

PILOTAŻ, PRZEWODNICTWO I ANIMACJA CZASU WOLNEGO

3.1.1. Zadania pilota i przewodnika turystycznego

Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r.¹⁸² nakłada na pilota wycieczek i przewodnika turystycznego szereg obowiązków. Do zadań przewodnika turystycznego należy oprowadzanie turystów lub odwiedzających, udzielanie fachowej i aktualnej informacji o kraju, odwiedzanych miejscowościach, obszarach i obiektach, sprawowanie opieki nad turystami lub odwiedzającymi w zakresie wynikającym z umowy, a podczas prowadzenia turystów w górach troska o ich bezpieczeństwo, w szczególności podczas wyjść wymagających odpowiednich technik i specjalistycznego sprzętu.

Natomiast pilot wycieczek jest ustawowo zobowiązany przede wszystkim do **sprawowania nad klientami opieki** w zakresie wynikającym z umowy. Zarówno pilot, jak i przewodnik turystyczny powinni tak świadczyć usługi, aby zminimalizować niepewność turystów wynikającą z pobytu w obcym miejscu, a zagwarantować poczucie bezpieczeństwa. Zobowiązani są do udzielania wszelkich niezbędnych informacji dotyczących zachowania bezpieczeństwa i unikania sytuacji niebezpiecznych.

Kolejnym obowiązkiem pilota wycieczek jest **czuwanie, w imieniu organizatora turystyki, nad sposobem świadczenia usług na rzecz klientów**, a także przyjmowanie od nich zgłoszeń dotyczących związanych z tym uchybień. Organizator imprezy podpisując umowę z uczestnikami, zobowiązuje się do dostarczenia im pakietu usług składających się na imprezę turystyczną. Pilot jest upoważniony w imieniu biura podróży do reagowania na nienależyte świadczenie usług, odbiegające od treści umowy. W celu wywiązania się z tego obowiązku pilot wycieczek powinien zapoznać się z programem oraz zawartymi umowami przed realizacją imprezy turystycznej.

Ustawowym zadaniem pilota wycieczek jest także **wskazywanie lokalnych atrakcji oraz przekazywanie podstawowych informacji dotyczących odwiedzanego**

¹⁸² Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych, tekst jednolity Dz.U. 2004 nr 223, poz. 2268, z późn. zm.

kraju i miejsca. Obowiązek pełnienia funkcji tłumacza nie został wprost określony w ustawie, jednak stanowi nieodzowny element pracy przy obsłudze grup obcojęzycznych lub podczas pobytu poza granicami kraju.

Obok obowiązków pilota wycieczek określonych w ustawie można wymienić wiele innych zadań, które wynikają z realizacji poszczególnych etapów imprezy turystycznej (tabela 3.1).

Tabela 3.1. Zadania pilota podczas obsługi imprezy turystycznej

| Etap realizacji imprezy | | Zadania |
|-------------------------|---------|---|
| Zbiórka | | <ul style="list-style-type: none"> • przybycie na miejsce zbiórki co najmniej 30 minut przed planowanym spotkaniem z grupą, • posiadanie wyraźnego oznakowania umożliwiającego szybką i łatwą identyfikację przez uczestników, • w przypadku imprezy autokarowej przed przybyciem grupy następuje zapoznanie pilota z kierowcą (kierowcami), • sprawdzenie, czy podstawiony środek transportu spełnia wymagania zawarte w zamówieniu (liczba miejsc, standard, rodzaj i jakość wyposażenia), • potwierdzenie obecności uczestników na liście, • poinformowanie o zasadach przewożenia bagażu, • jeżeli rodzaj transportu wyklucza uczynienie tego później (kolej, samolot) pilot przedstawia organizatora i siebie grupie, informuje o najbliższych w czasie punktach programu oraz koniecznych dokumentach (w przypadku przekraczania granicy), miejscu, które będzie zajmował w środkach transportu, oraz miejscu i czasie (przybliżonym), w którym spotka się z grupą po opuszczeniu środka transportu. |
| Przejazd | autokar | <ul style="list-style-type: none"> • lokowanie uczestników w autokarze na ustalonych wcześniej miejscach z informacją o zasadach przewozu bagażu, • gdy cała grupa znajduje się w autokarze, pilot przedstawia biuro, które reprezentuje, siebie oraz kierowców, • przedstawienie grupie programu podróży: punkt docelowy, czas dotarcia do celu (przybliżony), planowane przerwy w podróży (miejsce, czas trwania), przekraczane granice i konieczne do tego dokumenty, • w czasie trwania podróży pilot jest zobowiązany świadczyć informację krajoznawczą w treści i formie dostosowanej do oczekiwań turystów; |
| | kolej | <ul style="list-style-type: none"> • spotkanie z grupą w wyznaczonym miejscu, przekazanie informacji dotyczących numeru peronu oraz wagonu, • przejście z grupą na peron i lokowanie na wyznaczonych miejscach w wagonie, • w przypadku przekraczania granicy przypomnienie grupie o wymaganych dokumentach i w odpowiedniej chwili prośba o ich przygotowanie, • przekazanie informacji na temat stacji docelowej i 15 minut przed dotarciem przypomnienie o opuszczeniu pociągu, • po opuszczeniu przez grupę wagonu sprawdzenie, czy wszystkie osoby z grupy wysiadły, |

