

Forum Ekspertów Turystyki Kulturowej

Opinia w kwestii rozważanej deregulacji zawodów pilota wycieczek i przewodnika turystycznego

Pytanie 28

dr Armin Mikos von Rohrscheidt

W środowiskach związanych z branżą turystyczną w Polsce w ostatnich miesiącach gorąco dyskutowana jest kwestia ewentualnej deregulacji zawodów przewodnika turystycznego i pilota wycieczek. Owa deregulacja, postulowana od paru lat przez kilka grup, między innymi tę najgłośniejszą, określającą siebie jako "Wolne Przewodnictwo", ostatnio została zapowiedziana *expressis verbis* (bo użył jej imiennie tytułem przykładu między innymi w wywiadach dla prasy krajowej minister sprawiedliwości (sic!). Miałyby ona polegać na "uwolnieniu" osób chcących wykonywać tę działalność w Polsce od konieczności uzyskiwania licencji, wydawanych na podstawie uprzedniego ukończenia szkoleń zawodowych oraz zdania państwowych egzaminów, a także na zlikwidowaniu prowadzonych przez marszałków województw rejestrów osób posiadających takie uprawnienia i zniesienia ich prerogatyw do cofnięcia lub zawieszenia tychże uprawnień. Z uwagi na charakter wykonywanej pracy pilota wycieczek, a także przewodnika turystycznego, w tym zwłaszcza miejskiego i terenowego, problem w sposób oczywisty dotyczy turystyki kulturowej w naszym kraju oaz turystów polskich wyjeżdżających za granicę pod opieką polskich pilotów, na przykład w ramach popularnych "objazdówek".

Pytanie: jaka jest Państwa opinia w kwestii rozważanej deregulacji zawodów pilota wycieczek i przewodnika turystycznego, a także w odniesieniu do jej ewentualnych skutków w różnych aspektach funkcjonowania turystyki (mikro- i makroekonomicznym, społecznym) wreszcie jakie może ona mieć przełożenie na ogólny wizerunek naszego kraju w oczach turystów oraz na komfort i bezpieczeństwo ich samych?

Odpowiedzi:

dr Zygmunt Kruczek, Zakład Geografii Turystyki AWF w Krakowie

Od dwóch miesięcy temat deregulacji przewija się w mediach, wypowiadają się zarówno zwolennicy tzw. „wolnego przewodnictwa” jak stowarzyszenia przewodników i pilotów. Dyskusję w tym temacie rozpoczęto na VII Forum Pilotażu i Przewodnictwa, a sprowokowała ją nieszczęsna wypowiedź dla prasy i radia Ministra Sprawiedliwości. W obronę zawodu przewodnika angażują się - rzecz jasna - stowarzyszenia przewodników i pilotów, jest również poparcie wiceminister Sportu i Turystyki Katarzyny Sobierajskiej (to jeden z dwóch zawodów regulowanych, za który odpowiada to ministerstwo). Deregulacja zawodów w Polsce zainicjowana została z związku z zarzutami UE, zgodnie z którymi jesteśmy krajem o największej liczbie regulowanych zawodów (380), wyprzedzając nieznacznie Republikę Czeską (330 zawodów), w przeciwieństwie do krajów, w których tylko kilkadziesiąt zawodów wymaga regulacji prawnych (np. kraje bałtyckie). Należy jednak dodać, że ten rekord zawdzięczmy głównie zawodom przypisanym ministrowi właściwemu za komunikację, np. kolej ma 60 zawodów regulowanych, m.in. dróżników, zawiadowców itp. Wystarczy prace kolejarzy sprowadzić do 10 zawodów i już uwalniamy 50.

Deregulacja zawodu przewodnika turystycznego i działalności regulowanej pilota wycieczek jest szkodliwa z punktu widzenia branży turystycznej jak i turystów a przede wszystkim z punktu widzenia interesów Polski. Wypowiedziałem się na łamach „Wiadomości

Turystycznych” za utrzymaniem statusu zawodu regulowanego dla przewodników turystycznych i regulowanej działalności dla pilotów wycieczek. Za ich utrzymaniem przemawia nie tylko przywiązanie do tradycji, ale przede wszystkim troska o bezpieczeństwo turystów, jakość usług turystycznych mierzona zadowoleniem profesjonalnie obsłużonych osób. Szeroki zakres wiedzy i umiejętności, jaki powinien posiadać przewodnik i pilot wymaga utrzymania odpowiedniego systemu kształcenia kadr, weryfikowania wiedzy i umiejętności w formie egzaminów. Potwierdzeniem osiągnięcia kwalifikacji niezbędnych do bezpiecznego prowadzenia turystów są nadawane licencje. Uchylenie zawodu regulowanego obniży prestiż przewodnictwa i **jest działaniem na szkodę naszego państwa**, otwiera bowiem rynek pracy przewodnikom z innych krajów UE, a zamyka naszym przewodnikom możliwość uznania ich uprawnień w innych krajach UE co wynika z dyrektywy UE 2005/36/WE o wzajemnym uznawaniu uprawnień. W UE przewodnictwo jest zawodem regulowanym w 11 krajach, wśród nich są również Francja i Austria, a także Włochy, Hiszpania. W krajach UE zalecana jest standaryzacja kształcenia, jaką jest norma EN 15565:2006 (E), określająca minimalne wymagania dotyczące szkoleń zawodowych i programów kwalifikacyjnych dla przewodników turystycznych. Polityka turystyczna UE zmierza więc właśnie do podniesienia prestiżu zawodu przewodnika (loco guide) jak i pilota wycieczek (tour leaderów), a nie do ich deregulowania. Podawany argument, jakby uwolnienie zawodu miało spowodować zmniejszenie bezrobocia, jest błędny. Turystów zagranicznych po naszych miastach i górach w wypadku deregulacji oprowadzać będą zagraniczni tour liderzy (może poza niektórymi parkami narodowymi, np. Tatrzańskim, gdzie to dyrektor parku określa zasady organizacji ruchu turystycznego).

Do Ministra Gowina wystosowano już wiele petycji, listów, za utrzymaniem zawodu regulowanego opowiadają się posłowie i senatorowie. Przytoczę trafny fragment z listu senatora RP Stanisława Gorczycy do Ministra Gowina, wskazujący na argumenty jakże istotne z punktu widzenia turystyki kulturowej: *...„Wartość wycieczki krajoznawczej w ogromnym stopniu zależy od pracy przewodników lokalnych. Przekazywane informacje pozwalają na swoiste przeżycie przygody intelektualnej, zrozumienie dziedzictwa kulturowego danego regionu, jego bogactwa, przyrody i historii. Przewodnik ma również obowiązek opieki i zapewnienia bezpieczeństwa turystom. W przypadku gdy przewodnik bez licencji i przygotowania prezentuje wobec grupy swoje poglądy i nie zweryfikowaną wiedzę, dochodzi do sytuacji, gdy turyści zagraniczni dowiadują się nieprawdziwych informacji takich jak to, że „Zamek w Olsztynie zbudowali Krzyżacy, że Ignacy Krasicki był pruskim filozofem oraz że w Sztutowie i Oświęcimiu były polskie obozy koncentracyjne”. Uważam, że przewodnik turystyczny jest również nauczycielem i musi być odpowiedzialny za przekazywane informacje...”*. W ostatnich dniach przekazano nam informację z MSiT, że sprawa deregulacji nie zostanie pochopnie i arbitralnie rozstrzygnięta przez rząd, a poddana będzie konsultacjom społecznym, mają się one odbyć się po 20 lutego br. Argumentów za obroną zawodu zebrano wiele, najważniejsze wystąpienia i materiały w tej sprawie zamieszczono na stronie Polskiej Federacji Pilotażu i Przewodnictwa (http://federation-guides.pl/obrona_zawodu_przewodnika.html).

