

Zarządzanie wiedzą w turystyce, a efektywność gospodarki turystycznej

Redakcja naukowa
Mieczysław Morawski

Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Redaktor naukowy monografii
prof. dr hab. Mieczysław Morawski

Recenzent monografii
prof. dr hab. Edyta Jakubowicz

Redaktor techniczny
Stanisław Francuz

Projekt graficzny, skład
Andrzej Duliba

Redaktor językowy i korektor
Grażyna Francuz, Marta Francuz

Wydawca:
INTERIOR Multimedia i Wydawnictwa

© Copyright 2012 Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu
Stowarzyszenie Inicjatyw Obywatelskich *Progres*

ISBN 978-83-924078-8-1

Dofinansowano ze środków
Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego

SPIS TREŚCI

Słowo wstępne	7
---------------------	---

Część I.

Wiedza jako podstawa kreowania przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa turystycznego

Magdalena Kachniewska: <i>Internetowe platformy upowszechniania wiedzy jako narzędzie poprawy konkurencyjności przedsiębiorstw i regionów turystycznych</i>	13
Kazimierz Perechuda, Daria Hołodnik: <i>Nowoczesny model gospodarstwa agroturystycznego oparty na wiedzy</i>	35
Mieczysław Morawski: <i>Uwarunkowania dzielenia się wiedzą z udziałem pracowników kluczowych w przedsiębiorstwach turystycznych. Wnioski z badań</i>	45
Marcin Olszewski: <i>Wpływ zasobów wiedzy na skuteczność konkurowania przez jakość w przedsiębiorstwach hotelarskich</i>	61
Agnieszka Łoś: <i>Wymiary efektywności i jej pomiar we współczesnej turystyce ..</i>	79
Iwona Małgorzata Kutzner: <i>Wiedza jako czynnik przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstw turystycznych na przykładzie hotelu Reytan</i>	89
Daniel Puciato: <i>Ekonomiczne uwarunkowania rozwoju międzynarodowych systemów hotelowych</i>	111
Kamila Ziółkowska-Weiss: <i>E-turystyka jako alternatywny kanał sprzedaży produktów turystycznych</i>	125

Część II.

Kształcenie i doskonalenie kadr w turystyce

Wojciech Fedyk Zdzisław Paliga: <i>Kształcenie kadr dla rekreacji i turystyki jako czynnik poprawy efektywności rozwoju turystyki aktywnej na Dolnym Śląsku na przykładzie AWF Wrocław</i>	141
Adrian P. Lubowiecki-Vikuk: <i>Innowacyjna oferta dydaktyczna, na przykładzie menedżera turystyki medycznej</i>	155
Izabela Gruszka Wojciech Fedyk Justyna Bagińska Tomasz Smolarski Mariusz Soltysik: <i>Imprezy sportowe jako czynnik aktywizacji kadr w turystyce na przykładzie Mistrzostw Europy UEFA EURO 2012</i>	179

Małgorzata Skiert, Krystyna Buchta: <i>Jakość i efekty kształcenia na kierunku turystyka i rekreacja w opinii studentów</i>	195
Małgorzata Pstrocka-Rak: <i>Kształcenie kadr dla turystyki w dolnośląskich szkołach wyższych</i>	213
Aneta Marek Tomasz Legutko: <i>Zróżnicowanie państwowych uprawnień turystycznych w świetle przepisów prawnych</i>	227
Anna Niemczewska: <i>System rozwoju pracowników firm branży turystycznej na obszarze Polski i Wielkiej Brytanii</i>	243
Radosław Szafranowicz-Małożięć: <i>Rola przedsiębiorstw turystycznych w procesie kształcenia nowoczesnych kadr turystycznych na przykładzie Rainbow Tours S.A.</i>	259
Robert Węglarz: <i>Znaczenie umiejętności kadry kierowniczej w hotelarstwie na współczesnym rynku, na przykładzie hoteli Medical SPA</i>	269
Renata Rasińska: <i>Realizacja zarządzania wiedzą w przedsiębiorstwie turystycznym w opiniach studentów</i>	289

Część III.