| | |
|---------------------|---|
| | <p>samolot</p> <ul style="list-style-type: none"> • zbiórka 30 minut przed odprawą lotniczą, • poinformowanie grupy o zasadach odprawy obowiązujących u przewoźnika lotniczego, przypomnienie zasad przewozu (i odbioru) bagaży, • pilot podchodzi pierwszy do odprawy celem okazania posiadanych dokumentów i ewentualnej ich aktualizacji (lista pasażerów, bilety), a następnie czuwa nad przebiegiem odprawy, • do odprawy paszportowej pilot podchodzi ostatni, • po odprawie ponowne spotkanie z grupą w hali oczekiwania, przypomnienie uczestnikom, w którym miejscu na lotnisku docelowym nastąpi ich ponowne spotkanie; |
| | <p>prom</p> <ul style="list-style-type: none"> • w trakcie zbiórki poinformowanie uczestników o zasadach podróżowania i odprawy podczas przewozów promowych, o godzinach posiłków i warunkach ich otrzymania, możliwych rodzajach usług i formach spędzenia czasu na promie (oraz płatności za nie) oraz czasie wyjścia promu z portu i przewidywanej godzinie wejścia do portu docelowego, • przekazanie grupie informacji, gdzie pilot będzie przebywał (numer kabiny) i gdzie nastąpi spotkanie po opuszczeniu promu. |
| Transfer | <ul style="list-style-type: none"> • zadbanie o sprawne przeprowadzenie grupy z miejsca spotkania do autokaru oraz sprawdzenie, czy wszyscy uczestnicy są obecni i mają ze sobą swój bagaż. |
| Zakwaterowanie | <ul style="list-style-type: none"> • po dotarciu do miejsca docelowego grupa pozostaje w autokarze, natomiast pilot przechodzi do obiektu zakwaterowania w celu załatwienia spraw formalnych (informuje obsługę o przybyciu grupy, otrzymuje diagram pokoi i karty hotelowe, ustala obowiązki meldunkowe, ustala godzinę najbliższego posiłku), • po powrocie do autokaru poinformowanie grupy o godzinie i miejscu najbliższego posiłku i numerze pokoju, który będzie zajmował, • rozdzielanie pokoi, wydawanie kart hotelowych i kluczy do pokoi. |
| Wyżywienie | <ul style="list-style-type: none"> • przyjscie do restauracji 10–15 minut przed posiłkiem w celu sprawdzenia stanu przygotowań, ustalenia miejsc zajmowanych przez grupę, sprawdzenia czy ich liczba jest prawidłowa, • przed pierwszym posiłkiem w danym miejscu spotkanie z grupą w wyznaczonym miejscu (np. przy recepcji) i przejście z grupą do restauracji, gdzie uczestnicy zajmują miejsca (pilot siada na ostatnim wolnym miejscu), • przypomnienie o najbliższych planowanych punktach realizacji programu imprezy (jeśli to ostatni posiłek w danym dniu, pilot przedstawia program na dzień następny, z dokładnym określeniem godziny opuszczenia hotelu), • pilot kończy posiłek pierwszy i dopełnia koniecznych formalności (reguluje rachunki za posiłek, szatnię i inne). |
| Realizacja programu | <ul style="list-style-type: none"> • towarzyszenie grupie podczas wszystkich punktów przewidzianych programem, • realizacja imprezy zgodnie z programem otrzymanym od organizatora, • przekazywanie grupie bieżących informacji na temat realizowanych i mających nastąpić punktach programu. |

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Vademecum pilota grup turystycznych*, red. G. Gołębowski, Poznań 2007, s. 121–155.

Kilka dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej następuje **odprawa pilota** w biurze podróży. Pilotowi zostają przekazane wszelkie informacje i dokumenty niezbędne do realizacji imprezy. Pilot powinien zostać wyposażony w numery telefonów i adresy placówek konsularnych w regionach, a także powinien zadbać o kontakt z biurem podczas wyjazdu. Podczas odprawy pilot powinien wyjaśnić wszelkie wątpliwości związane z realizacją imprezy, dopilnowuje również kwestii formalnych dotyczących jego uczestnictwa (dokładny zakres uprawnień i obowiązków, przysługujące diety, fundusz awaryjny, formularze rozliczeń ekonomiczno-finansowych oraz wzór sprawozdania, które będzie zobowiązany złożyć po powrocie z imprezy).

Realizacja imprezy rozpoczyna się w dniu spotkania z grupą i obejmuje ogół działań pilota, podejmowanych w trakcie trwania imprezy, mających na celu zapewnienie jej jak najsprawniejszego przebiegu. Po zakończeniu imprezy turystycznej pilot wycieczek zobowiązany jest do **rozliczenia się z biurem podróży** i przekazania niezbędnych dokumentów, jak: vouchery podpisane przez kontrahentów, rachunki, sprawozdanie i ewentualne notatki służbowe, rozliczenie diet itp.

Za uchybienia w pracy i niewywiązywanie się z obowiązków przewodnik turystyczny i pilot wycieczek ponoszą **odpowiedzialność cywilną, karną i służbową**. Największe znaczenie praktyczne ma **odpowiedzialność cywilna** w stosunku do biura podróży zatrudniającego pilota, jak też względem klienta. Jest to odpowiedzialność majątkowa, zobowiązująca pilota do wykonania przyrzeczonego świadczenia (np. wykonania go ponownie, jeżeli zostało wykonane nieprawidłowo, uzupełnienia go świadczeniem dodatkowym, gdy wykonanie było niezupełne lub pokryciu kosztów wykonania przez inną osobę, jeżeli zobowiązany nie jest w stanie wykonać go osobiście). Jeżeli realne wykonanie świadczenia jest niemożliwe, poszkodowany ma prawo do odszkodowania w postaci kwoty pieniężnej, rekompensującej uszczerbek majątkowy, który powstał z winy pilota. Niekiedy dochodzi do powstania krzywdy niemajątkowej (np. zniszczenie lub kradzież mienia, naruszenie nietykalności osobistej), niedającej się wycenić – wówczas należy się zadośćuczynienie (ustalane w sposób uznaniowy). Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie dwóch elementów: wartości rzeczywistej szkody oraz utraconych korzyści (np. niemożność korzystania z wczasów zimowych przez osobę, której z powodu zaniedbania pilota skradziono narty).

Zakres odpowiedzialności pilota w stosunku do touroperatora za szkody wyrządzone z winy nieumyślnej (lekkomyślności lub niedbalstwa) zależy od formy zatrudnienia pilota¹⁸³ (case study 3.6.1, 3.6.2). Pilot zatrudniony na podstawie umowy o pracę odpowiada na podstawie Kodeksu pracy w sposób ograniczony (do wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia), zaś pilot pracujący na podstawie umowy-zlecenie zawsze odpowiada do pełnej wysokości wyrządzonej szkody. Wysokość szkody może być dość znaczna, jeżeli pilot doprowadzi np. do niewykorzystania kosztownych świadczeń przez całą grupę lub do powstania tzw. szkody na osobie, czyli śmierci lub kalectwa któregoś z uczestników (odszkodowanie w formie renty wyrównawczej).

¹⁸³ E.M. Kot, *Ryzyko w pracy pilota wycieczek*, „Rynek Turystyczny” 2008, nr 1, s. 39–41.

