

Pilot wycieczek

511301

Inna nazwa zawodu: kierownik wycieczki

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Pilot wycieczek to zawód stosunkowo młody, pochodzący z II połowy XX wieku. Do jego zadań należy dopilnowanie pełnej realizacji programu wycieczki, przygotowanego wcześniej przez biuro podróży i zaakceptowanego przez zleceniodawcę. Pilot dba także o właściwy poziom świadczonych usług. Za sprawą pilota klient powinien spędzić czas w sposób miły, ciekawy, niezapomniany.

Obowiązkiem pilota wycieczek jest otoczenie opieką grupy w całości i każdego uczestnika z osobna, informowanie o wszystkich szczegółach wycieczki. Przed wyjazdem, jak też po każdym postoju, sprawdza stan liczebny uczestników, zwraca uwagę na dyscyplinę grupy, aby zapobiec ewentualnym odłączeniom się osoby od grupy.

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 sytuacjach awaryjnych na trasie podejmuje decyzje w imieniu biura podróży. Łagodzi konflikty, o które przecież nietrudno w grupie często przypadkowych osób.

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.

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, ogólnie rzecz ujmując, to organizator i reprezentant biura podróży, które wysyła ludzi na wycieczkę. Z jednej strony zajmuje się obsługą administracyjną grupy turystów, z drugiej zaś – umileniem jej podróży i wyjaśnianiem większości wątpliwości. Czuwa nad zrealizowaniem programu wycieczki i bezpieczeństwem jej uczestników od początku aż do samego końca trwania imprezy, czyli powrotu na miejsce.

Pilot jest postrzegany jako zawód interesujący głównie dla studentów i osób zdobywających doświadczenie w turystyce tuż po studiach. Można zarobić, za darmo zwiedzić wiele krajów, a przy tym wykorzystać znajomość języka obcego. Nie jest to

jednak zajęcie na zawsze. Tryb życia w tym zawodzie (nieobecność w domu) nie pozwala na stabilizację i powoduje, że niewiele osób decyduje się na pracę pilota przez kilkanaście lat bez przerwy.

Atutem w ubieganiu się o pracę jest posiadanie umiejętności szybkiego uczenia się i zapamiętywania oraz rozległej wiedzy, która na bieżąco powinna być uzupełniana. Dodatkowo mają wpływ ukończone studia z zakresu turystyki i rekreacji oraz odbyte staże i praktyki.

Osoby wykonujące zadania pilota wycieczek, wg ustawy o usługach turystycznych, podlegają kontroli obejmującej posiadanie uprawnień i ważności tych uprawnień, ponadto - poprawności wykonywania zadań. Kontroli podlega także wykonywanie czynności zawodowych przez pilota wycieczek w trakcie trwania imprezy.

Podczas pracy pilot zobowiązany jest do posiadania przy sobie legitymacji, potwierdzającej posiadanie odpowiednich uprawnień oraz do okazywania jej na żądanie osób upoważnionych do kontroli, w tym policji państwowej i straży miejskich lub gminnych.

Pilot w swojej pracy najczęściej wykorzystuje mikrofon.

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ŚRODOWISKO PRACY

Warunki materialne

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. Podczas trwania wycieczki pilot wszędzie jest w pracy. W tej pracy pora roku ani miejsce nie mają znaczenia, gdyż pilot wykonuje swoje zadania w zależności od otrzymanego zlecenia.