Turystyka w gospodarce opartej na wiedzy –współczesne problemy, wyzwania i kierunki rozwoju

Mirosława Pluta-Olearnik: <i>Rozwój turystyki biznesowej w Polsce – wyzwania, oczekiwania, efekty</i>	311
Edyta Pijet-Migoń: <i>Od kasjera lotniczego do doradcy podróży. Zmiany uwarunkowań działalności biur podróży IATA w Polsce</i>	327
Marta Bysiewicz: <i>Współpraca regionalnych organizacji turystycznych z uczelniami</i>	345
Jolanta Barbara Jabłonkowska: <i>Kulturowe dysfunkcje polskiego turysty</i>	357
Teresa Skrzypczyk: <i>Profil przedsiębiorców i oferta turystyczno-rekreacyjna na terenach nadbrzeżnych Odry we Wrocławiu</i>	375

AKADEMIA WYCHOWANIA FIZYCZNEGO WE WROCŁAWIU
Zarządzanie wiedzą w turystyce,
a efektywność gospodarki turystycznej
Wrocław 2012

RADOSŁAW SZAFRANOWICZ-MĄŁOZIĘĆ

Rainbow Tours S.A. w Łodzi

**ROLA PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH
W PROCESIE KSZTAŁCENIA
NOWOCZESNYCH KADR TURYSTYCZNYCH
NA PRZYKŁADZIE
RAINBOW TOURS S.A.**

ABSTRACT

The increasing sale, introduction of new programs and types of events together with appearance of products' value added makes tour operators need more highly specialized tourist personnel. Trainings and courses in this field are the answer to specific responsibilities in job descriptions for tourist workers.

SŁOWA KLUCZOWE

kadry turystyczne, kształcenie, tour operator, Rainbow Tours S.A.

KEYWORDS

tourism Human Resource, education, tour operator, Rainbow Tours S.A.

Wprowadzenie

Przedsiębiorstwa turystyczne kreują potrzeby w sferze kształcenia nowoczesnych kadr turystyki poprzez wprowadzenie do oferty i systematyczny wzrost sprzedaży poszczególnych typów imprez, a także rozwiązań około produktowych, co wiąże się z zapotrzebowaniem na kadry ze ściśle określonymi kompetencjami.

Kompetencje wymagane przez pracodawców można zdobyć poprzez szkolenie podstawowe lub uzupełniające. Nisza edukacyjna, związana z niewielką ofertą kursów specjalistycznych dla personelu destynacyjnego, była przyczyną stworzenia przez Rainbow Tours S.A. oferty szkoleniowej, dopasowanej do aktualnych wymagań rynku pracy branży turystycznej, a także ideą związaną z zaspokojeniem własnego zapotrzebowania na nowoczesne kadry turystyki, według przyjętych standardów.

Cel

Celem niniejszego opracowania jest pokazanie roli przedsiębiorstw turystycznych w procesie kreowania i zaspokajania potrzeb w sferze nowoczesnych kadr turystyki na przykładzie Rainbow Tours S.A.

Ogólna charakterystyka przedsiębiorstwa Rainbow Tours S.A.

Rainbow Tours S.A. to jeden z największych polskich touroperatorów. Firma rozpoczęła swoją działalność w 1990 r. [1, s. 11]. Dziesięć lat później połączyła się z Globtroter Polska Sp. z o.o. W 2003 r. stała się spółką akcyjną, której notowania rozpoczęto na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie cztery lata później. To pierwszy, i jak na razie jedyny, touroperator obecny na warszawskim parkiecie.

Według rankingu przeprowadzonego przez „Wiadomości Turystyczne” [2, s. 1] Rainbow Tours S.A. zajął 3. miejsce pod względem liczby klientów (139 000 osób) obsłużonych w 2011 r., po Itace (445 287 osób) i TUI Polska (166 790 osób) i obrotów (438,96 mln zł), po Itace (1100,22 mln zł) i TUI Polska (489,07 mln zł). Zysk Rainbow Tours S.A. w roku 2011 wyniósł 2 383 000 zł. Touroperator posiada ponad 60 oddziałów własnych, a oferta biura sprzedawana jest także przez około 1100 agentów turystycznych w całej Polsce.

Od 2009 roku Rainbow Tours prowadzi Akademię Rainbow Tours, jednostkę szkoleniową kształcącą kadry turystyczne dla potrzeb własnych, a także innych organizatorów turystyki.

Akademia Rainbow Tours

Dynamiczny rozwój biura, nieustanny wzrost ilości organizowanych imprez turystycznych i obsługiwanych klientów doprowadził do zwiększenia zapotrzebowania na personel destynacyjny, czyli pilotów wycieczek, rezydentów biura podróży i animatorów czasu wolnego.