Odpowiedzialność karną przewodnik lub pilot mogą ponieść z powodu nieprzestrzegania prawa i sprowadzania na grupę i poszczególnych uczestników wycieczki niebezpieczeństwa zagrażającego zdrowiu i życiu, jak np. zaprowadzenie turystów w miejsca niebezpieczne bez odpowiedniego sprzętu. W takim przypadku przepisy karne przewidują karę grzywny, karę ograniczenia bądź pozbawienia wolności. Na podstawie art. 160 § 2 Kodeksu karnego grozi kara pozbawienia wolności od 3 miesięcy do 5 lat, ponieważ na przewodniku i pilocie wycieczek ciąży obowiązek opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej. Natomiast jeżeli turyście pozostającym w położeniu grożącym bezpośrednim niebezpieczeństwem utraty życia lub ciężkiego uszczerbku na zdrowiu przewodnik lub pilot wycieczki nie udzieli pomocy, mogąc jej udzielić bez narażenia siebie lub innej osoby na utratę życia lub ciężkiego uszczerbku na zdrowiu, poniosą odpowiedzialność karną na podstawie art. 162 § 1 Kodeksu karnego. Wówczas czyn taki zagrożony jest karą pozbawienia wolności do lat 3.

Odpowiedzialność służbowa związana jest ze stosunkiem pracy w macierzystym biurze podróży bądź z miejscem w strukturze organizacyjnej stowarzyszenia, klubu lub koła pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. W razie stwierdzenia naruszenia obowiązków służbowych może dojść do udzielenia nagany, pozbawienia członkostwa w organizacji, kary regulaminowej czy zawieszenia w prawach wykonywania funkcji.

3.1.2. Cechy i zasady funkcjonowania grupy turystycznej

Pilot i przewodnik turystyczny realizując swoje zadania w trakcie obsługi imprezy turystycznej, pozostają w stałym kontakcie z grupą turystyczną. Znajomość podstawowych cech i zasad jej funkcjonowania w istotny sposób ułatwia im kierowanie grupą, co jest niezbędne dla prawidłowej (z punktu widzenia organizatora) i satysfakcjonującej (z punktu widzenia turystów) realizacji programu imprezy.

Grupa turystyczna to mikrośrodowisko społeczne, które jest¹⁸⁴: małe, społecznie ograniczone, anonimowe, krótkotrwałe i niepowtarzalne. Te specyficzne cechy grupy turystycznej implikują konsekwencje, których znajomość pomaga pilotowi i przewodnikowi w pracy z grupą. Określenie grupy turystycznej jako **małej**, oznacza grupę liczącą 30–50 osób (co w turystyce jest najczęściej konsekwencją wielkości środków przewozowych-autokar), **społeczne ograniczenie** zaś oznacza stałość składu grupy (liczba uczestników nie powinna ulec zmianie podczas trwania imprezy turystycznej) oraz jej izolację z otoczenia. Separacja ta spowodowana jest przede wszystkim realizacją określonego programu imprezy, co izoluje grupę zarówno od społeczności lokalnych (krótki czas kontaktu, nieznanostwo języka, obyczajów, norm społecznych),

¹⁸⁴ *Pilotaż wycieczek...*, *op. cit.*, s. 74.

jak i innych grup turystycznych (odmienny program imprez, przez co kontakt jest sporadyczny i krótki). Niewielka liczba osób w grupie i brak zbyt wielu kontaktów zewnętrznych sprzyja koncentracji grupy na wewnętrznych interakcjach, co z jednej strony może przyczyniać się do łatwiejszej integracji grupy, z drugiej zaś sprzyjać potęgowaniu antagonizmów i powstawaniu konfliktów. **Anonimowość** standardowej grupy turystycznej wynika z faktu wyboru przez przypadkową grupę osób określonej imprezy turystycznej. Osoby uczestniczące w imprezie turystycznej początkowo nic o sobie nie wiedząc, pozostają anonimowe. Z upływem czasu anonimowość zanika ze względu na powstawanie relacji w grupie, ale proces ten ma charakter powierzchowny, gdyż informacje dostępne dla grupy pochodzą od jej uczestników, którzy sami decydują, jak wiele i jakiego rodzaju informacji o sobie udzielają. Dodatkowo nie muszą być to informacje prawdziwe ani pełne, ponieważ chęć wykreowania określonego wizerunku na doraźny użytek może przyczynić się do konfabulacji na własny temat. **Krótkotrwałość i niepowtarzalność** grupy turystycznej wynikają z tworzenia jej wyłącznie na czas trwania imprezy turystycznej, co oznacza istnienie grupy jedynie przez kilka lub kilkanaście dni (najczęściej) i niemożność jej odtworzenia po raz kolejny, ze względu na zmienność uwarunkowań (choćby wiek uczestników). Anonimowość, krótkotrwałość i niepowtarzalność grupy turystycznej stwarzają warunki, w których uczestnicy mogą zachowywać się zupełnie inaczej niż w swoim codziennym środowisku, co może mieć wydźwięk pozytywny (większa otwartość na nowe doświadczenia) lub negatywny (nieliczenie się z opiniami innych). Pilot, przewodnik czy animator znając specyficzne cechy charakteryzujące grupę turystyczną oraz ich możliwe konsekwencje, może przygotować się do rozwiązywania problemowych sytuacji podczas trwania imprezy turystycznej.

Zachowania grupy turystycznej są dodatkowo determinowane przez trzy zasady¹⁸⁵:

- jednomyślności, która dotyczy realizacji imprezy i obowiązuje podczas całego czasu jej trwania,
- emocyjności, która pojawia się w sytuacjach nagłych i nieprzewidzianych,
- logiki kolektywnej, która pojawia się w sytuacjach problemowych, wymagających natychmiastowego rozwiązania.