Warunki społeczne

Pilot wycieczek pracuje samodzielnie, sam organizuje sobie pracę. Organizator przygotowuje program wycieczki, a pilot odpowiada za jego zrealizowanie. Kontakty z ludźmi są bardzo

intensywne i niezbędne. Podczas wykonywanej pracy pełni on rolę opiekuna, eksperta, menedżera, reprezentanta. Niekiedy bywa świadkiem różnych konfliktów, które rodzą się w czasie wyjazdu czy pobytu na miejscu i wówczas musi z nimi dać sobie radę, łagodząc je lub rozwiązując. Czasem też musi przybrać postać negocjatora, gdy prowadzi rozmowy z osobami odpowiedzialnymi za prawidłowy przebieg wycieczki, np. z hotelarzami, którzy nie dotrzymali warunków umowy. Z uwagi na to, iż praca pilota polega na stałym przebywaniu z ludźmi, wymagane jest, aby osoba pracująca w tym

zawodzie odznaczała się ogromną cierpliwością, spokojem i opanowaniem.

Warunki organizacyjne

Pracy pilota wycieczek nie da się zamknąć w ramy czasowe. Pilot pracuje w zależności od otrzymanego zlecenia, dlatego 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 ponosi pełną odpowiedzialność finansową, ponieważ dysponuje funduszem na realizację wycieczki. Czuwa też nad bezpieczeństwem i zdrowiem grupy, w każdej chwili informowany jest o nagłych zdarzeniach, wypadkach. Zatem, odpowiada on nie tylko za bezpieczne dotarcie turystów na miejsce przeznaczenia, ale również za zorganizowanie im przejazdu i pobytu wraz ze zwiedzaniem, wyżywieniem, noclegami, a nawet ewentualną opieką lekarską.

Profesja ta ma charakter nierutynizowany, gdyż nie da się przewidzieć wszystkich sytuacji, które napotka podczas wyjazdu.

Wymagania psychologiczne

Pilot wycieczek pełni zarówno funkcję organizacyjno-menedżerską, jak również opiekuńczą. 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. 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 słowem, w związku z tym nieodzownym jest posiadanie umiejętności łatwego wypowiadania się w mowie. Od tego, w jaki sposób będą formułowane i wypowiadane 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.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Czynności wykonywane przez pilota wycieczek należą do prac lekkich. Ze względu na wielogodzinną pracę wykonywaną często w różnych warunkach oraz duży wysiłek spowodowany ruchem, wymaga się, aby pilot był zdrowy i w pełni sprawny ruchowo. Zatem, kandydat do pracy w tym zawodzie winien odznaczać się wysoką ogólną wydolnością fizyczną oraz sprawnością układów: krążenia, oddechowego, kostno-stawowego, mięśniowego oraz narządów równowagi. Spośród sprawności sensomotorycznych ważne są: ostrość wzroku, rozróżnianie barw, widzenie o zmroku, powonienie. Niezbędnym okazuje się posiadanie bardzo dobrego słuchu, pozwalającego w każdej chwili odbierać wszystkie sygnały dźwiękowe.

Zawód ten wiąże się też z dużą eksploatacją strun głosowych. Praca głosem może powodować przewlekłe choroby narządu głosu związane z nadmiernym wysiłkiem głosowym, dlatego osoby, które mają problemy z narządami mowy, często chorują na gardło, krtań nie mogą pracować jako pilot wycieczek. Ponadto, wady wymowy takie jak jąkanie się, seplenienie również dyskwalifikują kandydata do pracy w tym zawodzie.

Istotnym wydaje się też wygląd zewnętrzny, wszelkie deformacje, wady postawy mogą decydować o tym, czy taka osoba dostanie zlecenie od biura podróży czy nie.

Pilot wycieczek podczas wykonywania swojej pracy powinien być spokojny i opanowany, dlatego ktoś, kto szybko się denerwuje, a przez to często reaguje agresywnie, nie może być pilotem. Ważne jest także to, aby kandydat do tej pracy nie miał żadnych nałogów.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Do zdobycia zawodu pilota wycieczek konieczne jest wykształcenie średnie. Od kandydata wymaga się, by był pełnoletni, ukończył szkołę średnią, miał dobry stan zdrowia umożliwiający wykonywanie zawodu i nie był karany. Ponadto musi odbyć szkolenie i praktykę, uzyskując stosowne zaświadczenie oraz zdać egzamin na pilota wycieczek przed komisją powołaną przez marszałka danego województwa. Niezbędna jest przy tym znajomość przynajmniej jednego języka obcego – angielskiego, rosyjskiego, niemieckiego, francuskiego, włoskiego, hiszpańskiego lub innego.

