

## Kurs dla Pilotów Wycieczek Krajowych i Zagranicznych

# Lekcja 1

**Temat:**

## Podstawy pracy pilota

Autor: Ewelina Szłapa

W tej lekcji dowiesz się:

1. Jakie są prawa i obowiązki pilotów?
2. Poznasz zasady postępowania pilotów oraz najważniejsze pojęcia ważne w pracy pilota.
3. Dowiesz się, jak wygląda umowa pomiędzy Biurem a Pilotem oraz jak, z punktu widzenia prawa, wygląda praca i odpowiedzialność Pilota Wycieczek.

## 1. Turystyczny kodeks etyczny

Każdy zawód posiada swoje wytyczne etyczne – co wolno, a czego nie wolno nam, jak pilotom, rezydentom; ewentualnie przewodnikom robić, mówić, jak radzić sobie w sytuacjach, które pojawiają się dosyć często.

1. Praca pilota polega na przygotowaniu merytorycznej wiedzy na temat odwiedzanego miejsca. Korzystamy wtedy z różnych źródeł, np. z przewodników, ze stron pasjonatów danego miejsca, z internetowych stron obcojęzycznych, z własnego doświadczenia – jak kto woli. Bywa, że nasi turyści wiedzą coś lepiej i mają bardziej aktualne informacje. Chcą nas wtedy tym „zagiąć”. Co robimy? Mówimy, że „wspaniale”, że „pan posiada nowsze wydanie z przewodnika lub zna temat na bieżąco” i gratulujemy wiedzy. Nasz turysta na wakacjach musi czuć się dobrze, a my nie możemy stracić autorytetu.

2. Turyści lubią też zadawać dziwne pytania, np. „czy te aniołki są naturalnej wielkości?” Pilot nie wie wszystkiego, więc jeśli czegoś nie wiemy, nie rozwijamy tematu, nie wprowadzamy w błąd i nie podajemy mylnych informacji. Jeśli np. trzeba opowiedzieć o warzeniu piwa albo o murze pruskim, a nie mamy pojęcia o sprawach technicznych – uczymy się tego przed wyjazdem, ale nie rozwijamy tematu. Jeśli turysta zadaje nam trudne pytanie, po prostu mówimy „nie wiem” i dodajemy, że możemy sprawdzić albo skonsultować. Jeśli rozwinie temat, turyści będą zadawali kolejne pytania. Błyszczymy wiedzą tylko tam, gdzie czujemy się „mocno”. Wtedy turyści mogą podchodzić do nas i pytać: „Ooo, pan ma taką dużą wiedzę o biologii, faunie i florze... Czy studiował pan biologię?”

3. Jeśli mamy sytuację awaryjną, np. awarię autokaru, również nie podajemy mylnych informacji i nie wprowadzamy w błąd. Nie obiecujemy też turystom, że awaria się skończy za chwilę lub, że nowy autokar będzie piętrowy. Ja pewnego razu obiecałam klientom piętrowy autokar, a przyjechał zwykły. Ludzie czekali cztery godziny w Chyżnem. Część turystów była niezadowolona. Lepiej jest poprosić ich o cierpliwość i zapewnić, że gdy będziemy mieli więcej informacji – damy znać. Jako przykład może posłużyć historia kierowcy busa kursującego na regularnej linii w Małopolsce. Pewnego razu jechałam sobie z nim busem, z Krakowa i wkrótce po wyruszeniu na trasę coś się zepsuło. Wszyscy wysiedliśmy. Kierowca obiecał, że za piętnaście minut przyjedzie nowy bus. Była szósta rano, część ludzi jechała do pracy. Dwadzieścia minut później do kierowcy zaczęli podchodzić podenerwowani ludzie i zarzucać mu, że wprowadza ich w błąd. Część z nich dzwoniła do przełożonych, by przeprosić ich za spóźnienie z powodu awarii busa. Na kolejny pojazd czekaliśmy godzinę.

4. Nie bójmy się powiedzieć „przepraszam”, gdy czegoś nie wiemy lub, gdy coś poszło nie po naszej myśli. Turysta powinien zrozumieć, że jesteśmy tylko ludźmi. W czasie wycieczki stajemy się współtwórcami produktu turystycznego, czyli całości wrażeń z wycieczki, wczasów. Ten produkt tworzy się w czasie całego wyjazdu i nie jesteśmy w stanie zapewnić turystom absolutnie wszystkiego.

5. W pracy na pilota i rezydenta czyha wiele pokus, np. alkohol. Będzie o tym mowa przy okazji omawiania krajów słowiańskich. W pracy nie pijemy. Jesteśmy odpowiedzialni za ludzi wobec biura i mamy świecić przykładem przed turystami. Jesteśmy też reprezentantami biura. Choć nie prowadzimy autokaru, pracujemy umysłowo – nasza trzeźwość jest równie ważna jak trzeźwość kierowcy. Turysta ma prawo sobie wypić, bo jest na wakacjach. Przerwa w pracy również nie upoważnia nas do spożywania alkoholu. Jeśli zdanie „jestem w pracy” nie dociera do turysty czy partnera biznesowego i on w dalszym ciągu mnie nakłania do picia, wówczas mówię, że lekarz zabronił mi pić albo, że prowadzę samochód.

6. W niektórych krajach korupcja jest na porządku dziennym. Trzeba liczyć się z tym, że mogą nastąpić przypadki, w których wręcza się łapówki (np. celnik prosi nas o polskie piwo, a kierowcy zawsze mają zapasy piwa) - są kraje, w których taki rodzaj zapłaty jest praktykowany; głównie Ameryka Środkowa i Południowa, a także Bałkany (zwłaszcza Serbia). W takich sytuacjach rozsądniej jest ulec celnikowi i wręczyć coś, by nie mieć dodatkowych problemów i spokojnie przejechać przez granicę.

7. Kolejną pokusą na wyjazdach są propozycje seksualne ze strony partnerów biznesowych, turystów, współpracowników. W każdym przypadku unikamy tego rodzaju zachowań, ale staramy się dyplomatycznie wybrnąć z zaistniałej sytuacji – mówimy, że „w Polsce ktoś na nas czeka” lub „nie wiem, co na to mój narzeczony z Sycylii”. Zwykle działa. Piloci często spotykają się też z wulgarnymi komentarzami seksualnymi, np. ja kiedyś poznałam polskiego turystę, emerytowanego dyrektora jednej ze szkół w wiosce koło Żywca, który... powiedział mi: „moja żona opowiadała mi o tobie, że wyglądasz na taką, której dawno nikt nie przeleciał, puknął”. Jego żona była przy tym... W takiej sytuacji możemy tylko poprosić pana o zaprzestanie tego rodzaju komentarzy – w pracy nie wolno nam powiedzieć wprost, co o tym myślimy.

8. Praca pilota i rezydenta bywa męcząca – nieprzespane noce, godziny w autokarze, bycie do dyspozycji turystów, brak snu, zmęczenie psychiczne. Nie zmienia to faktu, że uśmiechamy się i jesteśmy życzliwi dla naszych klientów nawet po nieprzespanej nocce – w końcu współtworzymy produkt – wycieczkę. Pamiętajmy, iż turyści długo czekali na wakacje i szanujmy ich prawo do czasu wolnego. Jeśli np. drzemiemy w autokarze, a szturcha nas pani i prosi o pomoc, bo źle się czuje, wstajemy i pomagamy bez ociągania.

9. Nasi turyści lubią rozmawiać z pilotem, przekazywać emocje. Pilot, który jest stworzony do tej pracy odwzajemnia się tym samym – również chce porozmawiać z turystą. Jednakże, pamiętajmy - zachowajmy zdrowy dystans do turystów, partnerów biznesowych oraz współpracowników – jesteśmy w pracy, turyści opowiadają nam o sobie, my prowadzimy rozmowę, ale my mamy swoje obowiązki i pilnujemy ich. Nie informujemy też o szczegółach z naszego życia osobistego i poglądów politycznych – to nieprofesjonalne. Co do współpracowników, nigdy nie wiemy, na kogo trafimy i kto może podłożyć nam świnie – razem pracujemy i to wszystko. Można się kolegować, ale należy zachować dystans.