Zasada jednomyślności wynika z akceptacji przez wszystkich uczestników programu i zasad realizacji imprezy (czego potwierdzeniem jest podpisane umowy o jej świadczenie). Oznacza to, że program imprezy nie może zostać zmieniony podczas jej trwania, z wyjątkiem sytuacji, gdy zgadzają się na to wszyscy uczestnicy. W tym zakresie w grupie turystycznej nie obowiązuje zasada demokracji, stanowiąca, że większość ma rację i bez zgody wszystkich uczestników nie można zmienić programu. Pilot zawsze powinien dążyć do realizacji pierwotnego programu imprezy, który stanowi integralną część umowy turysty z organizatorem, bo każda zmiana może

¹⁸⁵ *Ibidem*, s. 76.

skutkować niezadowoleniem uczestników i reklamacją¹⁸⁶. Każdy z uczestników może natomiast w dowolnym momencie zrezygnować – na własny koszt – z opłaconych przez siebie świadczeń (bądź całości imprezy), a poinformowanie pilota jest uprzywileżowaniem z jego strony¹⁸⁷.

Na pojawiające się podczas imprezy turystycznej w sposób nagły nieprzewidziane sytuacje uczestnicy reagują w sposób emocjonalny, a charakter ich zachowań określany jest mianem **zasady emocyjności**. Odmienna percepcja zaistniałej sytuacji (która najczęściej nosi znamiona zagrożenia) wynika z indywidualnych cech osobowościowych i charakterologicznych każdego z uczestników, ale ich zachowania odzwierciedlają dwa podstawowe schematy¹⁸⁸:

- 1) Interakcji prostej, gdy osoby w momencie zaistnienia sytuacji niespodziewanej podejmują działania pochopnie i nierozważnie, bez rozpoznania przyczyn zagrożenia, atakując zazwyczaj źródło informacji o zagrożeniu (pilot, kierowca, przewodnik);
- 2) Interakcji złożonej, gdy osoby w sytuacji kryzysowej podejmują działania zmierzające do uspokojenia emocji, znalezienia przyczyn zagrożenia (oraz jak największej liczby obiektywnych danych na jego temat), dokonują analizy zebranych danych w celu znalezienia możliwych rozwiązań, a następnie wybierają rozwiązanie najbardziej skuteczne i przystępują do działania, którego efektem powinno być rozwiązanie zaistniałej sytuacji.

W pracy pilota, przewodnika czy animatora istotne jest, aby potrafił on rozpoznać w grupie osoby charakteryzujące się określonym typem reakcji i odpowiednio zareagować w sytuacji kryzysowej. Osoby reagujące zgodnie ze schematem interakcji prostej wymagają bowiem uspokojenia i pomocy w zapanowaniu nad emocjami, osoby o interakcji złożonej zaś szukają odpowiedzi i mogą być pomocne w rozwiązywaniu problemów.

Niezbyt często podczas imprezy turystycznej zdarzają się sytuacje problemowe (mogą wynikać np. z awarii środków transportu, sytuacji zdrowotnej uczestników, czy zjawisk pogodowych), z rozwiązaniem których pilot (przewodnik, animator) nie jest w stanie poradzić sobie samodzielnie. Jednakże w takiej sytuacji może on odwołać się do **zasady logiki kolektywnej (burzy mózgów)** i spróbować znaleźć rozwiązanie wspólnie z uczestnikami imprezy. Połączenie wiedzy i doświadczenia kilku osób, o zróżnicowanych profesjach, wykształceniu i zainteresowaniach, może przyczynić się do znalezienia skutecznego rozwiązania.

Dodatkowym aspektem pracy pilota (przewodnika, animatora) z grupą jest fakt, iż składa się ona z konkretnych osób, których cechy osobowościowe (i/lub charakterologiczne) mogą stwarzać problemy w trakcie realizacji imprezy. Do najbardziej

¹⁸⁶ *Obsługa ruchu turystycznego*, red. B. Meyer, *op. cit.*, s. 159.

¹⁸⁷ Chyba, że umowa podpisana przez uczestników z organizatorem stanowi inaczej.

¹⁸⁸ *Obsługa ruchu turystycznego*, red. B. Meyer, *op. cit.*, s. 159.

problemowych osób można zaliczyć: malkontentów (stałe niezadowolonych z jakości usług, formy obsługi, pogody, walorów turystycznych), ludzi niezdyscyplinowanych i niepunktualnych (przysparzają wielu problemów organizacyjnych) oraz osoby o tendencjach dominujących, które zawsze dążą do narzucenia swojego zdania pozostałym uczestnikom (i pilotowi).

Poza cechami osobowościowymi i charakterologicznymi, turystów różni także motywacje uczestnictwa w imprezie, sposób przygotowania do imprezy czy charakter kontaktu ze środowiskiem miejscowym. Motywy wyjazdu i związane z nimi zachowania pozwalają na wyróżnienie turystów zorientowanych na (według M. Bassanda)¹⁸⁹:

- rozrywkę i zabawę,
- poznanie zabytków, innych kultur,
- kontakt z przyrodą,
- odwiedzenie jak największej liczby atrakcji w jak najkrótszym czasie.

W wersji rozszerzonej (według K. Przeclawskiego) można zidentyfikować następujące typy turystów¹⁹⁰:

- poznawczy obejmujący osoby, których celem jest obcowanie z naturą, kulturą lub/i ludźmi;
- integracyjny odnoszący się do osób, których głównym celem są relacje w grupie społecznej, z którą realizują wyjazd (rodzina, znajomi, osoby nowo poznane);
- zadaniowy, dla którego wyjazd ma służyć realizacji konkretnego zadania, np. powiększenie zbiorów egzotycznych masek lub fotografii morza;
- rozrywkowy i rozrywkowo-wypoczynkowy obejmujący osoby chcące oderwać się od codzienności;
- wyczynowy, do którego należą osoby realizujące różne formy turystyki aktywnej (wspinaczka, turystyka rowerowa, narciarska i in.);
- zdrowotny, dla którego kluczowe znaczenie ma dbałość o kondycję i zdrowie;
- kontemplacyjny obejmujący osoby uczestniczące w pielgrzymkach czy szukające miejsc odosobnionych w celach medytacyjnych.

Uwzględniając poziom merytorycznego przygotowania turystów do imprezy, można wyróżnić¹⁹¹:

- 1) **Turystów przygotowanych**, którzy z różnych względów (często są to pasjonaci) są bardzo dobrze zorientowani w zagadnieniach dotyczących obszaru (obiektów) będącego celem imprezy (jego historii, geografii, ekonomii, aktualnej sytuacji);
- 2) **Turystów nieprzygotowanych**, którzy nie mają zbyt wielkiej (lub żadnej) wiedzy na temat odwiedzanych obszarów (obiektów), wśród których można wskazać¹⁹²:

¹⁸⁹ Klient na rynku..., *op. cit.*, s. 248.