dr Armin Mikos von Rohrscheidt, GSW Milenium, Gniezno / KulTour.pl Poznań

Nie trzeba nikogo przekonywać (a i pewnie wszyscy zainteresowani w publicznie toczonym sporze zgodzą się ze stwierdzeniem) że wyartykułowany w pytaniu problem jest nie tylko żywotną sprawą dla przynajmniej kilkudziesięciu tysięcy ludzi pracujących w naszym kraju (aspekt ekonomiczny), ale także kwestią mającą wpływ na obraz kraju za granicą (aspekt społeczny, a nawet polityczny) oraz na zaufanie do poziomu usług w dziedzinie turystyki (aspekt społeczno-ekonomiczny). Wreszcie – patrząc od strony naszego zawodowego „podwórka” – jest to zagadnienie o kapitalnym znaczeniu z punktu widzenia

przyszłości organizacji i jakości turystyki kulturowej: krajowej, przyjazdowej i wyjazdowej, jej regionalnych i lokalnych strategii i produktów, a także dydaktyki turystycznej i jej ukierunkowania. To ostatnie dlatego, że kwestia regulowania lub nie regulowania zawodów pilota wycieczek i przewodnika turystycznego ma realne przełożenie na zawartość programów kształcenia kadr dla obsługi turystyki. Jeśli bowiem wychodzić z założenia, że cała potrzebna wiedza teoretyczna i szereg umiejętności praktycznych (w tym tak istotnych, jak szczegółowa historia miasta czy regionu, wiedza o architekturze i sztuce, metodyka usługi przewodnickiej w różnych typach wycieczek i obiektów czy sposoby rozwiązywania sytuacji tzw. trudnych w pilotażu i wiele innych zagadnień) zostanie przekazana i przećwiczona na obowiązkowym szkoleniu, a potem zweryfikowana w trakcie wymagającego egzaminu państwowego, to przygotowanie studentów turystyki nie musi obejmować tych kwestii tak szczegółowo i zawierać koniecznej ilości ćwiczeń, w tym także terenowych (dla przewodnika przecież absolutnie niezbędnych). Jeśli natomiast miałyby się okazać, że to wszystko ma być „na wyposażeniu” osoby zatrudnionej przez biuro podróży dla wypełnienia zadania pilota albo – w innym przypadku – osoby, której powierzamy grupę turystów w mieście w ramach realizacji obiecanych jej w programie wycieczki spacerów historycznych czy tematycznego zwiedzania - to sytuacja zmienia się diametralnie. Oto teraz pojawiają się trzy opcje. Trzeba (1) tę osobę przygotować w innym trybie (w ramach akademickich przedmiotów z zaliczeniami i egzaminami). Albo też należy (2) samemu ją wykształcić i „przysposobić”, jak to robią szanujące się biura podróży w krajach, które nie regulują tych zawodów formalnie – dla turystyki kulturowej weźmy choćby przykład niemieckiego „Studiosusa”. Albo wreszcie (3) musimy... uwierzyć kandydatowi na słowo, że to wszystko umie i potrafi i że „będzie dobrze”. Jednak znając umiejętności kreatywnej autoprezentacji naszych rodaków i ich adekwatność do rzeczywistych umiejętności, jest to akurat ostatnia rzecz, jaką bym jako zleceniodawca (a jestem nim na co dzień) uczynił lub komukolwiek zalecał.

Na temat regulacji wokół nas, czyli w krajach Unii Europejskiej wszystko już - i to wielokrotnie w ostatnich miesiącach - powiedziano i napisano. Nie chciałbym zatem w tej kwestii zbyt szeroko referować faktów znanych pewnie wszystkim zainteresowanym (może, jak podejrzewam, poza niektórymi potencjalnymi „regulatorami” zajmującymi się na co dzień na przykład filozofią, polityką, a ostatnio z woli szefa rządu sprawiedliwością, czyli wszystkim - tylko nie kwestią, o którą chodzi, a jest ona częścią... gospodarki!). Przypomnę tylko, że regulacja zawodów turystycznych nie jest w Unii ani tak powszechna, jak chcieliby jedni, ani też tak rzadka, jak twierdzą ci z przeciwnej strony. To prawda, że ściśle regulują swoje usługi Hiszpanie i Włosi (warto notabene przeanalizować, ile tam musi umieć przewodnik i jak długo trwa jego obowiązkowe szkolenie!). Z drugiej strony obligatoryjnych regulacji nie mają ani Brytyjczycy, ani Niemcy. Natomiast trzeba przypomnieć, że są tam dobrze rozwinięte certyfikacje, stanowiące w licznych miastach i regionach realną, choć nie formalną zaporę przed niewykwalifikowanymi chętnymi. By nie być gołosłownym: w Wielkiej Brytanii działają znane także rodzimym polskim „deregulatorom” Blue Badge Tourist Guides, zrzeszeni w „Guild of Registered Tourist Guides”, wymagającej od swoich potencjalnych członków uprzedniego uzyskania kwalifikacji (www.britainsbestguides.org). Tym, czego jednak deregulatorzy nie chcą zauważyć jest fakt, że to stowarzyszenie certyfikuje swoich członków i dopuszcza ich do członkostwa po uzyskaniu wymaganych kwalifikacji, a dzięki jego przez dziesięciolecia wyrobionej marce trudno sobie wyobrazić szanujące się biuro, które dla obsługi wycieczki zagranicznej w jednym z większych miast brytyjskich zatrudniłoby kogoś innego niż jednego z certyfikowanych przewodników. Po prostu nie dopuści do tego żaden zleceniodawca z krajów, gdzie znajomość standardów turystyki zorganizowanej jest powszechna. Inaczej sprawa ma się jednak, jeśli jakieś polskie czy rosyjskie biuro podróży za najważniejsze uznaje cięcie kosztów i notorycznie „puszcza” swoich gości z tańszym lokalnym znajomym lub z pilotem, który zna miasto bo... już kilka razy w nim był. Pytanie, czy taki właśnie – oczywiście także tam dopuszczalny, tylko czy

korzystny dla konsumentów – standard obsługi chcemy mieć w Polsce? W drugim z wymienionych krajów działa z kolei związek Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V. (BVGd), który nie tylko szczegółowo określił programy szkoleń i wystawia certyfikaty zgodne z europejskimi normami, ale także statutowo prowadzi *aktualnie* działania w kierunku uzyskania w Niemczech uznania zawodu przewodnika (www.bvkd.de) i powołuje się przy tym na przytoczoną przez dra Kruczka normatywę unijną EN 15565. Może więc się zdarzyć, że za niedługi czas koronny argument używany przez zwolenników deregulacji okaże się nieaktualny. Czy wtedy także będziemy „odkręcać” nasze przepisy, bo „Niemcy tak nie mają?”. Z kolei przytoczony europejski zapis standardów z 5 maja 2008 już w swoim wstępie nie tylko wspomina o wolności usług, ale i podkreśla znaczenie prawdziwie wyspecjalizowanych przewodników lokalnych dla jakości tychże usług i proponuje minimalne standardy szkoleń i wymagań, a w punkcie 3.1. za stan normalny uważa sytuację, gdy przewodnik jest nie tylko wykwalifikowany ale i autoryzowany, a przynajmniej „uznawany” przez właściwą władzę („...person who guides visitors [...] normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority”). Wynika z tego, że za stan normalny i zalecany jest uznawany taki, gdy osoba chcąca zarabiać jako przewodnik nie tylko sama o sobie mówi (albo pisze na internetowych stronach), że „jest w tym dobra”, ale także jest za taką uznawana na podstawie zweryfikowanych kwalifikacji.

