

**Zygmunt Kruczek, Armin Mikos
von Rohrscheidt, Izabela
Wyszowska, Janusz Hochleitner,
Agnieszka Matusiak, Kazimiera
Orzechowska-Kowalska**

**Umiejętności i zakres wiedzy
niezbędne dla przewodników i
pilotów obsługujących turystów
kulturowych**

Turystyka Kulturowa nr 2, 54-62

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

Gnieźnieńskie Forum Ekspertów Turystyki Kulturowej

Umiejętności i zakres wiedzy niezbędne dla przewodników i pilotów obsługujących turystów kulturowych.

dr Zygmunt Kruczek, AWF Kraków

W zorganizowanej turystyce kulturowej kluczowa rolę odgrywają przewodnicy i Piloci. Od ich pracy, umiejętności i pasji zależy co i jak turyści poznają, przeżyją, jak zmienia się ich postawy i zachowania. Turystyka, w tym turystyka kulturowa zmienia się. Mówimy o nowej turystyce i nowych turystach. Czy za tymi zmianami nadążają kadry bezpośredniej obsługi – czyli przewodnicy i piloci.

Pytanie:

Jakie nowe umiejętności i nowy zakres wiedzy jest niezbędny dla przewodnika lub pilota obsługującego turystów kulturowych, w jakim kierunku powinna iść ewolucja programów kształcenia i form przygotowania do zawodu przewodnika turystycznego i pilota wycieczek ?

dr hab. Janusz Hochleitner, UWM Olsztyn:

Przewodnicy turystyczni, z mojego doświadczenia, zazwyczaj wyróżniają się pasją, z którą często prezentują swoją „małą ojczyznę”. To jest bardzo dobra podstawa do kreowania interesujących i pożytecznych form wykorzystania w pracy przewodnickiej. Bardzo często te walory ich zaangażowania nie są wypadkową odbytych kursów i szkoleń, lecz są wynikiem wcześniejszych doświadczeń życiowych. Aby zaoferować im nową jakość pracy przede wszystkim należałoby zwrócić uwagę na kadrę realizującą zajęcia na kursach przewodnickich. Jeżeli te zajęcia będą realizowane np. poprzez grę terenową czy udział w lokalnej inscenizacji historycznej możemy być pewni, że będzie to właściwie kierunkowało i stymulowało ich poczynania w realnej pracy pilota czy przewodnika.

Myślę, iż w podstawie programowej warto zastanowić się nad oddzielnymi modułami poświęconymi przeglądowi wybranych form interpretacji krajoznawczej. Ważnym narzędziem w takiej pracy jest również poszukiwanie instytucji ochrony dóbr kultury w naszej okolicy, które w interesujący sposób (zazwyczaj okazjonalnie) prezentują swoje zbiory, jak np. pokazy obróbki średniowiecznej bursztynu w wykonaniu Piotra Adamczyka w Muzeum Archeologiczno-Historycznym w Elblągu czy w trakcie inscenizacji Oblężenie Malborka w 2008 roku. Udział czynny w takich zajęciach pozostawia w uczestnikach głębokie przeżycie związane z doświadczeniem czegoś realnego z dawnych czasów. Zajęcia te inspirują także do podejmowania własnych, drobnych inicjatyw przez przewodnika nakierowanych na pobudzanie uczestników wycieczek do bezpośredniego „dotykania” usłyszanych treści. Wówczas dopiero te treści podlegają właściwej interpretacji (a nawet mogą podlegać następnie reinterpretacji).

dr Izabela Wyszowska, AWF Poznań

Na początku chciałabym się odnieść do zawartego w pytaniu pojęcia "zawód" przewodnika czy pilota. Trzeba by było rozważyć to określenie. Osobiście sędzę, że trafniej byłoby jednak użyć słowa "funkcja" (czy też rola społeczna). Większość osób reprezentujących różne zawody po ukończonym kursie pełni bowiem jedynie "funkcję" przewodnika/pilota, jest to dla nich dodatkowe źródło zarobkowania (dobrze jeśli związane z realizacją pasji), a nie forma zatrudnienia na etacie. Poza tym trudno porównać "zawód" zdobyty na krótkim kursie do kilkuletniego kształcenia akademickiego w określonym kierunku z zamiarem zdobycia określonych kwalifikacji zawodowych, stanowiących później

podstawę do poszukiwania posady dającej stałe źródło zarobków. Zainteresowani podejmują kurs w celu dokończenia się, zdobycia nowych umiejętności, a nie w celu zmiany wyuczonego zawodu na inny. Pilotem i przewodnikiem jest się zazwyczaj "przy okazji" zwłaszcza w okresie tzw. wieku produkcyjnego - pełnego zaangażowania zawodowego i rodzinnego. Przewodnictwo czy pilotaż realizuje się wówczas jedynie w czasie wolnym od spraw zawodowych. W nieco lepszej sytuacji są natomiast chociażby studenci nie mający obciążenia stałą pracą czy obowiązkami domowymi. Czas na pełne poświęcenie się działalności przewodnickiej przeciętny absolwent kursu znajduje niestety zazwyczaj dopiero w wieku emerytalnym.

