POSTRZEGANIE PROFESJI REZYDENTA BIURA PODRÓŻY PRZEZ TURYSTÓW

THE TOURISTS' PERCEPTION OF HOLIDAY REPRESENTATIVE PROFESSION

Wstęp

Rezydenci są wizytówką organizatora turystyki, ich praca wpływa na jakość świadczonych usług i ocenę imprezy przez turystów. Dobry rezydent może zminimalizować ilość składanych reklamacji¹.

Nie ma zbyt wielu publikacji w literaturze przedmiotu dotyczących rezydentów biur podróży. Większość dotychczasowych badań dotyczyła profesji pilota wycieczek, rezydenturę traktowano bowiem jako specjalizację dla pilotów wycieczek, nie biorąc pod uwagę, iż wbrew pozorom i powszechnym opiniom praca rezydenta zdecydowanie różni się od pracy pilota².

Liczba turystów – klientów biur podróży – w sezonie lato 2013 wzrosła o blisko 11% w stosunku do stanu w 2012 r.³ Segmentem rynku turystycznego, który mocno się rozwija, są imprezy zagraniczne pobytowe. Zgodnie z art. 30 Ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. z 1997 r. Nr 133 poz. 884 z późn. zm.) organizatorzy turystyki są obowiązani zapewnić klientom uczestniczącym w imprezach turystycznych opiekę. Zwiększona liczba turystów korzystających z usług biur podróży oznacza większe zapotrzebowanie u organizatorów turystyki na odpowiednio wyszkolony personel⁴, ze szczególnym uwzględnieniem rezydentów biur podróży.

Rezydenci biura podróży to przedstawiciele organizatora turystyki na kierunkach wakacyjnych, których obowiązkiem jest reprezentowanie swojego pracodawcy wobec

¹ Z. Kruczek, *Nowa turystyka i nowi turyści, wyzwania XXI wieku dla pilotów i przewodników. Trendy i tendencje w turystyce XXI w.*, [w:] *Jakość usług w pilotażu i przewodnictwie*, red. Z. Kruczek, Materiały z IV Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Proksenia, Kraków 2009, s. 12.

² B. Włudyka, *Formy doskonalenia jakości usług pilotów wycieczek*, [w:] *Jakość usług w pilotażu i przewodnictwie*, red. Z. Kruczek, Materiały z IV Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Proksenia, Kraków 2009, s. 103.

³ Raport tygodniowy 36/2013 z dnia 10.09.2013 r., Polski Związek Organizatorów Turystyki, Warszawa 2013.

⁴ R. Szafranowicz-Małozięć, *Rola przedsiębiorstw turystycznych w procesie kształcenia nowoczesnych kadr turystycznych na przykładzie Rainbow Tours S.A.*, [w:] *Zarządzanie wiedzą w turystyce a efektywność gospodarki turystycznej*, red. M. Morawski, Wyd. AWF, Wrocław 2012, s. 256.

klientów i podmiotów współpracujących z touroperatorem, nadzór nad zakontraktowanymi świadczeniami oraz szeroko rozumiana opieka nad turystami⁵.

Ze względu na bezpieczeństwo turystów i jakość świadczonych usług przyjęto założenie, iż rezydentura to specjalizacja dla pilotów wycieczek⁶. I rzeczywiście, pracodawcy – organizatorzy turystyki – zatrudniali na stanowisko rezydenta pilotów wycieczek, lecz głównie ze względu na niejasne przepisy prawne dotyczące tej profesji i brak chęci do ewentualnego późniejszego udowadniania, iż powierzyli opiekę nad uczestnikami imprezy turystycznej osobie posiadającej kwalifikacje odpowiednie do rodzaju imprezy, lecz nieposiadającej uprawnień pilota⁷.

Praca w turystyce wymaga odpowiedniego wykształcenia, starannego przygotowania, kwalifikacji i predyspozycji do pracy z ludźmi⁸. Klienci coraz częściej podróżują z biurami podróży i jest im znany model organizacji wczasów pobytowych. Wiedzą, gdzie szukać informacji, a opieka rezydenta, póki nie dzieje się nic wymagającego pomocy, nie jest im potrzebna. Dlatego też większość ocen pracy rezydentów jest bardzo powierzchowna. Turyści wyrabiają sobie ocenę rezydenta, patrząc bardziej „przez pryzmat opakowania niż zawartości”. Zawód rezydenta wciąż postrzegany w ten sposób: „nie dość, że ma wakacje, to jeszcze mu za to płać”⁹.

