

**DOROTA KOZŁOWSKA
WOJCIECH RYSZKOWSKI**

**KOMPETENCJE OSOBOWOŚCIOWE PILOTA WYCIECZEK
(Асабістыя кампетэнцыі гіда экскурсій)**

Проведённые анкетные исследования среди 431 респондента – гидов экскурсий, организаторов туризма и самих туристов – показали, что личностные компетенции гида являются самыми желаемыми среди других компетенций (партнёрско-интегрирующих, профессиональных, формально-юридических и материальных); получая средний результат 8,28 в оценке всех исследуемых групп. Организаторы привязывают к ним самый большой вес (8,34). Немного меньшую ценность привязывают к ним гиды экскурсий (8,26) и участники туристических отъездов (8,25). Подтвердилась затем предпосылка, что организаторы наиболее высоко оценивают личностные компетенции в отношении к оценкам гидов и туристов, хотя оценки всех исследуемых групп были приближены.

1. Wprowadzenie

Zawód pilota wycieczek wymaga szerokiego zakresu wiedzy i umiejętności z zakresu różnorodnych dziedzin. Złożoność kontaktów z klientami, rangę i problematykę społeczną tego zawodu potwierdzają nieliczne przeprowadzane badania krajowe i zagraniczne [3,6,7 i inni]. Pilot wycieczek należy do stanowisk tzw. pracy liniowej, gdzie kontakt z klientem – turystą jest bezpośredni i ciągły. Kompetencje osobowościowe i społeczne należą do umiejętności tzw. miękkich i stanowią przewagę konkurencyjną na rynku usług [9]. Problemem jest wskazanie najważniejszych kompetencji osobowościowych w tym zawodzie. Badania w tym zakresie częściej koncentrują się na stwierdzeniach ogólnikowych niż konkretnych wynikach opartych o próby badawcze.

Do realizacji celu badań autorzy dokonali analizy definicji kompetencji z lat 1978 do 2011. Przyjęto, iż kompetencje pilota to: „wiedza, umiejętności i nawyki umożliwiające kierowanie rozwiązywaniem antycypowanych lub powstających problemów w trakcie realizacji programu wycieczki przebiegającej w zmiennych warunkach i sytuacjach”.

Charakterystyka profesji pilota wskazuje wyraźnie na zarysowującą się przewagę jego funkcji kierowniczych i menedżerskich związanych z zarządzaniem i koordynowaniem zasobów w czasie. Według Maxa Webera źródeł władzy kierowniczej można dopatrywać się w charyzmie, tradycji i racjonalizmie. Charyzma oparta na emocjonalnym związku między liderem, a współpracownikami odnosi się do cech osobowościowych. Charyzmatyczny przywódca to ktoś, za kim ludzie podążają jedynie ze względu na jego cechy osobowe. Samo słowo charyzmatyczny wywodzi się z teologii i oznacza dar, czyli prowadzenie przez życie poprzez cechy osobowe, a nie tradycyjny autorytet, jak np. władza króla [4]. Legitymizacja władzy (dosłownie rozumiana, jako upoważnienie do działania), według zakłada 3 formy, które nie wykluczają się nawzajem: ideologiczna, strukturalna i personalna. Natomiast D. Beethaam wyróżnia z pojęcia legitymizacji: reguły, przekonania i zachowania [1].

W dotychczasowej praktyce, brak jest wiedzy w zakresie kompleksowego zestawienia udziału kompetencji kierowniczych wewnętrznych – behawioralnych funkcji pilota w powiązaniu z kompetencjami zewnętrznymi – systemowymi delegowanymi przez system