10. Pilot pracuje głosem, mówi dużo, dlatego też powinien dbać o jakość przekazu informacji i komunikatów. Pamiętajmy o poziomie języka – przekaz musi być nie tylko spójny, a zdania – poprawnie zbudowane. Lepiej tworzyć krótsze zdania i mówić konkretnie. My mamy być zrozumiani

przez turystów, którzy mają prawo czegoś nie wiedzieć. Jeśli jedziemy z grupą dzieci, nie używamy przesadnie trudnych słów. Dbajmy o poziom języka i nie nadużywajmy wulgaryzmów – słowa takie obniżają nasz autorytet u turystów.

11. Kierowcy zwykle są doświadczeni, pomocni i weseli. Jednakże wielu z nich lubi sobie przekląć. Kontrolujemy zachowania kierowców. Z reguły nie sięgają po alkohol w czasie pracy, ale często, odruchowo nadużywają wulgaryzmów przy klientach. Interwenujemy i zwracamy uwagę, gdy uznamy, że trzeba.

12. Niekiedy w czasie postoju, na który wyznaczamy 15-20 minut, coś się przedłuża, bo np. na stacji stanęła druga grupa albo mamy mało toalet, a wszyscy chcieliby zdążyć. Wcześniej można tego uniknąć – kierowcy wiedzą, na której stacji będzie więcej toalet. Jeśli jednak to się zdarzy, bądźmy konsekwentni i nie przedłużajmy nadmiernie postojów, bo potem turyści nauczą się, że pilot przymyka oko na spóźnienia i sami będą nadużywali czasu. Jest to ważne zwłaszcza podczas wycieczek objazdowych, gdzie trzymamy się czasu i programu.

13. Często bywa tak, że hotelarz, kierowca czy drugi pilot prosi nas o pomoc – np. o sprawdzenie czegoś na liście, zwrócenie uwagi komuś i jest to sprawa pilna. Szanujemy pracę partnerów i współpracowników – pomagajmy sobie wzajemnie w przekazie informacji. Jeśli np. mamy przesiadki na dworcu w Katowicach, przyjechały trzy autokary z jednego biura i czekamy na czwarty, np. do Grecji, turyści podchodzą do mnie i pytają, co z nim, odpowiadam, że jestem w kontakcie z pilotem i za około dwadzieścia, trzydzieści minut będą na miejscu. Proszę ich o cierpliwość. Turyści wiedzą, że biuro jest solidne i współpraca jest dobra.

14. Z reguły rezydent otrzymuje dodatkowe wynagrodzenie tzw. prowizję za sprzedaż wycieczek fakultatywnych. Często zdarza się, że w tym samym hotelu pracuje kilku rezydentów polskich, z różnych biur. Dwa małżeństwa turystów zawierają znajomość, ale są klientami różnych biur. Chcą jechać razem na wycieczkę fakultatywną, a drugie biuro nie ma miejsc na ten termin. Wtedy dzwonimy do rezydenta z drugiego biura i wyjaśniamy sprawę. Taka praktyka jest normalna. W przypadku innych sytuacji nie wykradajmy sobie klientów wycieczki fakultatywnej – szanujmy biznes konkurencji i pracujmy uczciwie.

15. Jednym z obowiązków pilota jest też zapewnienie turystom bezpieczeństwa – oni naprawdę lepiej się czują, gdy widzą rezydenta. Nie narażajmy turystów na kontuzje: jeśli np. pilot informuje, że będzie wycieczka górską i trzeba wziąć wygodne buty – adidasy lub buty górskie, a turystka przyjdzie w szpilkach, (zawsze się trafiają tacy turyści), wtedy nie ciągnijmy jej na tę wycieczkę, tylko pozwólmy jej pozostać w bazie.

16. Jeśli przyjdzie do nas turysta i prosi nas o np. zakup kropli na drogi moczowe, bo on językowo sobie nie poradzi lub gdy stresują go komary, nie wyśmiewajmy problemu. Dbajmy o bezpieczeństwo naszych turystów i pomagajmy w każdej możliwej sytuacji. Jeśli mamy pod sobą dwustu, trzystu turystów, ciężko jest ogarnąć każdą sprawę – zwykle jednak mamy do pomocy drugiego rezydenta. W autokarze może być maksymalnie siedemdziesiąt osób (gdy jedzie piętrowy).

17. Niedoświadczeni piloci często mają zwyczaj dzwonienia do biura wtedy, gdy coś się dzieje (nawet, jeśli jest to środek nocy). Dla pracownika biurowego może to być irytujące. Powinniśmy wbić sobie do głowy, że jesteśmy sami, z kierowcami i we trójkę rozwiążemy problem najlepiej, jak

potrafimy. Potraktujmy to jako zadanie do wykonania. Zmienimy podejście – pójdzie nam łatwiej. Nie dzwońmy do biura, gdy wydarzy się nawet drobna sytuacja awaryjna – pilot musi poradzić sobie sam – ma kierowców do pomocy. (Nie znaczy to, że kierowca musi robić wszystko za nas).

18. Kiedy jesteśmy rezydentami, pracujemy na miejscu i mamy sporo rzeczy do przekazania w trakcie spotkania informacyjnego. Informujemy turystów nie tylko o atrakcjach, wycieczkach, sklepach, ale też o ewentualnych zagrożeniach, (np. o kieszonkowcach, o pożarze na pobliskim półwyspie, na który wybierają się nasi turyści); utrudnieniach (np. remontach drogowych); ewentualnych kosztach, np. (kosztach oliwy w Chorwacji, która była droga, ponieważ rok wcześniej – w roku 2014 było tam bardzo suche lato). Wyłumaczymy, z czego to wynika, dlaczego tak jest – zostaniemy zrozumiani.

19. Sytuacje awaryjne są wpisane w pracę pilota i trzeba podchodzić do nich zadaniowo. Pewnych rzeczy nauczymy się w teorii, a reszty – w praktyce. Jeśli turysta wyprowadza nas z równowagi, bo np. nie dostał miejsca przy oknie, a mamy pełne obłożenie autokaru i nie możemy pomóc, przepraszamy i zachowujemy spokój. Przyda się metoda zdartej płyty, czyli powtarzanie jednego i tego samego zdania w kółko.

20. Programy wycieczek objazdowych zwykle są przeładowane. Dlatego też pod koniec wycieczki dajmy turystom, w miarę możliwości, trochę czasu wolnego, by mogli lepiej poznać odwiedzane miejsce i się nim nacieszyć.

21. Choć należy trzymać się wytycznych dotyczących godzin postojów (nie dłużej niż 4,5 godziny nieprzerwanej jazdy kierowcy), nie bójmy się postojów awaryjnych, gdy coś się dzieje. Liczy się komfort pasażerów, ich bezpieczeństwo i zdrowie - to nie wyścigi formuły 1 – możemy się nieco spóźnić. Za przykład może posłużyć sytuacja, w której pan nie mógł wytrzymać z pasażerem wydzielającym nieprzyjemny zapach. Dzięki awaryjnemu postojowi na umycie się podróż stała się przyjemniejsza, a turyści byli bardzo wdzięczni.

22. Wakacje to zmiana trybu życia turysty – może to wiązać się różnego rodzaju problemami zdrowotnymi, zwłaszcza u osób starszych. Przestrzegajmy turystów przed zagrożeniami zdrowotnymi i przypominajmy o chronieniu głowy przed słońcem i o kremie UV.

23. Pilot nie tylko przekazuje wiedzę – uczy też turystów praktycznych rzeczy, np. jak zachować się w świątyni innego wyznania i co zabrać ze sobą. Zwracajmy uwagę na praktyczne informacje.

24. Turystyka jest też związana z ekologią – często zwiedza się parki narodowe, krajobrazowe, ogrody botaniczne i zoologiczne, miejsca o wybitnych walorach przyrodniczych, Dbajmy o świadomość ekologiczną naszych turystów – prośmy o zachowanie porządku w autokarze, a parku, w hotelu; przestrzegajmy przed karami za zanieczyszczanie - fakt, że są na wakacjach nie zwalnia od myślenia – to w trosce o środowisko naturalne i szacunek do zasobów, z których korzystamy.