Badania wizerunku zawodu rezydenta biura podróży

Celem przeprowadzonego badania było zweryfikowanie postrzegania wizerunku zawodu rezydenta biura podróży ze szczególnym uwzględnieniem oczekiwań uczestników imprez turystycznych związanych z osobą rezydenta (wiek, płeć, wygląd, wiedza, umiejętności i postawa).

Metodologia

Badanie przeprowadzono metodą sondażu diagnostycznego przy użyciu ankiety badawczej. Użytkownicy serwisu Studentswatch.pl, który skupia około 35 000 osób, otrzymali zaproszenie do udzielenia odpowiedzi na przygotowaną ankietę. Odpowiedzi były zbierane w terminie od 06.08.2013 r. do 11.09.2013 r. Za każdą wypełnioną ankietę użytkownicy, zgodnie z polityką serwisu, dostawali punkty, które mogli później wymienić na nagrody lub gotówkę.

⁵ R. Szafranowicz-Małozięć, *Miejsce rezydentów w systemie obsługi wyjazdowej*, [w:] *Problematyka deregulacji zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego*, red. Z. Kruczek, Materiały z VIII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Proksenia, Kraków 2013, s. 45.

⁶ B. Włudyka, op. cit.

⁷ R. Szafranowicz-Małozięć, *Miejsce rezydentów...*, op. cit., s. 46.

⁸ Z. Kruczek, M. Wajdzik, *Metodyka i technika pracy pilota-rezydenta*, Proksenia, Kraków 2010, s. 19.

⁹ R. Szafranowicz-Małozięć, *Kompendium Rezydenta Biura Podróży*, Sowa, Warszawa 2012, s. 144–145.

Tabela 1. Charakterystyka badanej grupy

Tematyka pytania	Odpowiedź	N = 191	N = 338
Płeć	kobieta	69,60%	70,70%
	mężczyzna	30,40%	29,30%
Grupa wiekowa	19–24 lata	42,40%	49,40%
	25–34 lata	37,70%	30,80%
	35–44 lata	12,60%	13,00%
	45 lat i więcej	7,30%	6,80%
Zatrudnienie	działalność gosp.	6,80%	5,60%
	część etatu	13,60%	14,20%
	cały etat	42,40%	37,60%
	zajmuję się domem	5,20%	5,30%
	uczę się/studiuję	37,70%	41,70%
	Rencista	1,00%	1,50%
Wykształcenie	nie pracuję	7,90%	8,00%
	podstawowe	0%	0,90%
	gimnazjalne	1,60%	3,00%
	zasadnicze zawodowe	1,60%	0,90%
	średnie zawodowe	9,40%	11,50%
	ogólnokształcące	25,70%	26,90%
	niepełne wyższe	11,50%	11,50%
	licencjat, inżynierskie	14,10%	15,40%
	magisterium	34,00%	27,50%
Wcześniejsza praca w turystyce i/lub hotelarstwie	doktorat i wyżej	2,10%	2,40%
	tak	14,70%	16,00%
	nie	85,30%	84,00%

Źródło: Opracowanie własne.

Badanie składało się z dwóch części. Pierwsza nawiązywała do planów wyjazdowych respondentów (częstotliwość, organizacja, miejsce, budżet itp.), druga – do oceny pracy pilotów wycieczek i rezydentów, a także preferencji i oczekiwań ankietowanych w stosunku do osób wykonujących te zawody.

W badaniu wzięły udział 1003 osoby. Pytania dotyczące drugiej części badania były dostępne dla osób, które w pierwszej części zadeklarowały, iż w ciągu ostatnich 3 lat brały udział w imprezie turystycznej, podczas której były pod opieką pilota wycieczek i/ lub rezydenta biura podróży.

Osób deklarujących udział w ciągu ostatnich trzech lat w imprezie turystycznej, podczas której był kontakt z rezydentem, było 191, a kontakt z rezydentem i/lub pilotem wycieczek zadeklarowało 338 osób.

Wśród 191 osób, które zadeklarowały, iż w ciągu ostatnich trzech lat brały udział w imprezie turystycznej, podczas której były pod opieką rezydenta, większość respondentów stanowiły kobiety (69,60%). Zdecydowana większość ankietowanych byli to ludzie młodzi (42,40% to osoby w grupie wiekowej 18–24 lata, 37,70% – 25–34 lata, 12,60% – 35–44 lata i 7,30% – 45 i więcej lat). Przeważało wykształcenie wyższe (50,20%), niepełne wyższe (11,50%) i średnie ogólnokształcące (25,70%). Największa część respondentów pracowała na cały etat (42,40%)¹⁰ i/lub uczyła się / studiowała (37,70%). Tylko 14,70% ankietowanych zadeklarowało, iż obecnie lub wcześniej pracowało w turystyce i/lub hotelarstwie.