organizacyjny. Kompetencje zewnętrzne i wewnętrzne mające wpływ na satysfakcję uczestników wycieczek turystycznych zaprezentowali D. Bowie i J. C. Chang w 2005 roku [2]. Ich poznanie może ułatwić projektowanie bardziej złożonych modeli i struktur kompetencyjnych. Prof. L. Krzyżanowski już w latach osiemdziesiątych ubiegłego wieku zakładał, iż w najbliższym okresie spotkamy się z przewagą kompetencji intelektualnych nad formalno - prawnymi i materialnymi. Na podstawie przytoczonego opracowania E. i W. Ryszkowsky [8] zaproponowali model kompetencyjny ukierunkowany na źródła władzy kierowniczej wynikające z przewagi kompetencyjnej kierującego (Ryc. 1). Prezentowane podejście różni się tym, że kompetencje zostały zróżnicowane wg grup (w odróżnieniu do tradycyjnego, w którym były umieszczane w jednym bloku w formie mieszanki osobowościowo, procesowo, prakseologicznej).

Ryc. 1. Struktura kompetencji pilota wycieczek wg źródeł pochodzenia władzy kierowniczej

Kompetencje systemowe		Kompetencje intelektualne		
zewnętrzne		Wewnętrzne		
Kompetencje formalne	Kompetencje materialne	Kompetencje osobowościowe	Kompetencje zawodowe - procesowe	Kompetencje integrująco - partnerskie

Źródło: E. Ryszkowska, W. Ryszkowski 1995 *Kompetencje formalno – prawne nauczyciela wf. W: Przeglądowa konferencja AWF 95. AWF, Warszawa: 120*

2. Metodologia badań

Cel i założenia badań

Zgodnie z problematyką pracy pilota, celem badań było oszacowanie ważności poszczególnych kompetencji zaszeregowanych do osobowościowych w profesji pilotów wycieczek w opinii odbiorców jak i pracowników branży turystycznej.

Założono, iż pracownicy sektora turystyki przywiązują do kompetencji osobowościowych pilota większą uwagę niż sami odbiorcy, klienci i uczestnicy wyjazdów turystycznych.

Założono, iż w profesji pilota wycieczek przeważają kompetencje profesjonalne i materialne nad kompetencjami tzw. „miękkimi” osobowymi i społecznymi w opinii wszystkich grup badanych.

Metody i techniki badawcze

Do realizacji celu badań zastosowano metodę sondażu diagnostycznego oraz ankietowanie. Badania przeprowadzono w oparciu o autorski kwestionariusz ankiety oparty o źródła władzy kierowniczej. Kwestionariusz ankiety podzielono na pięć części, w których uszeregowano kompetencje osobowościowe, profesjonalne, formalno–prawne, integrujące i materialne. Z uwagi na obszerność badań, w artykule przedstawiono wyniki badań dotyczące kompetencji osobowościowych. Część wyników badań odnoszących się do kompetencji osobowościowych poglądowo wykorzystano na potrzeby rozprawy doktorskiej i monografii 101 kompetencji pilota wycieczek.

3. Charakterystyka badanych

W poniższym artykule przedstawiono opinie o kompetencjach pracy pilota różnych badanych grup uczestniczących w turystyce. Porównano stanowiska badanych grup w zakresie ważności kompetencji pilota wycieczek. Do oceny wartości kompetencji pilota wycieczek w oparciu o źródła władzy kierowniczej przystąpiło łącznie 431 osób, a w tym: 58 doświadczonych zawodowo pilotów wycieczek, 358 ankietowanych uczestników wycieczek, oraz 15 organizatorów z biur turystycznych. Badania zostały przeprowadzone na terenie województwa podlaskiego i mazowieckiego.

