

**Piotr Gryszel**

Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu  
Wydział Gospodarki Regionalnej i Turystyki w Jeleniej Górze

# **Usługi przewodnictwa i pilotażu wycieczek jako element obsługi ruchu turystycznego. Wybrane problemy kształcenia i wykonywania zawodu**

## **Wstęp**

Specyfika usług turystycznych wynikająca m.in. z braku możliwości sprawdzenia jakości usługi przed jej zakupem ma istotny wpływ na podejmowanie decyzji o zakupie usługi przez klienta. Niezmiernie istotnym jest, aby zaoferowana usługa była zgodna z opisem zawartym w katalogu. Cały proces realizacji usługi turystycznej – w szczególności wycieczki – narażony jest na wiele niebezpieczeństw mogących wywołać negatywne wrażenie turysty, a tym samym jego niezadowolenie. Osobami mającymi duży wpływ na jakość świadczeń dostarczanych turystyce i wpływającymi na ogólny wizerunek całej usługi są przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek. Ich rola w bezpośredniej obsłudze ruchu turystycznego jest bardzo często bagatelizowana przez biura podróży i inne podmioty świadczące usługi turystyczne. Celem opracowania jest wskazanie roli przewodników turystycznych i pilotów wycieczek w bezpośredniej obsłudze ruchu turystycznego oraz analiza problemów związanych z ich kształceniem i wykonywaniem zawo-

du. W pracy zaprezentowano wyniki badań oceny usług przewodników i pilotów wycieczek przeprowadzonych latem 2006 r. wśród 350 turystów uczestniczących w wycieczkach organizowanych przez biura podróży w Karpaczu i Szklarskiej Porębie do Pragi, Drezna, Saskiej Szwajcarii, Czeskiego Raju, Skalnych Miast w Adršpachu i wędrowek po Karkonoszach.

## Przepisy regulujące działalność i zasady uzyskiwania uprawnień pilota wycieczek i przewodnika turystycznego w Polsce

Wraz z rozwojem podróży i pojawieniem się zjawiska turystyki zaczęły pojawiać się także usługi przewodnickie. Już w odległych czasach podróżnicy korzystali z usług informatorów – przewodników. Wiemy, że starożytna Grecja, Egipt, a potem Italia miały już swoich *cicerone*. Z usług przewodników, których zadaniem w tamtym czasie było nie tyle zabawianie podróżnych licznymi opowieściami, ale głównie wskazywanie drogi, korzystano bardzo często. Wraz z pojawieniem się typowo turystycznych motywów podróżowania pojawiły się także usługi przewodnickie, bardzo zbliżone do dzisiejszego znaczenia tego typu usług, a przed kandydatami na przewodników stawiano odpowiednie wymagania (*Przewodnictwo turystyczne...* 1986).

Także teraz uzyskanie uprawnień przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek wymaga spełnienia szeregu warunków ustalonych przez ustawę o usługach turystycznych oraz przez wydane na jej podstawie przepisy wykonawcze. Kwestie te regulują: Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268. z późn. zm.) oraz Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 17 stycznia 2006 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz. U. z 2006 r., Nr 15, poz. 104).

Na podstawie ustawy o usługach turystycznych, w Polsce, jako jednym z nielicznych krajów, oddzielono funkcję pilota wycieczek (ang. *tour lider*) od funkcji przewodnika turystycznego (ang. *guide*). Zgodnie z art. 3 ustawy przewodnik turystyczny to osoba zawodowo oprowadzająca turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielająca o nich informacji, natomiast pilot wycieczek to osoba towarzysząca, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług.

Uprawnienia przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek może otrzymać osoba, która:

- ukończyła 18 lat,
- ukończyła szkołę średnią,
- posiada stan zdrowia umożliwiający wykonywanie zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek,
- nie była karana za przestępstwa umyślne lub inne popełnione w związku z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek,

– odbyła szkolenie teoretyczne i praktyczne oraz zdała egzamin na przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek.

Szkolenia kandydatów na przewodników turystycznych oraz kursy pilotów wycieczek mogą organizować i prowadzić tylko te jednostki, które otrzymały upoważnienie na podstawie decyzji administracyjnej od marszałka województwa.