25. W czasie wycieczek dużo mówi się o historii, polityce, ale trzeba to powiedzieć tak, żeby brzmiało to neutralnie – turyści mają różne poglądy polityczne i mogą w różnoraki sposób odbierać nasze zachowania. Jednym będzie się podobało to, co mówimy, a innym – wręcz przeciwnie. Nie wykorzystujemy turystyki do celów ideologicznych. Ja osobiście mam tendencje do opowiadania o cesarzu Franciszku Józefie, ponieważ jestem z Galicji. Staram się nie przesadzać, ponieważ turyści mają przeróżne poglądy i mogą być lekko znudzeni.

26. Pamiętajmy, że naszą rolą i rolą turystyki jest łączenie, a nie powielanie stereotypów (np. Rosjanin – pijak). Uważajmy też z filmami (np. Szef jednego z biur, z którym współpracuję puścił w autokarze film „Stawka większa niż życie”. Nikt się nie śmiał, ponieważ na pokładzie przebywali wyłącznie Niemcy z Opolszczyzny. Była to duża wpadka). Unikajmy kontrowersyjnych dowcipów, np. o księżach, polityce, niekiedy historii (zwłaszcza najnowszej), mniejszościach narodowych i seksualnych. Mój wujek jest pracownikiem naukowym na jednej z krakowskich uczelni i pozwolił sobie opowiedzieć studentom dowcip o Żydach – Salci i Mošku. Po wykładzie podszedł do niego student – Żyd i zapytał go, dlaczego on tych Żydów tak nie lubi.

27. Nasi turyści cieszą się życiem, ponieważ są na wakacjach. Czasami nawet przesadzają i tracą umiar. My jesteśmy ich opiekunami w czasie wyjazdów. Dlatego też kontrolujemy dysfunkcyjne zachowania turystów (alkoholizm, narkomania) wtedy, gdy widzimy, że robią oni krzywdę sobie i innym. Nie znaczy to, by ganić turysty idącego z piwem. Znaczy to, że jeśli gość lub hotelarz się skarży na hałas spowodowany przez naszych turystów, zwróćmy im uwagę.

28. Pamiętajmy o uśmiechu i pozytywnym nastawieniu – dzięki temu naszym turystom będzie się przyjemniej wypoczywało, a my będziemy mieli mniej pracy 😊

## 2. Prawa i obowiązki pilota wycieczek

### 1. Prawa pilota:

a) Prawo do wynagrodzenia – jak w każdej pracy. Podstawą pracy jest zapewnienie sobie bytu materialnego. Nie jesteśmy instytucją charytatywną i musimy z czegoś żyć. Jeśli wybraliśmy pilotaż – mamy prawo do wypłaty za imprezę, a jeśli jesteśmy rezydentem – pobieramy dwa wynagrodzenia – podstawę (miesięczną) oraz prowizję uzależnioną od wyników sprzedaży wycieczek lokalnych.

b) Prawo do umowy – forma zabezpieczenia się biura (na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków) i pilota (niepłacenie na czas, upadek biura). W sytuacji, gdy dochodzi do nieprawidłowości, ratuje nas umowa.

c) Prawo do ubezpieczenia OC. Wielu pilotów ubezpiecza się od odpowiedzialności cywilnej na wypadek tzw. „błędu w sztuce”, np. rozbicia szyby w hotelu. Działa ono na podobnej zasadzie, jak ubezpieczenie wychowawcy czy trenera – gdy coś się stanie, pilot ponosi odpowiedzialność. Koszt polisy to od 130 do 200 złotych rocznie.

d) Prawo do używania legitymacji i identyfikatora oraz ochrony prawnej za granicą. Niegdyś był obowiązkowy egzamin państwowy, po zdaniu którego otrzymywało się legitymację i identyfikator. Obecnie nie jest to konieczne, ale pracodawcy wolą zatrudniać pilotów z uprawnieniami. W legitymacji znajduje się odnośnik napisany po angielsku – prośba o wszelką możliwą pomoc pilotowi w czasie wykonywania obowiązków.

e) Prawo do zwrotu kosztów poniesionych z pełnionymi obowiązkami (np. zwrot przelotu, zwrot za dojazd do miejsca, z którego zabieramy turystów, opłata za zakwaterowanie – bierzemy faktury). Obowiązkiem naszego pracodawcy jest opłata za transport, zakwaterowanie na miejscu i rzetelny touroperator tak robi. Powinno to być również wyszczególnione w umowie. Pracodawca ma



również obowiązek opłaty składek ubezpieczeniowych. Najlepiej jeszcze w czasie odprawy omówić te kwestię, żeby później nie było nieporozumień. Jeśli chodzi o zwroty za dojazd do miejsca, z którego startuje autokar – zależy to od odległości od miejsca zamieszkania – jeśli nie przekracza ona stu kilometrów, biuro nie zwraca kosztów – jest to normalny dojazd do miejsca pracy. Jeśli przekracza – biuro powinno zwrócić przynajmniej część kosztów – kwestia uzgodnienia zasad z biurem.

f) Prawo do korzystania ze świadczeń na równi z uczestnikami imprezy (np. nocleg w hotelu – pilot jest partnerem biznesowym). Zdarza się, dla przykładu, że kierowcy i pilot jedzą za darmo w restauracjach, np. w sieci McDonalds lub na Słowacji, na tzw. „Widelcach”. Turystom nie zawsze się to podoba, ale kierowcy i pilot są partnerami biznesowymi i przywożą grupę.

g) Prawo do reprezentowania organizatora turystyki (np. w sytuacjach trudnych pilot czy rezydent nie zwała winy na biuro – jest jego reprezentantem i dla niego pracuje). Jest pracownikiem delegowanym biura; a często – jedyną osobą, z którą klient ma styczność.

## 2. Obowiązki pilota:

Obowiązki pilota można podzielić na trzy grupy: obywatelskie, handlowe i opiekuńcze: (w kraju pochodzenia, krajach tranzytowych i miejscu docelowym).

Do obowiązków obywatelskich zalicza się:

### a) Obowiązki obywatelskie:

- Informowanie o specyfice danego kraju, najważniejszych przepisach prawnych, (które różnią się od polskich), o zagrożeniach np. kieszonkowcy.
- Kontrolę nad tym, by żaden z turystów nie naraził się na zagrożenie – przygotowanie do odprawy celnej i paszportowej, kontakt z ambasadą, zameldowanie w obiekcie.
- Przekazywanie informacji krajoznawczych, wiedzy, ciekawostek.

### b) Obowiązki handlowe:

- Dbanie o jakość usług. Jesteśmy w pracy, pracujemy dla biura podróży, które zleca nam opiekę. Kontrolujemy jakość świadczeń wydawanych przez poszczególnych kontrahentów (np. restauracja hotelowa części gości wydała lody do posiłku, a drugiej części – nie; więc doszło do złożenia reklamacji) i dążymy do tego, aby produkt był zrealizowany zgodnie z umową. Ważne są osobiste rekomendacje – w każdym biznesie. Niezadowolony klient zniechęca więcej osób niż zadowolony, który namawia. Ma to o wiele większy zasięg niż reklama telewizyjna.
- Sprzedaż wycieczek fakultatywnych w przypadku rezydenta (o ile biuro prowadzi politykę sprzedażową). Nie jest to konieczne; ja pracowałam w biurze, które takiego obowiązku nie miało.

### c) Obowiązki opiekuńcze:

- Pilot opiekuje się grupą – Po przywitaniu informuje o postojach, niezbędnych dokumentach, ważnych rzeczach, np. kontrolach policyjnych.

- Pilot jest do dyspozycji turystów przez 24 godziny na dobę w czasie wyjazdu, podobnie jest z rezydentem (choć rezydentów może być kilku; wtedy się zmieniają).
- Pilot pomaga rozwiązywać konfliktowe sytuacje.
- W zawodzie pilota wycieczek wymagana jest niekaralność. Pilot jest zależny od biura, dla którego pracuje, od przepisów prawa danego kraju, a także od partnerów biznesowych i turystów – powinien zatem godzić ich interesy. Jest to tak zwana „potrójna zależność”. Niewłaściwa postawa pilota (np. dopuszczanie nietrzeźwych kierowców do jazdy) powoduje utratę dobrej reputacji biura.
- W sytuacji upadku biura – pilot lub rezydent zostaje z turystami – opowiem o tym w dalszej części kursu.
- Pilot ma obowiązek przekazu informacji turystom, biuru; np. o awarii autokaru, czasie oczekiwania, a biuru – o sytuacjach trudnych. Nie znaczy to, że biuro ma go „prowadzić za rączkę” w czasie ich rozwiązywania.
- Pilot powinien umieć udzielić pierwszej pomocy i skontaktować się ze służbami ratunkowymi w danym kraju w celu zgłoszenia problemu.