Wymagania i możliwości, jakie niesie współczesna turystyka, są niewątpliwie wyższe i inne niż w wiekach minionych. Od starożytności działania przewodników sprowadzały się w zasadzie do roli informatorów. Okres zaborów nakładał na nich w Polsce dodatkowo szczególną misję - wspierania w walce przeciw wynaradawianiu, krzepienie serc. Obecnie przewodnik musi odnaleźć się w rzeczywistości zdominowanej przez media, zalew informacji, musi balansować między historią a współczesnością by nadal zachować atrakcyjność dla wymagającego współczesnego odbiorcy i przekonać go, że nic nie zastąpi przekazu werbalnego i kontaktu z człowiekiem. Nie jest to łatwe, gdy młodzież czerpie informacje podróżując głównie po Internecie. Trudno obecnie ją czymś zaskoczyć, przyciągnąć uwagę, zafascynować. Jak temu zaradzić? Każdy przewodnik musi sobie na to pytanie odpowiedzieć indywidualnie, musi znaleźć swój złoty środek: jak trafić do serc i umysłów odbiorców aby odnieść sukces i czerpać satysfakcję z oprowadzania. Kursy czy podręczniki to dopiero początek, mogą jedynie dać ogólne wskazówki, za nimi musi iść samokształcenie poparte własną obserwacją, doświadczeniem i potrzebą doskonalenia się.

Prowadząc badania kilka lat temu, na początku obecnego wieku, zastanawiałam się nad problemem roli współczesnego przewodnika, zadałam swoim respondentom szereg pytań, wśród nich m. in.: jakimi cechami winien się odznaczać przewodnik, aby być atrakcyjnym dla współczesnego odbiorcy/turysty, jaką wiedzą powinien dysponować i skąd ją pozyskiwać, jaki powinien być jego przekaz dla określonych typów grup i wiele innych.

Respondenci w odpowiedziach w pierwszej kolejności kładli nacisk na następujące cechy dobrego przewodnika: łatwość w nawiązywaniu kontaktów, dostosowywanie wiedzy do możliwości intelektualnych grupy, umiejętności krasomówcze. Na niewiele zda się szeroka wiedza przewodnika, gdy nie ma odpowiedniego głosu, mówi na przykład zbyt cicho, wówczas do części osób nie dociera i po kilku minutach przestaje być słuchany. Grupa zaczyna się niecierpliwić, a nawet rozchodzić bądź demonstrować otwarcie brak zainteresowania. Ważnym aspektem jest więc odpowiednia emisja głosu (ewentualnie wsparcie go odpowiednimi nowinkami technicznymi - urządzeniami nagłaśniającymi dostępnymi na naszym rynku).

Nie bez znaczenia była dla respondentów wysoka kultura osobista, dobra prezencja, poczucie humoru i ujmująca osobowość przewodnika sprawiające, że chętniej spędza się z nim czas zwiedzania i skupia uwagę na jego narracji. Ważnym dla badanych było niewątpliwie też, by przewodnik okazał się pasjonatem, inspirującym swoją wiedzą i zainteresowaniami. Jako swoisty ambasador miasta, które reprezentuje powinien starać się obiektywnie odnosić do jego atutów i mankamentów, lecz tych ostatnich niepotrzebnie nie wyolbrzymiać. Powinien bowiem przyczyniać się do promocji swego miasta, a nie ubolewać nad jego brakami. Badani zgodnie oczekiwali, by przewodnik budował swą narrację odpowiednio dawkując fakty historyczne i anegdoty, by "wyczerpał temat, a nie słuchacza". By zwracał uwagę na potrzeby i nastroje w grupie.

Współczesny przewodnik winien permanentnie się szkolić, by orientować się na bieżąco w kwestiach związanych z turystyką, wydarzeniami na świecie, w kraju i swoim mieście, zmianami w jego krajobrazie itd. Ze wszech miar wskazane są, w moim przekonaniu, szkolenia tematyczne w ramach stowarzyszeń przewodnickich (kół

przewodników itd.), uczestnictwo w prelekcjach i wykładach organizowanych cyklicznie m.in. w placówkach muzealnych, uczestnictwo w imprezach kulturalnych, korzystanie z fachowej aktualnej literatury zapewniającej wszechstronny rozwój oraz z prasy, telewizji i Internetu. Mobilizującym do rozwoju umiejętności językowych jest corocznie organizowany konkurs krasomówczy w Golubiu-Dobrzyniu, w którym wielu przewodników bierze udział. Jest to idealna motywacja aby wzbogacić swój warsztat przewodnicki.