Nadawane uprawnienia są potwierdzeniem odpowiednich kwalifikacji do wykonywania zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek. Na podstawie ustawy o usługach turystycznych nadawane są obecnie trzy rodzaje uprawnień przewodnickich:

- przewodnika górskiego dla określonych obszarów górskich,
- przewodnika miejskiego dla poszczególnych miast (miasta wymienione w rozporządzeniu to: Gdańsk, Gdynia, Sopot (łącznie), Katowice z Górnośląskim Okręgiem Przemysłowym (łącznie), Kraków, Lublin, Łódź, Poznań, Szczecin, Toruń, Warszawa i Wrocław),

- przewodnika terenowego dla poszczególnych województw lub regionów.

Dodatkowo uprawnienia przewodników górskich podzielono na trzy klasy, w zależności od stopnia trudności tras i wycieczek.

Egzaminy przewodnickie przeprowadza odpowiednia komisja egzaminacyjna powołana przez marszałka województwa. Każdy egzamin składa się z trzech części – teoretycznej części pisemnej w postaci testu (30 pytań), teoretycznej części ustnej oraz części praktycznej odbywającej się w terenie. Dopiero po pozytywnym zdaniu egzaminu przed komisją egzaminacyjną można wystąpić do marszałka województwa o nadanie uprawnień przewodnika turystycznego.

Szkolenie przewodnickie obejmuje 250 godzin wykładów i ćwiczeń m.in. z następujących dziedzin: historia Polski, geografia turystyczna Polski, historia kultury w Polsce, ochrona przyrody i środowiska w Polsce, turystyka w Polsce, metodyka i etyka przewodnictwa, ogólne zasady bezpieczeństwa, podstawowe przepisy prawne w turystyce, wybrane zagadnienia z psychologii i socjologii – dla wszystkich rodzajów przewodnictwa. Ponadto przewodnicy górscy odbywają szkolenia z zakresu: podstawowych wiadomości o górach Europy i świata, geografii turystycznej gór Polski, zagadnień ochrony obszarów górskich, historii i organizacji turystyki górskiej w Polsce, zasad letniej i zimowej turystyki górskiej, bezpieczeństwa w górach. Kandydaci na przewodników górskich, miejskich i terenowych przechodzą szczegółowe szkolenie dotyczące obszaru ich uprawnień z następujących zagadnień: historia regionu lub miasta, środowisko geograficzne i jego ochrona, kultura i sztuka, etnografia i kultura ludowa, topografia, komunikacja, zagospodarowanie turystyczne, trasy dojazdowe, metodyka i technika prowadzenia wycieczek. Kurs dla kandydatów na przewodników górskich nie powinien trwać krócej niż 12 miesięcy, natomiast w przypadku przewodników górskich tatrzańskich nie krócej niż 24 miesiące. Każdy z kandydatów na przewodnika powinien uczestniczyć w terenowych wycieczkach szkoleniowych. Najbardziej rygorystycznie traktowani są pod tym względem kandydaci na przewodników górskich tatrzańskich, którzy muszą odbyć aż 65 dni zajęć praktycznych

i terenowych, pozostali kandydaci na przewodników uczestniczą w kilku lub kilkunastu wycieczkach szkoleniowych (w zależności od rodzaju zdobywanych uprawnień). Również każdy kandydat na przewodnika powinien odbyć od 2 do 5 wycieczek polegających na samodzielnym prowadzeniu grupy wycieczkowej pod kierunkiem instruktora.

