

PILOT WYCIECZEK

Kod zawodu:

511301

1. Zadania zawodowe

Pilot wycieczek to przedstawiciel organizatora turystyki, który towarzyszy uczestnikom imprezy turystycznej podczas wyjazdu, zapewnia im bezpieczeństwo, sprawuje opiekę nad nimi i czuwa nad sposobem wykonania na ich rzecz usług na właściwym poziomie. Ponadto wskazuje lokalne atrakcje oraz przekazuje podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca. Za sprawą pilota klient powinien spędzić czas w sposób miły, ciekawy, niezapomniany.

Pilot wycieczek pełni również rolę reprezentanta, ponieważ reprezentuje grupę w miejscach jej pobytu (restauracje, hotele, galerie). Jest tzw. administratorem wycieczki.

Ma wszystkie dokumenty wyjazdowe (bilety, vouchery, paszporty) i środki finansowe na niezbędne opłaty. Zajmuje się czynnościami związanymi z zakwaterowaniem uczestników, pobiera rachunki lub potwierdzenia realizacji usługi. W czasie podróży opowiada o miejscach, do których i przez które podąża wycieczka. Nawiązuje do historii, obyczajów, zwyczajów, polityki czy kultury danego regionu. Zatem musi on bardzo dobrze orientować się w wielu dziedzinach, takich jak: historia, geografia, kultura i sztuka, polityka.

W sytuacjach awaryjnych na trasie podejmuje decyzje w imieniu biura podróży, czasami musi być pośrednikiem pomiędzy uczestnikami wyjazdu, a organizatorem usługi. Dlatego niezbędna w tym zawodzie jest umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi i umiejętności empatyczne, czyli wczuwanie się w problemy innych, rozumienie osób w różnym wieku, które mogą być

zmęczone zwiedzaniem i podróżą. Reaguje na potrzeby i prośby poszczególnych uczestników wycieczki, a nie tylko wówczas, kiedy problem jest zbiorowy. Łagodzi konflikty, o które przecież nietrudno w grupie często przypadkowych osób. Czasem też musi przybrać postać negocjatora, gdy prowadzi rozmowy z osobami odpowiedzialnymi za prawidłowy przebieg wycieczki, np. z hotelarzami, którzy nie dotrzymali warunków umowy. Zatem pilot powinien wykazywać się wyrozumiałością, taktem, cierpliwością, opanowaniem i nie mieć jakichkolwiek uprzedzeń do konkretnych osób. W pracy pilota niezbędna jest podzielność uwagi oraz spostrzegawczość. Przydatne w tym zawodzie są: dobra pamięć, wyobraźnia przestrzenna i myślenie twórcze, a także zdolność koncentracji uwagi. W sytuacjach nieprzewidzianych (opóźnienie na drodze, brak rezerwacji w hotelu, restauracji, itp.) osoba taka musi wykazać się umiejętnością podejmowania szybkich i trafnych decyzji oraz zdolnościami przekonywania, zachowując przy tym spokój i tzw. zdrowy rozsądek.

Pilot wycieczek pracuje w różnych miejscach: w budynkach (hotele, restauracje, muzea, galerie), na wolnym powietrzu podczas zwiedzania, gdzie stale towarzyszy grupie oraz w czasie podróżowania - w kabinach środków transportu (autokar). Przy wykonywaniu tego zawodu uciążliwością może być fakt, iż praca wykonywana jest w zmiennych warunkach pogodowych, w niskich lub wysokich temperaturach, w słoneczne jak i deszczowe dni. Zlecenie wykonuje samodzielnie, najczęściej sam organizuje sobie pracę. Organizator przygotowuje program wycieczki, a pilot odpowiada za jego zrealizowanie.

Pracy nie da się zamknąć w ramy czasowe, ponieważ pilot pracuje w zależności od otrzymanego zlecenia, czas pracy jest ruchomy i zazwyczaj przekracza 12 godzin na dobę. Mówi się, że jego doba ma więcej niż 24 godziny. Godziny te nie są stałe i zależą od programu grupy turystycznej. Praca odbywać się może w dzień i w nocy, np. wtedy, gdy atrakcje jakiegoś miejsca można obejrzeć tylko w nocy albo podczas nocnej podróży. Pracuje często również w niedziele i święta oraz soboty. W bardzo dużym stopniu charakter pracy wymaga od niego przemieszczania się na dużych odległościach, w mniejszym - pobytu poza granicami kraju. Pilot może zajmować się turystami polskimi, którzy wyjeżdżają na wycieczki po kraju i za granicę, jak też turystami z zagranicy, którzy odwiedzają Polskę. Dlatego niezbędna do wykonywania tego zawodu jest znajomość języków obcych, szczególnie angielskiego, niemieckiego, francuskiego, rosyjskiego, włoskiego lub hiszpańskiego.

