

# Pilotaż i przewodnictwo turystyczne po deregulacji

pod redakcją  
Zygmunta Kruczka

**PROKSENIA**  
Kraków 2014

- Autorzy artykułów:** Barbara Bieniek, Klaudia Giordano, Zygmunt Kruczek, Piotr Lisowski, Ryszard Nowak, Jacek Protas, Katarzyna Sidor, Bartosz Skrzypek, Radosław Szafranowicz-Małożięć, Piotr Szymanowski, Cezary Wawrzyński, Piotr Zubrzycki
- Redakcja:** Zygmunt Kruczek
- Recenzent:** dr Paweł Różycki – Wydział Turystyki i Rekreacji AWF w Krakowie
- Korekta tekstu:** Marek Chadziński
- Zdjęcia na okładce:** Zygmunt Kruczek

## Spis treści

---

Wprowadzenie <i>Zygmunt Kruczek</i> .....	7
IX Forum Pilotażu i Przewodnictwa – Ostróda, 6–8 grudnia 2013 r. <i>Jacek Protas – marszałek województwa warmińsko-mazurskiego</i> .....	9
1. Kalendarium deregulacji zawodu pilota i przewodnika turystycznego <i>Piotr Zubrzycki</i> .....	11
2. Egzaminy dla kandydatów na pilotów wycieczek w dotychczasowej regulacji ustawy o usługach turystycznych – analiza słabych i mocnych stron <i>Piotr Szymanowski</i> .....	19
3. Zawód – przewodnik miejski. Deregulacja – i co dalej? Zagrożenia, szanse, wyzwania <i>Barbara Bieniek</i> .....	29
4. <i>Quo vadis, cicerone</i> – dokąd zmierza przewodnictwo turystyczne i pilotaż wycieczek? <i>Zygmunt Kruczek</i> .....	33
5. Nowe metody kształcenia i weryfikowania kompetencji zawodowych pilotów wycieczek <i>Radosław Szafranowicz-Małozięć</i> .....	43
6. Propozycje systemu kształcenia przewodników turystycznych po deregulacji <i>Piotr Lisowski</i> .....	55
7. Wybrane problemy deregulacji zawodu pilota i przewodnika na przykładzie pilotażowych badań ankietowych wśród pracodawców i pracowników branży turystycznej <i>Katarzyna Sidor, Klaudia Giordano, Bartosz Skrzypek</i> .....	59
8. Znaczenie metodyki jako przedmiotu kształcenia kandydatów na pilotów wycieczek po deregulacji <i>Ryszard Nowak</i> .....	81
9. Kanały żeglowne Mazur <i>Cezary Wawrzyński</i> .....	91

## **5. NOWE METODY KSZTAŁCENIA I WERYFIKOWANIA KOMPETENCJI ZAWODOWYCH PILOTÓW WYCIECZEK**

---

*Radosław Szafranowicz-Małozięć\**

### **Wprowadzenie**

---

Od 1 stycznia 2014 r. zawód pilota wycieczek został w Polsce zderegulowany<sup>1</sup>. Nie pomogły działania organizacji i stowarzyszeń branżowych starających się o wycofanie tej profesji z listy zawodów objętych zmianami ani nawet próby ograniczenia zakresu deregulacji dążące do pozostawienia egzaminu państwowego jako weryfikacji kompetencji zawodowych niezbędnych pilotowi wycieczek do realizowania zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych. Deregulacja weszła w życie.

Można rozpatrywać zasadność nowych przepisów czy sposób ich wprowadzenia, jednak nie zmieni to decyzji władzy ustawodawczej i wykonawczej. Warto zastanowić się, jakie szanse i możliwości (a nie tylko zagrożenia) dały nowe uwarunkowania prawne. W jaki sposób wykorzystać deregulację w celu udoskonalenia i zaktualizowania systemu kształcenia pilotów wycieczek, a także sprawdzania ich kompetencji zawodowych.

### **Kształcenie pilotów wycieczek**

---

Mimo deregulacji szkolenia dla kandydatów na pilotów wycieczek nie znikną z rynku. Trudno bowiem sobie wyobrazić, iż organizatorzy turystyki, którzy dbają o standard świadczonych usług, powierzą opiekę nad swoimi turystami osobie bez jakiegokolwiek przeszkolenia. Osoby chcące rozpocząć pracę w charakterze pilota wycieczek będą poszukiwać kursów przygotowujących do zawodu, bowiem biura podróży nieprzyzwyczajone do kształcenia kadr na swoje własne potrzeby będą oczekiwać, iż adepci zawodu przeszkolą się we własnym zakresie (i za własne pieniądze).

---

\* Radosław Szafranowicz-Małozięć – BP Rainbow Tours, pilot wycieczek, rezydent, trener turystyki

<sup>1</sup> Ustawa z 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz.U. 2013, nr 0, poz. 829).