Szkolenie pilotów wycieczek obejmuje 120 godzin wykładów i ćwiczeń z następujących tematów: przemysł turystyczny w Polsce i na świecie, struktura społeczno-polityczna Polski, Polska na tle Europy i świata, obsługa ruchu turystycznego (w tym m.in. zasady programowania imprez turystycznych, zasady i technika odpraw grup turystycznych, dokumentacja imprez przyjazdowych i wyjazdowych, system informacji turystycznej w Polsce, przyjmowanie i załatwianie reklamacji turystów), geografia turystyczna Polski i Europy, historia kultury i sztuki, przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne, bezpieczeństwo, profilaktyka i ochrona zdrowia, higiena w turystyce, pilot a grupa (m.in. podstawy komunikowania się pilota wycieczek z grupą, procesy grupowe i techniki negocjacji, rozwiązywanie konfliktów, postępowanie pilota w sytuacjach nadzwyczajnych). Ponadto każdy kandydat na pilota wycieczek powinien odbyć co najmniej trzydniowe szkolenie praktyczne w postaci wycieczki krajowej lub zagranicznej z co najmniej jednym noclegiem w obiekcie hotelowym.

W tym miejscu należy zauważyć także, że ustawa o usługach turystycznych nie określa obszaru uprawnień pilota wycieczek – z natury jest on upoważniony do działania na całym obszarze kraju i za granicą. Jednak wykonywanie zadań pilota wycieczek za granicą otwiera kwestię uprawnień do wykonywania tych zadań przez pilotów polskich w świetle prawa obcego oraz przez pilotów zagranicznych według przepisów polskich. Powszechną praktyką, potwierdzoną między innymi Zaleceniem Rady OECD 1967/87 z 1987 r. jest dopuszczanie tzw. krótkotrwałych zatrudnień, związanych z obsługą grup turystycznych, bez obowiązku uzyskiwania dodatkowych zezwoleń. W związku z tym piloci wycieczek nie muszą uzyskiwać zezwolenia na pracę, ale jedynie w takim zakresie, w jakim opiekują się „swoją” grupą. Szczególnego znaczenia w tym świetle nabiera obowiązek wystawienia odpowiednich zleceń, określonych w art. 30 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Jednak coraz powszechniej uważa się za granicą, że pilot wycieczki przekracza swoje uprawnienia, jeżeli udziela informacji krajoznawczych w zakresie przewidzianym dla miejscowych przewodników turystycznych. Tym bardziej, jeśli polski pilot wycieczek sprawuje opiekę nad grupą turystów, z którą z Polski nie przyjechał, a jedynie obsługuje ją na miejscu (Raciborski 1999).

Osobną kwestią do dziś nieuregulowaną w ustawie o usługach turystycznych pozostaje wykonywanie funkcji przewodnika turystycznego w zabytkach i muzeach. Zgodnie z ustawą minister właściwy do spraw kultury i dziedzictwa narodowego powinien w drodze rozporządzenia określić zakres szkolenia i zasady wykonywania funkcji przewodnika w muzeach i zabytkach. Przed wejściem w życie ustawy o usługach turystycznych funkcjonowały uprawnienia PTTK tzw. przewodników

zakładowych lub muzealnych nadawane w odniesieniu do konkretnego obiektu, np. przewodnik po Wawelu, Zamku w Malborku, Muzeum w Oświęcimiu. Brak takich regulacji prawnych prowadzi obecnie do konfliktów pomiędzy przewodnikami posiadającymi uprawnienia nadane na mocy ustawy a kierownictwem obiektów muzealnych, wymagającym bardzo często odbycia dodatkowych szkoleń lub wykupienia licencji na oprowadzanie grup turystycznych. Natomiast zatrudniani w tych obiektach etatowi przewodnicy nie mają obowiązku uzyskania uprawnień ustawowych.