W tym miejscu wystarczy zatem stwierdzić, że sprawa jest pozostawiona do decyzji krajów członkowskich, jednak w interesie turystów zachęca się je do tworzenia warunków sprzyjających wysokim standardom, nawet (i to jest wprost powiedziane!) obejmujących oficjalne dopuszczenie do wykonywania tej czynności.

Nie chcąc powielać publikowanych już wielokrotnie i uważnie śledzonych przez środowisko argumentów, ograniczę się w tym kontekście do własnej opinii, którą formułuję zarówno jako organizator wycieczek zatrudniający przewodników, jak i przewodnik, wreszcie jako turysta, który to i owo w swoim turystycznym życiorysie widział i przeszedł.

Po pierwsze, nie uważam za słuszne, a raczej za szkodliwe dla samego zawodu i jego społecznego odbioru działania (lub choćby tylko deklaracje takich działań) nakierowane na ograniczenie dostępu do zawodu. Sugestie lub wręcz naciski ze strony stowarzyszeń przewodnickich czy pilockich, nakłaniające lub obiecujące członkom nakłanianie władz do ograniczenia liczby wydawanych uprawnień lub organizowanych egzaminów pilockich czy przewodnickich są w moich oczach właśnie egoistyczną walką o wykrojenie dla siebie i swoich podwórka czy rezerwatu w przestrzeni publicznie dostępnej dla wszystkich chętnych. Gdyby takie praktyki gdziekolwiek w Polsce miały miejsce, powinny być zaskarżane i zwalczane. To one bowiem są próbą blokowania dostępu do zawodu, a to jest moim zdaniem niedopuszczalne w odniesieniu do jakiegokolwiek profesji.

Po drugie, zwolennicy deregulacji rację mają w jeszcze jednym punkcie: otóż kształcenie przewodników (a w mniejszym stopniu pilotów wycieczek) realizowane jest na dziś w zgodzie z zatwierdzonymi programami, które w kilku istotnych kwestiach mijają się z prawdziwymi potrzebami rynku oraz nie uwzględniają nowych rodzajów usług związanych ze zwiedzaniem, takich jak questing, zwiedzanie fabularyzowane, gra miejska. W niejednym przypadku na szkoleniach nie zwraca się także uwagi na fakt, że nie istnieje już jedna i jedynie słuszna interpretacja historii czy kultury i nadal uczy się adeptów przewodnictwa tego, czego (niekoniecznie zgodnie z dzisiejszym stanem wiedzy i wrażliwością społeczną) uczyli się ich nauczyciele. Mam tu na myśli kwestie takie jak dzieje innych grup etnicznych w danym mieście czy regionie, ocena kontrowersyjnych wydarzeń historycznych czy na przykład rola kobiet albo przedstawicieli innych wyznań w dziejach danego obszaru i wpływ na jego dzisiejszy kształt krajobrazowy i kulturowy. Ale jest to kwestia podejścia do realizacji programu i z własnego poznańskiego podwórka wiem, że można tego uczyć całkiem nowocześnie, a kandydat może zagłosować nogami, wybierając szkolenie, które przygotowuje go do obsługi turystów dzisiejszych i jutrzejszych, a nie wczorajszych. Niemniej programom

szkolenia w wielu punktach przydałoby się przewietrzenie i rewizja, dzięki której nie tyle umożliwiałyby one, co *nakazywały* uwzględniać w przygotowaniu przewodników zarówno nowoczesne treści, jak i metody. Tak więc kształcenie już teraz nie musi być sztapowe, a żeby pojawił się pluralizm ofert, wcale nie jest potrzebna deregulacja zawodu.

Po trzecie, w interesie turystów i w zgodzie z aktualnymi standardami artykułowanymi w imieniu Unii Europejskiej należy w naszym kraju *utrzymać* istniejącą obowiązkową certyfikację pilotów i przewodników, ponieważ gwarantuje ona spełnienie przynajmniej minimalnych kwalifikacji do wykonywania tych usług. Żadna certyfikacja nie daje pewności (tak jak nie mam pewności, czy maszynista, który mnie wiezie nie dostanie zawału serca i nie spowoduje wypadku, albo czy nauczyciel nie ma złego dnia i nie wyżyje się na dziecku, choć mu tego robić nie wolno). Jednak certyfikowanemu przewodnikowi po rzetelnym szkoleniu i wymuszającym jego rzetelność, wymagającym egzaminie nie powinno się przydarzyć, że fundamenty katedry poznańskiej nazwie „murami miejskimi” a magnacki Pałac Górków - dawną siedzibą władz prowincji (co na własne uszy słyszałem). Podobnie od przeszkolonego i przeegzaminowanego pilota spodziewam się, że będzie umiał mnie przygotować do odprawy lotniskowej albo że prawidłowo ustali z kierowcą etapy trasy dziennej - a nie że bezradnie rozłoży ręce, bo nigdy jeszcze nie słyszał o zakazie wywożenia kawałków rafy koralowej (za co turysta może trafić do więzienia!) albo o godzinach pracy kierowcy, w wyniku czego autokar stanie w polu lub zatrzyma go policja, a ja – klient - będę musiał w nim nocować.

Po czwarte (to na kanwie bieżącego sporu), zawsze kiedy debatuje się nad zmianą prawa w dziedzinie turystyki, warto przyglądać się temu nie głównie w kontekście „innych” - bo zawsze wówczas „my” znajdziemy takich „innych”, którzy mają rozwiązania, jakie my chcemy wprowadzić, ale i nasi przeciwnicy także bez trudu znajdą „innych”, którzy praktykują dokładnie to, co im się podoba. Nie żyjemy w krajach „innych” - tylko w naszym. A w naszym są: taki, a nie inny popyt na usługi turystyczne, taki, a nie inny obraz kraju i jego atrakcji, taki, a nie inny standard usług, taka, a nie inna mentalność pracodawców, wreszcie taka, a nie inna moralność pracy i przygotowywanie się do niej. W tej konkretnej kwestii chodzi mi o to, że na naszym nie całkiem dojrzałym rynku polski pracodawca chętniej niż angielski i niemiecki oszuka swojego klienta, sprzedając mu tańszą i daleko gorszą usługę niewykwalifikowanego przewodnika, a nawet wyśle go nie wiadomo dokąd z tańszym, bo nie posiadającym przygotowania pilotem, licząc że „jakoś to będzie” i nikt nie wniesie skarg (w przypadku pierwszym) oraz że nic się nie wydarzy (w przypadku drugim). Z kolei nasz typowy poszukujący zajęcia potencjalny pracobiorca chętnie opowie wszystko, co tylko jest w stanie wymyślić, nie troszcząc się ani o opinię klienta (którego zapewne już nigdy nie zobaczy) ani środowiska (do którego nie należy), ani o obraz własnego kraju i miasta, ani o opinię o standardach rzetelności tutejszych usługodawców. W tym kontekście umożliwienie komu tylko chce, by mógł nazywać się przewodnikiem czy pilotem (a może nawet zrobić sobie odpowiednią plaketkę) stanowi prostą drogę nie do podniesienia standardu, ale właśnie do jego obniżenia i do dzikiej wolnoamerykanki, w której zwycięzcami (i to tylko chwilowymi, jednorazowymi) będą ci, którzy oferują niższe stawki: atrakcyjni dla większości polskich biur podróży, atrakcyjni dla turystów - dla tych ostatnich zapewne tylko przed usługą, ale niekoniecznie już po niej – ale wtedy już za późno na negocjacje. Twierdzenie o tym, że rynek to wyreguluje i że na przykład sprawę jakości załatwi ankietowanie klientów przez biura turystyczne (tak utrzymują zwolennicy deregulacji) byłoby może zasadne w przypadku w pełni dojrzałego rynku, gdzie klient jest świadomy swoich praw i z nich często korzysta a touroperator konkuruje nie tylko ceną, ale też swoją dobrą, budowaną od dziesiątek lat opinią i od dawna wypracowanymi standardami jakości. Niestety, mając na uwadze rzeczywistość naszego kraju i nadal przeważające tu standardy (nie)uczciwości handlowej i usługowej należy się raczej obawiać, że nasz rynek usług turystycznych, po „uwolnieniu” dostępu do omawianych zawodów będzie bardziej przypominał rynek niektórych miast w