Szkolenie powinno być przede wszystkim praktyczne. Dopasowane do specyfiki zawodu. Wiedza merytoryczna z zakresu geografii, historii czy architektury jest bardzo istotna i stanowi swoisty fundament w tej pracy. Niemniej jednak równie istotna jest umiejętność użycia tej wiedzy, podzielenia się nią z turystami, sposób interpretacji i przekazu. Nie wystarczy mieć wiedzę, trzeba potrafić ją wykorzystać.

## **Program**

---

Deregulacja uwolniła nie tylko dostęp do zawodu, ale także zniosła obowiązek realizowania programu kształcenia pilotów wycieczek publikowanego w rozporządzeniach do u.u.t. Przez ostatnie 14 lat organizatorzy szkoleń byli obowiązani do prowadzenia kursów zgodnie z zawartymi tam wytycznymi (tematyka, czas).

Takie rozwiązanie sprawiło, iż rzeczywiście na terenie całego kraju szkolenia pilotów były prowadzone podobnie, bowiem w większości organizatorzy realizowali minimum programowe. Było to związane przede wszystkim z aspektem finansowym. Ustawodawca wszakże zezwolił na zwiększenie godzin poszczególnych bloków tematycznych<sup>2</sup>, jednak takie działanie prowadziłoby do podniesienia odpłatności za udział w kursie, a tym samym ograniczyłoby liczbę jego uczestników. Kandydaci na pilotów wycieczek to w większości młodzi ludzie, dla których aspekt ceny jest kluczowy przy wyborze organizatora szkolenia. Dlatego organizatorzy szkoleń niechętnie wychodzili poza ramy wyznaczone przez Ministerstwo Sportu i Turystyki.

Analizując ofertę organizatorów szkoleń, trudno było także znaleźć jakiegokolwiek modyfikacje proporcji godzin pomiędzy poszczególnymi przedmiotami, mimo iż ustawodawca też dał taką możliwość. Większość kursów była prowadzona „literalnie”, dokładnie według ramowego programu szkolenia dołączonego do rozporządzenia w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. Taki stan rzeczy był efektem nie tylko działań poszczególnych organizatorów szkoleń, ale także urzędników urzędów marszałkowskich. Zdarzało się, iż podczas zgłaszania przez organizatorów szkoleń rozpoczęcia kursu wymagali dołączenia programu zgodnego z załącznikiem do rozporządzenia. Dokładnie takiego samego, nie pozwalając na jakiegokolwiek modyfikacje. Podobna sytuacja miała czasem miejsce podczas kontroli szkolenia przez urząd marszałkowski. Zdarzało się, że wymagano dziennika zajęć dokładnie odwzorowującego wspomniany program. Co ciekawe, kontrola – zgodnie z art. 24a, pkt. 2 ustawy o usługach turystycznych<sup>3</sup> – dotyczyła jedynie sprawdzenia dokumentacji szkolenia, oceny zgodności harmonogramu zajęć z procesem jego realizacji, sprawdzenia

---

<sup>2</sup> Liczba godzin przewidziana na poszczególne zagadnienia może zostać zwiększona, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach można dokonać zmiany proporcji godzin pomiędzy poszczególnymi przedmiotami (§10, pkt 1 Rozporządzenia z 4 marca 2011 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek Dz.U. nr 60, poz. 302).

<sup>3</sup> Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. nr 133, poz. 884).

zapewnienia odpowiedniej obsługi biurowej wraz z przechowywaniem i udostępnianiem dokumentacji szkolenia, a także sprawdzenia zapewnienia warunków umożliwiających realizację zajęć, w tym także praktycznych. Nie była kontrolowana jakość szkoleń, ich zawartość merytoryczna i praktyczna. Ograniczono się jedynie do kontroli strony administracyjnej.

Zakładało się, że celem szkolenia jest przygotowanie kandydata do wykonywania tego zawodu poprzez wykształcenie u niego niezbędnych kompetencji, których zasób jest ogromny. Jednak nasuwa się wątpliwość, czy przewidziany w ustawie program szkolenia pilotów rzeczywiście przygotowywał ich w tak szerokim stopniu do pracy w tym zawodzie (Kot 2008).

Na braki w przygotowaniu pilotów wycieczek do zawodu narzekali uczestnicy wycieczek i turoperatorzy. Wielu absolwentów szkoleń nisko oceniało swoje przygotowanie zdobyte na kursie. Osoba, która właśnie otrzymała uprawnienia pilota, ma tyle samo umiejętności, co kierowca, który właśnie odebrał prawo jazdy. Już może prowadzić, ale jeszcze wiele się musi nauczyć i nabrać doświadczenia (Pawliczuk 2007). Z analizy wynika, iż zaistniała sytuacja mogła być związana z zagadnieniem luki w kompetencjach zawodowych, kompetencjach niezyskiwanych na szkoleniach realizowanych w oparciu o standardowe programy. Przepisy regulujące zasady otrzymywania uprawnień pilota, ramowe programy szkolenia nie koncentrowały się na kompetencjach w sposób wyraźny. Zauważalna była niedostateczna jakość przygotowania do realizacji zadań w sytuacjach trudnych i skomplikowanych w trakcie imprezy turystycznej. Główne treści programowe szkolenia skierowano na kształcenie pilota „uśrednionego”, którego kompetencje nie wystarczają na skuteczność działania w sytuacjach nowych, odbiegających od normy. Z reguły przeważało ukierunkowanie programów na wiedzę kosztem umiejętności i nawyków (Kozłowska 2011).