¹⁹⁰ A. Niezgoda, P. Zmysłony, *op. cit.*, s. 164.

¹⁹¹ Pilotaż wycieczek..., *op. cit.*, s. 137.

¹⁹² Obsługa ruchu turystycznego, red. B. Meyer, *op. cit.*, s. 160.

- a) wrażliwych entuzjastów, którzy chętnie zwiedzają obiekty przewidziane w programie, a dodatkowo chcieliby poznać wszystkie inne atrakcje turystyczne, które znajdują się w odwiedzanym regionie,
 - b) turystów pasywnych, którzy nie przejawiają własnej inicjatywy ani nadmiernej chęci do zwiedzania i poszerzania swojej wiedzy,
 - c) snobów turystycznych, którym nie zależy na rzetelnym poznaniu zwiedzanych obiektów i regionów, ale „zaliczeniu” tych elementów, które są akurat najbardziej modne (lub znane);
3. **Pseudoturystów**, których z różnych względów nie interesuje program merytoryczny imprezy, gdyż cel ich wyjazdu to najczęściej rozrywka, praca lub handel.

Intensywność i charakter kontaktów turysty z odwiedzanym środowiskiem pozwala na wyróżnienie następujących typów turystów (według E. Cohena)¹⁹³:

- **zorganizowany turysta masowy** – turysta uczestniczący w turystyce masowej, podróżujący w sposób zorganizowany, przywiązany do zwyczajów własnego środowiska, w **żaden sposób nie identyfikuje się z kulturą odwiedzanych miejsc**;
- **indywidualny turysta masowy** – turysta uczestniczący w turystyce masowej, ale wybierając popularne szlaki/miejsca/terminy realizuje wyjazd w sposób indywidualny, stara się chociaż powierzchownie poznać miejscową kulturę;
- **eksplorator** – turysta podróżujący indywidualnie, omijający trasy i terminy turystyki masowej, nastawiony na poznanie nowych kultur, skłonny do rezygnacji z niektórych przyzwyczajzeń, ale zachowujący podstawowe wymagania dotyczące komfortu i higieny;
- **drifter** – turysta nastawiony na maksymalną integrację z kulturą odwiedzanego regionu, skłonny do całkowitej rezygnacji ze swoich przyzwyczajzeń, spontanicznie podejmujący decyzje dotyczące podróży.

Ze względu na różnice charakteryzujące uczestników imprezy turystycznej mogą wśród nich pojawić się **konflikty interpersonalne**¹⁹⁴, które najczęściej wynikają z konfliktu¹⁹⁵: **interesów** (gdy dwie lub więcej osób rywalizują o to samo dobro, np. pokój z balkonem, miejsce przy oknie w autokarze), **postaw** (co dotyczy zarówno kwestii światopoglądowych, jak i postawy wobec imprezy) bądź **adaptacyjnych** (gdy grupa jest bardzo zróżnicowana pod względem wieku, sprawności fizycznej, czy stylu bycia). Zadaniem pilota jest niedopuszczenie do sytuacji, których efektem jest konflikt interpersonalny w grupie. Służy temu dobry obieg informacji w grupie (szczególnie o charakterze organizacyjnym), stała obserwacja nastrojów panujących w grupie i unikanie sytuacji, w których różnice interesów, poglądów, postaw mogą się ujawnić czy

¹⁹³ Klient na rynku..., *op. cit.*, s. 244.

¹⁹⁴ Oznaczających, że działania jednej osoby (grupy osób) uniemożliwiają lub utrudniają działania innej osoby (grupy osób), [za:] *Vademecum pilota grup turystycznych*, red. G. Golebski, Poznań 2001, s. 204.

¹⁹⁵ *Pilotaż wycieczek...*, *op. cit.*, s. 140.

potęgować. Jednak w sytuacji, gdy nieporozumienia pomiędzy uczestnikami zagrażają realizacji imprezy lub następuje stała eskalacja konfliktu, wywołująca stres i niezadowolone w grupie, zadaniem pilota jest podjęcie próby rozwiązania konfliktu. Podstawowe techniki wykorzystywane w takiej sytuacji to mediacja lub arbitraż¹⁹⁶. **Mediacja** zakłada osiągnięcie kompromisu pomiędzy skonfliktowanymi stronami (przy udziale pilota), **arbitraż** zaś oznacza narzucenie rozwiązania uznanego przez pilota za najlepsze (w wyjątkowych sytuacjach, gdy brak jest czasu na prowadzenie mediacji i/lub brak kontaktu między stronami). W sytuacji, gdy **pilot wejdzie w konflikt z grupą** (bądź jej częścią), powinien podjąć negocjacje zmierzające do jego rozwiązania¹⁹⁷. Dla osiągnięcia sukcesu przez pilota, najbardziej przydatne może okazać się zastosowanie jednej z dwóch strategii¹⁹⁸:

- **strategii nagrody**, która polega na pokazaniu korzyści, jakie osiągnie uczestnik po skorzystaniu z jego propozycji (np. zobaczy coś niezwykłego, nie zmarnuje czasu, wykorzysta wyjątkową szansę);
- **strategii emocji dodatnich**, która polega na przekonaniu uczestnika, że ustępując ze swojego stanowiska i przyjmując propozycję pilota, będzie miał powód do dumy (za imponuje grupie i znajomym, okaże się bardziej opanowany, rozsądny, zgodny itp.)

Świadomość różnorodności typów turystów wraz ze znajomością specyfiki ich zachowań może pomóc pilotowi (przewodnikowi, animatorowi) w budowaniu relacji z grupą, unikaniu sytuacji konfliktowych i realizacji imprezy na jak najwyższym poziomie.

3.1.3. Kwalifikacje i kompetencje pilota i przewodnika turystycznego

Piloci i przewodnicy należą do grupy osób zatrudnionych w bezpośredniej obsłudze turysty. Osoby te powinny wykazać się specyficznymi cechami i predyspozycjami, między innymi takimi, jak: praktyczne przygotowanie do zawodu, posiadanie dobrej sprawności fizycznej i znajomość języków obcych. Dobry pracownik obsługi ruchu turystycznego powinien wykazywać znajomość psychologii i zjawisk społecznych towarzyszących branży turystycznej.