4. Wyniki badań własnych

Na podstawie wyników badań można stwierdzić, iż *Kultura osobista i inteligencja* jest najwyżej oszacowaną kompetencją spośród wszystkich kompetencji pilota opartych o źródła władzy kierowniczej. Pozyskała wartość: w opinii pilotów wycieczek (9,57), organizatorów (9,53) oraz uczestników wyjazdów turystycznych (9,39) uzyskując średnią powyżej 9 pkt w skali stopniowania do 10. Podobne wyniki zauważono w stosunku do *Konsekwentności i odpowiedzialności*. Poprzez konsekwencję [5] rozumie się logiczne następstwo faktów, postępowanie oparte na ścisłych zasadach, zgodnie z powziętym planem, dążenie do czegoś. Kompetencja *Opanowanie emocjonalne* okazała się bardzo istotna w opinii pilotów (9,38) i organizatorów (9,26), a w opinii uczestników pozyskała nieco mniejszą wartość (8,98). Kompetencję *Aktywność, gotowość, inwencję do działania* najwyżej oszacowali organizatorzy (9,4), następnie piloci (9,0). Najniższą wartość przyznali jej uczestnicy wycieczek (8,93). Kompetencja *Obiektywność i sprawiedliwość* została oszacowana w opinii organizatorów na 8,89pkt, uczestników (8,66) i pilotów wycieczek (8,46). Bardzo pozytywną ocenę w opinii uczestników (8,83) pozyskała kompetencja *Wysoka ekstrawersja (towarzyskość, serdeczność, przyjaźliwość, optymizm, pogodny nastrój)*. W opinii pilotów jest to także bardzo ważna kompetencja (8,59). Nieco mniejszą wartość tej kompetencji przypisali organizatorzy (8,00) (ryc. 2).



Ryc. 2. Kompetencje osobowościowe w opiniach badanych (1-6). źródło: opracowanie własne

Kompetencja *Ciepło emocjonalne* – „zarażanie” radością, optymizmem, uśmiechem została oszacowana przez wszystkie grupy badanych powyżej 8 pkt w skali do 10. Najwyższą wartość pozyskała w opinii uczestników (8,45) i pilotów (8,26). Organizatorzy jednak nie współpracując na tzw. „pierwszej linii” postrzegają tę kompetencję jako nieco mniej istotną (8,13). W opinii uczestników kompetencja *Lojalność w stosunku do*

zespołu pozyskała wartość 8,36. Nieco mniejszą wartość tej kompetencji ocenili piloci (7,98) i organizatorzy (7,53). Odwrotnie w stosunku do poprzedniej kompetencji została oszacowana *Optymalna asertywność, szacunek dla własnych praw i otoczenia*. Piloci i organizatorzy nadali jej wartość 8 pkt, z uczestnicy 7,25. *Wyrozumiałość* w opinii uczestników jest bardzo ważna (8,06). Organizatorzy postrzegają tę kompetencję w nieco niższej wartości (7,6). Piloci wycieczek postrzegają ją w wartościach najniższych (7,31). Kompetencja *Prezencja, wygląd zewnętrzny* ma największe znaczenie w opinii organizatorów (8,0). Piloci wycieczek także postrzegają tę kompetencję jako istotną (7,83), prawdopodobnie uznając, iż ich wygląd ma istotne znaczenie w opinii innych osób, w nowych miejscach, krajach, kulturach. Uczestnicy do tej kompetencji przykładają najniższą wartość (7,05). Kompetencja *Duży stopień otwartości, wrażliwość, uczuciowość* pozyskała zbliżone znaczenie w opinii uczestników (7,63) i organizatorów (7,53). Najmniejszą wartość nadali jej piloci (7,07). Ostatnią kompetencją jest *Średnia ugodowość*. Jej wartość najwyższą jest postrzegana przez organizatorów (7,4). Nieco mniejszą wartość nadali jej piloci wycieczek (6,65) i uczestnicy (6,49) (ryc. 3).