Wśród 338 osób, które oznajmiły, iż w ciągu ostatnich trzech lat brały udział w imprezie turystycznej, podczas której były pod opieką pilota wycieczek i/lub rezydenta biura podróży, większość respondentów stanowiły kobiety (70,70%). Zdecydowana większość ankietowanych to ludzie młodzi (49,50% to osoby w grupie wiekowej 18–24 lata, 30,80% – 25–34 lata, 13,00% – 35–44 lata i 6,80% – 45 i więcej lat). Przeważało wykształcenie wyższe (45,30%), niepełne wyższe (11,50%) i średnie ogólnokształcące (26,90%). Największa część respondentów uczyła się/studiowała (41,70%) i/lub pracowała na cały etat (37,60%)¹¹. Tylko 16% ankietowanych zadeklarowało, iż obecnie lub wcześniej pracowało w turystyce i/lub hotelarstwie.

Wyniki badań

Respondentów poproszono o wyobrażenie sobie rezydenta, którego chcieliby mieć w trakcie pobytu na wakacjach organizowanych przez biuro podróży.

W rezultacie przeprowadzonych badań uzyskano dane, które poddano analizie, a jej wyniki opisano dalej.

¹⁰ Respondenci mogli wybrać w metryczce kilka odpowiedzi dotyczących zatrudnienia, stąd wyniki sumują się do 100.

¹¹ Respondenci mogli wybrać w metryczce kilka odpowiedzi dotyczących zatrudnienia, stąd wyniki sumują się do 100.

Wykres 1. Preferowana płeć rezydenta (N = 338)

Źródło: Opracowanie własne.

Respondenci preferują w zawodzie rezydenta biura podróży mężczyzn (58%). To intrygujący wynik, gdyż uczestnikami szkoleń dla rezydentów są w większości kobiety (83,43%)¹², i to one najczęściej pracują w tej profesji (83,33%)¹³. Jednak w związku ze specyfiką badanej grupy, w której większość ankietowanych to kobiety (70,70%), dokonano także analizy szczegółowej, biorąc pod uwagę płeć respondentów.

Wykres 2. Preferowana płeć rezydenta (N = 338) według płci respondentów

Źródło: Opracowanie własne.

¹² Badanie przeprowadzone przez autora w grupie uczestników szkolenia Akademia Rezydentów Turystycznych (organizator: Akademia Rainbow Tours) w terminie 15.11.2012–15.09.2013 r., w którym wzięło udział 169 osób.

¹³ R. Szafranowicz-Małożięć, *Kompendium...*, op. cit., s. 27.

Przy analizie ze względu na płeć respondentów występują różnice. Mężczyźni częściej niż kobiety (5,90% w stosunku do 15,20%) chcieliby mieć rezydenta kobietę, jednak mimo to wciąż rezydent mężczyzna jest bardziej preferowany przez obie płcie.

Wykres 3. Preferowany wiek rezydenta (N = 338)

Źródło: Opracowanie własne.

Respondenci preferują w zawodzie rezydenta osoby młodsze, najlepiej w przedziale wiekowym 19–34 lata, nie starsze (w przedziale wiekowym 35–50 lat). Wyniki są zbieżne z charakterystyką osób pracujących w zawodzie, gdyż ponad połowa z nich to osoby w wieku 21–25 lat (27,39%) i 26–30 lat (52,05%)¹⁴.

Wykres 4. Preferowany wygląd zewnętrzny rezydenta (N = 338)

Źródło: Opracowanie własne.

¹⁴ R. Szafranowicz-Małozięć, *Rezydenci biur podróży – profil demograficzny, zatrudnienie i wynagradzanie*, [w:] *Społeczno-kulturowe studia z zakresu turystyki, rekreacji, hotelarstwa i żywienia*, red. W. Siwiński, R. Tauber, E. Mucha-Szajek, Wyd. WSHiG, Poznań 2012, s. 256.

Respondenci preferują w zawodzie rezydenta osoby cechujące się atrakcyjnym wyglądem zewnętrznym (69%). Dokonano także analizy oceny wyglądu zewnętrznego rezydenta biura podróży w stosunku do jakości wykonywanej pracy.