### 3. Odpowiedzialność prawna organizatora turystyki i pilota wycieczek.

a) Odpowiedzialność prawna Organizatora Turystyki:

Najważniejszym dokumentem, który powinni znać pracownicy sektora turystycznego, jest Ustawa o Usługach Turystycznych z dnia 29. Sierpnia 1997 Dz. U. z 2004 r. Nr 223, póź. 2268. Po zmianie ustroju, przed uchwaleniem tej ustawy dochodziło do rażących zaniedbań ze strony organizatorów, a polscy klienci nie znali jeszcze swoich praw. Obecnie organizacja i funkcjonowanie biur podróży, hoteli, nabywanie uprawnień pilockich itd. są regulowane właśnie przez tą ustawę. Warto zapoznać się z tym dokumentem. Najważniejszy jest paragraf 11 a:

„Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- Działaniem lub zaniechaniem klienta; (np. miałam sytuację, że klienci wsiadający do busa – antenki w Rzeszowie nie dotarli na czas i nie zostawili numerów kontaktowych agentowi, u którego kupili wycieczkę – wina leży po stronie turystów, nie organizatora).
- Działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, (np. wybuchem zamieszek w Egipcie i Tunezji, w efekcie czego turyści tracili życie w zamachach na plaży).
- Siłą wyższą („siła wyższa” to np. tsunami w Azji, trzęsienie ziemi, islandzki wulkan, który sparaliżował komunikację lotniczą w Europie). Wyłączenie odpowiedzialności za



niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.”

b) Odpowiedzialność pilota wycieczek i rezydenta:

Ustawa o usługach turystycznych wyróżnia następujące obowiązki pilota wycieczek:

- 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,
- Reprezentowanie organizatora turystyki wobec kontrahentów świadczących usługi w trakcie trwania imprezy - Pilot jest reprezentantem biura, a zatem dba o jego dobre imię.

Wymienić należy też jeszcze dwa obowiązki, które nie wynikają z konkretnych unormowań prawnych, a jedynie z praktyki wykonywania zawodu pilota wycieczek. Są to:

- Obowiązek spełniania funkcji tłumacza
- Obowiązek świadczenia informacji krajoznawczej.

Nie zawsze jednak udaje się uniknąć reklamacji. W przypadku złożenia reklamacji przez klienta pilot wycieczki ma obowiązek jej potwierdzenia w formie pisemnej. Obowiązkiem pilota jest także jak najszybsze przekazanie reklamacji organizatorowi turystyki, który powinien ją rozpatrzyć w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy. Klient ma 30 dni od daty zakończenia imprezy na zgłoszenie reklamacji.

Jeśli nastąpią jakiegokolwiek nieprawidłowości, pilot lub przewodnik ponosi bezpośrednią odpowiedzialność karną, cywilną i służbową.

Jeśli pilot wykonuje pracę bez wymaganych uprawnień lub jeśli naraża turystów na niebezpieczeństwo utraty życia lub zdrowia, wówczas może zostać podciągnięty do odpowiedzialności karnej, czyli karze grzywny lub pozbawieniu wolności. Dotyczy to również sytuacji nieudzielenia pomocy turyście, znajdującemu się w bezpośrednim niebezpieczeństwie utraty życia lub zdrowia.

Odpowiedzialność cywilna, czyli odpowiedzialność majątkowa dotyczy naprawienia szkody, do której doszło w czasie wykonywania zadań pilota lub przewodnika. Odpowiedzialność cywilna deliktowa jest związana z sytuacjami, gdy, na skutek niepożądanych działań turysta poniesie stratę majątkową (np. kradzież) lub dozna uszczerbku na zdrowiu. W przypadku sytuacji niezrealizowania całego programu imprezy w wyniku nierzetelności pilota lub przewodnika lub nie wszystkie usługi zostały wykonane w sposób przedstawiony w umowie z klientem, pilot ponosi tzw. odpowiedzialność kontraktową, (np. pokrywa roszczenia, które pojawiły się w trakcie reklamacji)

Trzecim rodzajem odpowiedzialności pilota jest odpowiedzialność służbowa, wynikająca z postanowień kodeksu pracy. Jeśli pilot jest zatrudniony w oparciu o umowę o pracę, nienależyte wykonanie umowy może wiązać się np. z dyscyplinarnym zwolnieniem z pracy. Jeśli pilot zostaje zatrudniony na umowę zlecenie lub umowę o dzieło, wówczas umowa obowiązuje wyłącznie w czasie trwania imprezy, co oznacza, że konsekwencją nierzetelnie wykonanej pracy będzie niewypłacenie wynagrodzenia lub obniżenie jego wysokości.

#### 4. Umowa pomiędzy Biurem a Pilotem wycieczek

a) Umowa pomiędzy biurem a pilotem wycieczki:

Formą zabezpieczenia dla nas i naszych przełożonych jest umowa, sporządzona w dwóch egzemplarzach. Możemy otrzymać ją na odprawie lub na maila (po czym drukujemy, podpisujemy, skanujemy i wysyłamy mailem; ewentualnie pocztą lub faksem, do siedziby biura). Uwaga, zanim pracodawca wybierze nas, my wybierzmy pracodawcę – sprawdzimy, czy posiada certyfikat Rzetelna Firma i czy jest wpisany do rejestru organizatorów turystyki na stronie Urzędu Marszałkowskiego danego województwa. Jeśli nie spełnia tych dwóch kryteriów – lepiej nie wysłać tam swojego CV. Można pracować w dużych korporacjach, jak Itaka, TUI, Rainbow Tours lub w mniejszych biurach, gdzie zarobki z reguły są skromniejsze. Jeśli możemy, poszukajmy osoby, która pracowała lub pracuje w danej firmie, (niekoniecznie jako pilot( i poprośmy ją o opinię. Ważne będą też głosy kierowców, którzy są partnerami biznesowymi biura podróży. Potem możemy zacząć roznosić i wysłać CV; próbując przebić się wszędzie, gdzie się da. Zaznaczam jednak, że nie jest to łatwe zadanie i nie wolno zrażać się niepowodzeniami.

Proszę Państwa, a ja ze swej strony uprzejmie Państwa proszę o **wymaganie umowy** (nawet na jeden krótki wyjazd) **od pracodawcy**. Rzetelny pracodawca nam ją wystawi; nierzetelny – no cóż, lepiej się z nim nie kontaktować. Już wiemy, jak rozpoznać biuro, które szanuje nie tylko klientów, ale też pracowników i partnerów biznesowych. Jest to w Państwa bezpośrednim interesie.

A teraz kilka informacji na temat tego, jak wygląda taka umowa i z jakich części się składa. Osobny temat stanowią umowy z klientami - to również powinno nas zainteresować.

Umowa pomiędzy biurem a pilotem zawiera:

- Określenie typu umowy (czy jest to umowa o pracę, umowa zlecenie lub umowa o dzieło). Najczęściej spotykałam się z umową zlecenie, niekiedy z umową o dzieło; w tym roku widziałam nawet, że jeden z organizatorów oferował swoim rezydentom umowę o pracę.
- Numer umowy.
- Pieczętkę biura.
- Nazwę zleceniodawcy – dane biura,
- Nazwę zleceniobiorcy – dane pilota lub rezydenta.
- Nazwę zlecenia (np. „pilotaż grup letnich”)
- Okres wykonywania zlecenia (np. 06 – 09.2016)
- Kwotę wynagrodzenia brutto lub netto.
- Datę zapłaty (uwaga, są biura, które płacą po sezonie). Miałam umowę, w której napisane było: „wynagrodzenie płatne będzie w 14 dni po zakończeniu zlecenia i zatwierdzeniu pracy”

– czyt. 14 dni roboczych po, np. 09.2015! Oznacza to, że wynagrodzenie otrzymujemy dopiero w październiku! Zaleta jest taka, że nagle otrzymujemy wszystko naraz. W przypadku rezydentów – kwota wynagrodzenia miesięcznego oraz procent – prowizja od sprzedanych wycieczek fakultatywnych.