Większa sprzedaż imprez objazdowych i wprowadzenie nowych programów do katalogu, to potrzeba zatrudnienia nowych pilotów wycieczek. Zwiększenie wolumenu kontraktowanych miejsc na destynacjach pobytowych i wprowadzenie do oferty nowych kierunków, sprawiło konieczność obsadzenia destynacji większą liczbą pracowników – pilotów wycieczek specjalizujących się w obsłudze kierunków pobytowych, czyli rezydentów. Natomiast dodanie do oferty produktów bonusowych, takich jak Figłokluby (kluby animacyjne dla dzieci w wieku 4–12 lat) i Let's Holiday (kluby wakacyjne dla młodzieży i dorosłych) wiązało się z koniecznością wyszkolenia kadry animatorów.

Pozycja na rynku, posiadany kapitał doświadczonych pracowników, mogących uczyć nowe kadry, realna możliwość zatrudnienia najlepszych absolwentów, a przede wszystkim zapotrzebowanie organizatorów turystyki na specjalistyczny personel destynacyjny i nisza w obszarze jego kształcenia sprawiły, iż podjęto decyzję o utworzeniu własnej jednostki kształcącej kadry turystyki dla potrzeb Rainbow Tours S.A. i innych tour operatorów.

Należy także podkreślić, że otwierając Akademię Rainbow Tours, działającą na rynku jako podmiot komercyjny, biuro podróży Rainbow Tours S.A. nie połączyło ściśle prowadzonych szkoleń z procesem rekrutacji. W żadnych wymaganiach stanowiskowych nie zawarto konieczności ukończenia kursu w Akademii Rainbow Tours. Rekrutacja jest otwarta dla wszystkich zainteresowanych, czyli również absolwentów kursów organizowanych przez podmioty konkurencyjne.

W przypadku naboru na stanowisko animatora, które wiąże się z koniecznością nabycia określonych umiejętności, związanych z prowadzeniem autorskiego programu zajęć, zgodnego z ofertą touroperatora, Rainbow Tours S.A. proponuje wybranym osobom bezpłatne szkolenie uzupełniające.

Akademia Pilotów Wycieczek

Początkowo uważano, że w sytuacji, kiedy program kształcenia pilotów wycieczek jest podyktowany rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki i u wszystkich organizatorów posiadających zezwolenie Urzędu Marszałkowskiego na

prowadzenie kursów wygląda podobnie, kurs nie odgrywa większego znaczenia dla potrzeb kadrowych tour operatora, gdyż na rynku pracy jest duża liczba absolwentów, którzy zdali egzamin państwowy i posiadają legitymację pilota wycieczek. Większe znaczenie zdawały się mieć programy kształcenia rezydentów i animatorów, gdyż były autorskie i dopasowane do potrzeb rynku.

W wyniku przeprowadzonej rekrutacji na stanowisko pilota wycieczek, która odbyła się w kilku miastach Polski (Warszawa, Kraków, Katowice, Poznań) w 2009 r. stwierdzono znaczne różnice w poziomie wykształcenia kandydatów do pracy, mimo iż każdy z nich legitymował się uprawnieniami pilota wycieczek.

Wówczas dla nowo przyjmowanych pracowników zorganizowano szkolenie wewnętrzne, które miało na celu usystematyzowanie i uzupełnienie wiedzy z zakresu kursu dla kandydatów na pilotów wycieczek, a przez to ustandaryzowanie jakości obsługi klientów przez pilotów Rainbow Tours S.A.

W 2010 r. podjęto w Akademii Rainbow Tours decyzję o rozpoczęciu kształcenia podstawowego kandydatów na pilotów wycieczek, dzięki któremu jakość i standardy pracy przyjęte przez Rainbow Tours S.A. będą przekazywane przyszłym pracownikom od początku ich edukacji zawodowej.

Akademia Rezydentów Biur Podróży

Opracowanie autorskiego programu kształcenia rezydentów było podyktowane trzema czynnikami: zwiększonym zapotrzebowaniem rynku pracy na rezydentów, brakiem wystarczającego przygotowania merytorycznego i praktycznego w trakcie kursów dla kandydatów na pilotów wycieczek z zakresu rezydentury, wprowadzeniem standardów obsługi klientów pobytowych przez Rainbow Tours S.A.