W tym miejscu należy zaznaczyć, że tak szczegółowe regulacje zawodów przewodnika turystycznego i pilota wycieczek, sposobu szkolenia oraz posiadania dodatkowych uprawnień językowych mają na celu dbałość o wysoką jakość świadczonych usług przewodnickich oraz ochronę praw konsumenta na rynku turystycznym. W aktach prawnych regulujących funkcjonowanie usług przewodnickich można zauważyć jednak kilka luk. Luki te dotyczą m.in. uprawnień dodatkowych posiadanych przez przewodników. Brak jest bowiem szczegółowych regulacji dotyczących obsługi tzw. grup specjalistycznych. Ustawodawca nie reguluje zakresu uprawnień jakie powinien posiadać przewodnik prowadzący wycieczki rowerowe, narciarskie czy chociażby kajakowe. Te formy uprawiania turystyki aktywnej są coraz bardziej popularne. Ich uprawianie wiąże się z posiadaniem odpowiednich umiejętności, sprzętu oraz kondycji fizycznej. Tym bardziej takie umiejętności powinna posiadać osoba, której powierza się pod opiekę grupę turystów. Należy mieć zatem nadzieję, że kolejna nowelizacja ustawy o usługach turystycznych ureguluje przynajmniej częściowo kwestie dodatkowych uprawnień lub odniesie się do przepisów już istniejących. Choć nie jest to jednoznaczne, uprawianie wspomnianych rodzajów turystyki kwalifikowanej można zaliczyć do tzw. rekreacji ruchowej, która w ustawie o kulturze fizycznej z dnia 18 stycznia 1996 r. definiowana jest jako forma aktywności fizycznej, podejmowana dla wypoczynku i odnowy sił psychofizycznych (Dz.U. z 2001 r., Nr 81, poz. 889 z późniejszymi zmianami). Art. 44 tejże ustawy określa, że zorganizowane zajęcia w zakresie wychowania fizycznego, sportu i rekreacji ruchowej mogą prowadzić osoby posiadające kwalifikacje zawodowe nauczyciela wychowania fizycznego lub uprawnienia w tym zakresie określone odrębnymi przepisami, jak również zorganizowane zajęcia w zakresie sportu i rekreacji ruchowej mogą prowadzić także osoby posiadające kwalifikacje instruktora i trenera. Na liście instruktorów rekreacji ruchowej określonej w Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 27 czerwca 2001 r. w sprawie kwalifikacji, stopni i tytułów zawodowych w dziedzinie kultury fizycznej oraz szczegółowych zasad i trybu ich uzyskiwania (Dz.U. z 2001 r., Nr 71, poz. 738) odnajdujemy dziedziny pokrywające się z rodzajami turystyki kwalifikowanej, podczas uprawiania których wykonywane są czynności przewodnika turystycznego. Można do nich zaliczyć: jazdę konną, kajakarstwo, kolarstwo, narciarstwo zjazdowe, narciarstwo biegowe, *snowboard*, wspinaczkę skałkową, żeglarstwo.

## Zadania przewodnika turystycznego i pilota wycieczek w obsłudze ruchu turystycznego

Zadania przewodnika turystycznego zostały określone w ustawie o usługach turystycznych dość lakonicznie. Zgodnie z art. 20 ustawy o usługach turystycznych do zadań przewodnika turystycznego należy oprowadzanie wycieczek oraz fachowe udzielanie ich uczestnikom informacji o kraju, odwiedzanych miejscowościach, obszarach i obiektach. Podstawowym zadaniem przewodnika jest zatem fachowa realizacja części krajoznawczej programu imprezy turystycznej określonej w umowie z biurem podróży. Należy jednak zaznaczyć, że zadania przewodnika turystycznego mają znacznie szerszy charakter. Przewodnik, szczególnie górski jest bowiem odpowiedzialny za bezpieczeństwo powierzonej mu grupy, często także obsługując grupy turystów zagranicznych pełni rolę tłumacza. Niejednokrotnie także biura podróży powierzają przewodnikom zadania pilota wycieczek.

Natomiast zadania pilota wycieczek określone w art. 20 ustawy o usługach turystycznych to m.in. sprawowanie, w imieniu organizatora turystyki, opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej w niezbędnym zakresie, wynikającym z charakteru imprezy, czuwanie nad sposobem wykonywania usług świadczonych na rzecz uczestników podczas imprezy oraz przyjmowanie od nich reklamacji dotyczących świadczonych im usług, a także reprezentowanie organizatora turystyki wobec kontrahentów świadczących usługi w trakcie trwania imprezy.

Należy zaznaczyć, że bardzo często od pilotów wycieczek wymagane jest wykonywanie zadań nieokreślonych jednoznacznie w ustawie o usługach turystycznych, tj.:

- pełnienie roli tłumacza podczas wykonywania usług przewodnickich przez przewodników nieznających języka polskiego oraz na życzenie klientów nieznających języków obcych,
- pełnienie roli przewodnika i udzielanie informacji krajoznawczych podczas przejazdów oraz gdy nie wynajęto miejscowego przewodnika.