- Klauzulę o tym, że umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze stron.
- Miejsce na podpis przedstawicieli obu stron. Bez podpisu umowa jest nieważna.

Biura często dodają tzw. aneks do umowy, w którym znajduje się wykaz obowiązków pilota i rezydenta. Można się z niego dowiedzieć, na co dane, konkretne biuro zwraca szczególną uwagę (np. rozdanie turystom ankiet na temat wyjazdu i zebranie ich w czasie powrotu, noszenie stroju firmowego). Ten dokument również należy podpisać.

Rezydenci, z kolei, dodatkowo podpisują umowę o zakazie konkurencji, Chroni ona interesy biura, ponieważ rezydentowi nie wolno sprzedawać wycieczek fakultatywnych organizowanych przez siebie ani też współpracować w tym celu z innymi biurami, czyli nie prowadzić działalności konkurencyjnej w stosunku do organizatora turystyki, który zatrudnia rezydenta. W takiej umowie, poza zagadnieniami z umowy zlecenia znajduje się również klauzula o ochronie danych osobowych turystów, której również należy przestrzegać.

## 5. Międzynarodowa terminologia specjalistyczna niezbędna w pracy

Każdy zawód posiada swoją terminologię, która często nie jest znana osobom spoza branży. Skupmy się wyłącznie na tych pojęciach, które są przydatne w pracy pilota i rezydenta, z którymi styka się on na co dzień. Zostały one pogrupowane tematycznie, żeby łatwiej można było je sobie przyswoić. Osoby, które studiowały turystykę lub hotelarstwo świetnie znają temat, ale warto przypomnieć to, co najważniejsze. Przyda się również znajomość języka angielskiego, którym posługuje się niemal cała branża turystyczna.

### a) Nauki turystyczne:

- Turysta – osoba, która czasowo i dobrowolnie (nie jest np. uchodźcą) opuszcza miejsce swojego stałego pobytu w celach innych niż zarobkowe; wynagradzane w odwiedzanej miejscowości. Korzysta ona z noclegu na terenie miejsca odwiedzanego.
- Odwiedzający – Osoba, która czasowo i dobrowolnie opuszcza swoje miejsce stałego pobytu w celach innych niż zarobkowe, ale nie korzystająca z noclegu w miejscu odwiedzanym.
- Sezonowość – stały, cykliczny rozkład ruchu turystycznego. Jest zjawiskiem niekorzystnym, ponieważ wymaga wytężonej pracy w sezonie wysokim, a w okresie poza sezonem nie ma gwarancji zatrudnienia. W Polsce uzależniona od pogody; w krajach ciepłych – głównie od urlopów, wakacji szkolnych.

- Sezon wysoki – Czas wzmożonego natężenia ruchu turystycznego oraz wyższych cen usług dla klientów. Trwa zwykle od połowy czerwca do końca sierpnia, w niektórych krajach (np. w Polsce) obejmuje tylko lipiec i sierpień.
- Sezon niski – Czas zmniejszonego natężenia ruchu turystycznego. Może obejmować okres od maja do połowy czerwca, a także wrzesień i październik, a w większych miejscowościach może trwać przez większą część roku.
- Przewodnik miejski – osoba posiadająca uprawnienia na oprowadzanie turystów po danym mieście – pilot nie może wejść do każdego obiektu – często potrzebny jest przewodnik.
- Destynacja – (ang. Destination) – Kierunek wakacyjny, miejsce wypoczynku.
- Spotkanie informacyjne – Spotkanie, w czasie którego rezydent informuje turystów o wszystkim, co będzie ważne w trakcie pobytu turystów w danym miejscu. Jest ono niezwykle ważne w budowaniu relacji z turystą.
- Plan miasta – Narzędzie pracy pilota i rezydenta. Mapa może być fizyczna, polityczna, a plan dotyczy tylko miejscowości, opisu ulic, obiektów.
- Raport pobytowy – Sprawozdanie, które pisze rezydent po zakończeniu pracy. Dzieli się ono na raporty dzienne, tygodniowe, miesięczne. Rezydent opisuje w nim wszystkie sytuacje, z jakimi się zetknął. Jest to ważny dokument przy ewentualnych reklamacjach.
- Raport sprzedażowy – Sprawozdanie rezydenta ze sprzedaży wycieczek fakultatywnych. Rezydent dzieli je na poszczególne wycieczki, turnusy i jednostki czasowe (w zależności od potrzeb biura).
- Touroperator, organizator turystyki – Biuro podróży, które organizuje wyjazd i tworzy pakiet usług.
- Agent turystyczny – Osoba lub biuro, które sprzedaje imprezę turystyczną (wycieczkę), ale jej nie organizuje.
- Produkt turystyczny – Wszystko, co można sprzedać turyście, co posiada wartości materialne i niematerialne. Może to być wycieczka, miejsce w hotelu, impreza folklorystyczna.
- Leisure tourism (ang. Turystyka wypoczynkowa, czasu wolnego) – Turystyka, której celem nie jest szeroko rozumiany biznes.
- Turystyka etniczna – Rodzaj turystyki polegającym na wyjazdach do ojczyzny swoich przodków lub miejsca swojego pochodzenia, np. przyjazdy Niemców na Pomorze lub Śląsk, wyjazdy Polaków do Lwowa.
- Turystyka pielgrzymkowa – Rodzaj turystyki polegający na odwiedzaniu ważnych miejsc w danej religii.
- Turystyka biznesowa – Turystyka związana z wyjazdami służbowymi – spotkania, szkolenia, konferencje, turystyka motywacyjna.
- Turystyka motywacyjna (incentive tourism) – Rodzaj wyjazdów finansowanych przez pracodawcę, który jest nagrodą na dotychczasowe osiągnięcia i ma za zadanie motywowanie pracownika do wydajniejszej pracy.

- Turystyka aktywna – (ang. active tourism) – Nazywana również turystyką kwalifikowaną. Rodzaj turystyki związanej z aktywnością fizyczną, ze sportem, np. spływy kajakowe, wędrówki górskie.
- Enoturystyka – Turystyka związana z poruszaniem się po szlakach winnych i degustacją win.
- Birdwatching – Rodzaj turystyki polegający na podziwianiu i fotografowaniu ptaków w naturalnym środowisku.
- Agroturystyka, turystyka wiejska – Rodzaj turystyki polegający na wypoczynku na wsi i poznaniu życia rolników.
- Turystyka miejska i kulturowa – Rodzaj turystyki polegający na zwiedzaniu miast i poznawaniu ich dziedzictwa kulturowego (np. zamków, kościołów).
- UNESCO – (ang. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) - Światowa Organizacja Dziedzictwa Edukacji, Nauki i Kultury. Posiada listę zabytków przyrodniczych i kulturalnych, które są szczególnie ważne dla ludzkości i chronione.
- UNWTO – (ang. United Nations World Tourism Organization) – Światowa Organizacja Turystyki.
- Diaspora – Grupa osób reprezentująca dany naród, żyjąca poza jego granicami; naród żyjący w rozproszeniu. Polacy, z racji uwarunkowań historycznych (zmiany granic) oraz politycznych i ekonomicznych (emigracja) posiadają liczną diasporę – jedna trzecia Polaków mieszka poza Polską.
- Incoming tourism – (z ang.) – turystyka przyjazdowa – rodzaj turystyki związany z przyjazdami obcokrajowców do danego kraju.
- POT (Polska Organizacja Turystyczna) – Organizacja zajmująca się promowaniem Polski wśród zagranicznych turystów. Podlegają jej regionalne informacje turystyczne.
- PIT (Polska Izba Turystyki) – Organizacja zrzeszająca przedsiębiorców zajmujących się turystyką.

b) Hotelarstwo:

- Check – in – Zameldowanie gości. Procedura polegająca na zakwaterowaniu gości hotelowych, a także odprawie na lotnisku.
- Check – out – Wykwaterowanie, wymeldowanie gości. Procedura polegająca na wymeldowaniu gości z hotelu.
- Doba hotelowa – Czas trwania umowy między turystą a hotelem. Zwykle zaczyna się od godziny czternastej, piętnastej i kończy dziesiątej lub jedenastej następnego dnia. W czasie poza dobą hotelową pokoje są sprzątane i przygotowywane dla następnych gości.
- Obłożenie – Stosunek liczby pokoi zajętych przez turystów do liczby wszystkich miejsc hotelowych. Zwykle jest wyrażony w procentach. W sezonie wysokim sięga do 90, 100%. Pojęcie to jest też używane w transporcie.

