczonego pilota					
3. Znajomość języków obcych					
4. Wykształcenie kierunkowe					
5. Staż pracy					

6. Jak oceniacie Państwo przydatność kompetencji miękkich w pracy pilotów wycieczek

1. Umiejętność rozwiązywania problemów					
2. Krytyczne myślenie					
3. Kreatywność					
4. Zarządzanie ludźmi					
5. Współpraca/współdziałanie z innymi					
6. Inteligencja emocjonalna					
7. Wnioskowanie i podejmowanie decyzji					
8. Zorientowanie na usługi					
9. Negocjacje					
10. Elastyczność poznawcza					
11. Język obcy					

7. W jakich sferach kompetencje pilotów wycieczek będą wymagały najszybszych zmian?

1. Kompetencje	1	2	3	4	5
2. Wdrażanie innowacyjnych produktów/usług					
3. Wdrażanie nowych rozwiązań IT					
4. Wyszukiwanie i współpraca z kontrahentami/kooperantami					
5. Wyszukiwanie nowych kanałów promocji					
6. Budowanie i utrzymywanie relacje z klientami					
7. Bezpieczeństwo danych					
8. Pisanie blogów i działalność w mediach społecznościowych					
9. Doradztwo w zakresie podróży					

8. Proszę podać jeszcze kilka informacji o sobie, na początek płeć:

Płeć:

- a) kobieta
- b) mężczyzna

Wiek:

- a) 18-25 lat
- b) 26- 35 lat
- c) 36 – 45 lat

- d) 45 – 60,
- e) Powyżej 60 lat

Wykształcenie

- a) średnie
- b) wyższe – licencjat
- c) wyższe – magister
- d) inne, np. doktor nauk

Miejsce zamieszkania

- a) wieś
- b) miasto średniej i małe (do 500 tys. mieszkańców)
- c) duże miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

Proszę zaznaczyć województwo, w jakim mieszkam:

- | | |
|------------------------|---------------------|
| dolnośląskie | kujawsko-pomorskie |
| lubelskie | lubuskie |
| łódzkie | małopolskie |
| mazowieckie | opolskie |
| podkarpackie | podlaskie |
| pomorskie | śląskie |
| świętokrzyskie | warmińsko-mazurskie |
| wielkopolskie | zachodniopomorskie |
| mieszkam w innym kraju | |

Staż pracy w charakterze pilota

- a) 1-3 lata
- b) 4-6 lat
- c) 7-10 lat
- d) 10 i więcej

Uwagi i komentarze:

Dziękuję serdecznie za wypełnienie ankiety!

Sektorowa Rama Kwalifikacji dla przewodnictwa, pilotażu i animacji czasu wolnego

SRKT – Przewodnictwo, pilotaż i animacja czasu wolnego		
Poziom 3		
<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Podstawową terminologię dotyczącą turystyki, w tym atrakcji turystycznych – Podstawowe zasady dotyczące podejmowania i wykonywania swojej działalności zawodowej – Regulacje prawne i procedury odnoszące się do wykonywania zadań zawodowych – Metody wykonywania zadań zawodowych – Podstawowe informacje z zakresu geografii, historii, przyrody, kultury i innych dziedzin wiedzy niezbędne do udzielania podstawowej informacji turystom – Rodzaj, zakres i metody udzielania podstawowych informacji związanych z wykonywaniem zadań zawodowych – Zasady identyfikacji i zaspokajania potrzeb turystów korzystających ze świadczonych usług – Zasady, normy i procedury związane z zapewnieniem bezpieczeństwa turystów podczas wykonywania zadań zawodowych 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wyszukiwać, porównywać i oceniać informacje potrzebne do wykonywania zadań zawodowych – Dokonywać kalkulacji i obliczeń związanych z wykonywaniem działalności zawodowej – Przygotować i korygować plan wykonywania zadań zawodowych – Postugiwać się dokumentacją dotyczącą wykonywanych zadań zawodowych – Rozwiązywać proste problemy powstające w związku z wykonywaniem zadań zawodowych – Przekazywać informacje związane z wykonywaniem zadań zawodowych – Identyfikować potrzeby i możliwości turystów korzystających z jego usługi – Identyfikować potencjalne źródła zagrożeń dla życia, zdrowia i bagażu turystów – i podjąć działania mające na celu ich eliminację lub ograniczenie negatywnych skutków 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Postępowania zgodnie z przepisami dotyczącymi zadań zawodowych – Dotrzymywania uzgodnień z turystami i klientami instytucjonalnym dotyczących realizacji zadań zawodowych – Przyjmowania odpowiedzialności za wykonywane zadania zawodowe – Komunikowania się z turystami i klientami instytucjonalnymi w sposób niezakłócający obiegu informacji – Nawiązywania i utrzymywania relacji z otoczeniem w celu zaspokojenia zidentyfikowanych potrzeb turystów, – Postępowania zgodnie z obowiązującymi procedurami mającymi na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów
Poziom 4		
<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Terminologię potrzebną do wykonywania zadań zawodowych – Podstawowe zasady wykonywania działalności zawodowej, w tym podstawowe typy zawieranych umów i porozumień – Podstawowe uwarunkowania gospodarcze, społeczne, prawne i organizacyjne związane z wykonywaniem zadań zawodowych – Różne metody i narzędzia stosowane przy wykonywaniu zadań zawodowych – Podstawy teoretyczne metod i rozwiązań stosowanych w wykonywanych zadaniach zawodowych w odniesieniu do form i zasad organizowania rekreacji oraz czasu wolnego 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Śledzić zmiany na rynku turystycznym oraz w otoczeniu instytucjonalnym podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce – Gromadzić i analizować informacje dotyczące funkcjonowania podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce – Opracowywać programy realizacji zadań zawodowych. Uzgadniać plan realizacji zadań z turystami i klientami instytucjonalnymi – Opracowywać dokumentację związaną z realizacją zadań zawodowych – Samodzielnie rozwiązywać problemy powstające w związku z wykonywaniem zadań zawodowych 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Przestrzegania zasad lojalności wobec podmiotów, z którymi współpracuje lub na rzecz których wykonuje zadania – Przestrzegania zasad kultury współpracy i kultury osobistej – Kontrolowania jakości wykonywania zadań podległych pracownikom i kontrahentów – Wykazywania się uprzejmością i empatią w wykonywaniu zadań – Komunikowania się w środowisku zawodowym w sposób zapewniający dobrą współpracę w ramach grupy turystów oraz z innymi osobami i kontrahentami – Brania pod uwagę społecznych i ekonomicznych konsekwencji niespełnienia oczekiwań turystów