Wykres 5. Ocena ważności wyglądu zewnętrznego rezydenta w stosunku do jakości wykonywanej pracy (N = 191)

Źródło: Opracowanie własne.

Respondenci uważają, że wygląd zewnętrzny rezydenta biura podróży jest ważny w stosunku do jakości wykonywanej pracy (58%). Odmiennego zdania jest 42% ankietowanych. Można zatem przyjąć, iż zdania na ten temat są podzielone.

Trudno znaleźć argumenty potwierdzające wpływ wyglądu zewnętrznego na jakość wykonywanej pracy. Mimo to należy wziąć pod uwagę, iż zawód rezydenta biura podróży wiąże się z bezpośrednią obsługą klienta. Rezydenci to pracownicy biura podróży, którzy są najbardziej eksponowani społecznie. Paradoksalnie pierwszej ocenie podlega nie wiedza czy umiejętności, lecz wizerunek, postawa i zachowanie. Dlatego ważne jest, aby dbać o wygląd zewnętrzny.

Wykres 6. Preferowane doświadczenie zawodowe rezydenta (N = 338)

Źródło: Opracowanie własne.

Respondenci preferują w zawodzie rezydenta osoby, które mają już doświadczenie zawodowe, jednak nie musi być ono bardzo duże. To ważne wyniki, które pokazują, iż uczestnicy imprez turystycznych nie oczekują od rezydentów wieloletniego stażu pracy, najprawdopodobniej łącząc oczekiwanie na tym stanowisku osoby młodej z oczywistym brakiem jej doświadczenia. Jednak jest to także informacja dla organizatorów turystyki, którzy zatrudniają rezydentów. Adeptów zawodu warto ulokować na kierunkach wakacyjnych, gdzie mogą pracować w zespole z rezydentami o dłuższym stażu pracy i zdobywać doświadczenie zawodowe.

Wykres 7. Preferowane przygotowanie zawodowe rezydenta (ukończony kurs przygotowujący do wykonywania zawodu) (N = 338)

Źródło: Opracowanie własne.

Respondenci preferują w zawodzie rezydenta osoby, które mają ukończony kurs przygotowujący do zawodu (64%).

Zawód rezydenta biura podróży nie jest jasno określony w przepisach prawnych. Wiele wykonywanych przez niego zadań pokrywa się z zadaniami pilota wycieczek, określonymi w art. 20 ust. 3 Ustawy o usługach turystycznych¹⁵, dlatego pracodawcy często wymagają od kandydatów na rezydentów biura podróży spełnienia takich samych warunków, jakie zostały określone w ustawie odnośnie do osób chcących wykonywać zawód pilota wycieczek. Do 31.12.2013 r. jednym z takich warunków było ukończenie specjalistycznego szkolenia i zdanie egzaminu państwowego. W dobie deregulacji zawodu pilota wycieczek¹⁶ od 01.01.2014 r. organizatorzy turystyki mają większą swobodę w doborze personelu, a szkolenia i egzaminy nie są już wymagane. Trudno jednak sobie wyobrazić, aby pracę w zawodzie podejmowały osoby bez jakiegokolwiek przygotowania. Uzyskane wyniki potwierdzają konieczność szkolenia rezydentów w celu odpowiedniego przygotowania ich do wypełniania obowiązków służbowych.

Organizatorów turystyki, którzy dojdą do wniosku, iż zawód rezydenta może wykonywać każdy, bez jakiegokolwiek przeszkolenia, zweryfikują turyści. Warto pamiętać, że personel nieposiadający odpowiednich kwalifikacji może być zagrożeniem nie tylko dla osób, którymi się opiekuje, ale także dla pracodawcy, który ponosi odpowiedzialność za wybór i działania swoich pracowników. Prawdopodobne jest to, że nieprzeszkolony rezydent może nie dopełnić wszystkich swoich obowiązków z powodu braku wiedzy lub umiejętności, a przez to narazi na koszty lub inne konsekwencje organizatora turystyki, którego reprezentuje¹⁷.

Respondentów poproszono o ocenę ważności niektórych kompetencji rezydenta biura podróży. Kompetencje to wiedza, umiejętności i postawy.