- Karta meldunkowa – Dokument umożliwiający zakwaterowanie w hotelu. Zwykle jest sporządzony w języku angielskim i lokalnym. Niektóre kraje jej nie wymagają.
- Lista kwaterunkowa (rooming list) - Lista, którą otrzymuje rezydent oraz recepcjonista przed zakwaterowaniem kolejnego turnusu. Są na niej dane turystów, rodzaj pokoju, wyżywienia, uwagi.
- Voucher – Kredytowe świadczenie usług turystycznych, potwierdzenie zakwaterowania w hotelu. Znajdują się na nim dane turysty, rodzaj pokoju, wyżywienia. Służy do rozliczeń między organizatorami imprezy a jego partnerami.
- Overbooking – (Przerezerwowanie). Sprzedanie większej liczby miejsc lub biletów niż ich rzeczywista liczba. Często stosowany w krajach muzułmańskich; związany z polityką hotelarzy i allotmentem.
- Pensjonat – Obiekt noclegowy charakteryzujący się serwowaniem wyżywienia całodziennego. Posiada minimum siedem pokoi.
- Hotel – Obiekt noclegowy, liczący co najmniej 10 pokoi, w którym przynajmniej połowa pokoi jest dwuosobowa. Podlega on standaryzacji, czyli klasyfikacji według gwiazdek (uwaga: pięć gwiazdek egipskich różni się od pięciu gwiazdek greckich).
- Motel – Obiekt noclegowy położony przy trasach szybkiego ruchu, posiadający bezpłatny parking i inne udogodnienia dla kierowców, którzy zatrzymali się tranzytowo.
- All inclusive – (ang. wszystko w cenie) – Rodzaj wyżywienia złożony ze śniadania, obiadu, kolacji, przekąsek – jedzenia wraz z napojami (w tym wybranymi napojami alkoholowymi) serwowanego przez cały dzień. W skład all inclusive często wchodzi też usługi takie, jak korzystanie z siłowni, jacuzzi. Nie są one dodatkowo płatne i obejmują cenę pobytu.
- Double bed – (łóże małżeńskie) – jedno dla dwóch osób w dwuosobowym pokoju.
- Twin bed – Dwa oddzielne łóżka w dwuosobowym pokoju.
- Sea view – (z ang.) widok na morze – jedna z ulubionych atrakcji turystów ☺ Często jest on dodatkowo płatny.
- Room service – Obsługa hotelowa. Usługa polegająca na tym, że turysta może zadzwonić do recepcji i w dowolnym momencie wezwać kogoś z obsługi i poprosić go o coś. Zwykle jest dodatkowo płatna.

c) Gastronomia:

- Śniadanie kontynentalne – Śniadanie składające się z sera, dżemu i wędliny, pieczywa i napoju. Ma charakter dietetyczny.
- Śniadanie angielskie – Śniadanie składające się z jajecznicy, wędliny, pieczywa, płatków, masła, dżemu, soków, kawy i herbaty. Nie jest dietetyczne.
- Śniadanie francuskie – Śniadanie na słodko, najczęściej ze słodkim rogalikiem. Najczęściej podawane we Francji i Włoszech.



- Bufet – Inaczej „szwedzki stół”. Stół, przy którym turyści wybierają sobie potrawy na śniadanie, obiad lub kolację oraz sami dobierają porcje.
- Lunch pakiet (suchy prowiant) – posiłki zamawiane w hotelu, które turyści zabierają z hotelu na zewnątrz; najczęściej na wycieczkę. Z reguły jest skromniejszy niż standardowe śniadanie czy kolacja.
- Wczesne śniadanie – Świadczenie wydawane turystom w przypadku, gdy muszą wcześniej wstać, by wrócić do kraju. Rezydent uzgadnia warunki jego wydania z obsługą hotelu.
- Późna kolacja – Świadczenie wydawane turystom, którzy przybyli na wakacje później niż pora kolacji. Rezydent uzgadnia warunki jego wydania z obsługą hotelową.
- HB – (ang. half board) – rodzaj wyżywienia składający się ze śniadania i obiadokolacji. Wybierają je najczęściej osoby nastawione na zwiedzanie lub wypoczynek na plaży.
- BB – (ang. bed and breakfast) – nocleg ze śniadaniem. Pozostałe posiłki we własnym zakresie.
- FB – (ang. full board) – Rodzaj wyżywienia złożony z trzech posiłków – śniadania, obiadu i kolacji. Polecany głównie osobom nastawionym na wypoczynek.
- All inclusive – (ang. wszystko w cenie) – Rodzaj wyżywienia złożony ze śniadania, obiadu, kolacji, przekąsek – jedzenia wraz z napojami (w tym wybranymi napojami alkoholowymi) serwowanego przez cały dzień. W skład all inclusive często wchodzi też usługi takie, jak korzystanie z siłowni, jacuzzi. Nie są one dodatkowo płatne i obejmują cenę pobytu.
- Somelier – Osoba zajmująca się degustacją i doбором wina.
- Barista – Osoba zajmująca się parzeniem kawy.

d) Transport:

- Tranzyt – Przejazd przez kraj lub miejscowość, np. w czasie wycieczki do Austrii krajem tranzytowym są Czechy.
- Tachograf – Urządzenie mierzące czas pracy kierowców. Kierowcy są rozliczani z czasu pracy przez swoich przełożonych. Prowadzenie autokaru przez kierowcę zawodowego nie może trwać dłużej niż 4,5 godziny jednocześnie.
- Lot czarterowy – Lot, w którym miejsca są zarezerwowane przez biura podróży.
- Odprawa biletowo – bagażowa – odprawa na lotnisku, polegająca na sprawdzeniu bagażu i biletu oraz otrzymaniu karty pokładowej. Zaczyna się od niej proces odprawy. W przypadku biur podróży pomaga w tym odprawiacz – pracownik biura pomagający turystom na lotnisku.
- Odprawa celna i bezpieczeństwa – Podczas kontroli bezpieczeństwa każdy pasażer musi włożyć do kuwety lotniskowej wszystkie przedmioty, np. klucze, telefon, pasek oraz urządzenia elektryczne, które przewozi w bagażu podręcznym. Po zakończeniu kontroli bezpieczeństwa możesz przejść do odpowiedniej bramki (gate), skąd następuje wejście na pokład samolotu.