Zaproponowane w rozporządzeniu programy szkolenia kładły zbyt duży nacisk na elementy teoretyczne, marginalizując zajęcia praktyczne (Gryszel, Kruczek). Obie grupy podkreślały niedobór praktycznych zajęć w trakcie szkoleń dla kandydatów na pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Podemski 2003). Wydawałoby się zatem, że ustawodawca weźmie to pod uwagę i w przypadku publikacji kolejnego rozporządzenia dopasuje programy szkoleń do współczesnych wymagań organizatorów turystyki i uczestników imprez turystycznych.

W trakcie obowiązywania regulacji zawodu pilota wycieczek wydano 5 rozporządzeń, do których dołączono ramowe programy szkolenia. Niewiele się zmieniły. Jeżeli już zmiany następowały, trudno było doszukać się realizacji postulatów zgłaszanych przez praktyków zawodu. Wprowadzane modyfikacje były chaotyczne, niespójne, czasem wręcz nielogiczne. Tak liczne i głębokie „przetrasowania” treści merytorycznych co kilka lat dowodzą jedynie doraźnego charakteru podejmowanych działań i sugerują brak dalekosiężnej wizji kształcenia pilotów w naszym kraju (Stasiak, Wiluś 2010).

W rezultacie tylko na szkoleniach prowadzonych przez organizatorów posiadających wysoką świadomość (wymagań, które niesie rynek – przyp. red.) nowe treści włączano do realizowanego materiału w ramach dużych bloków i zastępowano nimi (nierzadko maskując to innym wpisem do dziennika zajęć) coraz mniej potrzebną „szkolną” metodykę oprowadzania (Mikos von Rohrscheidt 2013)<sup>4</sup>.

Należy podkreślić, iż założenia programowe nie były złe. Zdecydowana większość tematów zawartych w programie ramowym korespondowała z wiedzą i umiejętnościami niezbędnymi pilotom wycieczek. Zastrzeżenia dotyczyły bardziej formy ich realizacji, a przede wszystkim położenia większego nacisku na wiedzę dotyczącą np. geografii czy historii kultury i sztuki, aniżeli na praktyczne umiejętności dotyczące pilotażu. Wszakże, tak jak wspomniano, ustawodawca dał możliwość zmian w proporcji godzin pomiędzy poszczególnymi przedmiotami, jednak dokonanie takiej zmiany nie byłoby spójne z późniejszymi wymaganiami komisji egzaminacyjnych. Te weryfikowały przede wszystkim wiedzę teoretyczną. Dlatego organizatorzy szkoleń, wiedząc, iż kursanci wybierają ofertę szkoleniową, biorąc pod uwagę przede wszystkim „zdawalność” egzaminu dla kandydatów na pilotów wycieczek, kładli większy nacisk na przygotowanie kursantów do egzaminu kosztem możliwych modyfikacji w programie, które lepiej przygotowałyby uczestników szkolenia do późniejszej pracy.

Liczni organizatorzy szkoleń realizowali program literalnie, przez szereg lat nie zmieniając także „zasiedziały” wykładowców (którzy nierzadko dawno już stracili kontakt z „żywym” turystą), nie dbając o modyfikację wykładanych treści ani o wprowadzenie nowych, sprawdzonych gdzie indziej i cieszących się powodzeniem metod interpretacji i oprowadzania. W rezultacie na znacznej części szkoleń zamiast na „dzis” i „jutro” – przygotowywano kadry „na wczoraj” (Mikos von Rohrscheidt 2013)<sup>5</sup>.

Od 1 stycznia 2014 r. organizatorzy szkoleń mają prawo projektować szkolenia, ustalać ich program i formę według własnego uznania. To da możliwość dopasowania treści i sposobu prowadzenia zajęć do współczesnej specyfiki pilotażu, a także aktualnych wymagań kursantów, ich przyszłych pracodawców i turystów.

Brak ograniczeń czasowych, które do tej pory obowiązywały (zajęcia nie mogły trwać dłużej niż 8 godzin lekcyjnych dziennie, 20 tygodniowo i 40 miesięcznie), pozwoli na organizację szkoleń w dogodnym dla kursanta terminie (często do kursu chciały przystąpić osoby mieszkające na stałe za granicą, dla których przyjazd do Polski co dwa tygodnie na dwa dni przez cztery miesiące był problematyczny, preferowałiby szkolenie trwające np. non stop przez dwa tygodnie).

