

„TURYZM”, t. 9, z. 2, 1999

Beata Krakowiak

PROGRAM ZAJĘĆ DYDAKTYCZNYCH Z PRZEDMIOTU
„PILOTAŻ I PRZEWODNICTWO TURYSTYCZNE”
NA STUDIACH Z GEOGRAFII TURYZMU I HOTELARSTWA NA UŁ

LE PROGRAMME DES ACTIVITÉS DIDACTIQUES
AU SUJET „PILOTAGE ET SERVICES DE GUIDE”
AUX ÉTUDES DE LA GÉOGRAPHIE DU TOURISME
ET DE L’HÔTELLERIE À L’UNIVERSITÉ DE ŁÓDŹ

THE CURRICULUM OF THE ‘COURIER AND TOURIST GUIDE
JOBS’ SUBJECT AT THE GEOGRAPHY OF TOURISM AND HOTEL
MANAGEMENT STUDIES AT THE UNIVERSITY OF ŁÓDŹ

Pilotaż i przewodnictwo to przedmiot realizowany na III roku studiów w ramach bloku zagadnień turystycznych. Zgodnie z programem studiów na tej specjalności na omówienie podstawowych treści z zakresu prezentowanego przedmiotu przewidziano 10 spotkań (20 godz.) oraz dwudniową wycieczkę krajoznawczą. Spotkania mają charakter konwersatorium. Pozwala to na aktywne uczestnictwo studentów w procesie nauczania i samodzielne ich wnioskowanie. Taki sposób prowadzenia zajęć ułatwia fakt, że praktycznie każda z osób biorących udział w ćwiczeniach uczestniczyła w wycieczce turystycznej i wyobraża sobie, na czym polega praca pilota czy przewodnika, a ponadto, jako potencjalny turysta, posiada określone oczekiwania wobec osób pełniących takie funkcje.

Celem ogólnym ćwiczeń jest zapoznanie studentów z zakresem obowiązków pilota i przewodnika oraz specyfiką pracy w obu zawodach, wykształcenie właściwych postaw wobec klientów, a ponadto wyrobienie umiejętności i nawyków związanych z obsługą grup turystycznych.

W trakcie kolejnych zajęć realizowane są opisane poniżej treści merytoryczne i cele szczegółowe.

1. Pilot, przewodnik – szczegółowy zakres praw i obowiązków. Sposób uzyskiwania uprawnień

Głównym celem ćwiczeń jest zdefiniowanie obu profesji oraz przypisanie zadań osobom uprawiającym te zawody. Istota rozważań sprowadza się tu do wskazania różnic pomiędzy obowiązkami pilota oraz przewodnika, a tym samym ustalenia zakresu czynności przez nich wykonywanych.

Ustawa o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. określa, iż pilotem lub przewodnikiem turystycznym może być osoba, która musi posiadać specjane uprawnienia. Ważne wydaje się zatem uświadomienie studentom warunków, jakie powinny być spełnione, aby uprawnienia, o których mowa, można byłoby otrzymać. Wśród kryteriów formalnych (dotyczących m. in. wieku, wykształcenia, stanu zdrowia) szczególnie zaakcentować należy potrzebę odbycia szkolenia (teoretycznego i praktycznego) oraz pozytywnego zdania egzaminu, który tym samym potwierdza zdobycie podstawowych kwalifikacji, gwarantujących właściwe świadczenie usług wobec klientów – uczestników zorganizowanych wycieczek turystycznych.

Rzetelna wiedza i umiejętności zdobyte w czasie trwania szkolenia w znaczącym stopniu decydują o sukcesie przyszłego pilota (przewodnika), choć ostatecznie o nim nie przesądzą. Do uprawiania tego zawodu wskazane jest bowiem posiadanie odpowiednich predyspozycji oraz cech osobowych. Zadaniem studentów jest stworzenie modelowego wzorca pilota i przewodnika (sylwetki zawodowej) poprzez przypisanie mu cech, jakimi powinien się legitymować.