- Hala przylotów – Część lotniska, do której kierują się przybywający pasażerowie oraz osoby, które je witają i odbierają. Tam udaje się rezydent, by przyjąć turystów.
- PIR – (ang. Property Irregularity Report) - zawiadomienie o uszkodzeniu bagażu, formularz wypełniany na lotnisku przez turystę, który utracił bagaż w transporcie lotniczym.
- Lost and Found (zagubione i znalezione) – Oddział na lotnisku, który zajmuje się zaginionymi i uszkodzonymi bagażami.

e) Ekonomia:

- IBAN – Międzynarodowy numer bankowy potrzebny do wykonywania przelewów zagranicznych i walutowych. Polskie kody IBAN rozpoczynają się od PL (międzynarodowego skrótu Polski), a po nich następuje właściwy numer konta polskiego banku.
- Swift – Kod banku potrzebny do wykonywania przelewów zagranicznych i walutowych.
- Kontrakt gwarancyjny – Rodzaj umowy między organizatorem a hotelem, który gwarantuje biuro rezerwację określonych miejsc na dany termin bez możliwości anulowania; zwykle po obniżonej cenie. Organizator musi te miejsca sprzedać, gdyż w przeciwnym wypadku dopłaca do interesu.
- Allotment – Rodzaj umowy między organizatorem a hotelem polegający na rezerwacji miejsc w hotelu dla biura z możliwością anulacji. W przypadku zawarcia takiej umowy biuro nie ponosi konsekwencji finansowych. Cena jest wtedy wyższa; może nastąpić overbooking.
- Popyt turystyczny – Zapotrzebowanie na usługi turystyczne.
- Podaż turystyczna – Infrastruktura (obiekty noclegowe, baseny, siłownie, restauracje, zabytki) turystyczna, wraz z kadrą obsługującą.
- Renta turystyczna – Wzrost cen w miejscowościach turystycznych, związany z napływem turystów. Zwykle turyści są zamożniejsi niż ludność miejscowa, stąd to zjawisko.
- Touroperator, organizator turystyki – Biuro podróży, które organizuje wyjazd i tworzy pakiet usług.
- Agent turystyczny – Osoba lub biuro, które sprzedaje imprezę turystyczną (wycieczkę), ale jej nie organizuje.
- Produkt turystyczny – Wszystko, co można sprzedać turystom, co posiada wartości materialne i niematerialne. Może to być wycieczka, miejsce w hotelu, impreza folklorystyczna.

## 6. Pilot w restauracjach, hotelach, sklepach

Jednym z zadań pilota jest realizacja programu wycieczek. Z reguły biura podają w katalogu program ramowy, który można nieznacznie zmienić, gdyż, np. muzeum jest nieczynne w poniedziałek i trzeba tam pójść w inny dzień. Pilot, jako reprezentant biura – organizatora reprezentuje je i dba, by jego interesy zostały załatwione. Czuwa nad tym, by wszystkie otrzymane przez turystów świadczenia były zgodne z faktycznym stanem.

a) Pilot w restauracjach.

W swojej pracy pilot styka się z różnymi restauracjami, jedzeniem i obsługą. W czasie wycieczki objazdowej korzysta ze świadczeń razem z turystami i otrzymuje darmowy posiłek. Podobnie kierowcy. Często ma to miejsce na słynnych słowackich „Widelcach”. W czasie wahań zwykle jest podobnie; niekiedy bywa tak, że biuro informuje pilota o wyżywieniu we własnym zakresie w przerwie między wahańkami (są różne biura – jedne żywią, inne – nie).

W restauracji klienci najczęściej skarżą się na posiłki – ostatnio dzieje się to coraz rzadziej, gdyż większość restauracji oferuje bufet, gdzie każdy wybiera, ile czego chce; ewentualnie turyści po drodze kupują jedzenie w czasie dłuższego postoju. Jeśli jednak coś takiego się zdarzy, pytamy, co jest nie tak. Jeśli, np. w zupie pojawił się włos, obsługa powinna przynieść turystom drugi talerz z zupą. Jeśli mamy np. na kolację dania z karty i część gości dostaje deser, a część nie, informujemy turystów, że mają prawo do reklamacji, która mogą zgłosić jeszcze w czasie trwania imprezy lub do trzydziestu dni po niej. Obecnie pilot nie przyjmuje reklamacji. Jeśli turysta narzeka na wszystko, okażmy zrozumienie – ten typ tak ma.

b) Pilot w hotelach.

Rezydent i pilot prowadzący wycieczkę objazdową zajmuje się kwaterowaniem. Na początku, po powitaniu rezydent informuje turystów, jakie dokumenty powinni przygotować, a jeśli zachodzi potrzeba wypełniania karty meldunkowej - podaje im wzór wypełnienia. Przed przyjazdem (zawsze wie, kiedy pojawia się grupa i ile osób przyjedzie) przygotowuje sobie wszystko wcześniej i kseruje wzory dokumentów (po to, by turysta w rubryce „sex” nie wpisał „chętnie, cel podróży, dwa razy w tygodniu”). Pomaga w tłumaczeniach; niekiedy pokazuje jak dojść do pokoju. Przyjmuje ewentualne zażalenia. Jeśli hotelarz ma taką możliwość – zamienia mu pokój. Takie sytuacje zdarzają się bardzo często – a to woda zaleje osoby z parteru, bo turyści z wcześniejszego turnusu źle ustawili lodówkę, a to turyści chcieliby pokój z widokiem na morze, a wcześniej nie zaznaczyli tego w uwagach. Pierwszy dzień po przyjeździe turystów jest trudny dla rezydenta – zwykle organizuje spotkania organizacyjne, przyjmuje turystów i ich pierwsze zażalenia.

Rezydent w hotelu potrzebuje miejsca na tablicę informacyjną – narzędzie komunikacji z turystami i informator hotelowy. Przygotowuje je wcześniej w porozumieniu z biurem. W informatorze znajdują się informacje o walucie, cenach, atrakcjach okolicy, hotelu, transporcie, wycieczkach fakultatywnych oraz ważne telefony. Jest on jeden i powinien pozostać w recepcji. Na tablicy podane są godziny posiłków, daty, terminy i krótkie opisy wycieczek fakultatywnych, atrakcje hotelowe, godziny otwarcia ważnych sklepów, msze w kościele, ważne wskazówki, dane kontaktowe (numer awaryjny – służbowy do rezydenta), a także wszelkie dodatkowe informacje (np. w roku 2012 podawałam godziny emisji meczów piłkarskich w czasie Euro). Rezydent, w porozumieniu z hotelarzami przygotowuje też salę na spotkanie organizacyjne oraz na dyżury, które zwykle pełni dwa, trzy razy w tygodniu.

W przypadku objazdówki pilot wyłącznie kwateruje i pomaga przy wykwaterowaniu, spożywa posiłki. Niekiedy jest wzywany, bo np. zepsuła się spłuczka lub zgasły żarówka. Wówczas tłumaczy w recepcji. Byłam świadkiem sytuacji, że po wyjeździe z hotelu pan podszedł do pilotki i powiedział, że zostawił okulary w hotelu. Pilotka spojrzała do dokumentów, zobaczyła numer pokoju, zadzwoniła do

repcji, by zachowano okulary z pokoju o takim i takim numerze, a po powrocie do tego hotelu po kilku dniach okulary już czekały w recepcji.

c) Pilot w środkach transportu.

Rzadko się zdarza, by grupa leciała samolotem z pilotem; jeśli już, to z rezydentem, który wraca do Polski. Jednakże w autokarze pilot przebywa bardzo często. Zadaniem pilota na terenie autokaru jest kontrola czystości. Pilot przypomina o tym często – po wejściu do autokaru i przywitaniu się informuje, gdzie mieści się kosz, toaleta i prosi o wynoszenie śmieci na postojach. Niekiedy przygotowuje też kawę i dba o czystość barku. Pilot może też powiedzieć o obsłudze autokaru – jak rozsunąć fotele oraz gdzie zapalić światło. Na początku wyjazdu informuje się też o walucie danego kraju i możliwości wymiany pieniędzy.

Przydziału miejsc do autokaru powinno dokonać biuro przed wyjazdem i rzetelny organizator tak postępuje. Jeśli w ostatniej chwili doszło do zmiany autokaru, na odprawie prosimy pracownika biura o pomoc – z reguły wie, kto z kim jedzie i chce siedzieć, gdyż dokonywał rezerwacji, a my nie mamy takiej wiedzy. Turyści często kłócą się o miejsca – jeśli miejsce nie pasuje turyście, a mamy wolne miejsce, przesadzamy go. Wszelkie prośby o miejsca to tylko życzenia klientów, a nie świadczenia zawarte w umowie. Jeśli mamy możliwość, spełniamy je. Spotkałam się z sytuacją, że dwie osoby chciały siedzieć na tym samym miejscu. Wracalam z Czarnogóry. Jedna osoba usiadła na miejscu, które pozwala na wyciągnięcie chorej nogi, druga nie. Ta druga osoba uprzykrzała mi życie do końca wyjazdu. Nie jest łatwo przydzielać turystom miejsca.