3. Kompetencje osobowościowe w opiniach badanych (7-13). Źródło: opracowanie własne

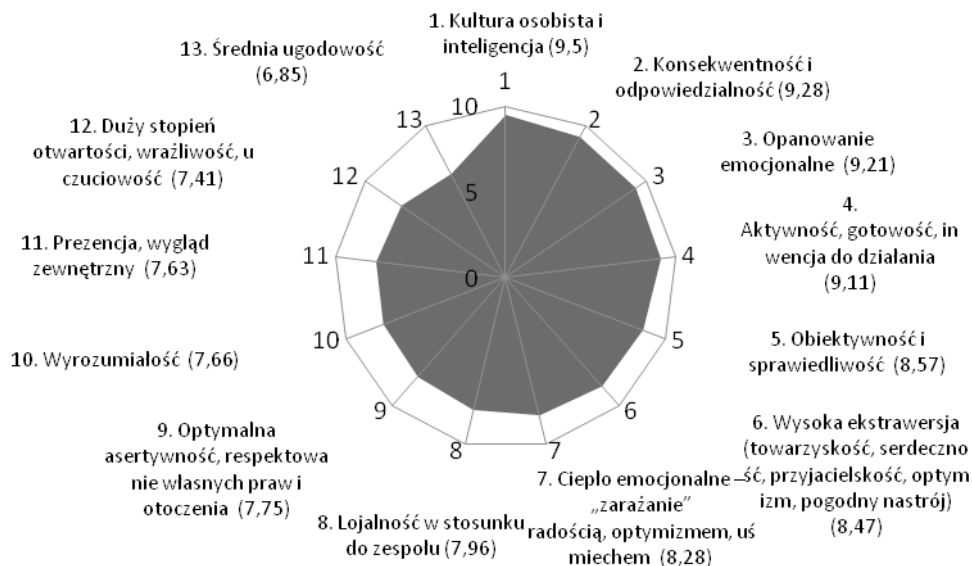
Na podstawie przeprowadzonych badań, można stwierdzić, iż piloci jak i organizatorzy ukierunkowani są podobnie na realizację celów grupy. Jednak w przypadku pilotów i organizatorów istnieje też wiele różnic, co do wartościowania pracy z grupą i w grupie podczas wyjazdu turystycznego. Organizatorzy największą wagę przywiązują do kompetencji osobowościowych pilota wycieczki (8,34) (ryc. 4).



Ryc. 4. Ważność kompetencji osobowościowych w opiniach grup badanych. Źródło: opracowanie własne

Kompetencje osobowościowe w opinii wszystkich grup badanych

Na podstawie wyników przeprowadzonych badań opinii pilotów, organizatorów wycieczek i uczestników wyjazdów turystycznych można stwierdzić, iż najważniejszą w ocenie tych grup jest kompetencja *1. Kultura osobista i inteligencja* (9,5). Najniżej wśród kompetencji osobowościowych uplasowała się *13. Średnia ugodowość* (6,85) (ryc. 5).



Ryc. 5. Model kompetencji osobowościowych pilota wycieczki w oparciu o źródła władzy kierowniczej. źródło: opracowanie własne

Kompetencje osobowościowe w stosunku do innych kompetencji pilota wycieczek

W modelu kompetencyjnym pilota wycieczki w oparciu w źródła władzy kierowniczej zawarto pięć grup uszeregowanych wg stopnia ważności w pracy pilota wycieczki: 1. Kompetencje osobowościowe; 2. Kompetencje partnersko – integrujące; 3. Kompetencje profesjonalno – zawodowe; 4. Kompetencje formalno – prawne; 5. Kompetencje materialne. Przeprowadzone badania wykazały, iż w opinii badanych najważniejszymi w profesji pilota są kompetencje osobowościowe (8,28), złożone z 13 kompetencji szczegółowych. Na drugim miejscu wartości znalazły się kompetencje w zakresie osiągania celów wspólnych: partnersko – integrujące (8,08). Tym samym można stwierdzić, iż dwa wymienione rodzaje kompetencji są najważniejsze w pracy zawodowej pilota wycieczek.

Na miejscu trzecim pod względem ważności uplasowały się kompetencje profesjonalno – zawodowe osiągając wartość średnią 7,63 pkt.

Na miejscu czwartym pod względem stopnia ważności oceniono kompetencje formalno – prawne (7,09). Najmniej istotne w opinii badanych okazały się kompetencje materialne, których wartość w modelu wyniosła 6,52 (ryc. 6).