---

<sup>4</sup> Opinia dotyczy szkoleń przewodników miejskich, lecz w pełni koresponduje z obrazem szkoleń pilockich.

<sup>5</sup> Jw.

Program powinien przede wszystkim obejmować tematykę związaną z pilotażem, bowiem trudno taką wiedzę i umiejętności zdobyć gdziekolwiek indziej. Geografia, historia czy architektura są ważne, jednak tę wiedzę można pozyskać z innych źródeł (włączenie tego zakresu tematycznego do programu szkolenia z pewnością uatrakcyjni ofertę organizatora, nie powinno jednak jej zdominować). Szkolenie musi kłaść nacisk na wiedzę branżową i uczyć, jak ją wykorzystać w praktyce.

Przygotowanie merytoryczne dotyczące odwiedzanych miejsc, jak i wiedza interdyscyplinarna są niezwykle ważne w pracy pilota wycieczek. Równie ważne są jego umiejętności „techniczne” mające wpływ na organizację i przebieg imprezy turystycznej. Trudno dzielić się wiedzą na temat poszczególnych punktów programu, gdy się do nich nie dojedzie, a w międzyczasie przekroczy czas pracy kierowców i wprowadzi w grupie chaos, nie potrafiąc udzielać precyzyjnych komunikatów organizacyjnych. A nawet gdy już się dotrze na miejsce, trzeba potrafić przekazać wiedzę, gdyż sam fakt jej posiadania nie jest równoznaczny z umiejętnością zaciekawienia turysty opowieścią i zyskaniem jego uwagi.

Dlatego trzon kursu powinny stanowić zajęcia dotyczące *stricte* zadań, które pilot wycieczek będzie prawie każdego dnia wykonywać w swojej pracy.

## **Forma**

---

Wobec wyzwań współczesności tradycyjna forma i sposób prowadzenia zajęć sprawiają wrażenie anachronicznych. Konieczne jest przede wszystkim wyraźne zwiększenie liczby zajęć aktywizujących kursantów (ćwiczeń, symulacji, zajęć praktycznych itp.), wprowadzenie obowiązkowych form samokształcenia oraz szersze zastosowanie nowych technologii (zarówno podczas szkolenia, jak i w przyszłej pracy z turystami) (Stasiak, Wiluś 2010).

Forma szkolenia powinna być dopasowana do najnowszej wiedzy dotyczącej edukacji. Coraz częściej podczas szkoleń stosowane są metody aktywizujące nauczanie. Według stożka Dale'a (piramida zapamiętywania) przy biernym uczestnictwie (słuchanie, czytanie, oglądanie) zapamiętujemy do 50% podawanych informacji, przy czynnym (udział w dyskusji, wygłaszanie referatu, odgrywanie scenek rodzajowych, projektowanie i przeprowadzanie doświadczeń itp.) procent zapamiętanych informacji zwiększa się do 90.

Coraz częściej stosowane są inne metody szkoleniowe niż standardowy wykład. Są to: dyskusja (swobodna, w podgrupach), zadania indywidualne i w parach, gry i quizy, scenki, burza mózgów, studium przypadku czy demonstracja. Metody te charakteryzują się wysoką siłą stymulowania aktywności uczestników szkolenia i osób je prowadzących, wysoką skutecznością, a także różnorodnością i atrakcyjnością.

Przyszli piloci wycieczek powinni podczas szkolenia jak najwięcej ćwiczyć umiejętności praktyczne. Forma prowadzenia kursu powinna zawierać różne aktywności bezpośrednio związane z zawodem pilota, np. symulacja powitania w autokarze czy na lotnisku,



przedstawienia programu wycieczki, informacji organizacyjnych i krajoznawczych, rozmowy z klientem.



Ryc. 1. Stożek zapamiętywania Dale'a

Źródło: [http://aktywny-w-szkole.us.edu.pl/biuletyn/dane/grafika/fiz1\\_piramida\\_dale.jpg](http://aktywny-w-szkole.us.edu.pl/biuletyn/dane/grafika/fiz1_piramida_dale.jpg).

Metody nauczania muszą być dopasowane do oczekiwań uczestników szkoleń. Większość z nich to pokolenie Y, które preferuje uczenie się przez doświadczenie, z wykorzystaniem technologii teleinformatycznych. Podczas szkolenia kandydatów na pilotów wycieczek większość materiału teoretycznego można przekazać w e-learningu lub innej formie kształcenia na odległość. Pozwoli to na obniżenie kosztów udziału w kursie zarówno organizatorowi, jak i uczestnikowi, który będzie mógł zaoszczędzić nie tylko pieniądze niezbędne na dojazdy czy noclegi, ale przede wszystkim czas. Zajęcia w sali szkoleniowej powinny odbywać się w formie warsztatowej i pokazywać, w jaki sposób zdobytą wcześniej wiedzę można przełożyć na praktykę.