W pytaniach posłużono się skalą czterostopniową (cztery odpowiedzi ułożone od „zdecydowanie nieważna” do „zdecydowanie ważna”; badany miał za zadanie określić, w jakim stopniu dana kompetencja jest ważna w zawodzie rezydenta) lub pięciostopniową (pięć odpowiedzi ułożonych od „1” do „5”, gdzie badany, mając do wyboru dwie postawy / dwa zachowania, miał za zadanie określić, co bardziej preferuje u rezydenta biura podróży – zaznaczenie „1” oznaczało preferowanie postawy/zachowania opisanych po lewej stronie, a „5” – po prawej stronie).

¹⁵ 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, wskazywanie lokalnych atrakcji oraz przekazywanie podstawowych informacji dotyczących odwiedzanego kraju i miejsca.

¹⁶ Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz. U. 2013 poz. 829) zniosła od 01.01.2014 r. obowiązkowe szkolenia i egzaminy dla kandydatów na pilotów wycieczek. Aby móc wykonywać zadania pilota wycieczek, trzeba spełnić jedynie trzy warunki: pełnoletność, niekaralność za przestępstwa umyślne i inne popełnione w związku z wykonywaniem zawodu pilota wycieczek oraz wykształcenie min. średnie.

¹⁷ R. Szafranowicz-Małozięć, *Miejsce rezydentów...*, op. cit., s. 52.

Tabela 2. Ocena ważności niektórych kompetencji zawodowych rezydenta biura podróży (N = 191)

	Zdecydowanie nieważna	Raczej nieważna	Raczej ważna	Zdecydowanie ważna
Wiedza dotycząca miejsca wyjazdu	0%	2%	20%	78%
Umiejętności organizacyjne	0%	5%	20%	75%
Znajomość języków obcych	1%	6%	19%	74%
Umiejętności rozwiązywania problemów	1%	5%	23%	72%
Umiejętności przekazywania informacji	0%	3%	31%	66%
Kultura osobista	1%	3%	33%	64%

Źródło: Opracowanie własne.

Kompetencje zawodowe to także umiejętności, szczególnie organizacyjne i psychologiczne. Praca rezydenta cechuje się bezpośrednią obsługą klienta, czyli nieustannym kontaktem z ludźmi. Zatem wiedza związana z psychologicznym funkcjonowaniem człowieka wydaje się niezbędna. Do umiejętności psychologicznych niezbędnych w pracy rezydenta turystycznego, na podstawie doświadczenia i znajomości specyfiki zawodu, możemy zaliczyć: umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych i niestandardowych, nawiązywania kontaktu z ludźmi, panowania nad emocjami, podejmowania decyzji, zarządzania czasem, pracy pod presją czasu, organizowania własnej pracy, wyciągania wniosków z poprzednich doświadczeń, aklimatyzowania się do nowych miejsc i sytuacji, zadaniowego radzenia sobie ze stresem, dzielenia się wiedzą i doświadczeniem z innymi, negocjowania, zarządzania ludźmi, rozpoznawania potrzeb i postaw ludzi, aktywnego słuchania, myślenia analitycznego i przestrzennego, przyznania się do błędu, animowania i integrowania turystów.

Wspomniano, że ważna jest wiedza i umiejętność dzielenia się nią. Nieraz mamy do czynienia z osobami posiadającymi ogromny zasób informacji, lecz niepotrafiącymi ich przekazać. Treść niedopasowana do zainteresowań i percepcji odbiorców, język zawierający wiele słów niezrozumiałych dla osób niebędących specjalistami lub pasjonatami danej dziedziny, a sposób przekazu pozbawiony zastosowania technik przyciągających uwagę słuchaczy – zniechęcają do słuchania komunikatów udzielanych przez rezydenta.

Turyści oczekują od rezydentów znajomości języków obcych. Do tej pory potwierdzało się ją poprzez wpis do legitymacji pilota wycieczek¹⁸. Większość rezydentów (81,82%)¹⁹

¹⁸ Zgodnie z art. 32 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 884 z późn. zm.) „znajomość języka obcego dokumentuje się dyplomem ukończenia studiów filologicznych, nauczycielskiego kolegium języków obcych, świadectwem ukończenia szkoły z obcym językiem wykładowym za granicą lub dokumentem poświadczającym znajomość języka obcego na poziomie B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy”. Osoby, które nie legitymują się ww. dokumentami, mogą zdać egzamin ze znajomości języka obcego przed komisją egzaminacyjną języków obcych, powoływaną przez marszałków województw.

