



Miejsce rezydentów (w dobie deregulacji) w systemie obsługi turystyki wyjazdowej

Radosław Szafranowicz-Małozięć
szafranowicz@wp.pl



Cel prezentacji

- **Omówienie** obecnych uwarunkowań prawnych zawodu rezydenta biura podróży
 - **Prezentacja** wyników badań przeprowadzonych wśród rezydentów biur podróży
 - ✓ uprawnienia pilota wycieczek
 - ✓ kształcenie rezydentów biur podróży
 - ✓ deregulacja zawodu pilota wycieczek
 - **Dyskusja** wyników i scenariusze kształcenia rezydentów biur podróży po deregulacji zawodu pilota wycieczek
-



Obecne uwarunkowania prawne zawodu rezydenta biura podróży

- Zawód rezydenta biura podróży **nie został** zawarty w ustawie o usługach turystycznych z 27 sierpnia 1997 r. ani w nowelizacji z 17 września 2010 r.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27.04.2010 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania
 - ✓ **rezydent biura turystycznego** „Pracownicy biurowi -> Pracownicy obsługi klienta -> Pracownicy do spraw informowania klientów -> Konsultanci i inni pracownicy biur podróży -> Rezydenci biura turystycznego”
 - ✓ **pilot wycieczek** „Pracownicy usług i sprzedawcy -> Pracownicy usług osobistych -> Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek -> Piloci wycieczek”.



Obecne uwarunkowania prawne zawodu rezydenta biura podróży

- „Organizatorzy turystyki są obowiązani zapewnić klientom uczestniczącym w imprezach turystycznych opiekę osób posiadających **kwalifikacje odpowiednie do rodzaju imprezy**. **Jeżeli umowa nie stanowi inaczej**, za odpowiednie kwalifikacje uważa się, w zależności od rodzaju imprezy, uprawnienia przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek”.



Obecne uwarunkowania prawne zawodu rezydenta biura podróży

- Ciężar dokonania oceny kwalifikacji, **a zatem również ryzyko**, został przerzucony na organizatora turystyki.
- Wielu tour operatorów prowadząc procesy rekrutacji na stanowisko rezydenta biura podróży w wymaganiach kwalifikacyjnych zawiera „posiadanie uprawnień pilota wycieczek”, nie chcąc wdawać się w ewentualną późniejszą konieczność udawadniania, iż osoba, której powierzyli opiekę nad turystami lecz nie będącej pilotem wycieczek, ma odpowiednie kwalifikacje odpowiednie do rodzaju obsługiwanej imprezy.



Profil rezydenta biura podróży

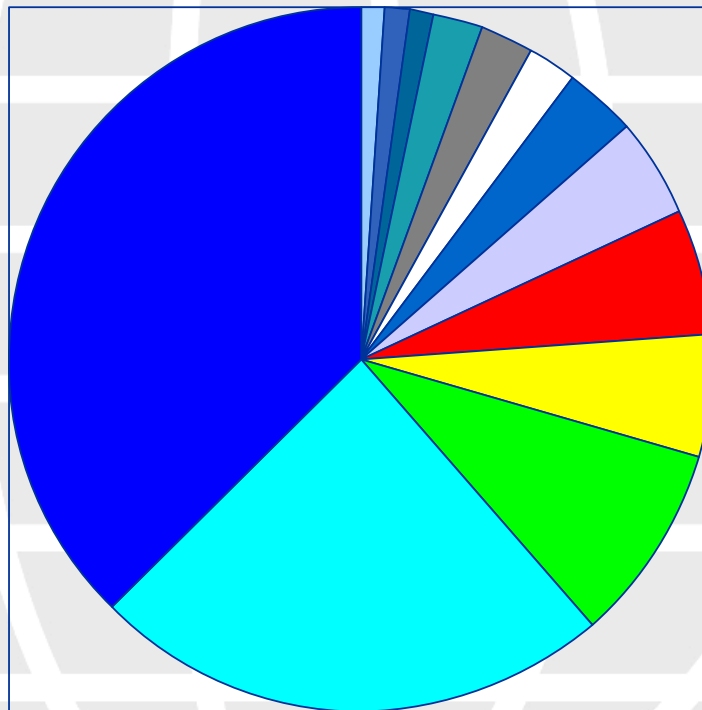
badanie własne

- **Czas badania:** sierpień-wrzesień 2012 r.
- **Grupa:** Rezydenci różnych biur podróży
- **Próba:** 90 osób
- **Forma:** ankieta internetowa
- **Kwestionariusz:** opracowanie własne (54 pytania)