Indiach (jak Jaipur czy Puri), Tajlandii czy przykładowo Nikaragui, gdzie najpierw już na dworcu czy głównym placu turystę opadają hordy takich „specjalistów”, wyciągających od niego pieniądze, po czym (jeśli ma szczęście) może usłyszeć od nich tylko to, co sam znajdzie w pierwszym lepszym informatorze, albo (jeśli zechce zrobić eksperyment podobny do tego, który sam zrobiłem) otrzyma nawet pięć różnych „objaśnień” jednego dnia o jednym i tym samym miejscu, przy czym jedno bardziej a inne mniej fantazyjnie różni się od potwierdzonych faktów. Co zrobimy, gdy pod wpływem syrenich śpiewów naszych rodzimych wyzwolicieli usług (w tym wypadku przewodnictwa) nasz rynek upodobni się bardziej do indyjskiego niż do niemieckiego? Będziemy to „odkręcać”? Nie wiem czy - jak utrzymują zwolennicy deregulacji - „licencje i administracyjne przymusy” nie polepszają wizerunku Polski. Jakoś przecież nie pogarszają wizerunku Austrii, Hiszpanii czy Włoch. Spodziewam się za to, że w kontekście wspomnianej powyżej naszej moralności świadczenia usług rezygnacja z jakichkolwiek wymagań pogorszy poziom tychże usług świadczonych turystom (i w rezultacie obraz tego poziomu w ich oczach).

Dziś, pod rządami „represyjnego” i „antywolnościowego” prawa nikt w Polsce nie zabrania nikomu nabywania kwalifikacji i uprawnień przewodnika czy pilota wycieczek. Natomiast ich weryfikacja w pewnym przynajmniej stopniu (budzącym zaufanie) stanowi jakąś choćby niedoskonałą porękę dla kupującego wycieczkę turysty, że zostanie potraktowany zgodnie ze standardami, których się spodziewa i na które liczy (a nawet jest przekonany, że za nie płaci). Natomiast twierdzenie „wyzwolicieli” przewodnictwa, że „turysta, który za swoje prywatne pieniądze przyjeżdża na prywatną wycieczkę, musi mieć *prawo decydowania* o tym, kogo zatrudni sobie do oprowadzania po mieście” jest świadomym fałszowaniem rzeczywistości. Otóż jeśli przewodnik jest obowiązkowo najmowany dla grup (a nie dla indywidualnych turystów, bo tego aktualnie obowiązujące prawo przecież wcale nie żąda), to nie najmuje go żaden „turysta”, tylko organizator turystyki. A jeśli temu pozwolić, by brał, kogo chce, to może zaangażować do wykonania tej usługi dla turysty wykonawcę najtańszego (albo zgoła np. swojego krewnego będącego w potrzebie finansowej), a wcale nie lepszego. W takiej sytuacji, bez regulacji zawodu i jej egzekwowania, turysta „za swoje prywatne pieniądze”, wpłacone organizatorowi nikogo zgoła nie wybiera, tylko np. pada ofiarą naciągania lub wręcz oszustwa, kiedy stawia się przed nim już na miejscu „przewodnika”, który przewodnikiem w jego wyobrażeniu (czyli kompetentnym interpretatorem odwiedzanej przestrzeni) wcale nie jest. Toteż twierdzenie zwolenników „uwolnienia” usługi, że „deregulacja, jak też zniesienie kontroli... bardzo wzmocnią pozytywny obraz kraju i kapitałnie mogą przyczynić się do wzrostu przyjazdów, zwłaszcza turystów w zorganizowanych grupach” jest nie tylko gołosłowne, ale – jak śmiem twierdzić - w świetle spodziewanych skutków... oddziała dokładnie odwrotnie, i to szczególnie w odniesieniu do zorganizowanych turystów. Oni to bowiem głównie padną ofiarą dziś nielegalnych, a wówczas już tylko nie zweryfikowanych, zatem przynajmniej w znacznej części także niekompetentnych usługodawców. Inne - zaiste ciekawe - twierdzenie, że deregulacja „przełoży się bezpośrednio na zyski organizatorów turystyki przyjazdowej i wpływy do budżetu” jest w mojej opinii klasycznym wykręcaniem kota ogonem – otóż dziś to właśnie przewodnicy posiadający uprawnienia i zarejestrowaną płacą podatki (i to od wyższych stawek, bo za swoje kwalifikacje pobierają godziwe, choć z pewnością nie bolesne dla grupy turystów opłaty, a jeśli założyli własną działalność, płacą z tego tytułu przynajmniej ubezpieczenie zdrowotne. Przestaną je płacić i wyrejestrują się, jeśli dumpingowe lub leżące na granicy dumpingu ceny nowej, niewykwalifikowanej konkurencji sprawią, że to zajęcie przestanie im się opłacać. Państwo straci wtedy a) znaczne sumy dodatkowego ubezpieczenia zdrowotnego (ponad 200 zł miesięcznie od samozatrudnionego) oraz b) wyższe sumy podatkowe od wykwalifikowanego przewodnika, który pobiera wyższe, bo nie podmywane przez np. dorabiającego studenta stawki (inna już sprawa, czy ten ostatni w ogóle zechce zapłacić podatek lub – co równie prawdopodobne - czy nie obejmie go coroczna suma wolna

od podatku). Nikt za to nie zagwarantuje, że „przewodnik” nie ujęty w żadnym rejestrze lub prowadzący swoją nieregulowaną działalność przewodnicką jako jedną z wielu dodatkowo do zawodu - na przykład - fryzjera lub szewca (bo niby czemu nie, skoro wolno?) zapłaci cokolwiek, czy też „ukryje” ją jako typową polską „fuchę”. A już na pewno nie będzie można od niego pobrać dodatkowej składki zdrowotnej. Nie mam też dość wyobraźni, by jak zwolennicy deregulacji ujrzyć już teraz owe miliony turystów, gnających co prędzej do Polski z Niemiec, Holandii czy Anglii, by oto wziąć udział w wycieczce po Krakowie czy Gdańsku, prowadzonej przez nie wiadomo kogo tylko dlatego, że w wyniku ich działań kosztuje ich ona o 10 lub 20% mniej na osobę, czyli pewnie zmniejsza ich ogólne wydatki o... półtora lub dwa euro.