dr Armin Mikos v. Rohrscheidt, GWSHM Gniezno/KulTour.pl Poznań

Na wstępie pragnę zaznaczyć, że w mojej opinii praca wykonywana przez przewodnika (tym bardziej zaś przez pilota wycieczek) może być bez posądzenia o przesadę uważana za zawód, a nie tylko funkcję. To prawda, że w naszych warunkach większość osób wykonujących ją robi to tylko w ramach wycinka swojej aktywności zawodowej. Jednak powodem deprecjacji rangi tej czynności nie może być sposób i zakres ich kształcenia: nie musimy też porównywać go ze studiami wyższymi - tokarz czy kelner, albo osoba zdobywająca nowy zawód w studium pomaturalnym z reguły nie uczą się znacznie dłużej, a w wielu zawodach nie trzeba zdawać państwowego egzaminu, tak jak w przypadku przewodnika i pilota. Ponadto również w naszym kraju niewielka (ale powoli rosnąca) grupa ludzi uczyniła z zawodu pilota i przewodnika swoje główne źródło utrzymania, zakładając jednoosobową firmę (takich jest więcej) lub przyjmując etatową pracę w biurze podróży (takich jest mniej). Nie możemy im odmówić prawa do posiadania zawodu czy wykonywania uprawnień zawodowych (chronionych nawet ustawowo, a więc na takim samym poziomie, jak w przypadku lekarza czy jednego z zawodów prawniczych). Skoro turystyka jest ważną gałęzią gospodarki (a są kraje, w których jest ona gałęzią najważniejszą (!), to pracujący w tym sektorze ludzie, z których wielu jest prawdziwymi profesjonalistami - wykonują prawdziwą profesję.

W odpowiedzi na zadane pytanie powinienem na początku powtórzyć fakt świadomy pewnie wszystkim interesującym się współczesną turystyką kulturową i załączkowo przypomniany we wstępie do samego pytania. Otóż obserwowane przejawy aktywności turystycznej podlegają w ostatnich dziesięcioleciach istotnym zmianom, których tempo nigdy dotąd nie było tak duże. Tak zwani „nowi turyści” (a za lat piętnaście-dwadzieścia najpóźniej pojawią się na pewno jeszcze „nowsi”) posiadają inne niż jeszcze niedawno przygotowanie do swoich wypraw m.in. dzięki śledzeniu licznych kanałów telewizyjnych i zasobom Internetu, rozporządzają innymi możliwościami przemieszczania się, są przyzwyczajeni do innych, bardziej zróżnicowanych środków przekazu. Ale przecież nie tylko to. W dużej części przejawiają oni także inne zainteresowania (np. życie codzienne ludzi w dawnych i nie całkiem dawnych czasach, procesy technologiczne i dziedzictwo przemysłowe, biografie ludzi żyjących, miejsca i wątki znane z filmów, wielkie imprezy kultury wysokiej i masowej, rekonstrukcje historyczne), pod wpływem odebranej (i ukierunkowanej) edukacji wykazują inne typy wrażliwości, są bardziej niż dawniej nastawieni na dialog kulturowy na każdym poziomie, przejawiają mniejszy respekt i bardziej obiektywne (krytyczne ?) podejście do uznanych autorytetów czy treści tzw. narodowego wychowania czy nawet dziedzictwa. Ich odbiór powoli także staje się inny: pod wpływem wzorców nowoczesnej edukacji stają się śmielsi, podejmują dyskusję, bardziej szczerze wyrażają nie tylko swoje uznanie, ale i krytykę w stosunku do przekazu i usługi przewodnika i pilota. Z reguły więcej także zdążyli już wcześniej zobaczyć, zatem więcej porównują - i nie kryją rezultatów tych przeprowadzonych na bieżąco porównań. Stanowiący wśród tych współczesnych turystów pewien specyficzny profil „nowy” turysta kulturowy (czy to ten „motywowany”, czy choćby tylko „zainteresowany” kulturowo), chce nie tylko już „widzieć” i „dowiedzieć się”, ale także zrozumieć, wejść w dialog z tym „innym” (miejscem, bohaterem, dziełem, historią, kulturą), chce poznać najpierwsze i autentyczne źródła i środowisko powstania obcych sobie albo spotykanych już we własnym otoczeniu i odbieranych dotychczas jako „egzotyczne” wierzeń

i przekonani, tradycji, norm, zwyczajów, muzyki, a nawet dań czy mody. Dotyczy to nie tylko skali międzykontynentalnej, w pewnym zakresie obecne jest także w ramach jednego kręgu kulturowego. Np. gość z Warszawy chciałby wreszcie się dowiedzieć, dlaczego poznaniacy mają opinię tak oszczędnych, poznaniak z kolei chce wiedzieć, dlaczego starsze kobiety na wschodzie Polski wciąż noszą chustki, dlaczego wciąż stoją tam po wsiach drewniane domy mieszkalne, i skąd się tam wzięły cerkwie, a oto oni obaj zapalali chęcią posłuchania próbki mówionego czy śpiewanego języka kaszubskiego, o którym jeszcze kilka lat mało kto wiedział, że w ogóle istnieje... Ludzie przyjeżdżający na Śląsk czy Pomorze dziwią się też, że w ramach jednego kraju osławiony „dziadek z Wehrmachtu” może być skrajnie różnie odbierany: jako niewyobrażalnie podły „zdrójca Ojczyzny” – i jako człowiek godny szacunku i zrozumienia, który w ciężkich czasach doświadczył typowego losu młodych mężczyzn z całej okolicy, ale szczęśliwie powrócił, by zbudować swój dom i swoje zwykłe życie w swoim miejscu.