Przede wszystkim zawód rezydenta biura podróży nie pojawia się w ustawie o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r., znowelizowanej 17 września 2010 r. [3]. To dziwne, gdyż w Rozporządzeniu 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 [4] pod pozycją 422012 znalazł się zawód „rezydent biura turystycznego”. Profesja została zakwalifikowana do grupy „Pracownicy biurowi → Pracownicy obsługi klienta → Pracownicy do spraw informowania klientów → Konsultanci i inni pracownicy biur podróży → Rezydenci biura turystycznego”, z kolei pilot wycieczek (pozycja 511301) znalazł się w grupie „Pracownicy usług i sprzedawcy → Pracownicy usług osobistych → Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek → Piloci wycieczek”.

Art. 30 Ustawy o usługach turystycznych [3] mówi, że „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. To sprawia, że wielu touroperatorów prowadząc procesy rekrutacji na stanowisko rezydenta biura podróży w wymaganiach kwalifikacyjnych zawiera „posiadanie uprawnień pilota wycieczek”.

Ustawodawca, zmieniając rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z 4 marca 2011 [5] program kształcenia dla kandydatów na pilotów wycieczek, wciąż nie wystarczająco uwzględnił specyfikę pracy rezydenta biura podróży. To sprawia, iż absolwenci kursów pilockich, nie są wystarczająco przygotowani do wykonywania obowiązków rezydenta.

Zapotrzebowanie na kurs doszkalający dla pilotów wycieczek z zakresu rezydentury podyktował zatem rynek. Wzrost liczby turystów wybierających imprezy pobytowe i zwiększenie ilości destynacji pobytowych w ofercie tour operatorów spowodowały konieczność zatrudnienia dodatkowej kadry. Kadry posiadającej uprawnienia pilota wycieczek, bo większość z touroperatorów, nie chcąc ryzykować, zastosowała się do art. 30 ustawy o usługach turystycznych [3]. Niewystarczające jednak przygotowanie do zawodu rezydenta w trakcie kursu pilockiego sprawiło, że program Akademii Rezydentów, jako uzupełnienie kursu podstawowego, wpisał się w zapotrzebowanie zarówno touroperatorów jak i pilotów wycieczek. Jedni zyskali odpowiednio wyszkolonych pracowników, drudzy mogli podnieść kwalifikacje i stać się bardziej atrakcyjnym kandydatem dla potencjalnego pracodawcy.

Dodatkowym czynnikiem związanym z opracowaniem programu „Akademia Rezydentów” było wprowadzenie standardów obsługi klienta pobytowego w Rainbow Tours S.A. Przyjęte założenia dotyczące jakości serwisu destynacyjnego pozwoliły na opracowanie kompatybilnego z nimi programu szkolenia. Standardy miały regulować nie tylko wewnętrzne ustalenia związane z obsługą klienta w Rainbow Tours S.A., ale także ujednoczyć pracę rezydentów jako grupy zawodowej. Ukończenie szkolenia dawało podstawy teoretyczne i praktyczne do pracy w charakterze rezydenta zarówno w Rainbow Tours S.A., jak i u innych touroperatorów.

Kurs trwa 4 dni i obejmuje 36 godzin lekcyjnych zajęć. Składa się z bloków tematycznych ułożonych chronologicznie, od rozpoczęcia starań o posadę rezydenta do powrotu z destynacji.

Akademia Animatorów Czasu Wolnego

Opracowanie programu Akademii Animatorów Czasu Wolnego było związane z pojawieniem się z ofercie Rainbow Tours S.A. Figloklubów, czyli klubów animacyjnych dla dzieci w wieku 4–12 lat. Strategia rozwoju tour operatora, lidera w organizacji imprez objazdowych, od 2010 r. była związana ze zwiększeniem udziałów w segmencie wyjazdów pobytowych. Wartością dodaną wczasów z Rainbow Tours S.A. stały się animacje prowadzone przez polskich animatorów w specjalnie wyselekcjonowanych hotelach.

W sezonie letnim 2011 Rainbow Tours S.A. miał 16 klubów animacyjnych, w których pracowało 30 animatorów. W sezonie lato 2012 klubów było 19, pracowało 36 animatorów, w tym tylko 4 osoby z poprzedniego sezonu. Duża fluktuacja jest związana z typologią zawodu, w którym w większości pracują studenci, a ci – z racji wieku – często zmieniają plany i szukają nowych doświadczeń zawodowych. Rotacja kadry wiąże się z koniecznością corocznej rekrutacji i szkolenia nowych pracowników. Dla potencjalnych kandydatów sytuacja jest bardzo korzystna, gdyż touroperator co roku proponuje nowe miejsca pracy.