¹⁹ R. Szafranowicz-Małozięć, *Kompendium...*, op. cit., s. 28.

deklarowała posiadanie takiego wpisu. Tzw. ustawa deregulacyjna nie znosi obowiązku nałożonego na organizatora turystyki odnośnie do zapewnienia uczestnikom imprezy turystycznej opieki pilota wycieczek posiadającego znajomość języka powszechnie znanego w kraju odwiedzanym lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym. Pozostawia zapisy art. 32 Ustawy o usługach turystycznych, dotyczące dokumentowania i potwierdzania znajomości języków obcych przez pilotów wycieczek.

Warto tu podkreślić rolę przedsiębiorstw. Rezydentów w większości zatrudniają główni organizatorzy turystyki, którzy w swoich wymaganiach stanowiskowych zawierają konieczność posiadania potwierdzenia znajomości języków obcych. Jest to warunek niezbędny, bez jego spełnienia nie ma możliwości wzięcia udziału w procesie rekrutacji. Zdarza się, że mniejsze biura podróży są bardziej liberalne w tym względzie. Taką postawę umożliwia im sama Ustawa o usługach turystycznych, która daje możliwość zatrudnienia osoby nieznającej żadnego języka obcego (językiem ustalonym z kontrahentem zagranicznym może być język polski). Dlatego wymagania pracodawców z pewnością stanowią motywację dla pracowników, aby zadbać o potwierdzenie znajomości języków obcych.

Każdy rezydent powinien się także charakteryzować wysoką kulturą osobistą²⁰. Badani zwrócili na to uwagę i aż 97% oceniło tę kompetencję jako raczej ważną lub zdecydowanie ważną. Poniżej zaprezentowano także szczegółowe wyniki dotyczące oczekiwanych postaw (zachowania) od przedstawicieli zawodu.

Tabela 3. Preferowane zachowania i postawy rezydenta biura podróży (N = 191)

Zdecydowanie zgadzam się ze stwierdzeniem z lewej strony	1	2	3	4	5	Zdecydowanie zgadzam się ze stwierdzeniem z prawej strony
Małomówny	2%	6%	33%	37%	21%	Gadatliwy
Towarzyski	41%	33%	20%	4%	2%	Nietowarzyski
Spięty	3%	5%	23%	35%	34%	Wyluzowany
Zachowuje służbową postawę	7%	10%	38%	30%	15%	Nawiązuje bliższe relacje z turystami
Wszędzie jest go pełno	15%	26%	36%	17%	7%	Pojawia się tylko kiedy jest potrzebny

Źródło: Opracowanie własne.

Zawód rezydenta polega m.in. na przekazywaniu informacji (na temat hotelu, okolicy, oferty wycieczek organizowanych przez lokalnego kontrahenta). Wielu rezydentów prowadzi wycieczki fakultatywne (63,33%)²¹. Trudno zatem wyobrazić sobie na tym stanowisku osobę, która jest małomówna. Respondenci preferują w tym zawodzie osoby, które mówią dużo, lecz z umiarem.

²⁰ Z. Kruczek, M. Wajdzik, op. cit., s. 19.

²¹ R. Szafranowicz-Małozięć, *Kompendium...*, op. cit., s. 28.

Podobnie w przypadku towarzyskości. Ta rozumiana jest m.in. jako łatwość nawiązywania kontaktów towarzyskich, skłonność do przebywania z ludźmi, otaczania się nimi²². Interpretując ten wynik, należy wziąć pod uwagę specyfikę pracy rezydenta. Pracuje on w atrakcyjnym turystycznie miejscu. Opiekuje się turystami będącymi w wakacyjnym nastroju, którzy chcą odpocząć, zrelaksować się i mile spędzić urlop. W tej sytuacji turyści oczekują pewnej „lekkości” i elastyczności w zachowaniu osoby, która się nimi opiekuje, i umiejętności dopasowania się do klimatu (zarówno pod względem warunków atmosferycznych, jak i stanu psychicznego uczestników imprezy turystycznej). Warto jednak podkreślić, iż mimo luźniejszej atmosfery rezydent wciąż pozostaje w pracy. Turyści z jednej strony oczekują kogoś, kto nie jest służbistą, z drugiej – profesjonalisty, zgodnie z zasadą „płacę – wymagam”. Ta specyfika różni się od standardowej obsługi klienta w Polsce.