Dla takiego turysty pilot i przewodnik nie są już tylko połączeniem systemu nawigacji i mówiącego leksykonu. Pilot staje się pierwszym interpretatorem nowego i (jeszcze) obcego, doradcą w jego zrozumieniu i partnerem w odkrywaniu wszystkich jego barw i faset. Często więc staje się on tłumaczem (nie tylko języka) na styku kultur. Przewodnik zaś odbierany jest jako „głos” odwiedzanego miejsca, jest tym właśnie koniecznym drugim głosem w podejmowanym przez turystę dialogu, a nie tylko rodzajem dźwiękowej i ruchomej wersji lokalnej „książki dat, nazw i adresów” albo (co może gorsze) inną, „wyjazdową” odmianą szkolnego nauczyciela. Jeśli to oczekiwanie nowego turysty nie zostaje zaspokojone, co bardziej wymagający podróżujący zaczyna uciekać od ofert zbiorowego zwiedzania, a nawet od wszelkiego kontaktu z personelem obsługi turystyki, organizując sobie zwiedzanie na własną rękę i poszukując autentycznego spotkania z duchem miejsca, do którego się udał. A rezultaty tego poszukiwania są oczywiście różne, bo przecież turysta najczęściej nie posiada wiedzy o miejscach, ludziach i instytucjach, historiach, legendach i ciekawych ofertach wystarczającej na tyle, by jego spotkanie nie było zupełnie powierzchowne i by zawierało minimum kontaktu z tym, co istotne, by można było mówić o dialogu kultur... a nie tylko widza i jego „atrakcji”.

Wniosek jest oczywisty: personel obsługi turystów musi rozumieć ich oczekiwania, wychodzić naprzeciw zainteresowaniom i posługiwać się odpowiadającą im strukturą treści i formami przekazu.

W przygotowaniu tych ludzi konieczna jest więc nowa metodyka. Odnosi się ona najpierw do treści: nie wszystko i nie wszędzie, niekoniecznie wyczerpująco. Jako pomoc w przyswajaniu sobie przez przewodników i pilotów takich umiejętności wypracowaliśmy w szkoleniach, oferowanych dla kandydatów na przewodników po Poznaniu kilka nowych narzędzi. Jednym z nich jest pewnego rodzaju „sylabus miejsca”. Zestawiamy tam najważniejsze, ale i szczególnie ciekawe informacje odnośnie danego miejsca lub obiektu (o każdym dany i fakty, ludzie i przełomowe wydarzenia, a także legendy i anegdoty), w którym zawieramy propozycje tego, co musi być powiedziane (a jest tego zawsze stosunkowo niewiele), co powiedziane być może (jeśli czas i profil grupy na to pozwala), co jest niezwykle i unikalne, co z kolei może/powinno szczególnie zainteresować niektóre grupy ludzi (np. zwiedzających tematycznie, grupy zawodowe, przedstawiciele danej nacji). Dokładamy do tego zestawu anegdoty, porównania, czasem także odnoszące się do miejsca krótkie fragmenty tekstów literackich. Podczas szkolenia z wykorzystaniem takich sylabusów sugerujemy w zależności od sytuacji wybiórcze użycie tego czy właśnie innego zestawu informacji. Inne takie narzędzia to np. mapa anegdot miejskich, w ramach której na specjalnym planie miasta zamieszczamy propozycje miejsc, do których dana historia najlepiej pasuje, albo gdzie zgodnie z naszym doświadczeniem wywoła największy oddźwięk. Przewodnik ostatecznie sam zdecyduje, co przekaże grupie, jak i kiedy, posiada jednak jako wyjściową propozycję pewien sprawdzony wzorzec. A oto podstawowe zasady, których

chcemy nauczyć: w odniesieniu do prowadzonego zwiedzania: trzymać się możliwie daleko od klasycznego wykładu (poza grupami, które z uwagi na swój profil właśnie wykładu oczekują), umieć szybko poznawać, czasem za pomocą krótkich rozmów ustalać dla siebie charakter, profil i oczekiwania grupy, ćwiczyć umiejętności dostosowania języka i skali trudności przekazu do wieku i intelektualnego wyrobienia odbiorców. Jesteśmy ponadto zdania (mówię to o współ-wykładających na naszych poznańskich szkoleniach dla przewodników), że warto dużo pracować z anegdotą, nie bać się porównań, w miarę możliwości używać tu i ówdzie w niewielkim zakresie czasowym własnych lub udostępnionych np. na trasach zwiedzania w muzeach narzędzi audiowizualnych tam wszędzie, gdzie mogą one rozszerzyć skalę percepcji gościa.

Powszechnie znane jest wymaganie „3xE” – zgodnie z którym budowany jest coraz częściej trzon współczesnych programów wypraw kulturowych, ale także konkretnego zwiedzania. Wiele z tego wynika dla szkolenia przewodników: muszą oni posiadać na przykład umiejętność prowadzenia zwiedzania fabularyzowanego, która polega nie tylko na przebraniu się w strój z innej epoki, ale i na zmianie formy mówienia (na „ja” lub „my” czy np. „nasze wojsko” albo „mój towarzysz broni”) w opisie wydarzeń, by użyć swego głosu postaci historycznej, archaizacja języka, posługiwanie się gwarą lub językiem typowym dla środowiska lub profesji, która się „reprezentuje”.