Za wykonywane obowiązki pilotowi i przewodnikowi przysługują określone prawa (np. prawo do wynagrodzenia, prawo do świadczeń). Ich uświadomienie może pomóc przyszłym adeptom tej sztuki ich egzekwowanie lub negocjowanie lepszych warunków umowy.

2. Źródła wiedzy krajoznawczej pilota, przewodnika

Wyjazdy w różnych kierunkach, pokonywanie nowych tras, zwiedzanie miejscowości i miejsc, które mogą być pilotowi obce, stwarzają konieczność ciągłego zdobywania nowej oraz pogłębiania posiadanej wiedzy. Nawyk samokształcenia powinien być zresztą jedną z cech charakteryzujących pilota czy przewodnika podchodzącego do swojej pracy poważnie. Najlepszym zapleczem dla osoby trudniącej się tym zajęciem jest tzw. biblioteczka pilota i przewodnika. Pod tym fachowym pojęciem w rzeczywistości kryje się potężnych rozmiarów biblioteka, która musi być ciągle uzupełniana nowymi pozycjami. Wydaje się zatem niemożliwe podanie pełnego spisu literatury zalecanej do przeczytania. Można jednak wskazać prace oraz serie wydawnicze, pomocne bez względu na trasę wyjazdu turystycznego i charakter grupy. Wśród polecanej literatury znajdują się:

- prace o charakterze ogólnym (encyklopedie, słowniki, leksykony),
- opracowania specjalistyczne (albumy, przewodniki, informatory, foldery, czasopisma),
- wydawnictwa kartograficzne (mapy topograficzne, turystyczne, atlasy i mapy samochodowe, mapy specjalistyczne, plany miejscowości).

Oprócz wymienionych, źródłem wiedzy krajoznawczej są także coraz liczniej reprezentowane na naszym rynku czasopisma turystyczne, filmy geograficzne, slajdy, zdjęcia, programy komputerowe, Internet, płyty CD itd.

Celowe wydaje się także wskazanie miejsc, w których możliwe jest otrzymanie wydawnictw lub przydatnych materiałów nieodpłatnie, np. targi turystyczne, biura promocji turystycznej, centra informacji turystycznej, biura obsługi ruchu turystycznego itd.

3. Czynności związane z obsługą imprez turystycznych

W czasie zajęć szczegółowej analizie poddaje się trzy etapy pracy pilota:

- odprawa w biurze organizującym wyjazd,
- realizacja imprezy,
- rozliczenie imprezy.

Omówienie pierwszego etapu zmierza do poznania pojęcia „odprawa pilota” oraz dokumentów (wygląd, zawarte informacje, wykorzystanie) niezbędnych do prawidłowego przeprowadzenia imprezy. Wśród nich są m. in.: program imprezy, lista uczestników, eurolista, voucher, potwierdzenia przyjętych do realizacji świadczeń, czeki podróżne, polisa ubezpieczeniowa. Ponadto, w toku zajęć studenci mają za zadanie ustalenie listy informacji, które pilot powinien uzyskać w biurze, aby nie mieć problemów z realizacją imprezy (np.: limit kilometrów, miejsca i charakter realizowanych świadczeń, formy płatności za świadczenia, adresy i telefony kontaktowe).

Drugi etap pracy pilota jest najbardziej odpowiedzialny i rozbudowany czasowo. Również i omówienie zagadnień dotyczących realizacji imprezy turystycznej wymaga wnikliwego scharakteryzowania czynności wykonywanych przez pilota w czasie jej trwania. Dotyczy to m. in.: postępowania na zbiórce pierwszego dnia imprezy, przekraczania granicy państw, kwatrowania w obiekcie turystycznym, pobytu w placówkach żywieniowych, realizacji programu imprezy.

Ostatnia część pracy pilota odbywa się już po zakończeniu imprezy. Na podstawie zgromadzonych rachunków dokonuje on rozliczenia wycieczki, a na podstawie analizy przebiegu imprezy jej podsumowania. Omawiając ten etap pracy pilota studenci poznają powszechnie używane druki – rozliczenie imprezy oraz sprawozdanie (raport) z imprezy.