Połączenie e-learningu i warsztatów stacjonarnych nazywane jest *blended learningiem*. To inaczej kształcenie komplementarne łączące zajęcia odbywające się w klasie i internecie. Obie formy, będąc podporządkowane tym samym celom dydaktycznym, uzupełniają się i wzajemnie wspomagają w realizacji tych celów (Szabłowski 2009, s. 16).

Wydaje się, iż metoda *blended learningu* jest obecnie jedną z najlepszych w kształceniu pilotów wycieczek i rezydentów turystycznych. Daje bowiem możliwość połączenia zajęć stacjonarnych i tych realizowanych przy wykorzystaniu technologii teleinformatycznych. Łączy zalety obu form kształcenia. Sprawia, że dostęp do wiedzy jest łatwiejszy

(np. poprzez ograniczenie kosztów jej pozyskania), a zajęcia stacjonarne mogą być wykorzystane w sposób bardziej efektywny na ćwiczenie umiejętności i kształtowanie postaw.

## **Weryfikacja kompetencji zawodowych pilotów wycieczek**

W okresie regulacji zawodu pilota wycieczek potwierdzeniem posiadania kompetencji zawodowych było zdanie egzaminu organizowanego przez komisje egzaminacyjne działające przy urzędach marszałkowskich. Egzamin składał się z trzech części: pisemnej, ustnej i praktycznej.

Sz szczególnie część praktyczna budziła kontrowersje, bowiem ustawodawca nigdy do końca nie ustalił, jak ta część egzaminu ma wyglądać. Początkowo precyzował jedynie, iż trwa on 1 dzień i dopuszcza się do niego osoby, które zdały część teoretyczną (pisemna i ustna część egzaminu). Dopiero w ostatnim rozporządzeniu<sup>6</sup> w sprawie pilotów wycieczek i przewodników turystycznych dodano, iż podczas tej części egzaminu egzaminator może zadać od 3 do 5 zadań, a komisja egzaminacyjna ma obowiązek podania do publicznej wiadomości w miejscach ogólnie dostępnych w urzędach marszałkowskich co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem egzaminu sposobu oceniania poszczególnych rodzajów zadań stosowanych podczas przeprowadzania części praktycznej. Nie za wiele to zmieniło, bowiem komisje wciąż miały dowolność w przeprowadzaniu tej części egzaminu, co utrzymywało rozbieżności pomiędzy województwami związane ze sposobem weryfikowania kompetencji zawodowych kandydatów na pilotów wycieczek, a tym samym egzaminy nie były ze sobą zbieżne.

Egzamin praktyczny był w większości organizowany w warunkach „sztucznych”, czyli sali szkoleniowej. Pilot musi wiedzieć, jak przydzielić miejsca, jak mówić do mikrofonu, jak połączyć kontrolowanie trasy i komunikację z kierowcą z pokazywanymi obiektami itp. Takich umiejętności egzamin niestety nie weryfikował, a piloci zwracali na to uwagę już w 2003 r. (Podemski 2003).

Brak spójności między komisjami egzaminacyjnymi w całym kraju w sposobie przeprowadzania i oceniania egzaminu (w tych częściach, w których ustawodawca nie określił konkretnych zasad) sprawił, iż szansa na zdanie egzaminu była różna w poszczególnych województwach, np. w Wielkopolsce egzamin zdawało tylko 45% kandydatów, a w województwie podkarpackim 95% (Kruczek 2005). Uprawnienia, jakie się otrzymywało, miały taką samą wartość, ale droga do ich zdobycia była bardzo różna. Było to społecznie niesprawiedliwe i niesłuszne (Janicka 2006).

Członków komisji powoływało się spośród przedstawicieli stowarzyszeń zrzeszających przewodników turystycznych i pilotów wycieczek oraz organizacji biur podróży.

<sup>6</sup> Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z 4 marca 2011 r. w sprawie pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz.U. nr 60, poz. 302).

Paradoksalnie powoływanie członków komisji egzaminacyjnych spośród przedstawicieli stowarzyszeń pilockich czy organizacji biur podróży (co później zostało zastąpione określeniem „organizatorów turystyki”) nie zawsze było spójne z profesjonalizmem tych osób (Janicka 2013).

Członkowie komisji byli osobami znającymi się na różnych kwestiach, ekspertami w swojej dziedzinie, która niekoniecznie była mocno związana z pilotażem (np. historia kultury i sztuki). To rodziło dwojakie problemy. Po pierwsze, często zdarzało się, iż podczas egzaminu taki egzaminator wymagał od egzaminowanego o wiele większej wiedzy niż pozostali egzaminatorzy z tematu, w którym czuł się pewnie. Po drugie, nie miał wiedzy z wielu obszarów, których dotyczyły pytania, zatem trudno mu było rzetelnie oceniać odpowiedzi egzaminowanych (Szymanowski 2010). Nigdy nie weryfikowano wiedzy egzaminatorów – zawierzano rekomendacjom. Nigdy ich nie przeszkolono (Janicka 2013), mimo iż był taki pomysł zgłoszony podczas II Forum Pilotażu i Przewodnictwa.