Proponując grupie udział w mikroeventach, oferowanych w trakcie zwiedzania lub w programie pobytu w jakimś miejscu, przewodnik lub pilot powinien być dobrze przygotowany do szybkiego „wejścia” w rolę, która jest dla niego przewidziana i do zachęcenia swoich gości, także za pomocą osobistego przykładu, aby wzięli aktywny udział w scenie, dialogu, błyskawicznym nauczaniu się nowej czynności czy w zespołowym wykonaniu potrawy albo realizacji zadania gry terenowej. To oznacza ich udział w tego typu zajęciach już podczas kursu przygotowawczego lub właśnie - co podniosła moja przedmówczyni – podczas szkoleń w ramach grup pilockich lub przewodnickich.

Żeby mógł wprowadzić pewien rodzaj „interaktywności” w grupie, a jednocześnie nie stracić nad nią panowania i utrzymać możliwość przekazu najważniejszych treści, przewodnik lub pilot musi uczyć się sposobu prowadzenia grupy tak, jak prowadzi się „zajęcia grupowe” w nowoczesnej edukacji. Ten aspekt niestety prawie nie jest uwzględniany na szkoleniach przewodników i pilotów.

W przypadku przewodnika (a zwłaszcza pilota) pracującego z zagranicznymi grupami należałoby zwrócić znacznie większą uwagę na nabycie przez aspirujących do tego zawodu wiedzy na temat kraju pochodzenia turystów, najważniejszych etapów jego historii i jej związków z Polską. Powinien także dobrze znać z jednej strony znaczących przedstawicieli naszego narodu, którzy odegrali w niej ważną rolę, są pozytywnie kojarzeni z jakąś dziedziną kultury lub życia społecznego, lub po prostu aktualnie są znani, z drugiej musi posiadać szeroką wiedzę na temat roli przedstawicieli tego narodu albo ich wpływu na naszą historię i kulturę oraz w materialnych tego świadectwach na zwiedzanym obszarze.

Prowadzenie grupy obcojęzycznej to także bardzo istotna kwestia języka. Najwyższy już czas, by w urzędowych wymaganiach wobec przewodników i pilotów, chcących mieć uprawnienia do prowadzenia takich grup, uwzględnić faktycznie ten poziom znajomości języka, który umożliwia merytorycznie poprawny przekaz, swobodną dyskusję oraz posługiwanie się anegdotą albo (co może być znacznie trudniejsze) wcielenie się w „rolę” w zwiedzaniu fabularyzowanym. Nie może być tak, jak jest aktualnie, że tzw. uprawnienia językowe” nadaje się osobie, posiadającej drugi kolejny najniższy certyfikat znajomości danego języka, który gwarantuje mniej więcej bezproblemowy zakup czekolady (ale już nie rodzynek) w sklepie z obsługą albo zamówienie mało skomplikowanej potrawy w restauracji. Czy osoba, która nie rozróżnia w obcym języku słów „dom” i „budowla” albo „drzwi” i „brama” może swobodnie wyjaśnić różnicę między francuskim a polskim barokiem, albo

barwnie opowiedzieć legendę o poznańskich koziołkach i uwieczniającym je „diabelskim mechanizmie”?

Przewodnik, a zwłaszcza pilot obsługujący obcojęzycznych gości musi także mieć świadomość ich narodowych odmian wrażliwości historycznej, a czasami stereotypów, w tym uprzedzeń.. W tym miejscu wystarczy chyba, jeśli przypomnę, że inaczej należy prowadzić po Auschwitz czy po śladach warszawskiego getta grupę młodych (a tym bardziej starszych) Niemców, inaczej na przykład Włochów a zupełnie inaczej grupę Izraelczyków. W wyprawach licznych form turystyki kulturowej pilot wycieczek nie może także skutecznie spełnić swojej funkcji bez posiadania znacznego zakresu wiedzy fachowej (i odpowiedniego dla jej przekazu fachowego słownictwa w obcym języku, jeśli prowadzi obcokrajowców). Należą do nich na przykład: turystyka religijna, historyczno-militarna, industrialna, często hobbystyczna.

Wydaje mi się, że jakkolwiek poszczególni organizatorzy usług szkoleniowych wiele już rozumieją i przynajmniej w części realizują, część młodszej kadry przewodnickiej i pilockiej nawet intuicyjnie potrafi przystosowywać się do licznych z wymienionych wyzwań, a niektóre polskie miejscowości i obiekty historyczne albo muzealne wprowadzają krok po kroku nowe techniki i metody zwiedzania – to globalnie patrząc, nasza metodyka kształcenia dla turystyki ma swój przełom (wielki i jakże potrzebny) dopiero przed sobą.