4. Metodyka pilotowania i oprowadzania grup turystycznych. Komentarz turystyczny i inne formy przekazu informacji

Prezentowany zakres tematyczny jest ściśle powiązany z zagadnieniami dotyczącymi realizacji imprezy turystycznej. Pilotowanie trasy i współpraca z kierowcą, udzielanie informacji organizacyjnych oraz dotyczących trasy i zwiedzanych miejsc, czuwanie nad reakcjami grupy i jej ogólnoludzkimi potrzebami to tylko niektóre z zagadnień omawianych w czasie spotkań. Wiele powinności, jakie ma do spełnienia wobec grupy osoba za nią odpowiedzialna zmusza do precyzyjnego ustalenia co, kiedy, gdzie i w jaki sposób wykonywać, aby sprostać oczekiwaniom turystów i osiągnąć ogólne zadowolenie grupy.

Jednym z ważniejszych, bo budujących autorytet pilota i przewodnika, obowiązków jest przekazywanie wiedzy o kraju, regionie, miejscu czy obiekcie znajdującym się na trasie. Czynność ta jest ważna także dlatego, że motyw poznawczy jest jednym z głównych powodów wyjazdu turystycznego. Dla odbiorców istotny jest zarówno dobór informacji (rzeczowe, ciekawe), jak i sposób ich przekazania (zrozumiały język, połączenie wrażeń słuchowych z wrażeniami wzrokowymi, pogładowość). Omawiając cechy dobrego komentarza turystycznego, w trakcie ćwiczeń zwraca się także uwagę na inne źródła informacji, które mogą rozszerzyć zakres wiedzy turysty, wyjaśnić pewne zjawiska, czy wreszcie utrwalić przekazane informacje. Przykładami innych form przekazu wiedzy są np. filmy wideo dotyczące odwiedzanych miejsc, a odtwarzane w autokarze, kasety z muzyką charakterystyczną dla danego regionu, informatory i plany, które bezpłatnie oferują biura informacji turystycznej, schematyczne trasy wycieczek z zaznaczonymi miejscami, które godne są uwagi lub tylko tymi, które są odwiedzane przez grupę. Niezwykle ważne jest zwrócenie studentom uwagi, że wszystkie wymienione źródła wiedzy mają rozbudzać wśród uczestników wycieczki „apetyt” na prawdziwą turystykę (L i p s k a i in. 1992), do czego powinien dążyć pilot i przewodnik.

5. Elementy psychologii turystyki

Obcowanie z turystami wymaga znajomości podstawowych zagadnień z zakresu psychologii społecznej człowieka. Za najważniejsze uznać należy poznanie potrzeb ludzkich i dążenie do ich zaspokojenia (potrzeby fizjologiczne, bezpieczeństwa, przynależności i miłości, szacunku i samourzeczywistnienia – P r z e c ł a w s k i 1996).

W czasie zajęć ważne wydaje się także uświadomienie motywów, jakimi kierują się turyści w swoich podróżach turystycznych. Ich poznanie sprzyjać może spełnieniu oczekiwań uczestników grupy. Najpełniejszą listę motywów turystycznych podaje K. P r z e c ł a w s k i (1996). Są wśród nich motywy po-

znawcze, potrzeba zmiany miejsca pobytu, spędzenie czasu z bliskimi, zawarcie nowych znajomości, sprostanie obowiązującym stereotypom, zaspokojenie potrzeb emocjonalnych i estetycznych, zaspokojenie potrzeb biologicznych.

Niezależnie od motywów podróżowania, uczestnicy grup stanowią różne typy osobowości pod względem turystycznym. Wśród nich można spotkać pseudoturystów (turysta „witrzynowy”, „handlowiec”), turystów nieprzygotowanych (pasywny, snob, entuzjasta) i przygotowanych (poszukiwacz poloników, miłośnik historii, miłośnik sztuki) – Z. P i e t r a s i ń s k i (1985). Poznanie przez studentów różnych typów turystów ma lepiej przygotować ich do pracy z uczestnikami wycieczki i ułatwić z nimi kontakt.