Z przeprowadzonych badań wynika, że znacząca część turystów nie wie czym różni się funkcja pilota wycieczek od funkcji przewodnika przypisując zadania pilota przewodnikowi i odwrotnie. Wyniki badań zaprezentowano w tab. 1.

Tab. 1. Zadania przewodników turystycznych i pilotów wycieczek w opinii turystów

| Zadanie  | Przewodnik [%] | Pilot wycieczek [%] |
|--|----------------|---------------------|
| Przekazywanie informacji o mieście/regionie              | 70             | 30                  |
| Oprowadzanie po obiektach turystycznych                  | 75             | 25                  |
| Zakup biletów do zwiedzanych obiektów                    | 50             | 50                  |
| Podział pokoi w miejscu noclegu                          | 30             | 70                  |
| Zapewnienie posiłków                                     | 40             | 60                  |
| Odpowiednie zaplanowanie trasy przejazdu                 | 65             | 35                  |
| Przyjmowanie reklamacji co do jakości świadczonych usług | 15             | 85                  |

Źródło: badania własne.

## Ocena pracy przewodników turystycznych i pilotów wycieczek w opinii turystów

Zadania jakie wykonują przewodnik turystyczny i pilot wycieczek oraz wymagania jakie są stawiane przed kandydatami na przewodników i pilotów sprawiają, że aby profesjonalnie wykonywać ten zawód należy posiadać określone umiejętności i predyspozycje psychofizyczne. Nie wszystkie one mogą być umiejętnościami wyuczonymi. Część powinna mieć charakter cech wrodzonych, które mogą podlegać tylko ciągłemu doskonaleniu. Na podstawie przeprowadzonych badań określono cechy i umiejętności jakie powinni posiadać przewodnicy i piloci wycieczek oraz określono wymagania jakie w stosunku do nich mają turyści. Następnie turyści dokonali oceny tych umiejętności. Wyniki przeprowadzonych badań zaprezentowano w tab. 2.

Tab. 2. Ocena cech i umiejętności przewodników turystycznych i pilotów wycieczek

| Cecha – umiejętność przewodnika i pilota wycieczek                                     | Wymagania ocena | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Wymagania ocena        |
|--|-----------------|---|---|---|---|---|------------------------|
| Duża wiedza ogólna i specjalistyczna   | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Perfekcyjna znajomość topografii regionu, miasta                                       | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Kultura osobista   | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Wszechstronność zainteresowań  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Umiejętność nawiązywania kontaktu  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Umiejętność wysławiania się  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Właściwy stosunek i szacunek do turystów   | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Znajomość języka obcego  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Rzetelne podejście do pracy i właściwy do niej stosunek (obiektywizm)                  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Umiejętność sugestywnego oddziaływania na turystę - zachęcenie do uprawiania turystyki | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Optymizm życiowy, pogoda ducha   | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Opanowanie w działaniu   | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Umiejętność różnicowania i selekcji podstawowych informacji                            | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Unikanie upiększeń i prostota przekazywania informacji                                 | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Cierpliwość  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Punktualność   | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Umiejętność wzbudzania zaufania  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Stanowczość w podejmowaniu decyzji   | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Zorganizowanie w wykonywaniu obowiązków – sprawny zakup biletów, podział noclegów      | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Umiejętność udzielania pierwszej pomocy  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Umiejętność rozwiązywania konfliktów w grupie  | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Schludny wygląd, dobra prezencja   | niskie          |   |   |   |   |   | wysokie                |
| Ocena pracy  | —————           |   |   |   |   |   | Wymagania<br>- - - - - |

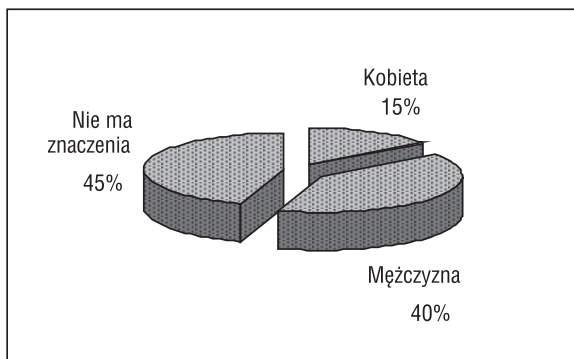
Źródło: badania własne.