Agnieszka Matusiak, UŚ, Katowice

Myślę, że jedną z najważniejszych rzeczy w wykonywaniu funkcji pilota i przewodnika jest metodyka pracy. Dobre przygotowanie metodyczne w trakcie kursu jest podstawą dalszej pracy z grupami. Nie z każdą grupą pracuje się tak samo, dlatego do każdego wyjazdu i do każdej grupy trzeba podejść indywidualnie. Równie istotne jest uświadomienie uczestnikom takich kursów potrzeby ciągłego podnoszenia kompetencji kulturowych, wykształcenie pewnego nawyku edukacji permanentnej, która jest konieczna i niezbędna do wykonywania tej pracy. Im szersze kompetencje pilota, tym prowadzone przez niego wyjazdy ciekawsze i zapewne lepiej zapamiętane przez grupy. W obecnej formie kursów dla pilotów wycieczek trudno przekazać konieczną wiedzę potrzebną do poprowadzenia każdego wyjazdu, bo raz będzie to trekking w Himalajach a innym razem wycieczka emerytów do Włoch (kurs pilotów to pewna zbiorowość i jedna osoba będzie prowadziła jedne typy wyjazdów, druga inne), ale można nauczyć metod jej zdobywania i sposobu odpowiedniego przygotowywania się konkretnych typów do wyjazdów czy oprowadzenia pewnych typów wycieczek. Dobra drogą jest oczywiście specjalizacja i podążanie za swoimi pasjami. Grupy doskonale wychwytyją pasjonatów i takim osobom zdecydowanie łatwiej jest grupę czymś zainteresować, zachwycić, zadziwić. Uważam, że w kształceniu to właśnie na to powinien być kładziony nacisk - na metodykę pracy i elastyczny sposób myślenia, a jednocześnie na solidną wiedzę i kompetencje kulturowe zdobywane w toku permanentnej edukacji oraz poprzez osobiste doświadczenie.

dr Kazimiera Orzechowska-Kowalska, AWF Kraków

Zacznę od definicji „**Pilot wycieczek** (ew. rezydent turystyczny) **to zawód** (nr 511301 w klasyfikacji zawodów i specjalności) wykonywany przez osoby posiadające uprawnienia do kierowania imprezą turystyczną...”. A do jego zadań należy m.in. sprawowanie opieki (różnorodnej) nad uczestnikami imprezy turystycznej; dbałość o realizację wszelkich świadczeń etc, a także przekazywanie wiedzy krajoznawczej z obszaru, miejsca, na którym realizowana jest impreza turystyczna.....

Skoro jest to zawód, w którym pilot reprezentuje biuro, kontrahentów – to winien reprezentować porządne przygotowanie merytoryczne, do spełnienia tej funkcji – odpowiedni poziom kultury osobistej, ale także potężną dawkę wiedzy z różnorodnych zagadnień – od

polityki, geografii, historii, szeroko rozumianej kultury, po kuchnię, anegdoty, kursy walut, ceny w sklepach etc.

Pominę prawdziwych pasjonatów tego zawodu (a tych jest, niestety, niezbyt liczna grupa!), a odniosę się do zdecydowanej reszty osób wykonujących **ten zawód** (oczywiście zdaje sobie sprawę ze nie jest to ich główne źródło utrzymania, ale jednak wykonują zawód).

Bo jakże mogą oni zdobyć tak wszechstronne przygotowanie do zawodu po kursie (przygotowany wg wytycznych zawartych w załączniku nr 10 do rozporządzenia ministra gospodarki w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (rozporządzenie z dnia 17 stycznia 2006 roku, Dz. U. z 2006 r. Nr 15, poz. 103 i 104), który obejmuje **120 godzin** zajęć oraz 3 dni zajęć praktycznych (wycieczka krajowa lub zagraniczna z minimum jednym noclegiem). W trakcie kursu, tylko ¼ godzin stanowią takie przedmioty jak: geografia turystyczna Polski i Europy wraz z historią kultury i sztuki (30 godz). A więc minimum zagadnień kulturowych. To powoduje, (a tu posłużę się własnymi obserwacjami z pracy pilotów), iż ich przekaz ogranicza się do poinformowania grupy gdzie i kiedy będzie przystanek na siusiu, gdzie należy wyrzucać śmieci w trakcie jazdy, kiedy zajedziemy, co nas czeka etc. Wiem, że pilot nie ma prawa oprowadzać – ale np. podjeżdżając po obiekt, gdzie nie ma przewodnika (a za granicą bardzo rzadko jest on wynajmowany przez polskie grupy – wiadomo koszty!) – winien on wyczerpująco poinformować co należy zwiedzić i dlaczego; które działy muzealne winien oglądać – bo czas w muzeach jest ograniczony; gdzie udać się na wycieczkę fakultatywną – i znów dlaczego... a tych pytań można by mnożyć.