6. Grupa – cechy i zasady funkcjonowania. Kierowanie grupą

Obsługując imprezy wyjazdowe lub przyjazdowe zarówno pilot, jak i przewodnik ma do czynienia ze zbiorem różnym osobowości tworzących grupę. Ta powstała w sposób przypadkowy społeczność jest ograniczona liczebnie, anonimowa, krótkotrwała, a przede wszystkim niepowtarzalna (K r u c z e k 1998). Każda grupa turystyczna funkcjonuje na zasadzie jedności (każdy uczestnik ma takie same prawa), emocjonalności (działania spontaniczne, nieprzebrane, nie skierowane na rozwiązanie problemu) i burzy mózgu (inaczej – logiki kolektywnej). Poznanie cech grupy i mechanizmów jej zachowań może okazać się pomocne w czasie kierowania taką społecznością oraz pojawienia się sytuacji trudnych.

Przyszli piloci i przewodnicy powinni zwrócić także uwagę na postępowanie, jakie musi cechować przywódcę grupy. Jasno sprecyzowane cele do realizacji, informowanie o nich turystów, konsekwentne działanie zmierzające do ich osiągnięcia, samodyscyplina, stanowczość i dystans wobec uczestników to tylko niektóre z cech, które mogą zapewnić prowadzącemu grupę autorytet i szacunek.

Osobny przedmiot analizy w trakcie zajęć stanowią konflikty pojawiające się w grupie. U ich podłoża leżą konflikty interesów (różne cele), adaptacyjne (np. różny wiek turystów) i konflikty postaw (np. różny światopogląd). Bliższa charakterystyka poszczególnych konfliktów ma przygotować studentów do ich łagodzenia, a w miarę możliwości do zapobiegania ich powstaniu.

7. Sytuacje problemowe

W trakcie trwającej kilka czy kilkanaście dni imprezie zdarzają się sytuacje nieprzewidziane i trudne. Do takich należą m. in. awaria autokaru, choroba uczestnika grupy, kradzież paszportu itp. W konsekwencji prowadzą one do pojawienia się dalszych problemów, np. niemożliwości zrealizowania jakiegoś

punktu programu, opóźnienie przyjazdu na posiłek lub do hotelu, a dalej do niezadowolenia grupy i nie najlepszych nastrojów jej uczestników. Umiejętność wyjścia z zaistniałej sytuacji problemowej okazuje się nie lada sztuką. Tym samym niezmiernie ważnym wydaje się uświadamianie studentom możliwości pojawienia się takich sytuacji i wraz z nimi poszukiwanie optymalnych rozwiązań wyjścia z opresji. Zajęcia oparte na zasadzie studium przypadków odbywają się w kilku grupach, a każda z nich ma do rozwiązania inny problem. Poszukiwanie wyjścia odbywa się poprzez ocenę sytuacji, uświadomienie problemu grupie, podjęcie konkretnych działań oraz, w miarę możliwości, zrekompensowanie ewentualnych strat uczestnikom imprezy. Prezentacja na forum całej grupy rozwiązań poszczególnych problemów daje przegląd najczęściej spotykanych sytuacji problemowych oraz pozwala na dyskusję nad sposobami ich rozwiązywania.

Na praktyczne poznanie pracy pilota i przewodnika pozwala dwudniowa wycieczka krajoznawcza, w trakcie której studenci mają okazję pilotować trasę i oprowadzać po miastach oraz znajdujących się w nich obiektach turystycznych. Ponadto są oni odpowiedzialni za kwatrowanie grupy w obiekcie noclegowym oraz, w ramach zebranych funduszy, regulowanie wszelkich płatności (nocleg, bilety wstępów i in.). W przypadku pojawienia się sytuacji trudnych zmuszeni są także do samodzielnego rozwiązywania problemów.