<ul style="list-style-type: none"> – Informacje z zakresu geografii, historii, przyrody, kultury i innych dziedzin wiedzy dotyczące obszaru (miejsca) wykonywania zadań zawodowych – Różne źródła informacji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych – Różne metody przekazywania informacji – Różne standardy obsługi związane z wykonywaniem zadań zawodowych, dostosowane do zróżnicowanych potrzeb i oczekiwań różnych grup klientów – Obowiązujące przepisy odnoszące się do wykonywanych zadań zawodowych – Różne metody i procedury stosowane w wykonywaniu zadań zawodowych, m.in. w zakresie udzielania pomocy turystom, przyjmowaniu uwag i skarg 	<ul style="list-style-type: none"> – Ocenić przydatność poszczególnych źródeł informacji do realizacji zadań zawodowych – Ocenić przydatność poszczególnych metod i nośników używanych do przekazywania informacji określonej grupie turystów – Przetwarzać informacje dotyczące niezbyt złożonych zadań zawodowych z dostosowaniem ich do potrzeb obsługiwanej grupy turystów – Identyfikować standard obsługi mający zastosowanie do określonej grupy turystów – Stosować obowiązujące zasady i procedury mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów – Udzielać pierwszej pomocy w podstawowym zakresie – Prowadzić instruktaż i szkolenie turystów w zakresie odpowiednich zachowań w czasie wycieczki/ imprezy 	<ul style="list-style-type: none"> – Niesienie opieki potrzebnej turystom
Poziom 5		
<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Podstawy teoretyczne dotyczące organizacji i funkcjonowania podmiotów uczestniczących w procesie zaspokajających potrzeby turystów oraz miejsce i rolę w tym procesie podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce – Zasady wykonywania działalności zawodowej – W szerokim zakresie metody i technologie stosowane w działalności zawodowej w turystyce, w tym materiały dydaktyczne – * Szczegółowe informacje z zakresu geografii, historii, przyrody, kultury i innych dziedzin wiedzy dotyczące obszaru (miejsca) wykonywania zadań zawodowych – w zakresie niezbędnym do charakteru prowadzonej działalności – * Różne zasady przekazywania informacji w zależności od rodzaju działalności zawodowej w turystyce (rodzaj informacji, jej zakres, sposób przekazania, aktualność) 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Śledzić zmiany w danej dziedzinie działalności zawodowej w turystyce, w tym uwarunkowania prawne i konteksty lokalne – W oparciu o dostępne dane dokonywać analizy prowadzonej działalności zawodowej w turystyce – Prowadzić dokumentację (w tym finansową) wymaganą w działalności zawodowej – Przygotowywać plan realizacji zadań zawodowych, z uwzględnieniem zmiennych, dających się przewidzieć warunków, oraz korygować go stosownie do okoliczności, – Kierować małym zespołem (kierowcy, stewardessy, lokalni przewodnicy) realizującym złożone zadania zawodowe – Współpracować z turystami i kooperantami – Identyfikować zasady i metody przekazywania informacji związanych z określonym rodzajem działalności zawodowej 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Przestrzegania zasad postępowania gwarantujących właściwą jakość usług – Przestrzegania zasad zapewniających bezpieczeństwo własne i turystów – Utrzymania właściwych relacji w lokalnym środowisku zawodowym – Prezentowania kreatywnego, innowacyjnego i pomysłowego podejścia do wykonywanych zadań zawodowych – Przyjmowania odpowiedzialności za grupę turystów (pełnienie funkcji lidera)

<ul style="list-style-type: none"> – Konsekwencje (ekonomiczne, prawne, wizerunkowe) niewykonania lub nienależytego wykonania usług wchodzących zakres poszczególnych rodzajów działalności zawodowej w turystyce – Zasady i procedury udzielania pomocy turystom w zależności od rodzaju zagrożenia – Zasady związane z wykonywaniem zadań w warunkach podwyższonego ryzyka 	<ul style="list-style-type: none"> – Dobierać i używać metody, procedury i materiały potrzebne w obsłudze grupy turystów, w tym mapy, urządzenia nawigacyjne, materiały dydaktyczne, w zależności od miejsca, w którym się znajduje – Podjąć działania zapobiegające negatywnym konsekwencjom niewykonania lub nienależytego wykonaniu usług zakupionych przez turystów – Pełnić funkcje opiekuna i mentora dla turystów korzystających z oferowanych usług i współpracowników – Udzielać turystom pomocy w zależności od rodzaju zagrożenia 	
Poziom 6		
<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> – W zaawansowanym stopniu wiedzę metodyczną oraz charakterystykę i specyfikę obsługiwanych destynacji turystycznych 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wykonywać złożone i nietypowe zadania zawodowe w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kształtowania zasad utrzymania jakości prowadzonej działalności. – Przestrzegania zasad kultury współpracy – Utrzymywania i tworzenia właściwych relacji w międzynarodowym środowisku zawodowym – Podejmowania decyzji w sytuacjach trudnych

Źródło: Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z 18 maja 2017 r. (DZ., U. RP z 19.06.2017, poz.1155), opracowanie własne.