Dlatego, moje sugestie:

zwiększyć wymagania przy przyjmowaniu na kursy pilockie (wprowadzić na nowo porządną egzamin wstępny z różnorodnych zagadnień – wychwyci się w ten sposób pasjonatów, i osoby posiadające już przygotowanie do tego zawodu), ale także zrewidować i zaostrzyć kryteria egzaminacyjne;

zwiększyć ilość godzin na kursie, a zwłaszcza z **zagadnień geograficzno – kulturowych (historia, kultura i sztuka)**. Takie zagadnienia jak elementy pracy z grupą (28 godz.); 36godz. obsługi ruchu turystycznego (!) czy 6godzin (1/5 czasu przeznaczonego na geografie i sztukę) na zagadnienia przemysłu turystycznego w Polsce i na świecie - nie mogą być porównywalne z wiadomościami zdecydowanie podstawowymi, i dużo trudniejszymi do opanowania. Wiele osób, które są uczestnikami imprezy, przygotowuje się do wyjazdu i posiada zdecydowanie większą wiedzę niż pilot (stąd wielokrotnie chodzą oni własnymi ścieżkami, aby zobaczyć jak najwięcej – a to może rodzić różne niebezpieczne sytuacje)

Nieco inna sytuacja, jest z przewodnikami, zwłaszcza miejskimi. Tu ilość godzin na kursie jest dużo większa, a i kryteria egzaminacyjne zaostrome. Chociaż (i znów własny przykład), poziom obecnych kursów zdecydowanie odbiega od tych z lat 80-tych (egzamin wstępny, rok trwający cykl wykładów i ćwiczeń praktycznych; ciągłe egzaminy cząstkowe, ale i powtórne końcowe; różnorodność zagadnień – od wiedzy teoretycznej, po legendy, anegdoty). Podstawy komunikowania, sposób przekazu, emisja głosu, kultura współdziałania z grupą etc. – sprawdzane były w trakcie np. egzaminów; bynajmniej nie „marnowano” dodatkowych godzin na te zagadnienia; osoby nie spełniające kryteriów eliminowane były już w trakcie trwania kursu). Główny nacisk położony był (i moim zdaniem nadal tak powinno być) na bardzo konkretną wiedzę!!! Posiadając ją, (jeżeli się ma predyspozycje do tego **zawodu**,) *to cechy osobowe i umiejętności pozwolą mu w pełni wykonać powierzone zadanie.*

Odpowiednio przygotowany i **posiadający wiedzę** pilot czy przewodnik, będzie w stanie „uczyć” powierzonych mu ludzi, odczuwać otaczający ich „nowy” w swej różnorodności świat, z poszanowaniem tożsamości swojej i nowego miejsca.

Dr Zygmunt Kruczek, AWF Kraków i Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa

Formułując pytanie na Forum Gnieźnieńskim Turystyki Kulturowej o przewodnictwie i pilotażu w kontekście wymogów i potrzeb obsługi turystów kulturowych, niezbędnych zmian i przeobrażeń sylwetki zawodowej liczyłem na głosy wskazujące jakie zmiany są niezbędne. Nadesłane wypowiedzi, za które jestem bardzo wdzięczny, utrzymują mnie w przekonaniu, że konieczne są poważne zmiany w zakresie:

- a. programów szkolenia,
- b. form szkolenia
- c. doskonaleniu form egzaminowania i nadawania uprawnień
- d. organizacji pracy.

Zanim przejdę do ww. czterech punktów dyskusji chciałem odnieść się do poruszonej w wypowiedziach kwestii zawodu (Armin Mikos) czy funkcji (Wyszkowska) przewodnika i pilota. Zdecydowanie popieram zdanie Armina, mamy do czynienia już z prawnie usankcjonowanym zapisem o zawodzie pilota i przewodnika, w dodatku liczebność tego środowiska w Polsce (około 17 tys. przewodników i ponad 33 tys. pilotów wycieczek) potwierdza fakt uzawodowienia (jak na razie brak związku zawodowego, aczkolwiek taką rolę pełnią w pewnym sensie liczne już stowarzyszenie przewodników i pilotów). O funkcji przewodnika mówiono w ubiegłym wieku, głównie w PTTK, często nazywając przewodników „oficerami krajoznawstwa”, „nauczycielami kraju ojczystego”. Wraz ze zmianami ustrojowymi i kulturowymi a także przeobrażeniem się samej turystyki odchodzi się od funkcji na rzecz wykonywanego zawodu – „loco guide” czyli przewodnika i „tour leadera” czyli pilota wycieczek. Oba zawody znalazły swoje miejsce w klasyfikacja zalecanych dyrektywami UE (tzw. norma CEN).

Ad. A. Czasy się zmieniają, zmieniła się formuła turystyki z 3xS na 3 x E, a programy kształcenia nie zmieniły się od ubiegłego wieku. Zgłaszane przez PTTK, Polska Federację Pilotażu i Przewodnictwa postulaty zmian nie znalazły odzwierciedlenia w kolejnych nowelizacjach ustawy o usługach turystycznych i stosownych rozporządzeniach. Budowane naprędce programy te są niespójne, czasami nielogiczne i zbyt tradycyjne. Wiedza geograficzna pilota wycieczek kończy się na Europie, choć de facto ma on prawo do pilotowania grup na całym świecie. Często treści szkolenia powtarzają się w różnych blokach tematycznych. Ustawodawca upiera się przy nielogicznych nazwach przedmiotów jak np. „Przemysł turystyczny” zamiast „Wiedza o turystyce”.