Będąc w czasie trwania wycieczki pilotem, przewodnikiem i uczestnikiem imprezy studenci mają możliwość porównywania i oceniania swoich kolegów, czerpania z nich wzorów oraz korygowania swoich i ich ewentualnych błędów.

Podsumowaniem zagadnień realizowanych w czasie zajęć kameralnych i terenowych jest kolokwium. Pozytywne jego zaliczenie jest równoznaczne z posiadaniem podstawowej wiedzy i umiejętności z zakresu pilotażu i przewodnictwa.

Osoby zainteresowane uzyskaniem uprawnień pilota wycieczek mogą uczestniczyć w kolejnym, praktycznym, etapie szkolenia, jakim jest dwutygodniowa wycieczka (fakultatywna) w najbardziej egzotyczne zakątki naszego kraju, położone wzdłuż wschodniej granicy państwa. „Polska wschodnia”, bo taką nazwę nadano tej imprezie, odbywa się na podobnych zasadach, jak omówiona poprzednio. Studenci są odpowiedzialni za przebieg imprezy – pilotują trasę, przygotowują wystąpienia dotyczące zagadnień typowych dla danego regionu lub miejsca, oprowadzają po miastach i obiektach, kwatrują, załatwiają sprawy finansowe, organizują czas wolny itd.

Wycieczka ta pozwala zmierzyć się z różnymi sytuacjami problemowymi, ocenić swoją wiedzę, umiejętności i przydatność do zawodu pilota. Wyjazd ma także duży walor poznawczy, a jednym z jego celów jest zachęcenie studentów do poznawania własnego kraju.

Program studiów na specjalności z geografia turystyki i hotelarstwa, uwzględniający w ramach kształcenia przedmioty: geografia turystyczna Polski, regiony turystyczne świata, organizacja imprez turystycznych, krajoznawstwo, elementy psychologii w turystyce i inne, oraz liczne wyjazdy terenowe (w tym: Polska wschodnia, regiony turystyczne świata) pozwoliły Katedrze Geografii Miast i Turystyki uzyskać uprawnienia do kształcenia przyszłych pilotów wycieczek. Tym samym studenci, którzy odbędą wszystkie zajęcia objęte programem szkolenia, mogą zdawać egzamin przed uprawnioną komisją, a po uzyskaniu pozytywnego wyniku uzyskać dokumenty potwierdzające posiadane uprawnienia.

Literatura polecana studentom

- Argyle M., 1991, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, PWN, Warszawa.
- Bocheńska M., Bujak K., 1975, *Uwagi dotyczące motywów uprawiania turystyki*, „Ruch Turystyczny”, nr 1, s. 19–31.
- Cialdini R., 1999, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Kruczek Z., 1998, *Pilotaż wycieczek zagranicznych*, PUS Mentor, Kraków.
- Kuc B., 1983, *Trudna sztuka organizowania*, IWZZ, Warszawa.
- Lipska A., Świątecki A., Wandowicz W., 1992, *Poradnik pilota wycieczek zagranicznych*, Wyd. Dino, Warszawa.
- Pietkiewicz E., 1988, *Dobre obyczaje w turystyce*, Ośrodek Doskonalenia Kadr Orbis, Warszawa.
- Pietrasinski Z., 1985, *Psychologia dla pilotów turystycznych (zagadnienia wybrane)*, Ośrodek Kształcenia Kadr, Orbis, Warszawa.
- Pisko S., Raciborski J., 1998, *Wprowadzenie do ustawy o usługach turystycznych. Poradnik praktyczny*, UKFiT, Warszawa.
- Przełowski K., 1996, *Człowiek a turystyka. Zarys socjologii turystyki*, Kraków. *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*.

Dr Beata Krakowiak
Katedra Geografii Miast i Turystyki
Uniwersytet Łódzki
ul. Kopcińskiego 31
90-142 Łódź

Wpłynęło:
23 listopada 1999 r.