Po piąte i ostatnie: gdyby już jednak wydarzyło się to, czego zdecydowanie bym nie życzył polskiej turystyce, a mianowicie zapowiadane zniesienie regulacji - to proponowałbym profesjonalnym przewodnikom i pilotom oraz ich zawodowym reprezentacjom, by w odpowiedzi natychmiast podjęli dwa rodzaje działań. Pierwsze z nich zmierzałyby do przywrócenia regulacji, drugie do natychmiastowej minimalizacji niekorzystnych skutków deregulacji.

Otóż środowisko przeciwników deregulacji powinno się w takim przypadku zjednoczyć i wszcząć starania o ponowne wprowadzenie regulacji obydwu zawodów, wzywając kolegów i przyjaciół dobrej jakości w turystyce do odwrócenia się od politycznych sprawców zepsucia standardów i szukając (albo nawet współtworząc) oraz popierając w wyborach takie środowiska polityczne, które w programie wyborczym jasno zagwarantują ich ponowną poprawę. Każdy w końcu ma prawo do wyboru takiej opcji politycznej, która zadba o dobro państwa i korzyści społeczne zgodnie z tym, jakie jest jego o nich wyobrażenie. A coraz więcej Polaków rozumie, że niekoniecznie musi to być rezygnacja ze standardów na rzecz niczym nieograniczonej wolności dzięki i jakże często nieuczciwej konkurencji.

Ponieważ walka o zmianę prawa może być długa i trudna, a straty w jakości usług i zaufaniu klientów znaczne i długotrwałe, drugie z wymienionych działań zmierzałoby do ograniczenia skutków złego prawa. W szerokim porozumieniu środowisk przewodnickich i pilockich należałoby mianowicie - w interesie obrony i dalszego budowania dobrego standardu i opinii profesjonalnych przewodników i pilotów - rozpocząć starania o wprowadzenie wspólnej certyfikacji (pilotów wycieczek, przewodników po poszczególnych miastach i regionach, a także szlakach turystycznych). Certyfikaty - przyznawane lokalnie czy regionalnie przez stowarzyszenia - wymagałyby ukończenia jednego z uznanych przez nie wspólnie szkoleń, odbywanego zgodnie z zaakceptowanym programem oraz zdania egzaminu przed wspólną komisją. Dzięki wzajemnym umowom, zawieranych na miejscu, takie certyfikaty byłyby następnie uznawane przez administratorów atrakcji turystycznych, samorządowych i prywatnych muzeów i ekspozycji, obiektów sakralnych i innych zwiedzanych miejsc za wystarczające do wprowadzenia i oprowadzania turystów na ich terenie - w innym wypadku mógłby to robić tylko ich etatowy pracownik. Jednocześnie - za wspólne pieniądze ze składek stowarzyszeń oraz przekonanych o znaczeniu jakości zleceniodawców - certyfikacja powinna być mocno promowana wśród polskich i zagranicznych turystów - dokładnie tak, jak to się dzieje właśnie w Wielkiej Brytanii i Niemczech. Należałoby także już teraz zbadać prawne możliwości zastrzeżenia zawodowych określeń takich jak „Przewodnik Miejski po X” ale także „Pilot Wycieczek” do dyspozycji np. władz lokalnych miasta „X” czy stowarzyszeń i federacji pilotażu (wydaje się to być możliwe, jeśli traktować je jako tytuły zawodowe, wynikające ze zdania np. egzaminu mistrzowskiego). Każdy w Polsce może robić buty czy ścinać włosy, ale NIE KAŻDY może nazywać się „mistrzem szewskim” czy „mistrzem fryzjerstwa” i wypisywać to na tablicy przed zakładem czy na wizytówkach albo stronach internetowych. Ktoś te tytuły przyznaje (samorząd zawodowy) po spełnieniu warunków (szkolenie lub ukończenie szkoły zawodowej, egzamin zawodowy), na podstawie zaakceptowanych programów kształcenia, a przecież

podstawą takich programów mogą być wspólnie zrewidowane i zatwierdzone dzisiejsze obowiązujące programy szkoleń przewodników i pilotów. Trudno, żeby państwo nagle uznało za niepoważne i nie zasługujące na uznanie jako kwalifikacje zawodowe te programy i standardy wymagań, które jeszcze przed chwilą (to jest przed momentem ewentualnej deregulacji) samo wprowadzało i ich wymagało... Byłoby to także spełnieniem w absolutnie minimalnym stopniu postulatów przytaczanych powyżej dokumentów unijnych, nawet jeśli traktować je tylko jako zalecane standardy. A przecież bądźmy pewni, że za pomocą właśnie takich właśnie określeń jak „przewodnik” czy „pilot” będą zapewne wabić nieświadomych deregulacji klientów nasi nowi „wolni przewodnicy” i (co jeszcze groźniejsze) „wolni piloci”. Ten proceder trzeba im utrudnić lub zgoła uniemożliwić i sprawić, by takich tytułów używali ci tylko, którzy spełnią dotychczasowe (lub przy okazji nieco unowocześnione i regularnie rewidowane) wymagania. Niech ci inni – jeśli już ktoś im otworzy furtkę do konkurencji bez kwalifikacji - robią to na własny rachunek, a nie na koszt wszystkich przewodników i pilotów oraz dobrej opinii środowiska...

dr hab. Dariusz Dąbrowski, prof. UKW, Bydgoszcz

Cóż można dodać do tak imponująco szczegółowej, profesjonalnej, dogłębnej i wieloaspektowej wypowiedzi, jaką zaprezentował dr Armin Mikos v. Rohrscheidt. Niewiele.

Ja tylko chciałbym zwrócić uwagę na konieczność rygorystycznego sprawdzania - oby to było możliwe - przez środowiska eksperckie poziomu kształcenia przewodników i pilotów. Różnie bowiem z tym bywa. Niestety, polska (ale pewnie nie tylko) skłonność do kumoterstwa itp. powoduje, że zajęcia zdarza się prowadzić ludziom, którzy niewiele więcej, jeśli w ogóle, wiedzą od kursantów. Potem spotyka się na trasach delikwentów, twierdzących, że np. w Antibes nie ma zupełnie nic ciekawego do zobaczenia, albo wciskających jakieś niestworzone dyrdymały (nie zapomnę pewnej pani przewodnik po Piotrkowie Trybunalskim. Lepsza była od Dmowskiego). Trzeba więc, moim zdaniem, pomyśleć o odświeżeniu krwi w wielu gremiach decyzyjnych związanych np. z egzaminami. A więc nadzór ekspercki i jeszcze raz nadzór. Wszystko to w celu obrony jakości. To jest wartość najważniejsza, której nie mogą zjeść spory pomiędzy regulatorami i deregulatorami. Ostatecznie jakże często spotyka się sytuacje, kiedy z formalnego punktu widzenia "amatorzy", szczególnie jako przewodnicy lokalni są nieporównywalnie lepsi od "zawodowców" z papierkiem. Widziałbym tutaj też istotną rolę wzmocnienia kształcenia "turystycznego". Chodzi mi po głowie pewien lokalny projekt w tym kierunku, ale - niestety - czasu brak.