Szkolenie animatorów zostało podzielone na dwie części.

Pierwsza to 2-dniowe szkolenie zewnętrzne „Akademia Animatorów Czasu Wolnego”, komercyjne tzn. odpłatne, dostępne dla wszystkich chętnych, organizowane w wielu miastach Polski w okresie od października do marca. 18 godzin zajęć wprowadza w tematykę animacji, pokazuje obowiązki animatora, specyfikę zawodu i uczy praktycznych zabaw, gier i zajęć animacyjnych. Ważną częścią szkolenia jest blok związany z udzielaniem pierwszej pomocy niemowlętom i dzieciom prowadzony przez instruktora Emergency First Responce, jednej z największych i najbardziej prestiżowych organizacji szkolących w zakresie pierwszej pomocy i ratownictwa.

Druga to tygodniowe szkolenie wewnętrzne, niekomercyjne tzn. bezpłatne, na które zapraszane są osoby wyłonione w trakcie rekrutacji prowadzonej w kwietniu.

Rekrutacja składa się z dwóch części, podczas których kandydat prezentuje 5-minutowy program animacyjny i odbywa rozmowę z lektorem w zadeklarowanym języku obcym. Wybrani kandydaci zapraszani są na bezpłatne szkolenie wewnętrzne. Udział w nim wiąże się z podpisaniem umowy lojalnościowej, która zakłada, iż w przypadku rezygnacji z podjęcia pracy w Rainbow Tours S.A. po odbyciu szkolenia wewnętrznego, jego uczestnik zobowiązuje się do zwrotu jego kosztu.

Szkolenie wewnętrzne odbywa się na granicy (2011 r. – Rodos, 2012 r. – Zakynthos). W trakcie wyjazdu uczestnicy uczą się prowadzenia zajęć animacyjnych zgodnie z programem Figloklubów.

Idea szkolenia wewnętrznego jest związana z koniecznością przeszkolenia pracowników pod kątem realizacji konkretnego programu zawartego w ofercie touroperatora i standaryzacją świadczonego serwisu.

Akademia Wypoczynku

Wprowadzenie tego szkolenia do oferty jest związane z powstaniem nowego produktu – Let's Holiday, klubów animacyjnych dla młodzieży i dorosłych.

Touroperator zauważył, że oprócz zapotrzebowania na animacje dla dzieci, turyści oczekują od biura podróży propozycji zagospodarowania czasu spędzanego na wakacjach. Standardowa oferta wycieczek lokalnych nie jest wystarczająca z kilku powodów. Turyści spędzający tygodniowe wczasy w większości zainteresowani są odpoczynkiem, a nie zwiedzaniem. Mimo to chcą „coś zobaczyć”, bo „co odpowiedzą znajomym, gdy Ci zapytają, co widzieli podczas pobytu w Grecji, Turcji czy Egipcie?”. Wolą krótkie wycieczki po okolicy, w większości popołudniowe „aby nie tracić słońca”, od całodziennych wyjazdów.

Problemem w realizacji planów indywidualnego zwiedzania wciąż jest znajomość języków obcych przez polskich turystów, a także obawa przed nieznanymi miejscami i inną kulturowością. To sprawia, że hotelowy pokój i leżak przy basenie wciąż pozostają najbezpieczniejszymi miejscami.

Klientami imprez pobytowych opiekuje się rezydent, który de facto – inaczej niż pilot wycieczek – nie jest z grupą 24 godziny na dobę. Ma pod opieką kilka lub kilkanaście hoteli, a w nich od kilkunastu do nawet kilkuset turystów. Nie ma możliwości, aby oprócz standardowych obowiązków, takich jak spotkania informacyjne, dyżury hotelowe czy wycieczki fakultatywne nieustannie organizować atrakcje dla klientów i w nich uczestniczyć.