PROGRAM SZKOLENIA DLA KANDYDATÓW NA PILOTÓW WYCIECZEK

Lp.	Przedmiot	Zakres tematyczny przedmiotu	Minimalna liczba godzin (w tym ćwiczenia praktyczne)/dni
1	2	3	4
1	Ogólne zagadnienia dotyczące turystyki w Polsce i na świecie	<ul style="list-style-type: none"> – Podstawowe definicje związane z turystyką wg terminologii Światowej Organizacji Turystyki, historia turystyki; (e) – Organizacja turystyki na świecie; (e) – Formy turystyki, rynek turystyczny; pojęcie produktu turystycznego; (e) – Organizacja turystyki w Polsce, administracja turystyczna rządowa i samorządowa oraz branżowa, organizacje turystyczne, system „it”, przedsiębiorstwa turystyczne; (e) – Polityka państwa w zakresie rozwoju turystyki (e) 	6 (e-learning – 4*)
2	Wiedza o Polsce i świecie współczesnym	<ul style="list-style-type: none"> – Ustrój społeczno-ekonomiczny i polityczny; (e) – Struktura władzy w Polsce, polityka rządu, polityka zagraniczna; (e) – Podstawowe problemy społeczne i ekonomiczne Polski; (e) – Unia Europejska – historia, idea, kraje członkowskie, zasady działania, wspólne instytucje UE; (e) – Polska w Unii Europejskiej (e) 	6 (e-learning – 4*)
3	Obsługa ruchu turystycznego	<ul style="list-style-type: none"> – Zasady programowania imprez turystycznych; – Rodzaje umów w turystyce zawieranych z kontrahentami; (e) – Zasady odpraw pilotów grup turystycznych, dokumentacja imprez turystycznych; – Technika obsługi grup przyjazdowych i wyjazdowych; – Specyfika obsługi wybranych grup narodowościowych; – Specyfika obsługi turystyki pobytowej, biznesowej, motywacyjnej, szkolnej, pielgrzymkowej itp.; – Turystyka osób niepełnosprawnych oraz inne grupy nietypowe; – Zasady rozliczania imprez turystycznych; – Baza noclegowa i gastronomiczna, zasady współpracy; (e) – Rodzaje i specyfika transportu turystycznego; (e) – Warunki uczestnictwa i rezygnacji; (e) – Przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów; – Postępowanie pilota w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych; – Kształtowanie pozytywnego wizerunku kraju i biura podróży podczas imprezy turystycznej 	36 (12) (e-learning – 12*)
4	Geografia turystyczna Polski i Europy	<ul style="list-style-type: none"> – Umiejętność posługiwania się mapą i orientacja w terenie; – Metodyka przygotowywania tras imprez turystycznych i ich opisu, warsztat krajoznawczy pilota, nawigacja GPS; – Dostępność komunikacyjna Polski; (e) – Atrakcje turystyczne Polski i wybranych regionów kraju; (e) – Główne miasta i regiony turystyczne Polski i Europy; – Pozaeuropejskie cele podróży Polaków, regiony wypoczynkowe oraz trasy krajoznawcze i specjalistyczne; – Najważniejsze szlaki turystyczne w Polsce 	40 (20) (e-learning – 10*)
5	Historia kultury i sztuki	<ul style="list-style-type: none"> – Zarys historii kultury i sztuki – style architektoniczne, ważne obiekty w Polsce i w Europie; (e) – Ciekawe skanseny, muzea, miejsca pamięci, centra pielgrzymkowe itp.; – Skarby kultury w Polsce i na świecie (lista UNESCO); – Religie w Polsce i na świecie w zarysie – miejsca pielgrzymkowe, wyznania; – Mniejszości narodowe w Polsce – główne ośrodki 	20 (e-learning – 6*)

1	2	3	4
6	Interpretacja dziedzictwa	– Formy i zasady interpretacji, interpretacja w pracy pilota, scenariusze interpretacji dla wybranych miejsc i tematów, rekwizyty	6 (3)
7	Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne	– Turystyczny Kodeks Etyczny; – Prawa i obowiązki pilota wycieczek; – Zawód pilota wycieczek w świetle obowiązujących przepisów prawnych; – Zatrudnianie pilotów wycieczek w świetle aktualnych przepisów prawa pracy; (e) – Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i pilota wycieczek; – Ochrona konsumenta w umowach organizatora turystyki z tytułu podpisania umów o podróż z turystami; – Umowy zawierane w turystyce; – Przepisy paszportowe, celne, wizowe i dewizowe; (e) – Opieka konsularna; – Rodzaje i formy ubezpieczenia turystów; (e) – Protokoły szkód	10 (4) (e-learning – 3*)
8	Bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce	– Zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w trakcie realizacji imprez turystycznych; – Podstawowe zasady ochrony zdrowia w turystyce, pierwsza pomoc; – Skład podstawowej apteczki	6 (4)
9	Pilot a grupa	– Podstawy komunikowania się pilota wycieczek z grupą; – Procesy grupowe i techniki negocjacji; – Cechy psychofizyczne pilota wycieczek; – Rozwiązywanie konfliktów, źródła i objawy stresu; (e) – Program osobistego rozwoju pilota, w tym asertywność, autoprezentacja; – Zasady sporządzania protokołów zdarzeń – przykłady; – Emisja głosu – warsztaty, praca z mikrofonem; – Animacja czasu wolnego turystów; (w tym elementy animacji – propozycje zajęć (e)); – Elementy savoir-vivre'u i protokołu w biznesie	20 (10) (e-learning – 4*)
10	Szkolenie praktyczne	Zajęcia według szczegółowego rozpisania zadań do realizacji i ćwiczeń (np. współpraca pilota i przewodnika w wybranym terenie). Szkolenie powinno łącznie trwać co najmniej 4 dni i zawierać: 1) wycieczkę krajową jednodniową, 2) wycieczkę zagraniczną, co najmniej dwudniową z co najmniej jednym noclegiem w obiekcie hotelowym, 3) zajęcia jednodniowe w miarę możliwości w porcie lotniczym, promowym, procedury odpraw, logistyka; w przypadku braku możliwości odbycia zajęć w porcie lotniczym, promowym – aranżacja tych zajęć w terenie	4 dni
		OGÓLEM	150 (53) + 4 dni
		w tym suma godzin szkolenia teoretycznego możliwego do przeprowadzenia w formie e-learningu	43*

(e) – Tematy możliwe do realizacji w formie teoretycznego szkolenia przez Internet (e-learning).