Pilot i przewodnik pracują dla ludzi i z ludźmi, dlatego by móc kierować grupą, a zarazem z nią współpracować, niezbędne jest posiadanie przez pilota i przewodnika cech oraz umiejętności między innymi takich, jak¹⁹⁹:

¹⁹⁶ *Vademecum pilota...*, *op. cit.*, s. 206.

¹⁹⁷ *Obsługa ruchu turystycznego*, red. B. Meyer, *op. cit.*, s. 162.

¹⁹⁸ *Pilotaż wycieczek...*, *op. cit.*, s. 142.

¹⁹⁹ J. Skommer, Z. Skommer, *Wybrane zagadnienia psychologiczne w pracy pilota wycieczek*, [w:] *Vademecum pilota...*, *op. cit.*, s. 196–197; *Kompendium pilota wycieczek*, red. Z. Kruczek, Kraków 2002, s. 112–113.

- 1) Wysokie kwalifikacje merytoryczne:
 - Przewodnik: duża wiedza ogólna i specjalistyczna, perfekcyjna znajomość topografii regionu czy miasta, wszechstronność zainteresowań oraz umiejętność przekazywania informacji w interesujący sposób, który obejmuje umiejętność różnicowania (na informacje podstawowe, szczegółowe i uzupełniające) i selekcji podstawowych informacji, stosowanie powtórzeń, porównań, nawiązań, odwołań do utrwalonych obrazów/wzorców oraz podsumowań. Prawidłowe przekazanie informacji stwarza szansę na jej właściwą i trwałą percepcję.
 - Pilot: kompetencja oznacza wiedzę na temat: techniki pilotażu, zagadnień prawnych w turystyce, przepisów paszportowo-celnych, realizacji obrotu gotówkowego i bezgotówkowego w kraju i za granicą, negocjacji cenowych, rozwiązywania standardowych i niestandardowych problemów występujących podczas realizacji imprezy, odwiedzanych obszarów, w tym informacji z zakresu: obowiązującego prawa, norm i przepisów administracyjnych, tradycji, zasad, środowiska geograficznego, walorów turystycznych, zagospodarowania i gospodarki turystycznej. Kompetencja zapewnia pilotowi wiarygodność, grupie zaś daje poczucie bezpieczeństwa.
- 2) Komunikacja interpersonalna, ma podstawowe znaczenie w pracy pilota i przewodnika, wymagającej stałego kontaktu z grupą turystyczną. W procesie porozumiewania się wykorzystywane są dwa rodzaje komunikacji: niewerbalna i werbalna²⁰⁰.
 - Komunikacja niewerbalna (mowa ciała) polega na przekazywaniu informacji bez użycia słów, do jej elementów zaś zalicza się: kontakt wzrokowy, mimika, gestykulacja i postawa ciała, przestrzeń i odległość między uczestnikami komunikacji. Za pomocą komunikacji niewerbalnej najczęściej wyrażane są emocje, przenoszone postawy, a także przekazywane są informacje na temat własnych cech osobowościowych. Znaczenie komunikacji niewerbalnej jest bardzo duże, ponieważ występuje niezależnie od komunikacji werbalnej, a dodatkowo zdecydowanie trudniej jest ją kontrolować i przekazywać za jej pomocą informacje niezgodne ze stanem faktycznym.
 - Komunikacja werbalna polega na przekazywaniu intencji, myśli i uczuć przez słowa, które człowiek wypowiada. W pracy pilota i przewodnika ważne są obie formy komunikowania się, szczególnie że dzięki nim nie tylko uzyskują oni informacje od grupy, ale również sami udzielają informacji. Zadaniem komunikacji werbalnej jest jak najbardziej precyzyjne przekazywanie informacji oraz intencji za pomocą przekazu słownego. Sposób, w jaki zostanie sformułowany i przekazany komunikat, ma decydujące znaczenie dla prawidłowego odbioru informacji. W grupie turystycznej ważne jest, aby komunikat dotarł do wszystkich uczestników, w tym samym czasie (w przybliżeniu) oraz by przekazywane informacje były jasne i jednoznaczne.

²⁰⁰ P. Thomson, *Sposoby komunikacji interpersonalnej*, Poznań 1998, s. 78.

- 3) Określone cechy osobowościowe, do których można zaliczyć: sumienność, otwartość na doświadczenia, potrzebę doksztalcania i wzbogacania osobowości, ekstrawersję (której poziom wskazuje na łatwość nawiązywania kontaktów oraz poziom aktywności i zdolności do odczuwania pozytywnych emocji, optymizm, pogoda ducha), empatię (która oznacza umiejętność wnioskowania o cudzych stanach emocjonalnych i zdolność do ich współodczuwania, co pomaga np. w rozwiązywaniu konfliktów), ugodowość (pilota powinien charakteryzować średni poziom ugodowości).
- 4) Umiejętności organizacyjne (zaradność, elastyczność), dające uczestnikom poczucie bezpieczeństwa i wzbudzające zaufanie do pilota. Obejmują one: przygotowanie dobrego planu na każdy dzień, doskonałą orientację w terenie, wyczuwanie czasu, wypracowane metody rozdziału pokoi, poruszania się po mieście, organizacji posiłków, informacji itp.
- 5) Kompetencje psychologiczne, tj. umiejętność trafnej oceny potrzeb turystów, łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych, dostosowanie własnego zachowania do zmieniających się sytuacji zewnętrznych. Pilot powinien umiejętnie ocenić poziom zainteresowań uczestników, aby móc dobierać odpowiednie treści do przekazywania. Pilot określa, kiedy może być stanowczy, zdecydowany, kiedy zaś może oddać inicjatywę grupie.
- 6) Wiedza ekonomiczno-finansowa, w tym obszarze zagadnień pilot powinien wykazać się następującymi umiejętnościami:
 - umieć realizować obrót gotówkowy i bezgotówkowy, znać przepisy dotyczące tych zagadnień, obowiązujące limity, sposoby rozliczenia itp.,
 - posiadać umiejętność negocjacji cenowych, uzyskiwania zniżek, upustów itp.,
 - umiejętność dochowania tajemnicy handlowej.

Wśród cech pilota i przewodnika nie bez znaczenia pozostaje prezencja (obejmująca estetykę ubioru), znajomość (i stosowanie) zasad *savoir-vivre* oraz wysoki poziom etyki zawodowej w tym umiejętność przestrzegania swoich praw i obowiązków.