Po zauważeniu tej kwestii touroperator opracował nowatorski projekt na polskim rynku. Połączył znane już polskim turystom animacje, takie jak aqua aerobik, water polo czy bingo z takimi atrakcjami, jak wspólne spacerunki po okolicy, wyjazdy do najbliższego miasta, udział w lokalnych eventach (np. winobranie), czy wizyty w miejscowych restauracjach, podczas których można spróbować regionalnych potraw. Część atrakcji jest bezpłatna, za niektóre – takie jak bilety autobusowe czy degustacje – należy dodatkowo zapłacić. Tak powstała oferta klubów animacyjnych dla młodzieży i dorosłych – Let's Holiday, która ma bawić, integrować i edukować wczasowiczów.

Nowa oferta zrodziła potrzebę stworzenia programu szkolenia, który przygotowywałyby do pracy na stanowisku animatora klubu Let's Holiday, dał wiedzę i umiejętności poprowadzenia programu ujętego w ofercie tour operatora.

Analogicznie, jak w przypadku „Akademii Animatorów Czasu Wolnego”, szkolenie zostało podzielone na dwie części.

Pierwsza to 2-dniowe szkolenie zewnętrzne „Akademia Wypoczynku”, komercyjne tzn. odpłatne, dostępne dla wszystkich chętnych, organizowane w wielu miastach Polski w okresie od października do marca. 18 godzin zajęć wprowadza w tematykę animacji dla młodzieży i dorosłych.

Druga to tygodniowe szkolenie wewnętrzne, niekomercyjne tzn. bezpłatne, na które zapraszane są osoby wyłonione w trakcie rekrutacji (na identycznych zasadach, jak w przypadku animatorów czasu wolnego).

Szkolenie wewnętrzne odbywa się za granicą (2012 r. – Zakynthos). W trakcie wyjazdu uczestnicy uczą się prowadzenia zajęć animacyjnych zgodnie z programem Let's Holiday.

Pilot Incentive Travel

Rozwój sektora „incentivetravel” przyczynił się w Rainbow Tours S.A. do rozbudowy działu zajmującego się organizacją wyjazdów dla firm, imprezami integracyjnymi, konferencjami, kongresami i szkoleniami. W 2011 r. wzrost liczby obsłużonych klientów biznesowych w porównaniu do roku poprzedniego wyniósł 53%, natomiast w odniesieniu do 2008 r. to już wzrost na poziomie 240%. Wyniki sprzedaży w tym obszarze doprowadziły do powstania nowej marki, dedykowanej turystyce incentive – Incentive Power.

Powyższa sytuacja przyczyniła się do zwiększonego zapotrzebowania na pilotów specjalizujących się w obsłudze grup incentive. Jednak brak wystarczającego przygotowania do obsługi tego typu imprez podczas kursu podstawowego dla kandydatów na pilotów wycieczek, a przez to potrzeba doksztalcenia pilotów była powodem opracowaniem programu kursu specjalistycznego „Pilot Incentive Travel” – szkolenia otwartego, komercyjnego, przygotowującego do pracy zarówno w Rainbow Tours S.A., jak i u innych organizatorów podróży biznesowych, gdyż trend wzrostowy dotyczył nie tylko jednego organizatora, a całego sektora MICE.

English for Tour Leaders

Zgodnie z art. 31 Ustawy o usługach turystycznych [3] “Organizator turystyki organizujący wycieczki za granicą jest obowiązany zapewnić opiekę pilota wycieczek posiadającego znajomość języka powszechnie znanego w kraju odwiedzanym lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym”.

Mimo, że „językiem uzgodnionym z kontrahentem zagranicznym” może być język polski (wówczas nie ma obowiązku dokumentowania znajomości języka obcego przez pilota wycieczek), to zapis w w/w Ustawie spowodował, iż touroperatorzy zaczęli wymagać od pilotów wycieczek wpisu przynajmniej jednego języka obcego do legitymacji pilockiej.

Wg w/w Ustawy znajomość języka obcego dokumentuje się dyplomem ukończenia studiów filologicznych, nauczycielskiego kolegium języków obcych lub świadectwem ukończenia szkoły z obcym językiem wykładowym za granicą.

W przypadku braku w/w dokumentów ustawa odsyła do odpowiednich aktów wykonawczych, w których rozszerzono listę honorowanych przez Marszałka Województwa dokumentów potwierdzających znajomość języka obcego (w większości honorowane są dokumenty poświadczające znajomość języka obcego na poziomie B2 według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego).

Osoby, które nie legitymują się w/w dokumentami mogą złożyć egzamin ze znajomości języka obcego przed komisją egzaminacyjną języków obcych Urzędu Marszałkowskiego.