* Wymiar godzin szkolenia teoretycznego możliwego do realizacji w formie e-learningu.

Kurs Pilota Wycieczek PROGRAM KadyTurystyk.Pl

90 godzin lekcyjnych

Kurs przygotowuje do potwierdzenia kwalifikacji rynkowej „Pilotowanie imprez turystycznych”.

OBWIESZCZENIE MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI z dnia 17 maja 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Pilotowanie imprez turystycznych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (M.P. poz. 522)

<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP20180000522/O/M20180522.pdf>

1. ZAWÓD PILOTA WYCIECZEK

Uwarunkowania prawne
Zadania pilota wycieczek
Specjalizacje
Rynek pracy

2. PRZYGOTOWANIE DO OBSŁUGI IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Wiedza
Odprawa pilota wycieczek
Rezerwacje
Pakiety informacyjne
Bagaż pilota wycieczek

3. OBSŁUGA IMPREZ AUTOKAROWYCH

Przed wyjazdem
Podstawienie autokaru
Kontrola autokaru
Powitanie przed autokarem
Powitanie w autokarze
Animacja grupy
Postoje
Czas pracy kierowców
Współpraca z kierowcami

4. OBSŁUGA IMPREZ LOTNICZYCH

Przed wyjazdem
Rekonesans na lotnisku
Powitanie uczestników imprezy
Odprawa celna (*customs*)
Odprawa biletowo-bagażowa (*check in*)
Kontrola bezpieczeństwa (*security*)
Odprawa graniczna dokumentów
Strefa pasażerska (*air side*)

Wyjście do samolotu (*gate*)

5. ZAKWATEROWANIE

Przed dojazdem do obiektu noclegowego
Zakwaterowanie w obiekcie noclegowym
Kategoryzacja obiektów noclegowych
Pobyt w obiekcie noclegowym
Wykwaterowanie z obiektu noclegowego

6. ORGANIZACJA DNIA

Plan dnia
Transport
Przewodnik
Obiekty
Przerwy
Posiłki

7. METODYKA PROWADZENIA TRASY PIESZEJ I AUTOKAROWEJ

Prowadzenie trasy autokarowej
Prowadzenie trasy pieszej

8. TECHNIKI PREZENTACJI

Skuteczny komentarz
Selekcja informacji
Struktura wypowiedzi
Sposób wypowiedzi
Pytania i odpowiedzi

9. SYTUACJE TRUDNE, NAGŁE I AWARYJNE

Reklamacje
Ubezpieczenie
Opieka konsularna

10. ZAKOŃCZENIE I ROZLICZENIE IMPREZY

Rozliczenie z klientem
Pożegnanie z grupą
Raport
Rozliczenie z tourooperatorem

Kurs kończy się egzaminem wewnętrznym.

Ważne! Absolwenci otrzymują certyfikat ukończenia kursu organizowanego pod patronatem Polskiej Izby Turystyki.

Kwalifikacja cząstkowa na poziomie czwartym Polskiej Ramy Kwalifikacji i europejskich ram kwalifikacji

Pilotowanie imprez turystycznych

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: rynkowe

Data włączenia do ZSK: 2018-06-06

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat

Sektorowa Rama Kwalifikacji: Turystyka

Krótką charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do reprezentowania organizatora imprez turystycznych podczas trwania imprezy turystycznej. Opracowuje plan realizacji imprezy turystycznej oraz kompletuje informacje organizacyjne i krajoznawcze dotyczące jej realizacji. Realizuje imprezę turystyczną prowadząc trasę i przekazując informacje organizacyjne i krajoznawcze uczestnikom imprezy. Sprawuje opiekę nad uczestnikami imprezy turystycznej i czuwa nad realizacją usług wynikających ze zobowiązań organizatora, dbając jednocześnie o zasoby i renomę pracodawcy.

Informacje o kwalifikacji

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Kwalifikacją mogą być zainteresowani: - studenci oraz absolwenci kierunków związanych np. z turystyką, rekreacją, geografią, lingwistyką, kulturoznawstwem; - pracownicy biur podróży; - pasjonaci turystyki, osoby hobbystycznie zajmujące się planowaniem usług turystycznych; - osoby, które chciałyby zdobyć nową kwalifikację w możliwie krótkim czasie.

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Brak warunków

Wymagane kwalifikacje

poprzedzające Opis

Brak warunków

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację "Pilotowanie imprez turystycznych", po spełnieniu wymogów zawartych w przepisach prawa powszechnego, może znaleźć zatrudnienie przy realizacji imprez turystycznych jako pilot wycieczek. W przypadku realizacji imprez turystycznych za granicą lub dla turystów z zagranicy niezbędna może być znajomość języka obcego pozwalająca na realizację zadań zawodowych (rekomendowany poziom biegłości min. B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy). Posiadanie kwalifikacji "Pilotowanie imprez turystycznych" umożliwia: -pozyskiwanie zleceń na pilotowanie imprez turystycznych organizowanych w Polsce i za granicą, -wyspecjalizowanie się w obsłudze różnych rodzajów imprez turystycznych; - doskonalenie wiedzy merytorycznej związanej z różnymi dziedzinami wiedzy np. z historią, geografią, sztuką oraz rozwijanie kompetencji społecznych, np. asertywności.