Ważnym komunikatem, podawanym na początku wyjazdu wahadłowego i wycieczki objazdowej jest informacja o dokumentach – turyści sprawdzają, czy mają przy sobie ważny dowód lub paszport. Choć większość krajów europejskich należy do strefy Schengen, nie wszędzie zaprzestano kontroli granicznych. Przed granicą prosimy turystów o zsuniecie foteli i zrobienie przejścia na środku i przygotowanie dokumentów. Czasami trzeba nawet wypełnić karty przed granicą – wszystko zależy od specyfiki danego kraju. Najtrudniej jest wjechać do Rosji – sprawdzają autokar, bagaże, torebki, dokumenty. Bywa, że w nocy musimy obudzić ludzi przez mikrofon – robimy to delikatnie. Ostatnio zdarzyła mi się kontrola w Czechach, ponieważ... czeska policja chciała sprawdzić, czy wszyscy pasażerowie są biali. Było to w czasie intensywnego napływu uchodźców do Europy.

Toaleta w autokarze służy wyłącznie do oddawania moczu i trzeba to powiedzieć turystom. Muszą oni wiedzieć, że można z niej korzystać jedynie w sytuacjach awaryjnych, ponieważ w upalne dni osoby o bardziej wrażliwym węchu będą odczuwały dyskomfort związany z zapachem moczu. Jeśli podróżujemy z grupą małych dzieci lub emerytów robimy częstsze postoje, głównie ze względu na toaletę. Przykładem sytuacji awaryjnej związanej z toaletą jest „niespodzianka – kupa w autokarze”, o której opowiem później.

Wielu turystów w czasie podróży skarża się na dolegliwości układu trawiennego – wakacje to okazja do próbowania specjałów lokalnych. Niektórym osobom jest niedobrze, gdyż cierpią na chorobę lokomocyjną. Wtedy zalecam im siedzenie na miejscu, oddychanie głęboko i patrzenie przed siebie w czasie jazdy. Jeśli jest bardzo źle, należy się zatrzymać. Obecnie ludzie wiedzą już o swoich problemach lokomocyjnych i zażywają odpowiednie leki przed podróżą. Jeśli jednak ktoś ma

problem z żołądkiem lub jelitami – robimy krótki postój awaryjny; w razie potrzeby można podać krople na żołądek.

Podstawowym narzędziem pracy pilota jest mikrofon. Zawsze trzeba sprawdzić, czy nas słychać i zapytać o to, turystów, zwłaszcza z tyłu. Po włączeniu mikrofonu i zauważeniu, że wszystko jest gotowe możemy wyruszyć w drogę. Nie trzeba przez trzy, cztery godziny naszego wykładu stać twarzą do turystów, wystarczy mówić z miejsca. Uwaga, jeśli jedziemy z grupą gimnazjalną, usiądźmy bokiem – możemy zaobserwować, czy młodzież nie niszczy czegoś w autokarze.

Jedną z najważniejszych czynności wykonywanych przez pilota jest liczenie ludzi – na początku wycieczki, gdy ludzie dosiadają się w różnych miastach, a także po postojach. Łatwo jest zapanować nad grupą trzydziestu osób, ciężiej – nad sześćdziesiątką. Niektórzy piloci rysują sobie układ miejsc w autokarze i zaznaczają, które miejsca są puste. Tylko tak można ogarnąć dużą grupę. Prosimy też turystów, by każdy zapamiętał swego sąsiada. Lepiej policzyć trzy, cztery razy niż zostawić turystę! Proszę o tym pamiętać. Jeśli liczba się nie zgadza, szukamy turysty na postojach.

W czasie podróży piloci wypełniają też tzw. formularze jazdy – zielone książki z informacjami o transporcie. Wpisują tam liczbę pasażerów, numery rejestracyjne pojazdu, markę, liczbę osób, niekiedy listę pasażerów. Robią to w czasie jazdy, przed granicami. Wypełnienie nie jest trudne, ale jeśli coś jest niejasne - warto zapytać kierowcy. Kiedy pilot pracuje w nocy, może zapalić lampkę, która zwykle znajduje się w prawym rogu przedniej szyby autokaru. Każdy autokar jest inny – kierowcy pomogą i wyjaśnią.

#### d) Pilot w sklepach i pozostałych miejscach.

Pilot wycieczek nie siedzi za biurkiem i nie wykonuje monotonnej pracy. Często się porusza i przemieszcza wraz z grupą. Praca pilota to częste zmaganie się z ekstremalnymi warunkami pracy: czterdziestostopniowym upałem (np. lato 2015 w Chorwacji i Bułgarii), praca na mrozie (np. sylwestrowa noc), praca w klimatyzowanych budynkach, wilgotnych zamczyskach – wymaga to znakomitego zdrowia. Warto też pamiętać o tym, że pracuje, w zależności od otrzymanego zlecenia, nawet całą dobę. Trudne są zwłaszcza pielgrzymki, masowe wydarzenia kościelne, które gromadzą setki tysięcy ludzi. Moja koleżanka pojechała, dla przykładu, na beatyfikację Jana Pawła II z grupą i to był jej pierwszy i ostatni wyjazd pilocki. Dzień, noc, niedziela, święto – nie ma to znaczenia – pilot pracuje wtedy, gdy inni odpoczywają.

Pilot, zwykle, oprócz własnych środków, dysponuje też pieniędzmi służbowymi, w tym funduszem awaryjnym, przeznaczonym na „czarną godzinę” i „ekstremalne sytuacje”. Nie może sobie nimi szastać, gdyż są to pieniądze służbowe, jego przełożonych. Bywa, że pilot w sklepach rozlicza np. poczęstunek – wódkę rosyjską dla gości. Jest to dodatkowa atrakcja dla turystów. Jeśli turyście coś przytrafi się w sklepie, pilot pełni rolę tłumacza, pośrednika w kontaktach między turystą a miejscowymi.

W obiektach, które są zwiedzane pilot kupuje bilety i informuje turystów, jak należy się zachować. Często oddaje wtedy głos przewodnikowi (np. miejskiemu), a sam ustawia się z tyłu „zamykając” grupę, czyli dbając, by nikt się nie zgubił. Gdy pilot spaceruje z grupą po mieście, powinien wziąć ze

sobą chorągiewkę, aby wszystkie osoby w grupie podążały we właściwym kierunku. Często odwraca głowę do tyłu i patrzy, czy wszyscy są.

Przeziadki, które odbywają się najczęściej w Katowicach to niezwykle stresujące wydarzenie dla pilota. Musimy jednak podejść do tego zadaniowo – przed przeziadką wyczytać nazwiska tych osób, które zostają w autokarze, a tych, którzy się przeziadają, poinformować, gdzie i do którego autokaru wsiadają. Najpierw pozwalamy ludziom wysiąść z bagażami, a dopiero potem wpuszczamy do środka i przydzielamy miejsca według wytycznych z biura. Najgorzej jest, gdy nasz autokar ma spóźnienie i przyjeździemy jako ostatni, a w miejscu przeziadek czeka wielu turystów. Cierpliwie tłumaczymy, z jakiego jesteśmy biura i dokąd jedziemy, a następnie sprawdzamy, czy mamy dane osoby na liście. Jeśli nie – to nie nasi turyści. Turysta może zapomnieć nazwę biura, hotelu – ma do tego prawo. My reprezentujemy biuro i w nazwie nie wolno się przejęzyczyć. Raz powiedziałam „Wygoda Tour” zamiast „Travel”, ale na szczęście główna nazwa została podana poprawnie.

Gdy rezydent przyjeżdża na miejsce, musi zrobić tzw. rekonesans – poznać miejsce, zobaczyć, co ile kosztuje, gdzie jest apteka, bankomat, poczta, wypożyczania samochodów i jachtów itd. Trzeba myśleć kategoriami turysty – matki z dzieckiem będą szukały takich pieluch, a imprezowicze – klubów. Może nawet paść pytanie: „gdzie jest dom publiczny?” Rezydent powinien to wiedzieć. Warto też zaopatrzyć naszych turystów w plany miasta (dostępne w informacji turystycznej, za darmo), w słowniczek złożony z podstawowych zwrotów w języku lokalnym (kserujemy i rozdajemy ludziom), a także w tabelkę z przykładowymi cenami – w walucie miejscowej i w przeliczeniu, by było łatwiej gospodarować pieniędzmi.

[Wzory plików do pobrania](#)  
[Przepisy prawne](#)