Deregulacja znosi obowiązek zdania tzw. egzaminu państwowego. Od 1 stycznia 2014 r. urzędy marszałkowskie już ich nie przeprowadzają. Mimo niedoskonałości, którymi egzaminy się charakteryzowały, były pewną weryfikacją przygotowania kandydatów do zawodu pilota wycieczek.

Organizatorzy turystyki podczas rekrutacji pilotów wycieczek wymagali od aplikujących uprawnień państwowych. Dla wielu biur podróży był to jedynie wymóg formalny, niezbędny do spełnienia ze względu na wytyczne ustawowe. Podczas naboru dodatkowo weryfikowali kompetencje zawodowe kandydatów, wiedząc, iż legitymacja pilocka niekoniecznie świadczy o przydatności do zawodu. Jednak na dłuższe i bardziej kosztowne procesy rekrutacji w większości mogli sobie pozwolić jedynie duzi organizatorzy, posiadający odpowiednie zasoby kadrowe i finansowe. Dla wielu, w szczególności małych biur podróży, uprawnienia wydane przez administrację państwową były sporym ułatwieniem w procesie podejmowania decyzji dotyczącej zatrudnienia pilotów wycieczek. Fakt posiadania przez kandydata legitymacji pilockiej nie zwalniał organizatora z konieczności upewnienia się, iż może powierzyć opiekę nad grupą danej osobie. Odpowiedzialność za dobór pilota wycieczki zawsze jest po stronie organizatora. Jednak wiele biur wychodziło z założenia, iż nie musi skrupulatnie sprawdzać kompetencji zawodowych pilota wycieczek, bowiem te zostały już wcześniej zweryfikowane przez specjalistów przeprowadzających egzaminy w urzędach marszałkowskich. Takie podejście dawało pracodawcy wymierną korzyść (czasową, finansową).

Tak jak wspomniano na wstępie, należy wziąć pod uwagę możliwości, które daje deregulacja. Rozważyć, co w dotychczasowym systemie egzaminowania było dobre, a co wymaga udoskonalenia lub zmiany. Na tej podstawie zbudować nowy, dopasowany do oczekiwań rynku. Mimo deregulacji dostępu do zawodu, zniesienia obowiązkowych szkoleń

i egzaminów jest sens organizowania kursów zarówno dla kandydatów na pilotów wycieczek, zgodnie z wcześniej przytoczoną argumentacją, jak i egzaminów weryfikujących kompetencje zawodowe adeptów pilotażu. Tak jak szkolenia będą dobrowolne, tak samo przystąpienie do egzaminu certyfikującego będzie nieobowiązkowe.

Analogicznie istnieją na rynku szkolenia i egzaminy językowe. Nie ma obowiązku ukończenia szkolenia, aby móc przystąpić do egzaminu weryfikującego kompetencje językowe; nie ma też obowiązku zdawania takiego egzaminu. Jednak organizatorzy egzaminów językowych przez lata pracowali na renomę, rozpoznawalność i zaufanie. Obecnie wydawane przez nich certyfikaty są honorowane przez pracodawców, różne organizacje i instytucje, w tym państwowe (np. potwierdzeniem znajomości języka obcego, które jest wymagane od pracowników służby cywilnej w Polsce, jest nie tylko egzamin resortowy, ale także na przykład certyfikat wymieniony w załączniku do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 16 grudnia 2009 r. w sprawie sposobu przeprowadzania postępowania kwalifikacyjnego w służbie cywilnej).

Takie rozwiązanie może być bardzo korzystne dla strony, która ma za zadanie zweryfikowanie określonych kompetencji. Gdy kandydat posiada certyfikat, można odstąpić od sprawdzania jego kompetencji potwierdzonych określonym dokumentem, można też proces weryfikacji skrócić lub przeprowadzić jedynie częściowo, skupiając się na wybranych obszarach. To daje oszczędność czasu i finansów.

Jednak, aby taki certyfikat był brany pod uwagę przez potencjalnego pracodawcę, organizację czy instytucję, musi zdobyć ich zaufanie. A uczyni to, gdy będzie pewność, iż potwierdza konkretne kompetencje. Opracowane przez zespół ekspertów, dopasowane do specyfiki zawodu. Kompetencje, które są niezbędne do prawidłowego realizowania zadań wynikających z wykonywanej profesji. Zatem na początku należy stworzyć model/profil kompetencyjny pilota wycieczek, a następnie zastanowić się, w jaki sposób można sprawdzić poszczególne jego elementy. Ważne jest to, aby egzamin weryfikował konkretną wiedzę, umiejętności i postawy bezpośrednio związane z zawodem pilota wycieczek (*job-related*), jak i czynił to w sposób jednolity i ustandaryzowany. Aby wydawany certyfikat miał wartość, musi jednakowo oceniać przystępujące do egzaminu osoby, niezależnie od składu komisji egzaminacyjnej, miejsca odbywania się egzaminu czy jakichkolwiek innych czynników. Tylko standaryzacja oceny jest kluczem do zdobycia zaufania. Pracodawca musi mieć pewność, iż certyfikat otrzymują osoby, które przeszły taki sam proces weryfikacji kompetencji zawodowych i zostały ocenione według tych samych kryteriów.