Szereg uwag odnośnie modyfikacji programów szkolenia pojawiło się w wypowiedziach gnieźnieńskiego forum. Powszechnie podkreśla się konieczność większego nacisku na metodykę prowadzenia turystów jak i warsztat metodyczny i krajoznawczy. Program szkolenia nie obejmie wszystkich możliwych sytuacji jakie mogą się wydarzyć w czasie imprezy jak i wszystkich miejsc docelowych oraz form turystyki jakie obsługują piloci. Ale można wykształcić u kandydatów na przewodników i pilotów umiejętności przygotowania się do poprowadzenia każdej imprezy albo wyspecjalizowania się w obsłudze określonych grup turystów i form turystyki.

Od lat zabiegamy jako Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa o wprowadzenie interpretacji dziedzictwa do szkolenia przewodników i pilotów (patrz materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa w Warszawie, wystąpienie dr Marka Nowackiego). Jest to szczególnie ważne w oprowadzaniu turystów kulturowych.

W 2010 roku wprowadzona zostanie prawdopodobnie nowa, znowelizowana ustawa a w rozporządzeniu do niej zawarte będą programy szkolenia obligatoryjne dla ośrodków szkolących. Ministerstwo Sportu i Turystyki upoważniło Komisję Przewodnicka PTTK oraz Polską Federację Pilotażu i Przewodnictwa do przygotowania nowych, ramowych programów szkolenia. Mam nadzieje, że opracowane programy (z wykorzystaniem uwag z V Forum Pilotażu i Przewodnictwa oraz Forum Gnieźnieńskiego, głosów ekspertów i wykładowców) zostaną uwzględnione w nowym rozporządzeniu.

Ad. B. Formy szkolenia też powinny ulec zmianom, powinny one iść w kierunku zwiększenia zajęć praktycznych, zorganizowanego samokształcenia (tu propozycja wymogu uzupełnienia wiadomości z zakresu historii, geografii i WOS do poziomu wykształcenia średniego u uczestników kursów, którzy z jakich powodów nie przeszli całego kursu ww. przedmiotów w szkole średniej), zmniejszenia wykładów na rzecz zajęć aktywizujących, np. ćwiczeń, symulacji. Znakomity pomysłem jest proponowany przez Armina pomysł na „sylabus miejsca”, więcej w szkoleniu studium przypadków dotyczących np. sytuacji awaryjnych ale i tych typowych. Pilne jest wzbogacenie bazy szkoleniowej o multimedialne prezentacje, filmy, itp., scenariusze zajęć symulacyjnych, itp.

Stawia to nowe wymagania organizatorom szkolenia. Niestety zamiarem MSiT jest zastąpienie dotychczasowego zezwolenia na prowadzenie szkolenia tylko zgłoszeniem zamiaru szkolenia (bez decyzji administracyjnej). Pogłębi to i tak patologiczną sytuację – szkolenia przewodników i pilotów stają się produktem turystycznym biur podróży, na ogół nieprzygotowanych organizacyjnie i kadrowo do takiej roli.

Biura podróży zamiast tworzyć produkt turystyczny produkują kandydatów na pilotów i przewodników. Całe szczęście, że państwowe komisje egzaminacyjne działające przy Urzędach Marszałkowskich skutecznie ograniczają ten proceder.

Ad C. Mimo dość precyzyjnego określenia w ustawie i rozporządzeniu sposobów egzaminowania na uprawnienia przewodnika i pilota egzaminy różnią się znacznie w poszczególnych województwach. Zależy to składu komisji, umiejętności pedagogicznych egzaminatorów (w 2/3 są to przedstawiciele branży turystycznej nie mający doświadczenia w egzaminowaniu), często członkowie komisji delegowani przez różne instytucje i stowarzyszenia sami powinni przejść szkolenie podstawowe, aby nie kompromitować instytucji Komisji Egzaminacyjnej.

Próby ujednoczenia pracy komisji i wypracowania racjonalnych metod egzaminowania inicjowane przez np. Polską Federację Pilotażu i Przewodnictwa nie znalazły zrozumienia w Ministerstwach właściwych dla spraw turystyki. Może teraz, w MSiT będzie lepiej.

Ad D. Efektywność pracy przewodników i pilotów, umożliwienie turystom, zwłaszcza kulturowym, poznanie miejsca docelowego, stworzenie warunków do emocjonalnego odbioru atrakcji kulturowej, dostarczenie niezapomnianych wrażeń zależy od tego jak poprowadzi grupę przewodnik lokalny, albo jakie warunki stworzy (w ramach danej imprezy) pilot wycieczki. Wpłyną na to zarówno warunki formalne (umowy, wynagrodzenie, odznaki, blachy, legitymacje), organizacyjne, jak metodyczne a nawet techniczne (np. słyszalność – stosowanie systemów audialnych wzmacniających głos).

Mogę z całym przekonaniem stwierdzić, że rola przewodnika i pilota w żadnej innej formie turystyki nie jest tak istotna jak w turystyce kulturowej.