3.1.4. Animacja czasu wolnego

Edukacja rekreacji i turystyki to szeroki zakres działań o charakterze pedagogicznym obejmujących rozwijanie celowych potrzeb, kształtowanie otwartych postaw, zamiłowania i nawyków, popularyzowanie wzorów, a także wyposażenie człowieka w określone wiadomości i umiejętności, pozwalające na udział w sporcie, rekreacji i turystyce. Znaczącym działaniem jest także kształcenie motywacji, gdyż uważa się, że w momencie wytworzenia w procesie wychowania dostatecznie silnej motywacji, kiedy potrzeby rekreacyjno-turystyczne będą trwale ukształtowane, pomimo wielu przeszkód zostanie wybrany aktywny sposób spędzania czasu wolnego, a przynaj-

mniej jego części. Dla wyrobienia takiej postawy wobec rekreacji i turystyki potrzebny jest odpowiedni system działań nastawiony na aktualne i prognostyczne zapotrzebowanie społeczne w tym zakresie.

W popularyzowaniu wzorów aktywnego wypoczynku i podnoszenia kultury wolnego czasu szczególną rolę spełnia dziedzina animacji, którą T. Wolańska definiuje jako intencjonalne kierowanie ludźmi w ich czasie wolnym poprzez włączanie ich bezpośrednio do określonej aktywności. Celem tak rozumianej animacji jest wzbogacanie czasu wolnego wartościami, które dają szansę autentycznego zaspokajania specyficznych potrzeb człowieka, a także rozwijania i kształtowania tych potrzeb²⁰¹.

Animacja zawiera w sobie: inicjowanie, zachęcanie, pobudzanie, ożywianie, doradzanie, promowanie, instruowanie, organizowanie. Specjaliści w dziedzinie ruchu to animatorzy. Muszą oni przełamać stereotyp, że czas wolny to prywatna sprawa jednostki, że nakłanianie do ćwiczeń to ingerencja w prawo do wyboru sposobu życia. Działalność animatora związana jest głównie z takimi środowiskami, jak: szkoła, zakład pracy, osiedle mieszkaniowe oraz z placówkami rekreacyjnymi, które są instytucjami powołanymi wyłącznie dla zaspokajania potrzeb rekreacyjnych. Ich podstawowym zadaniem jest stworzenie warunków do aktywnego wypoczynku, a także dostarczanie wzorów wykorzystania czasu wolnego (case study 3.6.3).

Animator pracując w różnych środowiskach społecznych, powinien pełnić co najmniej trzy role społeczne. Należą do nich²⁰²:

- 1) **Rola propagatora** – jest nim człowiek o władnięty idea, w którą głęboko wierzy, stosuje się do jej wymogów i każdym sposobem próbuje ją upowszechnić w najbliższym otoczeniu. Musi posiadać gruntowną wiedzę na temat naukowych i społecznych znaczeń tej dziedziny. Powinien wiedzieć, jaki jest aktualny stan zdrowia i wydolność społeczności, z którą pracuje, jakie są przyczyny niedostatków, gdzie szukać i jak nazwać zagrożenia oraz co robić, aby poprawić istniejący stan rzeczy.
- 2) **Rola lidera** – polega na nieformalnym przywództwie i pierwszeństwie w znajomości dziedziny i działaniach:
 - pierwszy, który wziął sprawy rekreacji w swoje ręce,
 - pierwszy, który zabiega o sprawy rekreacji,
 - ten, który chce zmienić świadomość społeczną w zakresie kultury fizycznej,
 - wdraża w życie społeczności nawyki aktywnego stylu życia.
- 3) **Rola organizatora** przejawia się w konkretnych działaniach animatora. Organizuje on zespoły ludzi, którzy spędzają swój wolny czas w sposób społecznie akceptowany. Organizuje zajęcia i imprezy, przygotowuje obiekty rekreacyjne na terenie swojego działania. Organizuje spotkania z autorytetami w danej dyscyplinie w celu rozpowszechnienia idei aktywności ruchowej.

²⁰¹ T. Wolańska, *Rekreacja ruchowa*, [w:] *Raport o kulturze fizycznej w Polsce*, Warszawa 1989.

²⁰² M. Napierała, R. Muszkieta, *Wstęp do teorii...*, *op. cit.*, s. 145.

Animator potrzebuje jako kwalifikacji: pogodnego ducha, gotowości do nawiązywania kontaktów, naturalnej sympatii do ludzi, przyjaznego stosunku do otoczenia, umiejętności emocjonalnego angażowania się, wykazywania entuzjazmu w działaniu, inicjatywy oraz elastyczności w stosowaniu różnych rozwiązań oraz łatwości nawiązywania kontaktów z ludźmi. Do pożądanych cech animatora zaliczyć można: zdolności sugestywne, wrażliwość uczuciową i intelektualną, poczucie humoru, tolerancję. Animator powinien posiadać zasób umiejętności sportowo-ruchowych, dużą wiedzę krajoznawczą, znać różne socjotechniki, mieć wiarę w swą działalność.

J.B. Bączek wyróżnia cztery najczęściej spotykane formy pracy animatora czasu wolnego²⁰³:

- 1) **Kids Entertainer** – animator zajmujący się grami i zabawami dla dzieci i młodzieży (najczęściej od 3 do 16 lat).
- 2) **Sport Entertainer** – animator organizujący, sędziujący i koordynujący rozrywki sportowe turystów.
- 3) **Show Entertainer** – animator zajmujący się wieczornymi występami (np. karaoke, skecze, wybory miss hotelu itp.).
- 4) **All-Round Entertainer** – animator pełniący wszystkie powyższe role jednocześnie – wszechstronny. W praktyce takich animatorów jest najwięcej.