Profil rezydenta biura podróży

Respondenci



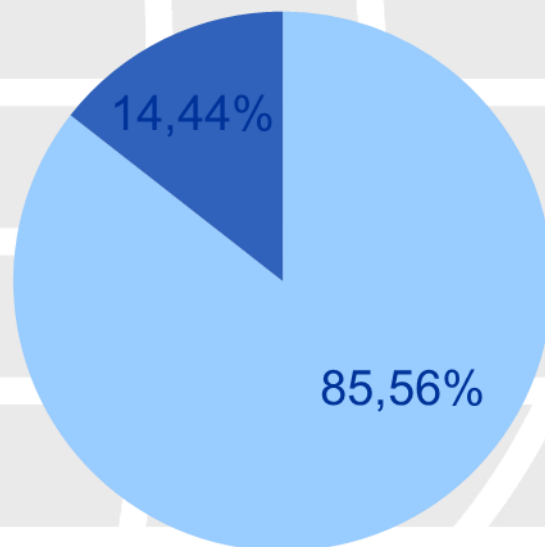
- 7 islands
- Oasis Tours
- Ecco Holiday
- Sun&Fun
- TUI
- GTI
- Grecos Holiday
- Alfa Star
- Neckerman
- Wezyr Holiday
- Itaka
- inni
- Rainbow Tours



Profil rezydenta biura podróży

Uprawnienia pilota wycieczek

Czy posiadasz uprawnienia pilota wycieczek?



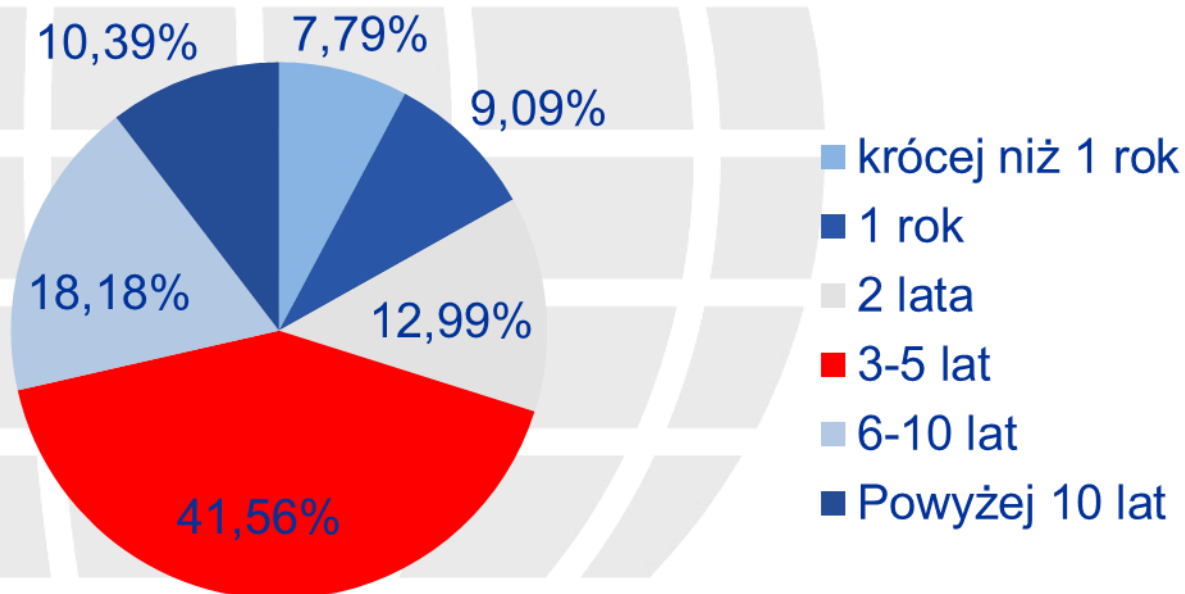
■ tak
■ nie



Profil rezydenta biura podróży

Uprawnienia pilota wycieczek

Jak długo posiadasz uprawnienia pilota wycieczek?

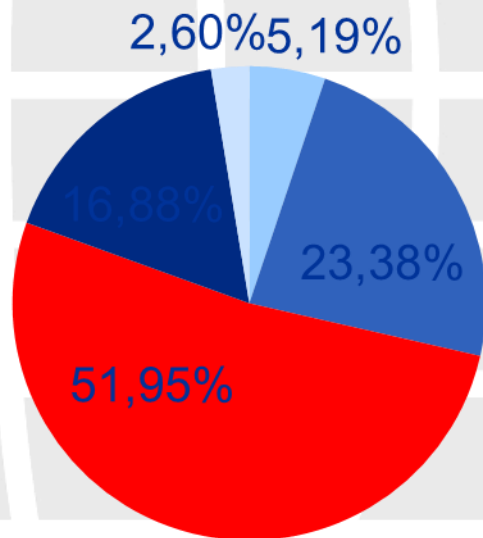




Profil rezydenta biura podróży

Kurs dla kandydatów na pilotów wycieczek

Czy kurs dla kandydatów na pilotów wycieczek przygotował Ciebie do pełnienia obowiązków rezydenta biura podróży?