dr hab. Michał Jarnecki, WPA UAM Kalisz

Przychylam się do opinii zarówno Armina Mikos v. Rohrscheidt Armina, jak i Dariusza Dąbrowskiego. Nawet gdyby zderegulowaniu – rozregulowaniu (!) uległo przygotowanie nowych kadr przewodnicko-pilockich to należałoby przynajmniej zachować jakieś elementy weryfikacji. W takiej sytuacji dobrym pomysłem byłoby, zgodnie z propozycją Armina, wprowadzenie przedmiotów kursowych na studia "okołoturystyczne".

dr Izabela Wyszowska, AWF Poznań

Podobnie jak pozostali wypowiadający się na łamach Forum, trudno mi sobie wyobrazić deregulację zawodów przewodnika i pilota wycieczek. Likwidacja ich certyfikacji wprowadziłaby niewątpliwie chaos i ogrom konsekwencji, w pierwszej kolejności związanych ze znacznym obniżeniem poziomu usług turystycznych. A z tym wiąże się obniżenie prestiżu i znaczenia naszego dziedzictwa kulturowego w oczach turystów, w tym zwłaszcza zagranicznych.

Mając doświadczenie nauczyciela akademickiego, wykładowcy na szkoleniach oraz egzaminatora kandydatów na przewodników i pilotów, obserwuję, że nawet mimo uczestnictwa w kursach wiele osób na egzaminie państwowym wypada niestety dość blado... Gdy ostatecznie uda im się przebrnąć przez weryfikację, to i tak jest to dopiero wstęp do wybranego zawodu. Samokształcenie i doskonalenie wiedzy i umiejętności obowiązuje przez cały okres aktywnej działalności zawodowej. Niewątpliwie już na kursie kandydat uzyskuje tę świadomość i dzięki niemu wie, ile jeszcze przed nim do zrobienia. Dając minimalną wiedzę i podstawowe umiejętności kurs przewodnicki i pilocki ukierunkowuje, wskazuje, jaki zasób wiedzy powinno się wyjściowo opanować, aby na tym fundamencie móc budować dalej. Wiedza przekazywana na kursach ma przy tym charakter uporządkowany, najczęściej wykładają tam nie tylko teoretycy, ale i wieloletni praktycy, których doświadczenie i wskazówki są dla adeptów nieocenione. Dzięki kursom kandydat zdobywa, w moim przekonaniu, większą świadomość zawodu i specyfiki pracy w turystyce, niż gdyby w ogóle kursu nie odbywał. Dowiaduje się także, gdzie i jak szukać dalszych dróg do swojego rozwoju i wartościowych źródeł wiedzy.

Egzaminy na przewodników i pilotów stanowią mobilizację do solidnego przygotowania. Jeśli się je wyeliminuje, to większość osób, która bez przymusu takiej motywacji do działania w sobie nie pobudzi, przyswoi sobie dla usługi jakieś bliżej nieokreślone quantum. I taki zasób będą potem wykorzystywali. Z tą najczęściej bardzo powierzchowną wiedzą będą np. jako przewodnicy prezentować turystom miasto/region pozostając w przekonaniu, że to w zupełności wystarczy. Taki przewodnik będzie więc bardziej informatorem niż interpretatorem dziedzictwa, które wymaga już wyższego stopnia wtajemniczenia w zakresie wiedzy i metodyki.

Certyfikowanie omawianych zawodów daje choć w pewnym stopniu gwarancję uzyskania usługi, której jakość nie budzi podstawowych zastrzeżeń. Osobiście będąc w innym regionie Polski z grupą studentów, wolę skorzystać z usługi przewodnika legitymującego się licencją, mam większe zaufanie do takiej osoby, która ponadto reprezentuje jakąś organizację, koło czy klub przewodników, niż osoby, która byłaby „znikąd” i oferowała swoje usługi bazując jedynie na sile swego przekonywania i osobistego uroku. Oczywiście każdy ma prawo wolnego wyboru! Brak ważnych uprawnień powoduje jednak, że do końca nie wiadomo, na czym opiera swe kwalifikacje przewodnik-amator. Cóż z tego, że będzie udowadniał, że jest pasjonatem tego co robi. Zawsze jego przekaz może budzić wątpliwości odbiorcy. Wygląda to podobnie, jakby ktoś nie posiadał np. świadectwa maturalnego czy dyplomu mistrzowskiego ale będzie *twierdził*, że wszystko co trzeba opanował. W niektórych przypadkach może byłaby to prawda, ale po stronie odbiorcy pozostaje uzasadniona wątpliwość.

Jestem przy tym zdecydowanie za tym aby unowocześnić i uatrakcyjnić edukację na kursach pilockich i przewodnickich, by dostosować poziom wiedzy i zakres umiejętności przewodników i pilotów do aktualnych potrzeb. Warto także w znacznie szerszym zakresie przygotowywać studentów kierunków turystycznych do wykonywania zawodu przewodnika lub pilota, tak by mogli realizować program kursów w ramach swoich studiów i w dalszej kolejności zdawać egzamin państwowy. Ponadto - według mnie - do rozważenia byłoby wprowadzenie, podobnie jak na świadectwach szkolnych, dyplomach akademickich, praktyki wpisywania do legitymacji pilockiej czy przewodnickiej oceny, będącej wypadkową ocen uzyskanych na egzaminie państwowym. Myślę, że to może zmobilizować kandydatów-studentów, aby wkładali więcej wysiłku w przygotowanie już na starcie w zawodzie przewodnika czy pilota, a nie liczyli tylko na szczęście, że jakoś to będzie... Nie powinno być tak, że osoba, która zda egzamin tzw. rzutem na taśmę, będzie przekonana, że jest równie dobra jak ta, która na egzaminie - czyli na wstępnym etapie swej pracy w turystyce - okazała się rewelacyjna. Osoba wyróżniająca się, przy okazji legitymując się oceną bardzo dobrą czy

celującą mogłaby zwiększyć swoje notowania na rynku pracy już od samego początku swojej działalności.

dr Piotr Zmysłony, UEP Poznań

Przepraszam za późne zabranie głosu w dyskusji. Proszę mi wybaczyć dystans, z jakim podchodzę do tematu, nie wynika on w żadnej mierze z lekceważenia problemu. Przeciwnie, z dużą uwagą przyswoilem wszystkie głosy dyskutantów, których wiedza i przygotowanie, w odróżnieniu do mojej, ma charakter profesjonalny (dziękuję za wiedzę, dzięki której poznałem ten problem głębiej). Mnie bliżej jest do konsumenta usług przewodnickich. Dystans, o którym mówię, wynika z propozycji, abyśmy spojrzeli na diskutowany problem regulacji/deregulacji zawodu przewodnika turystycznego w perspektywie 20-letniej, a nawet 10-letniej. Patrząc z tej perspektywy odnoszę wrażenie, że rozmawiamy o zawodzie wymierającym, a proces ten będzie postępował na zasadzie wypychania go przez rynek do niszy. Dlaczego? Ponieważ nie powstrzymamy rozwoju nowoczesnych technologii. Smartfony połączone z bezprzewodowym i wszechobecnym internetem oraz systemem gps, które nie znają ograniczeń pojemności megabajtów informacji i specjalistycznej wiedzy, za to znają coraz lepsze możliwości selekcji i prezentacji tej informacji, wielu z nas nosi już w kieszeniach, wystarczy do nich sięgnąć.