Kompetencje to „(...) predyspozycje w zakresie wiedzy, umiejętności i postaw zapewniające realizację zadań zawodowych na poziomie skutecznym i (lub) wyróżniającym, stosownie do standardów określonych przez organizację dla danego stanowiska” (Król 2006). Wszystkie trzy obszary tworzące definicję kompetencji należy odpowiednio sprawdzić, lecz dopiero po ustaleniu profilu kompetencyjnego dopasowanego do zawodu.

Prace nad budową profilu kompetencyjnego pilota wycieczek zostały już rozpoczęte. Polska Izba Turystyki pod koniec 2013 r. powołała Zespół ds. certyfikacji pilotów wycieczek, rezydentów i animatorów czasu wolnego. 30–31 stycznia 2014 r. w Warszawie zostały zorganizowane warsztaty kompetencyjne, na które zaproszono członków Zespołu, a także przedstawicieli Federacji Pilotażu i Przewodnictwa oraz wszystkich chętnych, którzy zadeklarowali swój udział w pracach nad projektem certyfikacji pilotów wycieczek opracowywanym przez PIT.

Na bazie profilu kompetencyjnego należy opracować sposób weryfikacji poszczególnych kompetencji. Dotychczasowy egzamin dla kandydatów na pilotów wycieczek w dużej mierze weryfikował wiedzę i miał formę deklaratywną. Nowy system powinien w większym stopniu sprawdzać kompetencje na podstawie zachowań. Nie wystarczy mieć wiedzę, trzeba potrafić ją zastosować w praktyce. Coraz powszechniej i w coraz szerszym zakresie do oceny pracowników i kandydatów do pracy stosowana jest metoda *assessment center*. Wpływa na zwiększenie obiektywizmu decyzji personalnych, pozwala na uniknięcie dużej części kosztów wynikających z nietrafnej (i nierzetelnej) oceny predyspozycji, umiejętności, wiedzy oraz postaw pracowników i kandydatów do pracy (Wąsowska-Bąk, Górecka, Mazur 2012). Egzaminatorzy oceniają zachowania bezpośrednio związane z pracą zawodową/stanowiskiem, na którym chce pracować osoba przystępująca do egzaminu. Zmieniamy zadanie „co byś zrobił, gdyby...” na „zrób to”. Dzięki temu możemy zaobserwować, czy kandydat potrafi np. przekazać komunikat, rozmawiać z klientem, rozwiązać problem, zachować się w sytuacji standardowej i niestandardowej. Bez wiedzy nie będzie w stanie poprawnie się zachować, z kolei kandydat posiadający tylko wiedzę może nie potrafić jej zastosować w praktyce. Dlatego sprawdzanie kompetencji poprzez zachowania ma większą trafność prognostyczną, aniżeli ocenianie kandydata na podstawie deklaracji.

Nie oznacza to, iż taki sposób weryfikacji kompetencji jak test wiedzy nie będzie już stosowany. Testy stanowią część procesu oceny kandydatów, a ich integracja z danymi pochodzącymi z *assessment center* pozwala egzaminatorom na podjęcie trafniejszej decyzji. Obie metody powinny się uzupełniać, a dzięki temu otrzymany poziom kompetencji będzie bardziej obiektywny i rzetelny.

## **Podsumowanie**

---

Opinie osób pracujących lub współpracujących z branżą turystyczną na temat deregulacji zawodu pilota wycieczek są podzielone. Jedni wciąż nie mogą pogodzić się z „uwolnieniem” tej profesji, uważając tę decyzję parlamentu za mocno niesprawiedliwą i krzywdzącą. Drudzy idą krok do przodu i próbują odnaleźć się w nowej rzeczywistości.

Polska Izba Turystyki podjęła próbę zjednoczenia środowiska poprzez zaangażowanie w prace nad profilem kompetencyjnym i wypracowaniem wspólnego modelu egzaminowania adeptów pilotażu. Modelu opartego na jasno opracowanych kryteriach, zatem

zapewniającego obiektywizm i rzetelność oceny. Egzamin będzie nieobowiązkowy, zatem niedecydujący o dostępie do zawodu. Jego głównym atutem będzie potwierdzenie kompetencji zawodowych, wcześniej zdefiniowanych i zweryfikowanych przez ekspertów w taki sposób, aby ocena przygotowania kandydata do wykonywania zawodu była jak najbardziej trafna.