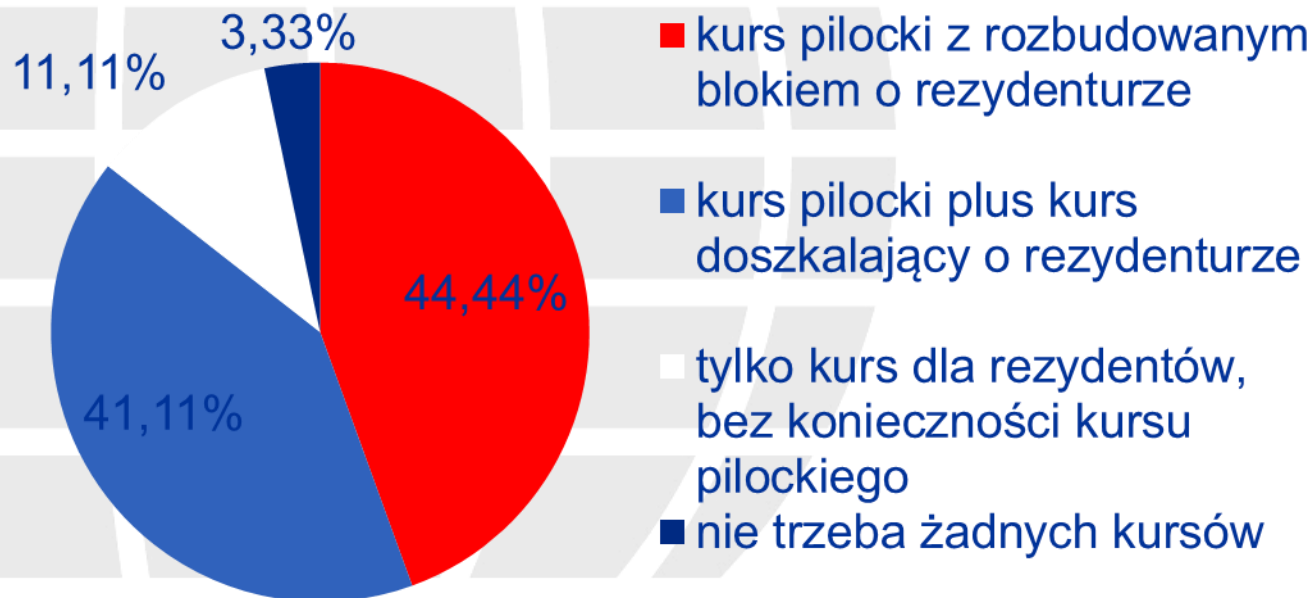
- Tak, bardzo
- Tak
- Średnio
- Nie
- Zdecydowanie nie



Profil rezydenta biura podróży

Preferowany sposób kształcenia rezydentów

Jak wg Ciebie powinni być kształceni rezydenci biur podróży?