Dziś dodatkowo stoimy na progu rewolucji w postaci tzw. "poszerzonej rzeczywistości" (augmented reality), dzięki której już niedługo (kiedy? - pewnie szybciej, niż nam się wydaje) będziemy mogli chodzić po miastach (czy ze specjalnymi okularami na oczach i słuchawkami w uszach, czy nie, to już kwestia techniczna), mając przed oczyma widok rzeczywisty poszerzony o stosowne informacje wizualne pojawiające się obok obiektów, na które akurat spojrzymy, a jednocześnie do naszych uszu, specjalnie dla nas, płynąć będą historie i ciekawostki związane z danym miejscem, wypowiedziane głosem - przykładowo - Armina Mikosa von Rohrscheidt lub Zygmunta Kruczka - którzy zostaną poproszeni przez Google, Apple lub inny Microsoft o nagranie specjalnych audio-video-przewodników. Tym samym rynek zweryfikuje, kto jest naprawdę dobry i suto zapłaci za takie zlecenie, zatem problem niskiej/wysokiej jakości i sotosownego przygotowania rozwiąże się sam, ponieważ zostaną tylko Ci najlepsi. Kto nie będzie bowiem chciał pobrać z internetu (czyli wprost ze swojego smartfona) takich audio-video-guide'ów, będzie miał możliwość zamówienia tradycyjnego przewodnika, tak jak obecnie może korzystać z niezwykle cenionych na rynkach wysokich cen krawców, szweców lub złotników.

Grzegorz Zajązkowski, Fundacja Drogi Baroku Warszawa-Świdnica

Wróciłem właśnie z Opactwa w Krzeszowie gdzie testowałem nową aplikację na Ipad-a do Szlaku Willmanna - wykorzystującą właśnie *augmented reality* do malarstwa barokowego (na ekranie IPADA po najechnaniu kamerą na dany obraz wyświetlane są różne etapy tworzenia obraz: np. Widać szkic, info o autorze itd.). Jestem absolutnym fanem nowych technologii i ich wykorzystania w promocji dziedzictwa kulturowego. Ale w jednym z dr Piotrem Zmysłonym zgodzić się nie mogę: jestem zdania, że budowa i upowszechnienie aplikacji na smartfony itd. na pewno nie wyeliminuje przewodników "ludzkich" i co ważniejsze nawet nie zmniejszy ich roli... Takie aplikacje spowodują raczej, że pojawią się nowi odbiorcy tych obiektów – a i sami przewodnicy powinni promować te technologie, bo one tylko uzupełniają ich pracę :)

Uważam, że nowe technologie w tym przypadku tylko zwiększą "kompleksowość" odwiedzin danych obiektów i stworzą możliwość odwiedzin takich miejsc, gdzie tych przewodników po prostu nie ma... Co do głównego wątku – jestem zdania, że "licencja"

przewodników powinna być utrzymana, ale nie jako wymuszenie lecz jako gwarancja jakości świadczenia usług przez daną osobę.

dr Magdalena Banaszekiewicz, UJ Kraków

Wydaje się, że próba obrony zawodów pilota wycieczek i przewodnika turystycznego przed ewentualną deregulacją w ramach nowej ustawy jest sprawą oczywistą. Obrona ta jednak nie ma na celu zachowania statusu quo, który, jak to wynika z opinii zabierających dotychczas głos ekspertów, daleki jest od ideału. Postuluje się zatem zmiany, ale nie spod znaku "wolnej amerykanki". Reformy poprzedzone zostać powinny wielowątkowymi dyskusjami przeprowadzonymi wśród środowisk związanych z przewodnictwem i pilotażem. Kwestie, które w ramach tzw. konsultacji społecznych (żeby posłużyć się jednym z najpopularniejszych ostatnio określeń naszych polityków) mogą zostać poruszone, pojawiły się w kilku wypowiedziach ekspertów (warto zwrócić uwagę zwłaszcza na wyczerpującą odpowiedź Armina Mikosa v. Rohrscheidt). Kluczowym wyzwaniem wydaje się określenie form nadawania uprawnień pilotom i przewodnikom (kto, komu, na podstawie jakiej wiedzy, etc.) Osobiście uważam, że raz nadane uprawnienia (bez względu na to jak je nazwiemy) nie powinny być dożywotnie. Często podkreślamy, że w tym zawodzie należy nieustająco się kształcić i doskonalić swój warsztat. Niestety, nie weryfikowanie umiejętności sprawia, że wielu przewodników i pilotów opiera się na tym, czego nauczyli się na samym początku swojej pracy. A skutki tego, jak wiemy, bywają opłakane. Ciekawe zagadnienie poruszył także doktor Piotr Zmyślony. Sądzę jednak, że podjęty przez niego wątek znakomicie nadaje się jako zagajenie kolejnej debaty eksperckiej - o perspektywach ewolucji turystyki kulturowej w kontekście rozwoju nowych technologii.

Paulina Ratkowska, „Visit Poznań”

Będąc jednocześnie czynnym pilotem wycieczek i przewodnikiem miejskim, naturalnie opowiadam się przeciw deregulacji tych zawodów. Oprócz poruszanych już przez moich przedmówców argumentów – kwestii profesjonalizmu, odpowiedzialnego kształtowania wizerunku miasta (regionu, państwa), czy w końcu typowo polskiego, wstydliwego zamiłowania do tandety w imię lepszej – bo niższej – ceny, należy jeszcze zwrócić uwagę na skutki ekonomiczne uwolnienia w/w zawodów.

W Polsce nie prowadzi się konkretnych danych statystycznych dotyczących przychodów dla krajowej gospodarki generowanych przez branżę turystyczną. Warto byłoby jednak przeprowadzić symulację ekonomiczną pojedynczej imprezy turystycznej, aby wyobrazić sobie jakie przychody dla państwa generuje turystyka. Z jednej skompaktowanej opłaty wnoszonej przez turystę opłaca się: organizatora turystyki, przewoźnika, hotelarza, restauratorów, odwiedzane obiekty, ubezpieczyciela, ale także pilotów, przewodników, pamiątkarzy itd. – o podatkach odprowadzanych przez każdego z nich nie wspominając. Należy przy tym pamiętać, że dobry przewodnik poleci – oprócz stereotypowych pamiątek – niezwykłą kawiarnię, galerię, sklep z pamiątkami, produktami typowymi dla danego regionu, posmakowania specjałów lokalnej kuchni, dodatkowe muzeum, skorzystania z najnowszej atrakcji turystycznej, o której nie wspominają jeszcze drukowane przewodniki – i wielu więcej, co ostatecznie sprawi, że turysta będzie jeszcze bardziej zadowolony - tak samo zresztą, jak skarb państwa... I choć zadanie wydaje się proste, potrzeba długiej praktyki aby dopasować owe „pokusy” do klientów.

Naturalnie zgadzam się także ze wcześniejszymi zdaniem wnioskującymi o unowocześnienie systemu szkolenia przyszłych pilotów i przewodników. Warto położyć nacisk na jak największą ilość zajęć praktycznych, na dostosowywanie wiedzy do poziomu / różnorodności grupy, wykorzystania dostępnych technologii, na możliwość ukierunkowania usługi na konkretne grupy zainteresowań turystycznych, tworzenia w trakcie kursów grup

zainteresowań (pod kątem tak teoretycznym jak i praktycznym), które w późniejszym terminie mogłby twórczo kontynuować swoją pracę.