Pilot wycieczek pracuje słowem, w związku z tym nieodzownym jest posiadanie umiejętności łatwego wypowiedania się w mowie. Od tego, w jaki sposób będą formułowane i wypowiedane myśli, zależy zrozumienie przez wszystkich uczestników treści przekazywanych przez niego. Od pilota wymaga się również wyobraźni, inicjatywności, poczucia humoru, ciekawych pomysłów, bo to on ma zapewnić grupie udaną i ciekawą wycieczkę. Wielogodzinna praca bywa wyczerpująca, zwłaszcza że często odbywa się w szybkim tempie i wymaga przerzucania się z jednej czynności na drugą. Dlatego pilot powinien być wytrzymały na długotrwały wysiłek. Przydatnymi w tym zawodzie okazują się zdolności pilota w sferze artystycznej, wykorzystując swój talent może uatrakcyjnić, a przez to umilić wycieczkę – w czasie podróży albo podczas pobytu na miejscu, zachęcić grupę do wspólnego śpiewania, opowiadania dowcipów, sam może zaprezentować grę na instrumencie.

2. Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Zgodnie z ustawą z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz. U. z 2013, poz. 829), zniesione zostało wydawanie państwowych uprawnień do wykonywania zadań pilota wycieczek. W związku z tym brak jest aktualnie podstawy prawnej, aby marszałkowie województw lub inne organy administracji publicznej wydawały tego typu dokumenty, tj. legitymacje i identyfikatory. Od stycznia 2014 roku w związku z tzw. deregulacją - zwolnienie pilotów z obowiązkowych kursów i egzaminów - nie jest wymagane posiadanie urzędowej legitymacji i identyfikatora pilota wycieczek.

Ministerstwo Sportu i Turystyki i urzędy marszałkowskie nie mają już formalnych podstaw ewidencjonowania i kontrolowania pilockiego sektora turystyki. Jedynie, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, zał. do obwieszczenia Marszałka Sejmu RP z dnia 10 stycznia 2014 r., poz. 196), osoba imiennie upoważniona przez marszałka województwa dokonuje kontroli pilota wycieczek w zakresie spełnienia formalnych wymogów kwalifikacyjnych i poprawności wykonywania zadań (art. 29 ustawy).

Zawód pilota został zwolniony od prawnych regulacji poza wymogiem niekaralności, której teoretyczna weryfikacja leży już po stronie firm zatrudniających swoich pracowników (czyli faktycznej niekaralności nikt już nie weryfikuje). Osoba, która chce wykonywać ten zawód

musi być pełnoletnia, posiadać wykształcenie średnie oraz zaświadczenie o niekaralności za przestępstwa umyślne lub inne popełnione w związku z wykonywaniem zadań pilota wycieczek. Pracodawcy jednak ciągle wymagają dotychczasowego potwierdzenia uprawnień (legitymacja i identyfikator), a w rzeczywistości takowe wydać może każdy, np. biuro podróży lub organizator szkoleń, ale nie mają one żadnej prawnej formy, ani nie muszą być uznane np. przez władze innego państwa. Należy pamiętać, że podczas wykonywania zawodu poza granicami kraju, należy stosować się zarówno do przepisów polskich, jak i do przepisów odwiedzanego państwa. Jeżeli zawód pilota wycieczek jest regulowany, tzn. trzeba spełnić określone wymagania do jego wykonywania, wówczas ma zastosowanie Dyrektywa 2005/36/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 września 2005 r. w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych mówiąca o tym, iż państwa członkowskie mają obowiązek uznać kwalifikacje do wykonywania zawodu regulowanego, nabyte w innym państwie członkowskim. Usługodawca musi jednak uprzednio dopełnić odpowiednich formalności, poprzez złożenie zgłoszenia zamiaru świadczenia usług transgranicznych. Do takiego zgłoszenia należy dołączyć m.in. poświadczenie 2-letniej praktyki w wykonywaniu zawodu (dla zawodów, w których nie wydaje się państwowych uprawnień, m.in. w Polsce). Warto zauważyć, że zawód pilota wycieczek jest regulowany jedynie w kilku państwach Unii Europejskiej, m.in. Włochy, Słowenia. Niektóre biura podróży od osób zainteresowanych pracą w Turcji (obowiązek wizowy) wymagają legitymacji pilockiej i identyfikatora. Jeśli kandydat nie posiada takich dokumentów, nie dostanie wizy, a tym samym zatrudnienia. Według informacji z Ambasady Turcji, podstawą do legalnej pracy jako rezydent czy pilot wycieczek jest wiza pracownicza. Aby uzyskać wizę do pracy w turystyce należy przedstawić m.in. *„potwierdzenie trwania lub ukończenia studiów w zakresie turystyki wraz z kserokopią legitymacji studenckiej za zgodność z oryginałem (oryginał do wglądu) lub licencja pilota wycieczek”*. Jest to cytat ze strony ambasady, takiej też interpretacji trzymają się pracownicy ambasady. Natomiast niektóre biura podróży kierują się swoimi, odrębnymi zasadami.