Egzamin dla kandydatów na pilotów wycieczek składa się z dwóch części:

- teoretycznej - obejmującej zagadnienia, dla których programy szkolenia przewidują zajęcia teoretyczne,
- praktycznej - obejmującej zagadnienia, dla których programy szkolenia przewidują zajęcia praktyczne realizowane w terenie.

Oprócz tego, przyszły pilot, chcący jeździć za granicę, musi zdać jeszcze egzamin językowy. Nie jest to konieczne, jeśli posiada on dyplom ukończenia studiów filologicznych czy nauczycielskiego kolegium języków obcych lub świadectwo ukończenia szkoły z językiem obcym za granicą.

Osoby ubiegające się o nadanie uprawnień pilota wycieczek oraz tym samym uzyskanie licencji - legitymacji i identyfikatora, składają po skończeniu kursu i zdaniu egzaminu wnioski do marszałka województwa, zawierający m.in. zaświadczenie lekarskie i oświadczenie o niekaralności. Urząd marszałkowski także poświadcza w legitymacji pilota znajomość języków obcych wnioskującego, które ten musi udokumentować właściwym wykształceniem (filologicznym) lub pozytywnym wynikiem egzaminu przed wojewódzką komisją egzaminacyjną języków obcych.

Przy zatrudnianiu w zawodzie pilota zwraca się też uwagę na prezencję i osobowość kandydata.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

W zawodzie pilota wycieczek możliwości rozwoju kariery zawodowej raczej są ograniczone.

Awans tutaj może być różnie rozumiany. Dla tych, którzy posiadają jedynie uprawnienia pilota wycieczek krajowych awansem, po zdaniu odpowiednich egzaminów, będzie zdobycie uprawnień pilota wycieczek zagranicznych. Dla innych będzie to jeden z warunków podjęcia pracy w tym zawodzie.

Samo-zatrudnienie jest w zasadzie możliwe, ale osoby pracujące w tym zawodzie rzadko zakładają własne firmy. Praca pilota odbywa się w terenie, zatem niemożliwe jest 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.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Nie ma przeciwwskazań, by pracę w tym zawodzie podjęły osoby starsze. Przedział wiekowy obejmuje kandydatów od 18 do 60 lat. Warunkiem jest tylko posiadanie wymaganej licencji, dobrego zdrowia i kondycji oraz pełnej sprawności ruchowej. Jeżeli spełnione są te wymagania i zaliczony jest pozytywnie egzamin, można rozpocząć pracę w charakterze pilota wycieczek. Wiek nie odgrywa tu żadnej roli. Natomiast osoby pracujące w innym zawodzie a posiadające odpowiednią licencję, mogą pracować bez ograniczeń. Należy tylko tak zorganizować czas, by praca dodatkowa jako pilot nie kolidowała z etatową.

Możliwości 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 prawie 4, 5 tys. absolwentów studiów wyższych ma około 7-tysieczną konkurencję 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.

Zawody pokrewne

przewodnik turystyczny

kierownik wycieczki

Polecana literatura

- Kruczek Z., Sacha S., Geografia atrakcji turystycznych Polski, Proksenia, Kraków 2001,
- Kruczek Z., Sacha S., Europa. Zarys geografii turystycznej, Proksenia, Kraków 2002,
- Kruczek Z., Kompendium pilota wycieczek, Proksenia, Kraków 2001,
- Grabowska Z., Raciborski J., Prawo w turystyce, Proksenia, Kraków 2001,
- Wiadomości turystyczne – dwutygodnik
- Rynek turystyczny - miesięcznik
- Poznaj świat
- National Geographic