Ryc. 6. Ważność kompetencji pilota wycieczki w poszczególnych skupiskach kompetencyjnych. Źródło: opracowanie własne

5. Podsumowanie i wnioski

Zgodnie z celem badań dokonano porównania opinii ważności kompetencji osobowościowych pilota wycieczek. Badania wykazały, iż istnieją różnice w opinii uczestników wyjazdów turystycznych i pracowników biur podróży. Największe rozbieżności zauważono w oszacowaniu ważności kompetencji odnoszącej się do lojalności w stosunku do zespołu.

Badania wykazały, iż osobowość pilota jest bardzo ważnym czynnikiem w pracy zawodowej. Opinie wszystkich grup badanych były zgodne, a wyniki nie wykazały znaczących różnic (od 8,34 w opinii organizatorów do 8,25 w opinii uczestników). Założenie, iż pracownicy sektora turystyki przywiązują do kompetencji społecznych pilota większą uwagę, niż sami odbiorcy – klienci – uczestnicy wyjazdów turystycznych potwierdziło się.

Założenie, iż w pracy pilota przeważają kompetencje profesjonalne i materialne nad kompetencjami tzw. „miękkimi” nie potwierdziło się. W opinii wszystkich grup badanych kompetencje osobowościowe należą do najważniejszych i usytuowane są na miejscu pierwszym wśród innych kompetencji pilota.

Literatura

1. Beetham D. 1998: Legitimacy. W: Routledge Encyclopedia of Philosophy. Edward Craig (red.). T. 7. Routledge.
2. Bowie, D. and Chang, J. C. (2005). "Tourist Satisfaction: A View from a Mixed International Guided Package Tour". *Journal of Vacation Marketing*, 11 (4): 303–322.
3. Dąbrowska K. 2010: Sztuka podróżowania. Etnografia roli zawodowej pilota wycieczek. Praca magisterska. Wydział Zarządzania UwB promotor prof. zw. dr hab. M. Kostera, wrzesień 2010.
4. Kilcullen J. R. 1996: Reading Guide 8: Max Weber POL264 Modern Political Theory Copyright (c) Macquarie University <http://www.humanities.mq.edu.au/Ockham/y6408.html> 10.10.2011
5. Kopaliński W. Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych. Pierwsze wydanie internetowe www.sloownik-online.pl
6. Kozłowska D., Ryszkowski W. 2011: 101 kompetencji pilota wycieczek. Difin, Warszawa.
7. Kuo-Ching Wang, An-Tien Hsieh, Tzung-Cheng Huan 2000: Critical service features in group package tour: An exploratory research. *Tourism Management* 21: 177 – 189.
8. Ryszkowska E., Ryszkowski W. 1995: Kompetencje formalno – prawne nauczyciela wf. W: *Przeglądowa konferencja AWF 95*. AWF, Warszawa: 120.
9. Smółka P. 2007: Generator charyzmy. Kreowanie osobowości menagera. Sensus.

A tour guide is a complex profession requiring permanent training. After periods of simplified research approaches, we are currently facing the application of methodologies of leading research and science centers. A purpose of this article was to indicate the importance of personal competences of a tour guide as expressed in the opinions of tour operators, professionally experienced tour guides and organized trips' participants. The research proved that tour guide's personal competences are the most desired among other competences (partnering-integrating, professional-vocational, formal-legal and financial) obtaining an average score of 8,28 in the opinion of all respondent groups. Organizers attach the highest importance to them (8,34). Tour guides and tourist trips' participants attach a slightly lower value to them: 8,26 and 8,25 respectively. Thus the assumption according to which trip organizers evaluate personal competences the highest with regard to tour guides and tourists' assessments has been confirmed even though the evaluations made by all respondent groups were similar. The research results may be used to describe a job of a tour guide and in vocational trainings.

Dorota Kozłowska dr, Wyższa Szkoła Wychowania Fizycznego i Turystyki w Białymstoku, Białystok, Polska

Wojciech Ryszkowski dr hab. prof. AWF, Akademia Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie, Warszawa, Polska