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Certyfikat ważny jest przez 5 lat. Po upływie tego czasu, aby przedłużyć ważność certyfikatu, jego posiadacz musi udowodnić, że wykonywał czynności związane z zawartymi w kwalifikacji efektami uczenia się przez minimum 50 dni w ww. okresie. Przedłużenie ważności certyfikatu jest bezpłatne.

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Zgodnie z wnioskami zawartymi w raporcie „Charakterystyka krajowych i zagranicznych podróży mieszkańców Polski w I półroczu 2016 r.”, opracowanym przez Ministerstwo Sportu i Turystyki na podstawie badań przeprowadzonych przez Główny Urząd Statystyczny, Polacy w wieku 15 i więcej lat w I półroczu 2016 r. uczestniczyli w 17,5 mln krajowych podróży turystycznych i w 4,7 mln turystycznych podróży za granicę, czyli podróżach połączonych z co najmniej jednym noclegiem poza granicami kraju. Celem ponad 51% zagranicznych wyjazdów Polaków była turystyka wypoczynkowa i poznawcza. Prawie 1/4 tych wyjazdów została zorganizowana przez biuro podróży (całkowicie 21,3%, częściowo 2,9%), prowadzące działalność jako organizator turystyki. Zgodnie z Ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2014 r., poz. 196, z późn. zm.), zwanej dalej "Ustawą", „Organizator turystyki jest obowiązany zapewnić klientowi uczestniczącemu w imprezie turystycznej opiekę osoby reprezentującej organizatora turystyki” (art. 30 pkt. 1). To zobowiązanie realizuje pilot wycieczek działający na rzecz organizatora turystyki. Zadania pilota wycieczek są zdefiniowane w Ustawie, w art. 20 ust. 3: „Do zadań pilota wycieczek należy czuwanie, w imieniu organizatora turystyki, nad sposobem świadczenia usług na rzecz klientów, przyjmowanie od nich zgłoszeń dotyczących związanych z tym uchybień, sprawowanie nad klientami opieki w zakresie wynikającym z umowy, wskazywanie lokalnych atrakcji oraz przekazywanie podstawowych informacji dotyczących odwiedzanego kraju i miejsca” oraz art. 22: „Pilotem wycieczek

może być osoba, która: a. ukończyła 18 lat, b. nie była karana za przestępstwo umyślne lub inne popełnione w związku z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek, c. posiada wykształcenie średnie”. Do końca 2013 r., aby móc wykonywać zadania pilota wycieczek, należało spełniać jeszcze dwa wymagania: ukończyć szkolenie teoretyczne i praktyczne dla kandydatów na pilotów wycieczek prowadzone według programu opublikowanego w rozporządzeniu do Ustawy oraz zdać egzamin państwowy. Po spełnieniu ówczesnych wymagań osoba, która chciała wykonywać zadania pilota wycieczek, otrzymywała uprawnienia pilota wycieczek wydawane przez urzędy marszałkowskie wraz z legitymacją i identyfikatorem pilota wycieczek. Ustawą z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz. U. z 2013 r., poz. 829), która weszła w życie 01.01.2014 r., wprowadzono zmianę do ustawy o usługach turystycznych polegającą na zniesieniu obowiązku odbycia szkolenia regulowanego Rozporządzeniem do Ustawy, zdania egzaminu oraz uzyskania uprawnień wydawanych przez marszałka województwa niezbędnych do wykonywania zawodu pilota wycieczek. Od tego momentu urzędy marszałkowskie przestały organizować egzaminy państwowe dla kandydatów na pilotów wycieczek, wydawać uprawnienia wraz z legitymacjami i identyfikatorami pilota wycieczek, zarówno dla adeptów pilotowania imprez turystycznych, jak i tych, które chciałyby przedłużyć ważność identyfikatora lub uzyskać duplikat legitymacji. Niemniej według wyników badania ex-post tzw. ustawy deregulacyjnej przeprowadzonego przez Polską Izbę Turystyki w terminie 16.06–07.07.2015 r. w grupie 1380 respondentów: pilotów wycieczek, przewodników turystycznych i organizatorów turystyki, 83% respondentów (N=1145) zadeklarowało, że zadania pilota wycieczek powinny być wykonywane przez osobę, która potwierdziła swoje kwalifikacje poprzez zdanie egzaminu dla kandydatów na pilotów wycieczek. Jak zapisano w „Białej księdze ustawy o usługach turystycznych” (Ministerstwo Sportu i Turystyki, „Biała księga ustawy o usługach turystycznych”, Warszawa 2015, s. 79): „W odpowiedzi na zniesienie dotychczas funkcjonujących mechanizmów ochrony jakości usług, jakimi były regulacje krajowe, [...] środowisko pilotów wycieczek podjęło działania samoregulacyjne na rzecz opracowania oddolnych systemów certyfikacji usługodawców. Należy jednak podkreślić, iż w polskiej branży turystycznej brak jest jednej silnej organizacji zrzeszającej [...] pilotów wycieczek, natomiast funkcjonuje wiele mniejszych organizacji, z których wybrane zaczęły tworzyć własne systemy certyfikacyjne, które nie przystają do siebie wzajemnie. Brak jest zatem spójnego systemu czy mechanizmu, który miałby swoją rozpoznawalną markę zarówno wśród usługodawców, jak i usługobiorców, a tym samym mógłby stanowić narzędzie rzeczywistego zarządzania jakością usług [...] pilockich”. Włączenie kwalifikacji „Pilotowanie imprez turystycznych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji będzie istotne dla trzech grup interesantów: a. osób chcących nabyć i potwierdzić efekty uczenia się opisane w kwalifikacji, b. organizatorów turystyki zatrudniających pracowników do realizacji imprez turystycznych, c. instytucji lub firm szkoleniowych kształcących w obszarach związanych z kwalifikacją. Osoby chcące nabyć i potwierdzić efekty uczenia się opisane w kwalifikacji będą mogły łatwiej porównać i ocenić ofertę