3. Szanse zatrudnienia

Pilot wycieczek może pracować praktycznie z każdym organizatorem turystyki. W związku z tym, że rywalizacja na rynku pracy jest duża, warto pomyśleć o podjęciu współpracy z biurem podróży jeszcze w trakcie nauki. Co roku kilka tysięcy absolwentów studiów wyższych ma

wielotysięczną konkurencją absolwentów szkół średnich tego profilu. Trudności w znalezieniu zatrudnienia wydają się więc zrozumiałe. Na przestrzeni kilku lat zauważa się, że jest więcej chętnych niż wolnych miejsc pracy. Samozatrudnienie również jest możliwe, ale osoby pracujące w tym zawodzie rzadko zakładają własne firmy. Praca pilota odbywa się w terenie, więc trudnym wydaje się w tym samym czasie prowadzenie biura i wyjazd z grupą. Pilot pracuje na zlecenie w biurach podróży i im lepszą wyrobi sobie markę, tym lepsze będzie otrzymywał oferty pracy. Nie ma przeciwwskazań, by pracę w tym zawodzie podjęły osoby starsze. Przedział wiekowy obejmuje kandydatów od 18 do 60 lat. Warunkiem jest posiadanie dobrego zdrowia i kondycji oraz pełnej sprawności ruchowej. Jeżeli spełnione są te wymagania zdrowotne, których nikt nie weryfikuje, można rozpocząć pracę w charakterze pilota wycieczek. Obecne wymagania zniosły obowiązek przedstawienia zaświadczenia o stanie zdrowia umożliwiającym wykonywanie zadań pilota wycieczek. To osoba zainteresowana powinna sama określić swój stan zdrowia. Natomiast osoby pracujące w innym zawodzie a pragnące wykonywać zawód pilota jako dodatkowy, mogą pracować bez ograniczeń (po spełnieniu wymogu o posiadaniu średniego wykształcenia i niekaralności). Należy tylko tak zorganizować czas, by praca jako pilot nie kolidowała z etatową.

4. Podnoszenie kwalifikacji

Od pilota wycieczek niejednokrotnie wymaga się znajomości języka obcego, czasami nawet kilku. Owa umiejętność powinna być sprawdzona, o czym mówi Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 25 czerwca 2014 r. w sprawie egzaminów z języka obcego dla przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz. U. z 2014 r., poz. 869) i stanowi m.in.:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) skład komisji egzaminacyjnych języków obcych dla przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, zwanych dalej „komisjami egzaminacyjnymi”, kwalifikacje, sposób powoływania i odwoływania członków komisji egzaminacyjnych oraz sposób i tryb działania tych komisji;
- 2) procedurę przeprowadzania egzaminów z języków obcych;
- 3) wzór świadectwa wydawanego przez komisje egzaminacyjne.

§ 2. 1. Marszałek województwa powołuje osobną komisję egzaminacyjną dla każdego języka obcego, z którego przeprowadza się egzamin.

§ 8. 1. Egzamin z języka obcego jest przeprowadzany w jednym dniu i składa się z:

- 1) testu pisemnego z zakresu rozumienia sformułowań handlowych, urzędowych i krajoznawczych;
- 2) wypowiedzi pisemnej na zadany temat potwierdzającej umiejętność formułowania wypowiedzi w języku obcym;
- 3) rozmowy mającej na celu sprawdzenie płynnego posługiwania się językiem obcym. §

10. Osobie, która zdała egzamin z języka obcego, wydaje się świadectwo, którego wzór określa załącznik do rozporządzenia.