Pośród cech i umiejętności przewodników i pilotów wycieczek najniżej w stosunku do wymagań oceniono umiejętność różnicowania i selekcji podstawowych informacji oraz unikanie upiększeń i prostotę przekazu informacji. Wynika z tego, że znaczna część przewodników i pilotów wycieczek chcąc pochwalić się posiadaną wiedzą nie potrafi dostosować jej przekazywania do oczekiwań turystów, co w konsekwencji może prowadzić do znudzenia odbiorcy. Inne cechy i umiejętności, które najczęściej nie spełniały wymagań turystów to m.in.: mała wiedza ogólna i specjalistyczna, słaba znajomość topografii regionu, miasta (w tym przypadku

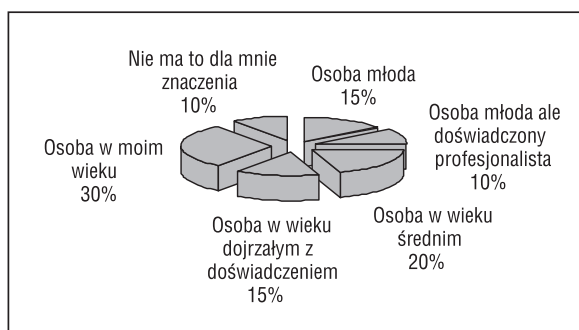
negatywne uwagi dotyczyły głównie pilotów wycieczek, przewodnicy oceniani byli znacznie lepiej), niewłaściwy stosunek i brak szacunku do turystów, nierzetelne podejście do pracy i niewłaściwy do niej stosunek (brak obiektywizmu), słaba znajomość języków obcych, brak cierpliwości i nieumiejętność rozwiązywania konfliktów w grupie, niezorganizowanie w wykonywaniu obowiązków czy słaba

umiejętność udzielania pierwszej pomocy. Natomiast cechy pozytywnie oceniane przez turystów to: wszechstronność zainteresowań, umiejętność nawiązywania kontaktu z grupą, opanowanie w działaniu i stanowczość w podejmowaniu decyzji oraz schludny wygląd i dobra prezencja. Wśród ogółu badanych turystów, 40% stwierdziło, że ich zdaniem do pracy jako pilot wycieczek lub przewodnik bardziej nadają się mężczyźni, jednocześnie 45% badanych stwierdziło, że ich zdaniem płeć nie ma znaczenia przy wykonywaniu tych zawodów (ryc. 1).

Równocześnie ankietowani stwierdzili, że w roli przewodnika lub pilota wycieczek najchętniej widzieliby osobę w „swoim” wieku (30% badanych) lub osobę w wieku średnim (20% badanych). Tylko dla 10% badanych wiek przewodnika nie miał znaczenia. Wyniki badania zaprezentowano na ryc. 2.



Ryc. 1. Osoby predystynowane do wykonywania zadań przewodnika turystycznego i pilota wycieczek  
Źródło: badania własne.



Ryc. 2. Preferencje turystów co do wieku przewodników turystycznych i pilotów wycieczek  
Źródło: badania własne.



Przeprowadzone badania pokazują, że do wykonywania zawodu przewodnika i pilota wycieczek należy zachęcać ludzi młodych, co w przyszłości pozwoli na wypełnienie luki, jaka może powstać, gdy z zawodu odejdą osoby, które zdobyły swe uprawnienia w latach 50. i 60. XX w.

Ankietowani wyrazili także swe opinie na temat przekazywanych przez przewodników i pilotów wycieczek informacji (tab. 3). Jako najistotniejsze uznali informacje praktyczne o miejscach dokonania zakupów, punktach gastronomicznych, toaletach (5 pkt), o historii zwiedzanych obiektów oraz zwyczajach i religii (4,2 pkt), o ciekawostkach i zwyczajach z życia mieszkańców (4,0 pkt). Natomiast jako najmniej potrzebne informacje uznali dowcipy (1,4 pkt) oraz ogólne informacje gospodarcze i polityczne (2,0 pkt).