Podczas kursu dla kandydatów na pilotów wycieczek nie ma zajęć z języków obcych. Pilot wycieczki może obsługiwać grupy Polaków w Polsce, stąd, aby zostać pilotem wycieczek nie jest wymagana znajomość języka obcego.

Wpisanie języka obcego do legitymacji pilota wycieczek, na mocy jednego z w/w dokumentów, czy też ukończenie standardowego kursu językowego na poziomie B2 lub wyższym, nie jest równoznaczne ze znajomością przez pilota wycieczek terminologii branżowej, potrzebnej do prawidłowego wykonywania obowiązków podczas obsługi grupy wyjazdowej za granicę. Pilot musi znać specjalistyczne słownictwo z zakresu transportu, hotelarstwa, architektury czy medycyny.

Kurs doszkalający dla pilotów wycieczek „English for Tour Leaders” pojawił się w ofercie Akademii Rainbow Tours za sprawą słuchaczy i absolwentów szkoleń dla pilotów i rezydentów. Kursanci, wiedząc ze wielu touroperatorów wymaga wpisu językowego w procesie rekrutacji, już w trakcie szkolenia chcieli równoległe kształcić kompetencje językowe, aby tuż po uzyskaniu uprawnień pilota wycieczek móc przystąpić do egzaminu językowego organizowanego przez Urząd Marszałkowski.

Udział w szkoleniu był podyktowany nie tylko chęcią zdania egzaminu językowego. W kursie uczestniczy wielu pilotów i rezydentów, którzy mają wpis językowy w legitymacji pilockiej na podstawie dokumentu honorowanego przez Urząd Marszałkowski, jednak chcą uzupełnić wiedzę właśnie o terminologię branżową, stricte związaną z wykonywanym zawodem.

Znikoma propozycja tego typu szkoleń na rynku sprawiła, iż Akademia Rainbow Tours zdecydowała się na opracowanie autorskiego programu kursu doszkalającego dla pilotów wycieczek z zakresu języka angielskiego i włączyć go do swojej oferty.

Wnioski

Przedsiębiorstwa turystyczne odgrywają dużą rolę w procesie kreowania i zaspokajania potrzeb w sferze nowoczesnych kadr turystycznych.

W zależności od przyjętych wymagań stanowiskowych (uprawnienia pilota wycieczek, wpisany język obcy do legitymacji pilockiej), rozwoju i zwiększenia zapotrzebowania na obsługę imprez danego typu (pobytowe, incentive), a także wprowadzenia nowych produktów (Figlokluby, Let's Holiday) touroperatorzy dyktują zapotrzebowanie na kandydatów o konkretnych kompetencjach.

Jeden ustawowy program kształcenia pilotów wycieczek i brak specjalizacji przy jednoczesnym zapotrzebowaniu na kadrę wyspecjalizowaną w obsłudze konkretnych typów imprez, a także wykreowanie nowych produktów sprawiło, iż Rainbow Tours S.A., aby zaspokoić swoje potrzeby kadrowe, a także wypełnić lukę edukacyjną w sposób komercyjny, zdecydował się na opracowanie własnych programów kształcenia.

Będąc jednym z największych organizatorów turystyki, Rainbow Tours S.A. wykorzystał posiadany kapitał ludzki w postaci doświadczonych pracowników destynacyjnych, którzy przygotowali i prowadzą zajęcia na kursach Akademii Rainbow Tours.

Szkolenia w Akademii stały się także alternatywną dla mniejszych touroperatorów, którzy zatrudniając zaledwie kilku pilotów, rezydentów czy animatorów chcą mieć profesjonalny personel destynacyjny, jednak ze względu na brak kadry trenerskiej i koszty nie organizują własnych szkoleń.

Bibliografia

- [1] *Prospekt emisyjny Rainbow Tours S.A.*, Łódź 2007, s. 11.
- [2] Popiołek K., *Zyski dla największych, starty dla przeciętnych*, „Wiadomości Turystyczne”, Warszawa 2012, Wydanie specjalne z 16.06.2012, Touroperatorzy Raport 2012, s. 1, 4–6.
- [3] *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych* (Tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268, znowelizowany Dz. U. z 2010 nr 106, poz. 672).
- [4] *Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 kwietnia 2010 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania* (Dz. U. nr 82, poz. 537).
- [5] *Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 4 marca 2011 roku w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek* (Dz. U. nr 60, poz.302).