Respondenci preferują rezydentów, których widać. Nie wymagają nieustannej obecności przedstawiciela biura podróży, jednak chcą wiedzieć (i widzieć), że jest. Rezydenci mają pod opieką wielu klientów, w kilku lub kilkunastu hotelach. Do tego wielokrotnie prowadzą wycieczki fakultatywne, dochodzi ponadto praca biurowa, która także jest częścią ich obowiązków. Z tego powodu tzw. dyżury hotelowe odbywają się przeważnie 2–3 razy w tygodniu. Warto poinformować klientów o możliwościach kontaktu z rezydentem, wyjaśnić częstotliwość wizyt w hotelu. To może zapobiec negatywnej ocenie pracy rezydenta, a tym samym serwisu świadczonego przez organizatora turystyki. Ocena ta może się pojawić, gdy uczestnicy imprezy turystycznej odniosą wrażenie, że kontakt z rezydentem był niewystarczający.

Pracę rezydentów biur podróży oceniono w sposób zaprezentowany poniżej.

Tabela 4. Ocena pracy rezydentów (N = 191)

Ocena	%
Zdecydowanie pozytywnie	32%
Raczej pozytywnie	55%
Raczej negatywnie	9%
Zdecydowanie negatywnie	3%
Ogółem	100%

Źródło: Opracowanie własne.

Wyniki badań pokazują, iż uczestnicy imprez turystycznych, który w ciągu ostatnich trzech lat mieli kontakt z rezydentami biur podróży, pozytywnie oceniają ich pracę. Tylko 12% nie podziela tej opinii.

To dobrze świadczy o przedstawicielach tego zawodu, jednak pozostawia niedosyt, ponieważ proporcje pomiędzy oceną „raczej pozytywną” a „zdecydowanie pozytywną”

²² <http://sjp.pwn.pl/haslo.php?id=62597> [16.09.2013].

powinny być odwrotne. Mimo iż jest dobrze, to warto zwrócić większą uwagę na dobór personelu i jego wykształcenie, biorąc pod uwagę wiedzę, umiejętności i postawy, których oczekują turyści.

Podsumowanie

Przedstawione wyniki badań stanowią wskazówkę dla adeptów i osób już wykonujących zawód rezydenta dotyczącą tego, jaką osobę w tej roli chcą widzieć uczestnicy imprez turystycznych. Wiedza, umiejętności i postawy to obszary, nad którymi można pracować, doskonalić je i dopasowywać do preferencji uczestników imprez turystycznych.

Przeprowadzone badania są krokiem do zbudowania modelu kompetencyjnego rezydenta biura podróży. Model kompetencyjny stanowi pisemną charakterystykę kompetencji wymaganych do osiągnięcia w pełni zadowalających lub wzorcowych wyników pracy na danym stanowisku. Aby móc zweryfikować, czy dana osoba posiada odpowiednie kompetencje do wykonywania zawodu rezydenta biura podróży, na które składają się: wiedza, umiejętności i postawy, na początku trzeba opracować model kompetencyjny tej profesji.

Jest to szczególnie ważne w dobie deregulacji zawodu pilota wycieczek. Do tej pory większość organizatorów turystyki wymagała od kandydatów na rezydentów uprawnień pilotkich, rezydenturę traktowano bowiem jako specjalizację dla pilota wycieczek. Od 2014 r. nie ma egzaminów państwowych dla kandydatów na pilotów wycieczek, tym samym nie można potwierdzić lub zweryfikować swoich kompetencji zawodowych.

Trwają już prace nad wprowadzeniem egzaminów kompetencyjnych organizowanych przez organizacje branżowe. W tej sytuacji konieczne jest na początku opracowanie modelu kompetencyjnego dopasowanego do profesji rezydenta, aby wiedzieć, jakie kompetencje (i na jakim poziomie) powinny być sprawdzane.

Deregulacja dała pracodawcom większą swobodę w podejmowaniu decyzji kadrowych. Obecnie można zatrudnić rezydenta bez przygotowania czy doświadczenia zawodowego. Trudno jednak wyobrazić sobie, iż takiej osobie powierza się opiekę nad klientami za granicą. Wyniki badań pokazują, że respondenci nie oczekują na stanowisku rezydenta biura podróży osoby z dużym doświadczeniem i są w stanie zaakceptować pracowników bez wieloletniego stażu pracy, lecz przygotowanych do wykonywania swoich obowiązków służbowych. Takie przygotowanie może dać m.in. specjalistyczne szkolenie.

Szkolenia i egzaminy powinny być spójne, oparte na tym samym modelu kompetencyjnym.

Powyższe wyniki badań są jedynie wstępem do dyskusji na temat kompetencji zawodowych rezydenta biura podróży. Ten temat wymaga dalszych, bardziej szczegółowych prac, począwszy od opisu stanowiska pracy, poprzez stworzenie listy kompetencji i dodanie do niej wskaźników behawioralnych, następnie określenie poziomów danej kompetencji i poziomu wymaganego dla danego stanowiska pracy, skończywszy na opracowaniu sposobu weryfikacji opracowanego modelu.