kursów i szkoleń dotyczących kwalifikacji, a tym samym trafniej wybrać instytucję lub firmę szkoleniową przygotowującą do nabycia kwalifikacji. W sposób bardziej zrozumiały będą mogły przedstawić otrzymaną kwalifikację pracodawcom na polskim i europejskim rynku pracy. Organizatorzy turystyki będą mogli obniżyć koszty prowadzenia rekrutacji i łatwiej ocenić kompetencje kandydatów zgłaszających się do pracy, a tym samym ograniczyć ryzyko kosztownych błędów przy rekrutacji. Instytucje lub firmy szkoleniowe będą miały możliwość przygotowywania kursów i szkoleń, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w oparciu o opisy efektów uczenia się zawartych w opisie kwalifikacji. Włączenie kwalifikacji do ZSK przyczyni się także do realizacji propozycji Ministerstwa Sportu i Turystyki związanych z ochroną rynku usług pilotów wycieczek: „Z uwagi na ogólnoeuropejską tendencję przenoszenia nacisku z weryfikacji procesu kształcenia i szkolenia na weryfikację efektów uczenia się, rekomendowane byłoby przywrócenie obowiązku zdania zestandaryzowanego egzaminu kwalifikacyjnego, przy pominięciu obowiązku odbycia szkolenia. Rozwiązanie to w najwyższym stopniu i najszerszym zakresie terytorialnym spośród proponowanych rozwiązań legislacyjnych zapewniłoby ochronę rodzimego rynku pracy w skali kraju, przy zmniejszonym [...] ryzyku lobbingu branży turystycznej na rzecz utrudniania wejścia do zawodu nowym usługodawcom z uwagi na rozwiązania wprowadzane na poziomie centralnym [...]. Rozwiązanie to zapewniłoby najbardziej rozpoznawalny wśród usługobiorców i usługodawców system zapewnienia jakości” („Biała księga ustawy o usługach turystycznych”, s. 145) oraz wpisaloby się w cele i zadania wymienione w „Programie Rozwoju Turystyki do 2020 r.; Cel operacyjny 2: Wzmocnienie aktywności społecznej i przedsiębiorczości w sektorze turystyki, zwiększenie kompetencji kadr w zarządzaniu przedsiębiorczością turystyczną [...]; Zadanie 2.2. Wsparcie rozwoju systemów certyfikacji i zarządzania w sektorze turystyki; Zadanie 2.3; Włączenie obszaru turystyki do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji” (Ministerstwo Sportu i Turystyki, „Program Rozwoju Turystyki do 2020 r.”, s. 38). Włączenie kwalifikacji „Pilotowanie imprez turystycznych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji może być pomocne osobom chcącym nabyć i potwierdzić efekty uczenia się opisane w kwalifikacji, organizatorom turystyki zatrudniającym pracowników do realizacji imprez turystycznych oraz instytucjom lub firmom szkoleniowym kształcącym w obszarach związanych z kwalifikacją. Nie przywraca jednak regulacji zawodu pilota wycieczek, w zakresie obowiązującym do 31.12.2013 r., bowiem potwierdzenie kwalifikacji nie jest konieczne, aby powierzać lub wykonywać zadania pilota wycieczek wymienione w Ustawie o usługach turystycznych.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się

Kwalifikacja "Pilotowanie imprez turystycznych" wykazuje podobieństwa z kwalifikacją cząstkową "Planowanie i realizacja imprez turystycznych (T.13)" poprzez

częściowo wspólne efekty uczenia się z zakresu „Planowania i kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych” (efekty uczenia się dotyczące wykorzystywania wiedzy z zakresu geografii turystycznej Polski i świata, korzystania z map geograficznych i innych źródeł informacji) oraz „Realizacji imprez i usług turystycznych” (efekty uczenia się dotyczące przestrzegania zasad obsługi klienta, współpracy z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych). Wiele z efektów uczenia się wskazanych dla kwalifikacji "Pilotowanie imprez turystycznych" będzie zbieżnych z efektami uczenia się wymaganymi dla kwalifikacji związanych z przewodnictwem turystycznym. Różnice między kwalifikacjami o zbliżonym charakterze Efekty uczenia się zawarte w kwalifikacji T.13 obejmują przede wszystkim kompetencje charakterystyczne dla stacjonarnego pracownika biura turystycznego, w tym: - planowania i kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych; - rezerwacji imprez i usług turystycznych. Natomiast kwalifikacja "Pilotowanie imprez turystycznych" skupia się na przygotowaniu się do realizacji i realizacji imprezy turystycznej. W kwalifikacji "Pilotowanie imprez turystycznych" wymagany zakres wiedzy i umiejętności jest węższy i bardziej szczegółowy niż ten zawarty w kwalifikacji T.13. Natomiast kompetencje społeczne tj. odpowiedzialność, samodzielność, odporność na stres niezbędne w pilotowaniu imprez turystycznych mogą mieć większe znaczenie dla skutecznego wykonywania powierzonych zadań niż w odniesieniu do kwalifikacji T.13. Jednocześnie kwalifikacja "Pilotowanie imprez turystycznych" wskazuje na umiejętności, które nie zostały opisane w kwalifikacji T.13, bezpośrednio związane z przygotowaniem realizacji i pilotowaniem imprezy turystycznej (efekty uczenia się dotyczące opracowania planu imprezy turystycznej, kompletowania informacji organizacyjnych i krajoznawczych dotyczących imprezy turystycznej, realizowania programu imprezy turystycznej, kontrolowania i nadzorowania przebiegu imprezy turystycznej, sprawowania opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej).