Animatorzy powinni pamiętać, że ich właściwym powołaniem jest zjednywać. Jest to jedna z tajemnic powodzenia pedagogicznego i propagującego w dziedzinie rekreacji ruchowej i turystyki. S. Toczek-Werner przywołuje metody, którymi animator może oddziaływać na postawę człowieka²⁰⁴:

- metoda „**pozytywnej argumentacji zdrowotnej**”, to metoda perswazyjna, skierowana na tworzenie odpowiedniej wartości emocjonalno-oceniającej, poprzez ukazywanie pozytywnych dla zdrowia skutków pewnych form rekreacji następuje pozytywne wzmocnienie, gdyż zdrowie jest wartością centralną naszego systemu wartości (jest skuteczniejsza niż argumentacja negatywna o zdrowiu);
- metoda **argumentacji hedonistycznej** – skuteczna metoda kształtowania komponentu emocjonalno-oceniającego, która polega na podkreśleniu „efektów przyjemnościowych” rekreacji ruchowej i turystyki. Nie troska o własne zdrowie, a możliwość wesołej przygody, przeżycia radości, poznania ciekawych ludzi, wspólnego pogrania, jest propagowanym celem aktywności rekreacyjno-turystycznej;
- metoda „**przeżycia współuczestniczącego**” – polega na doprowadzeniu odbiorcy do sytuacji jego bezpośredniego uczestnictwa; zajęcia powinny być atrakcyjne emocjonalnie;
- metoda **naśladownictwa** – prezentacja określonej postawy i zachowań rekreacyjno-turystycznych przez osobę uznaną za autorytet, wykorzystywaną w stałych grupach ćwiczebnych, nastawioną na rekreację indywidualną, jak aerobik, kulturystyka.

²⁰³ J.B. Bączek, *Animacja czasu wolnego w turystyce*, Warszawa 2009, s. 8.

²⁰⁴ *Podstawy rekreacji i turystyki*, red. S. Toczek-Werner, *op. cit.*, s. 35–36.

Animator, propagując strategię i technikę oddziaływań, musi znać i umieć wykorzystać bodźce zewnętrzne, rozbudzające zainteresowania poznawcze i skłaniające ludzi do określonych zachowań. Dotyczy to²⁰⁵:

- infrastruktury przestrzennej rekreacji i turystyki,
- atrakcyjnych ofert organizacyjnych i programowych rekreacji i turystyki,
- środków masowej komunikacji.

Pomocną w skutecznym oddziaływaniu animatora rekreacji niewątpliwie jest znajomość i percepcja funkcjonujących w szeroko rozumianej kulturze fizycznej ogólnych prawidłowości i zasad. W warunkach współczesnej rekreacji najbardziej przydatne zasady formułuje się następująco²⁰⁶:

- 1) **Zasada motywacji** – kształtowanie osobowości, opanowanie wiedzy o rekreacji oraz sposobów rekreacyjnego działania są skuteczniejsze, im silniejsze powody skłaniają jednostki do działania.
- 2) **Zasada aktywności** – im większe jest zaangażowanie animatora – tym większe są sposoby form aktywności.
- 3) **Zasada praktyczności** – dochodzenie jednostki poprzez praktyczne działanie do poznania, a w oparciu o poznanie skutecznego weryfikowania własnych zachowań rekreacyjnych.
- 4) **Zasada trwałości** – polega na włączaniu w najszerszym zakresie specyficznych czynności myślowo-pamięciowych, regulujących czas, kolejność i sposób wiązania tego, co nowe, z poprzednim doświadczeniem jednostki.
- 5) **Zasada receptywności** – kształtowanie postaw, opanowanie wiedzy o rekreacji i sposobów rekreacyjnego działania staje się tym skuteczniejsze, im łatwiejsza jest treść działalności rekreacyjnej, im są one przystępniejsze poznawczo i uczuciowo.

Rodzaje czynności instruktora rekreacji, animatora, realizatora kierowania ruchem²⁰⁷:

- czynności przygotowawcze – każde zadanie wymaga zastosowania innych środków dydaktycznych, innego ustawienia ćwiczących, innego zabezpieczenia przed urazami;
- czynności motywujące – powiązane z powstaniem emocji: wywołanie zainteresowania, stosowanie dodatkowych bodźców motywujących (pochwały, uwagi, nakiazy), ocena wysiłku poprzez porównywanie;
- czynności informujące – krótkie, dostatecznie szczegółowe, nieprzeładowane treściami drugorzędnymi; warunkiem jest wiedza na wybrany temat: podanie nowych informacji, podanie nazwy i znaczenia danej czynności ruchowej, zwięzły opis czynności, objaśnienie związków pomiędzy elementami danego zadania, pokaz ćwiczenia;

²⁰⁵ *Ibidem*, s. 36.

²⁰⁶ M. Napierała, R. Muszkieta, *Wstęp do teorii ...*, *op. cit.*, s. 146.

²⁰⁷ *Ibidem*, s. 147.

- czynności kontrolne – ćwiczący musi być świadomym współtwórcą własnych sukcesów;
- czynności naprowadzające – znalezienie trudności lub przyczyn niezdecydowania, ustalenie istoty trudności, podanie wskazówek, uwag;
- czynności korekcyjne – korygowanie synchroniczne (gdy ćwiczący popełnia proste błędy, a prowadzący informuje o nich na bieżąco), korygowanie szybkie (prowadzący przerywa ćwiczenie i ponownie demonstruje), korygowanie opóźnione (poprzez usuwanie przyczyn w czasie późniejszym);
- czynności zabezpieczające – prowadzący zajęcia odpowiedzialny jest za wywieszanie regulaminów sal gimnastycznych, hali, pływalni, boiska, szkolenie w zakresie samoobrony.

Zajęcia rekreacyjne powinny być prowadzone w sposób urozmaicony, a ćwiczący powinni znaleźć w nich element rozrywki i odprężenia. Dlatego na instruktorze rekreacji spoczywają podstawowe zadania:

- sprawdzenie bezpieczeństwa miejsca ćwiczenia;
- wybranie takiej formy aktywności, która będzie dostępna dla wszystkich uczestników;
- sprawne przeprowadzenie podziału na grupy ćwiczebne z właściwym doбором uczestników;
- wytłumaczenie celu, omówienie przepisów i szczegółów technicznych ćwiczenia;
- udzielenie odpowiedzi na pytania uczestników, omówienie przebiegu zajęć.

Zniechęcenie do aktywności fizycznej może pojawić się z powodu braku sukcesu, nieszczęśliwego wypadku i kontuzji. Hamulcem może być też nieudolny, nudny instruktor rekreacji, prowadzący mało ciekawe zajęcia, ośmieszanie przez niego osób mało zdolnych ruchowo, konflikty w grupie ćwiczebnej.