Biorąc pod uwagę wyniki badań zaprezentowane w tabelach 2 i 3 przy szkoleniu przewodników i pilotów wycieczek należy zwrócić szczególną uwagę na aspekty

Tab. 3. Istotność informacji przekazywanych przez przewodników turystycznych i pilotów wycieczek

| Rodzaj informacji  | Istotność informacji |   |   |   |   |
|--|----------------------|---|---|---|---|
|  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Historia miasta / regionu  | 3,5                  |   |   |   |   |
| Historia poszczególnych obiektów   | 4,2                  |   |   |   |   |
| Ogólne informacje o położeniu geograficznym  | 2,5                  |   |   |   |   |
| Ogólne informacje gospodarcze, polityczne  | 2,0                  |   |   |   |   |
| Bieżące informacje gospodarczo-polityczne  | 3,5                  |   |   |   |   |
| Ciekawostki, zwyczaje z życia mieszkańców  | 4,0                  |   |   |   |   |
| Informacje praktyczne o miejscach dokonywania zakupów, punktach gastronomicznych, toaletach itp. | 5,0                  |   |   |   |   |
| Obyczaje, religia  | 4,2                  |   |   |   |   |
| Legendy  | 3,6                  |   |   |   |   |
| Dowcipy  | 1,4                  |   |   |   |   |
| ( 1-nieistotne, 5- bardzo istotne)   |                      |   |   |   |   |

Źródło: badania własne.

praktyczne w wykonywaniu zawodu. Obecnie zaproponowane programy szkolenia kładą zbyt duży nacisk na elementy teoretyczne marginalizując zajęcia praktyczne.

## Zakończenie

Polska jest jednym z najbardziej rygorystycznie podchodzących do problematyki przewodnictwa i pilotażu wycieczek krajów europejskich. Ranga zawodu została uregulowana ustawowo, co miało podnieść jakość bezpośredniej obsługi ruchu turystycznego. Mimo bardzo szczegółowych regulacji prawnych nie udało się uniknąć luk w przepisach. Pewne wątpliwości budzi także system kształcenia przewodników i pilotów wycieczek – głównie rozbieżności między programem szkolenia

a późniejszą praktyczną działalnością przewodników i pilotów wycieczek. Jako postulaty do wdrożenia w procesie kształcenia kadr przewodników i pilotów wycieczek można wskazać:

- konieczność zwracania uwagi na predyspozycje kandydatów na przewodników i pilotów wycieczek podczas rozmów kwalifikacyjnych przed przyjęciem na kurs,
- zwiększenie liczby zajęć praktycznych na kursach przewodników i pilotów wycieczek – za szczególnie naganne należy uznać minimalny limit wycieczek szkoleniowych na kursach pilotów wycieczek (3 dni),
- konieczność ustawowego uregulowania zasad oprowadzania wycieczek w muzeach i obiektach zamkniętych oraz wycieczek specjalistycznych, np. wycieczek rowerowych,
- konieczność uregulowania ustawowego funkcji pilota – rezydenta.

## Literatura

- Przewodnictwo turystyczne w Polsce*, 1986, Wyd. PTTK „Kraj”, Warszawa-Kraków.
- Raciborski J., 1999, *Usługi turystyczne. Przepisy i komentarz*, Wyd. Prawnicze, Warszawa.
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 27 czerwca 2001 r. w sprawie kwalifikacji, stopni i tytułów zawodowych w dziedzinie kultury fizycznej oraz szczególnych zasad i trybu ich uzyskiwania (Dz.U. z 2001 r. Nr 71, poz. 738).
- Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 sierpnia 2000 r. w sprawie dokumentowania znajomości języka obcego przez przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz.U. z 2000 r. Nr 70, poz. 824).
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 17 stycznia 2006 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz. U. z 2006 r., Nr 15, poz. 104).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 18 stycznia 1996 r. o kulturze fizycznej (tekst jedn. Dz.U. z 2001 r., Nr 81, poz. 889 z późn. zm.).