Bibliografia

1. Borkowski K., *Pilot a grupa*, [w:] *Kompendium pilota wycieczek*, red. Z. Kruczek, Proksenia, Kraków 2012.
2. Kruczek Z., *Nowa turystyka i nowi turyści, wyzwania XXI wieku dla pilotów i przewodników. Trendy i tendencje w turystyce XXI w.*, [w:] *Jakość usług w pilotażu i przewodnictwie*, red. Z. Kruczek, Materiały z IV Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Proksenia, Kraków 2009.
3. Kruczek Z., Wajdzik M., *Metodyka i technika pracy pilota-rezydenta*, Proksenia, Kraków 2010.
4. Szafranowicz-Małozięć R., *Kompendium Rezydenta Biura Podróży*, Sowa, Warszawa 2012.
5. Szafranowicz-Małozięć R., *Miejsce rezydentów w systemie obsługi wyjazdowej*, [w:] *Problematyka deregulacji zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego*, red. Z. Kruczek, Materiały z VIII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Proksenia, Kraków 2013.
6. Szafranowicz-Małozięć R., *Rezydenci biur podróży – profil demograficzny, zatrudnienie i wynagradzanie*, [w:] *Społeczno-kulturowe studia z zakresu turystyki, rekreacji, hotelarstwa i żywienia*, red. W. Siwiński, R. Tauber, E. Mucha-Szajek, Wyd. WSHiG, Poznań 2012.
7. Szafranowicz-Małozięć R., *Rola przedsiębiorstw turystycznych w procesie kształcenia nowoczesnych kadr turystycznych na przykładzie Rainbow Tours S.A.*, [w:] *Zarządzanie wiedzą w turystyce a efektywność gospodarki turystycznej*, red. M. Morawski, Wyd. AWF, Wrocław 2012.
8. Włudyka B., *Formy doskonalenia jakości usług pilotów wycieczek*, [w:] *Jakość usług w pilotażu i przewodnictwie*, red. Z. Kruczek, Materiały z IV Forum Pilotażu i Przewodnictwa, Proksenia, Kraków 2009.

Dokumenty prawne

1. Raport tygodniowy 36/2013 z dnia 10.09.2013 r., Polski Związek Organizatorów Turystyki, Warszawa 2013.
2. Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz. U. z 2013 r. poz. 829).
3. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 1997 r. Nr 133 poz. 884 z późn. zm.).

Strony internetowe

1. <http://sjp.pwn.pl/haslo.php?id=62597> [16.09.2013].

Streszczenie

Biura podróży, dążąc do usprawnienia obsługi klienta, minimalizują jego bezpośredni kontakt z pracownikiem. Coraz więcej czynności (rezerwacja imprezy, odbiór dokumentów) dostępnych jest dzięki wykorzystaniu nowych technologii (call center, Internet). Rezydent może być pierwszą i ostatnią osobą reprezentującą organizatora turystyki, z którą turysta ma bezpośredni kontakt. Postanowiono zbadać postrzeganie profesji rezydenta turystycznego przez turystów. Weryfikacji poddano preferencje co do osoby, a także jej wiedzy, umiejętności i postaw/zachowania.

Słowa kluczowe: rezydent biura podróży, kadry turystyki

Abstract

Travel agencies, in search of the improvement of their customer service, minimize the employment of specialists. Nowadays, more and more activities (booking, receipt of documents) are available with the use of modern technology (call centre, Internet). A Holiday Representative may be the first and last person who represents a tour operator and tourists are in direct contact with. The goal of this article is to check the tourists' perception of the Holiday Representative profession and to verify their preferences as far as knowledge, skills and attitudes/behaviours are concerned.

Keywords: overseas / holiday representative, tourism personnel

NOTKA O AUTORZE

Mgr Radosław Szafranowicz-Małozięć, menedżer Akademii Rainbow Tours, pilot wycieczek i rezydent turystyczny z wieloletnim doświadczeniem zawodowym; autor *Kompendium Rezydenta Biura Podróży* i innych publikacji dotyczących pilotów wycieczek, rezydentów turystycznych i animatorów czasu wolnego; trener z zakresu obsługi ruchu turystycznego, doboru i selekcji personelu, zarządzania zasobami ludzkimi w turystyce.