Taki sposób oceniania kompetencji powinien zdobyć zaufanie organizatorów turystyki, którzy zatrudniają pilotów wycieczek. Obecny brak egzaminów może być uciążliwy dla pracodawców, którzy wielokrotnie nie mają możliwości, aby samodzielnie i w profesjonalny sposób sprawdzić przygotowanie do pracy kandydatów na pilotów wycieczek. Wynikiem tego mogą być nietrafione decyzje personalne przekładające się na jakość obsługi i ocenę pracy pilotów wycieczek. Drugą grupą docelową projektu certyfikacji są osoby, które chcą rozpocząć pracę w zawodzie pilota wycieczek. Obecnie, mimo deregulacji, która miała ułatwić dostęp do zawodu, mogą mieć mniejsze szanse na otrzymanie propozycji zatrudnienia. Niektórzy organizatorzy turystyki czują się pewniej, zatrudniając osoby z uprawnieniami wydawanymi do 31 grudnia 2013 r., poza tym nie są gotowi (ani przyzwyczajeni) do tego, aby przejąć zadania dotychczas wykonywane przez wojewódzkie komisje egzaminacyjne. Zatem wydaje się, iż certyfikacja kandydatów na pilotów wycieczek to rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony.

## **Literatura**

---

- Gryszel P., Kruczek Z.**, *Rynek pracy przewodników i pilotów turystycznych. Wybrane problemy wykonywania zawodu*, [w:] *I Międzynarodowy Sejmik Przewodnicki*, PTTK, Gdańsk 2011.
- Janicka H.**, *Aktualne problemy pilotażu i przewodnictwa. Lista życzeń i zażaleń czy próba konstruktywnych rozwiązań?*, [w:] *Pilotaż i przewodnictwo w krajach Unii Europejskiej. Materiały z III Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, Proksenia, Kraków 2006.
- Janicka H.**, *Ocena działalności organizatorów szkoleń i komisji egzaminacyjnych w okresie funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych*, [w:] *Problematyka deregulacji zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego. Materiały z VIII Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, Proksenia, Kraków 2013.
- Kot E. M.**, *Pilot po kursie – pilot kompetentny?*, „Rynek Turystyczny”, nr 6 (273), Warszawa 2008.
- Kozłowska D., Ryszkowski W.**, *101 kompetencji pilota wycieczek*, Difin, Warszawa 2011.
- Król H.**, *Podstawy koncepcji zarządzania zasobami ludzkimi*, [w:] *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, H. Król, A. Ludwicyński (red.), PWN, Warszawa 2006.
- Kruczek Z.**, *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 2005.
- Mikos von Rohrscheidt A.**, *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 2013.
- Pawliczuk B.**, *Co każdy pilot umieć powinien*, „Rynek Turystyczny”, nr 12 (267), Warszawa 2007.
- Raport z badań ankietowych przewodników turystycznych i pilotów wycieczek**, Poznań 2003, [http://www.mg.gov.pl/NR/rdonlyres/38167E6F-60E0-47C0-BA3B-1D21BBFBFF50/0/6484\\_pilot.pdf](http://www.mg.gov.pl/NR/rdonlyres/38167E6F-60E0-47C0-BA3B-1D21BBFBFF50/0/6484_pilot.pdf) (data dostępu: 19.02.2014 r.).

*Nowe metody kształcenia i weryfikowania kompetencji zawodowych pilotów wycieczek*

**Rozporządzenia z 4 marca 2011 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek** (Dz.U. nr 60, poz. 302).

**Stasiak A., Wiluś R.**, *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 2010.

**Szablowski S.**, *E-learning dla nauczycieli*, Wydawnictwo Fosze, Rzeszów 2009.

**Szafranowicz-Małożięć R.**, *Blended learning w kształceniu kadr turystyki na przykładzie rezydentów turystycznych*, [w:] W. Siwiński, R. D. Tauber, E. Musza-Szajek, *Aktualne badania naukowe w dziedzinie turystyki, hotelarstwa i żywienia*, Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii w Poznaniu, Poznań 2013.

**Ustawa z 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów** (Dz.U. z 2013 r., nr 0, poz. 829).

**Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych** (Dz.U. nr 133, poz. 884).

**Szymanowski P.**, *Kształcenie, egzaminowanie i doskonalenie pilotów i przewodników w nowym rozporządzeniu – wprowadzenie do dyskusji*, [w:] *Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. Materiały z V Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, Proksenia, Kraków 2010.

**Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z 16 grudnia 2009 r. w sprawie sposobu przeprowadzania postępowania kwalifikacyjnego w służbie cywilnej** (Dz.U. z 2009 r., nr 218, poz. 1695).

**Wąsowska-Bąk K., Górecka D., Mazur M.**, *Assessment/Development Center. Poznaj najskuteczniejszą metodę oceny kompetencji pracowników i kandydatów do pracy*, Helion, Gliwice 2012.