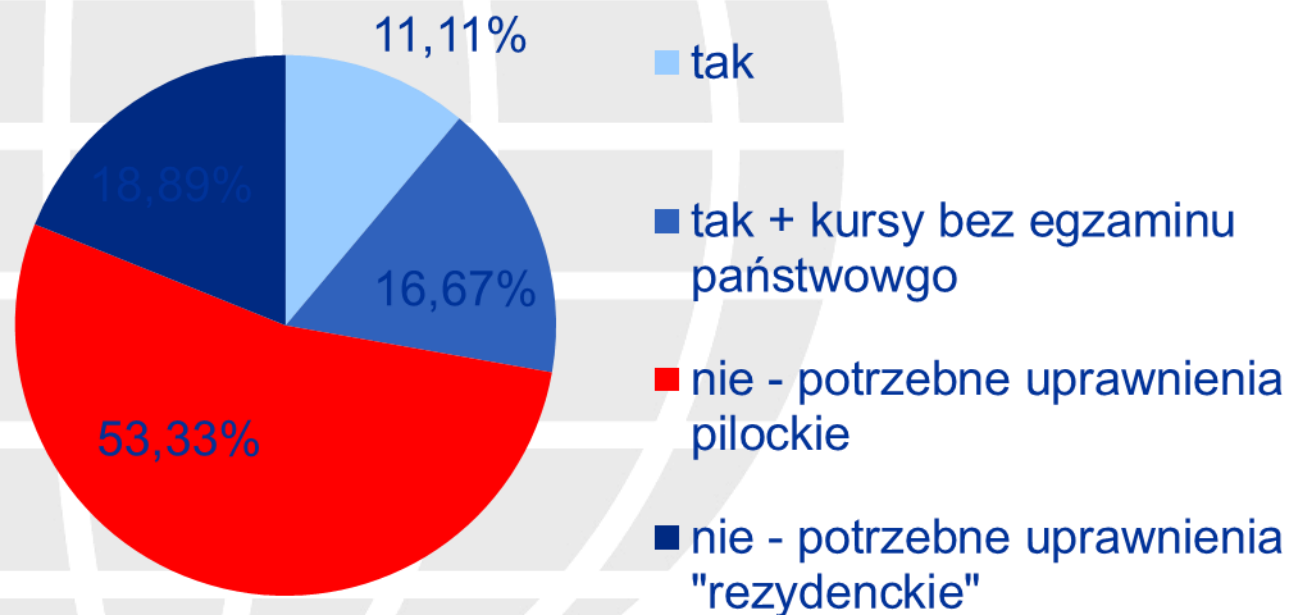




Profil rezydenta biura podróży

Dostęp do zawodu

Czy dostęp do zawodu rezydenta biura podróży powinien być otwarty?





Profil rezydenta biura podróży

Wnioski

- **Rezydenci biur podróży chcą zmiany modelu kształcenia zawodowego.** Nie chodzi jednak o rewolucję i wprowadzenie zupełnie nowego programu nauczania a **dostrzeżenie faktu, iż zawody pilota wycieczek i rezydenta biura podróży – mimo wielu obszarów wspólnych – różnią się między sobą.**
- **Zauważając tę różnicę można do podstawowego programu nauczania dodać specjalistyczną ścieżkę dotyczącą specyfiki zawodu rezydenta biura podróży lub opracować oddzielny, uwzględniający wszystkie aspekty pracy, program kształcenia tej grupy zawodowej.**



Kształcenie rezydentów biura podróży a deregulacja

- Czy w dobie deregulacji jest jednak sens deliberowania nad zmianą programu kształcenia pilotów wycieczek, który uwzględniałby specyfikę pracy rezydenta biura podróży?
- Retoryczne jest z pewnością pytanie, czy „kwalifikacje” (pełnoletność, wykształcenie średnie i niekaralność) są wystarczające, aby pełnić obowiązki rezydenta biura podróży.
- **Czy organizatorzy turystyki pozwolą sobie na wysłanie na kierunki wakacyjne, do opieki nad turystami, osoby bez jakiegokolwiek przeszkolenia?**



Kształcenie rezydentów biura podróży a deregulacja

To będzie zależało od organizatora turystyki i jego:

- standardów obsługi klienta
- posiadanych środków finansowych
- posiadanych zasobów kadrowych



Kształcenie rezydentów biura podróży a deregulacja

Standard obsługi klienta

Zasoby finansowe

Zasoby kadrowe

ważny

nie ważny

są

nie ma

są

nie ma

Brak szkoleń

Szkolenia wewnętrzne

Trener wewnętrzny

Trener zewnętrzny

Szkolenia zewnętrzne



Kształcenie rezydentów biura podróży a deregulacja

Standard obsługi klienta

nie ważny

Brak szkoleń



Kształcenie rezydentów biura podróży a deregulacja

Standard obsługi klienta

Zasoby finansowe

Zasoby kadrowe

ważny

są

są

Szkolenia wewnętrzne

Trener wewnętrzny



Kształcenie rezydentów biura podróży a deregulacja

Standard obsługi klienta

Zasoby finansowe

Zasoby kadrowe

ważny

nie ma

nie ma

Szkolenia zewnętrzne



Kształcenie rezydentów biura podróży a deregulacja

Standard obsługi klienta

Zasoby finansowe

Zasoby kadrowe

ważny

są

nie ma

Szkolenia wewnętrzne

Trener zewnętrzny



Kształcenie rezydentów biura podróży a deregulacja

Zagrożenia:

- **nieodpowiednio** bądź **niewykwalifikowani** trenerzy
 - **brak jednolitego programu nauczania** (zakres merytoryczny, czas trwania)
 - **brak wiedzy nt. znaczenia wystawianych dokumentów** poświadczających ukończenie „szkolenia”
 - **rywalizacja między firmami szkolącymi** – mniej godzin, niższa cena
-



Dziękuję za uwagę i zachęcam do lektury