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

Metody stosowane w walidacji. Na etapie weryfikacji muszą być wykorzystywane następujące metody weryfikacji: - test wiedzy (w formie pisemnej lub ustnej) oraz - obserwacja w warunkach symulowanych (np. prezentacja próbki pracy, case study, symulacja rozmowy z uczestnikiem imprezy turystycznej), z zastrzeżeniem, że umiejętność "Realizuje program imprezy turystycznej", musi być weryfikowana poprzez obserwację prowadzoną w naturalnych warunkach terenowych i obejmującą prowadzenie fragmentu trasy pieszej i autokarowej. Zasoby kadrowe Osoba projektująca walidację dla kwalifikacji "Pilotowanie imprez turystycznych" musi: - udokumentować posiadanie wyższego wykształcenia; - udokumentować wykonywanie zadań pilota wycieczek w ciągu minimum 10 lat bezpośrednio poprzedzających projektowanie walidacji; - udokumentować doświadczenie w prowadzeniu zajęć z zakresu efektów uczenia się opisanych w kwalifikacji "Pilotowanie imprez turystycznych" oraz weryfikowaniu wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych

związanych z pilotowaniem imprez turystycznych (w tym prowadzeniu egzaminów w ramach edukacji formalnej i pozaformalnej) poprzez przedłożenie między innymi umów o pracę, zlecenia, zaświadczeń, referencji; - udokumentować wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne z zakresu projektowania walidacji i stosowania metod walidacji zgodnych z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w tym weryfikowania osiągnięcia efektów uczenia się; - aktualizować co najmniej raz na 5 lat posiadaną wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne z zakresu projektowania walidacji i stosowania metod walidacji, w tym weryfikowania osiągnięcia efektów uczenia się. Aktualizacja tych kompetencji musi być udokumentowana. Walidację kwalifikacji "Pilotowanie imprez turystycznych" prowadzi Komisja złożona z trzech egzaminatorów uprawnionych do prowadzenia walidacji dla kwalifikacji. Listy egzaminatorów tworzą podmioty przeprowadzające walidację. Aby zostać wpisany na listę egzaminatorów należy: - udokumentować wykonywanie zadań pilota wycieczek w ciągu minimum 10 lat bezpośrednio poprzedzających wpis na listę egzaminatorów; - udokumentować doświadczenie w prowadzeniu zajęć z zakresu efektów uczenia się opisanych w kwalifikacji "Pilotowanie imprez turystycznych" oraz weryfikowaniu wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych związanych z pilotowaniem imprez turystycznych (w tym prowadzeniu egzaminów w ramach edukacji formalnej i pozaformalnej); - udokumentować wiedzę, umiejętności i kompetencje z zakresu stosowania metod walidacji, a także weryfikowania osiągnięcia efektów uczenia się, zgodnych z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji; - aktualizować co najmniej raz na 5 lat posiadaną wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne z zakresu stosowania metod walidacji, w tym weryfikowania osiągnięcia efektów uczenia się. Aktualizacja tych kompetencji musi być udokumentowana. Sposób prowadzenia walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji. Walidacja składa się z części stacjonarnej i niestacjonarnej. Podczas części stacjonarnej instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana do zapewnienia sali, w której kandydaci mają możliwość indywidualnej pracy. Podczas części niestacjonarnej instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana zapewnić autokar potrzebny do poprowadzenia fragmentu trasy autokarowej. Podczas całego egzaminu instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana zapewnić materiały kartograficzne, urządzenia do nawigacji i systemy nagłośnienia, z których mogą korzystać osoby przystępujące do egzaminu. Instytucja prowadząca walidację ma obowiązek ubezpieczenia uczestników egzaminu od następstw nieszczęśliwych wypadków.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 2018-05-17 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej >Pilotowanie imprez turystycznych< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2018-06-06 r., poz. 522)

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2019-02-26

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

120

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2028-06-06

Kod dziedziny kształcenia

812 - Podróże, turystyka i wczasy

Kod PKD

79.90.A - Działalność pilotów wycieczek i przewodników turystycznych

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

4C811800006

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

12615

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

W ramach poszczególnych etapów procesu włączania niniejszej kwalifikacji rynkowej do ZSK: 1) przeprowadzono konsultacje z zainteresowanymi środowiskami, tj.: stowarzyszeniami, urzędami marszałkowskimi, organizacjami i izbami związanymi z rynkiem usług turystycznych; 2) zasięgnięto opinii specjalistów w sprawie społeczno-gospodarczej potrzeby włączenia proponowanej kwalifikacji rynkowej do ZSK; 3) powołano ekspertów do oceny efektów uczenia się oraz przypisania poziomu PRK dla kwalifikacji. Na podstawie zebranych opinii od poszczególnych podmiotów, specjalistów i ekspertów reprezentujących branżę gospodarki turystycznej, dokonano oceny efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji, adekwatności wymagań dotyczących walidacji oraz celowości włączenia kwalifikacji rynkowej do ZSK. W wyniku niniejszych etapów prac, poszczególne treści zawarte w złożonym do Ministra Sportu i Turystyki wniosku, o którym mowa w art. 14 ust. 1 ustawy, zostały zmienione, uzupełnione lub usunięte. W konsekwencji ostateczny kształt uzgodnionych i przyjętych zmian dotyczył następujących zagadnień: 1) zapisów dotyczących efektów uczenia się, pogrupowanych w zestawy wraz z kryteriami weryfikacji, tak, aby dokładniej odpowiadały poszczególnym składnikom opisu PRK; 2) przypisania poziomu PRK dla niniejszej kwalifikacji; 3) orientacyjnego kosztu uzyskania dokumentu; 4) warunków, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji; 5) wymagań dotyczących walidacji, w tym kadry zaangażowanej w proces walidacji. Przedstawiciele środowiska branżowego wyrazili pogląd, iż włączenie niniejszej kwalifikacji do ZSK uporządkuje rynek szkoleń, stworzy warunki do podniesienia jakości świadczenia usług turystycznych. W przedłożonych opiniach zainteresowane środowiska pozytywnie oceniły włączenie niniejszej kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji podkreślając, iż kwalifikacja ta swoim zakresem odpowiada na

potrzeby rynku usług turystycznych. W opinii środowiska branżowego zapewnienie określonego standardu, jakości i poziomu szkolenia w obszarze nabywania tej kwalifikacji oraz adekwatnej walidacji i certyfikacji kandydatów pozwoli na zabezpieczenie stałego dopływu profesjonalnych kadr w sektorze usług turystycznych.

Efekty uczenia się

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację "Pilotowanie imprez turystycznych" jest gotowa do realizowania imprez turystycznych w imieniu organizatora. Opracowuje plan realizacji na podstawie programu imprezy turystycznej oraz kompletuje informacje organizacyjne i krajoznawcze dotyczące imprezy turystycznej. Pilotuje różne rodzaje imprez turystycznych, prowadząc trasę imprezy oraz przedstawiając uczestnikom informacje organizacyjne i krajoznawcze. W ramach powierzonych jej zadań współpracuje z dostawcami usług świadczonych dla organizatora imprezy turystycznej. W trakcie realizacji imprezy gromadzi dokumenty potrzebne do jej rozliczenia. Sporządza raport z realizacji imprezy oraz rozliczenie poniesionych wydatków. Osoba posiadająca ww. kwalifikację jest przygotowana do sprawowania opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej. Odpowiada za ich bezpieczeństwo i stosuje zasady zachowania się w przypadkach awaryjnych i konfliktowych. Wykonywanie powierzonych jej zadań wiąże z dbałością o realizację usług wynikających ze zobowiązań organizatora, a jednocześnie z troską o zasoby i renomę pracodawcy, z zachowaniem kultury osobistej, zasad etyki i savoir-vivre"u.

Zestawy efektów uczenia się

1) Przygotowanie realizacji imprezy turystycznej

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Kompletuje informacje organizacyjne i krajoznawcze dotyczące imprezy turystycznej

Kryteria weryfikacji:

- a. weryfikuje informacje krajoznawcze pochodzące z różnych źródeł wiedzy adekwatne do rodzaju imprezy turystycznej i uczestników
- b. gromadzi materiały (np. mapy i plany miast, zdjęcia, ryciny, nagrania audio i wideo)
- c. opracowuje materiały pomocnicze potrzebne do realizacji imprezy turystycznej

2. Opracowuje plan realizacji na podstawie programu imprezy turystycznej

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia różnice między rodzajami imprez turystycznych
- b. analizuje przedłożoną przez organizatora imprezy turystycznej dokumentację pod kątem możliwości realizacji imprezy i proponuje ewentualne zmiany
- c. sporządza plan realizacji imprezy turystycznej dostosowany do jej rodzaju oraz uczestników, wykorzystując informacje dotyczące obiektów, usług lokalnych kontrahentów oraz atrakcji turystycznych stanowiących podstawę realizacji imprezy turystycznej

2) Prowadzenie imprezy turystycznej

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Realizuje program imprezy turystycznej

Kryteria weryfikacji:

- a. prezentuje informacje organizacyjne i krajoznawcze adekwatne do programu i planu imprezy turystycznej zgodnie ze sztuką prezentacji i występów publicznych
- b. prowadzi trasę imprezy turystycznej, stosując techniki pracy dostosowane do uczestników oraz warunków otoczenia
- c. korzysta z materiałów kartograficznych, urządzeń do nawigacji i systemów nagłośnienia
- d. komunikuje się z dostawcami usług świadczonych dla organizatora imprezy (np. kierowcami, lokalnymi przewodnikami, pracownikami obiektów noclegowych)
- e. przekazuje dokumenty zgodnie z procedurami organizatora imprezy turystycznej

2. Kontroluje i nadzoruje przebieg imprezy turystycznej

- a. omawia zasady realizacji świadczeń umownych zamówionych przez organizatora imprezy turystycznej u usługodawców
- b. omawia zasady zapewniania świadczeń zastępczych
- c. omawia zasady zachowania się w przykładowych sytuacjach awaryjnych
- d. opisuje procedury reklamacyjne w przypadku braku zapewnienia usługi przez organizatora imprezy turystycznej lub jego kontrahenta lub dostarczenia jej w jakości i czasie innym niż ustalony

3. Sprawuje opiekę nad uczestnikami imprezy turystycznej

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia zasady bezpiecznej realizacji imprezy turystycznej
- b. instruuje grupę w zakresie przestrzegania zasad bezpieczeństwa w czasie realizacji imprezy turystycznej
- c. wymienia sposoby reagowania w sytuacjach zdarzeń losowych (np. kontakt z ubezpieczycielem, placówką dyplomatyczną, przewoźnikiem)
- d. omawia zasady postępowania w przykładowych sytuacjach trudnych i konfliktowych, które mogą wystąpić w czasie trwania imprezy turystycznej

4. Opracowuje rozliczenie realizacji imprezy turystycznej

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia dokumenty związane z rozliczeniem realizacji różnych typów imprez turystycznych
- b. wskazuje elementy raportu z realizacji różnych typów imprez turystycznych
- c. omawia sposoby rozliczenia wydatków poniesionych w związku z realizacją imprezy turystycznej

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

Instytucje certyfikujące (IC) Instytucje walidujące Kadry Turystyki Sp. z o.o.

Wnioskodawca: Kadry Turystyki Sp. z o.o.

Minister właściwy dla kwalifikacji: Minister Sportu i Turystyki