Należy także pamiętać, że ci, którzy najgłośniejszemu optują za uwolnieniem zawodów związanych z turystyką, w większości ostatni raz korzystali z usług przewodnika w trakcie wycieczki szkolnej i nierzadko pamiętają to jako traumatyczne przeżycie. A przecież z jednej strony przez minione 20 lat zmienił się sposób przekazu wiedzy – mniej dat, nazwisk na korzyść ciekawostek i ukierunkowanych „pod grupę historii”. Z drugiej strony należy też pamiętać, że w trakcie wycieczki szkolnej wręcz nie wypadało słuchać przewodnika jako starego nudziarza i że było wiele ciekawszych rzeczy do zrobienia, jak ciągnięcie koleżanki za kitkę czy podśmiewanie się z wychowawczynie. Pokłosiem takich "traumatycznych" (*notabene* - z obu stron) doświadczeń jest często spotykana treść zamówień usług przewodnickich – „przewodnik młodszy niż 50 lat”. Warto jednak zwrócić uwagę, że przewodnikami, a przede wszystkim pilotami coraz częściej są osoby młode i bardzo młode (przystępujące do egzaminów nawet już w kilka miesięcy po ukończeniu 18 lat), z zupełnie innym warsztatem pracy, doświadczeniem, a także używające nowoczesnych technologii tak, aby zwiedzanie dla wszystkich było interesującym i pozytywnie niezapomnianym przeżyciem. Na zakończenie warto zadać sobie pytanie, czy zawód przewodnika/ pilota wycieczek – jest faktycznie zawodem zamkniętym, albo - jak niektórzy mówią – kastowym? Dziś dostęp do obydwu jest zadziwiająco prosty – wystarczy mieć skończone 18 lat, wykształcenie średnie, być niekaranym oraz ukończyć dostępny dla wszystkich kurs i zdać egzamin. Żadne z powyższych nie wydaje się aż tak skomplikowanym aby rozgarnięta, bystra i elokwentna osoba – jaką bez wątpienia musza być zarówno pilot jak i przewodnik – nie dała sobie z nimi rady.

Wizja przedstawiona przez dr Zmyślonego wydaje się być nieco utopijna. W niejednej książce z gatunku science-fiction wieszczono już niestworzone rzeczy, które miały się wydarzyć do roku x lub y - a rzeczywistość potoczyła się zupełnie innym torem.

Nie sposób jest nie zauważyć konkurencji dla przewodnika w postaci coraz popularniejszych tzw. audioguidów. Urządzenia te sprawdzają się doskonale w zamkniętych przestrzeniach jak muzea, nawet jeśli wziąć pod uwagę park, fort czy ruiny. Ale obok licznych zalet (są relatywnie tanie - zarówno dla operatora jak i użytkownika, łatwe w eksploatacji, mogące pomieścić wiele rozmaitych informacji z wygodnym dostępem - wystarczy tylko nadusić jeden przycisk i już słyszemy głos lektora w wybranym języku, a czasami nawet małą animację, na dodatek każde nagranie można odsłuchać nieskończoną ilość razy) – mają one także swoje wady. Oferowany perze nie przekaz, nieważne czy nagrania go na wykorzystywanym w tym momencie nośniku czy na nowatorskim medium w typie zaprezentowanym przez dr Zmyślonego, zawsze będzie przekazem uśrednionym, dostosowanym do przeciętnego odbiorcy. Mimo możliwości płynnego przechodzenia w kolejne poziomy tłumaczenia, zabraknie jednak szybkiej, prostej odpowiedzi, wytłumaczenia dokładnie tego problemu (zagadnienia), o które dopytuje turysta, zabraknie przykładu, wytłumaczenia konkretnego rzadziej używanego słowa, objaśnienia specyfiki lokalnej ogólnie znanych zjawisk. To co interesuje bardziej jednego turystę, inny zignoruje - ale skąd wiedzieć, ile nagrania przesunąć, żeby cofnąć - przenieść się do właściwego miejsca? Z człowiekiem łatwiej się dogadać. Nie mówiąc już o zwykłej reakcji przewodnika na zachowanie klienta, możliwości dostosowania programu spaceru, doboru informacji do preferencji konkretnego turysty? Co stanie się ze zwykłym budzeniem i zaspokajaniem potrzeb turystów poprzez wskazywanie atrakcyjnych miejsc, koło których właśnie przechodzimy, czy momentalnego nawiązania do np. zapachu kawy albo Rogali Świętomarcińskich? Czy wykonany dwa-trzy lata temu w ramach inwestycji audioguide powie, że to w tym sezonie najlepsza kawiarnia (cukiernia), zwycięzca ostatniego konkursu kulinarnego, albo że dana knajpa ostatnio coraz bardziej przyjmuje klimat studencki? Czy

audioguide zareaguje na zapach świeżo przywiezionych drożdżówek - one niby są wszędzie, ale tylko tutaj podają je z takim nadzieniem czy polewą. Naturalnie, informacje o *typowych* souvenirach czy kulinariach także znajdą się na naszej super maszynie - tylko jak je znaleźć? Ale jak tu wypytać gadający audioguide o to, czego JA (turysta) i TERAZ (w tym miejscu i chwili) chcę się dowiedzieć albo o temat niszowy, którego akurat jego wgrany tekst nie uwzględnia (a nasi turyści miejscy mają najróżniejsze zainteresowania). Natomiast „żywy” przewodnik znajdzie to wszystko w dowolnym miejscu i czasie, wyjmie te informacje dla turysty z przysłowiowego „kapelusza”. Audioguide na ulicy nie pokaże lokalnych sław, nie zaciekawi najnowszymi ploteczkami czy aferami, którymi w tym akurat tygodniu żyje całe miasto. Audioguide nie wytłumaczy skąd wziął się akurat ten dziś buzujący jarmark - on ma nagranie uśrednione, neutralne. Audioguide nie powie także dlaczego np. kat na przegierzu stoi właśnie bez miecza - w końcu rekwizyt zniknął tylko na 3 miesiące – a nikt nie będzie robił poprawki nagrania - i to w 10 wersjach językowych! Ale każdy z chęcią usłyszy anegdotkę, że miecz "pożyczyli sobie" kibice lokalnej drużyny piłkarskiej świętując wygranym sezon. Audioguide nie wytłumaczy, co jest budowane po drugiej stronie ulicy i nie zaprezentuje wizualizacji, pokazanej po raz pierwszy we wczorajszej gazecie. To właśnie robią dziś nowocześni przewodnicy, poważnie traktujący swoją pracę i swoich pracodawców – a tacy też są, i to coraz liczniejsi. Miasto to żywy organizm - i potrzebuje żywego przewodnika, który słucha, obserwuje, na bieżąco uzupełnia i uaktualnia informacje, wyciąga wnioski, reaguje na zmiany w przestrzeni miejskiej, zmianę pogody czy obserwowane momentalnie samopoczucie i kondycje fizyczną klienta. Odkładając na bok konkretne odniesienia należy zwrócić jeszcze uwagę na fakt, że nagrania... męczą. Najmilszy, dobrze ułożony i modulowany głos nie zastąpi żywego przekazu. Bo jednego śmieszki właśnie ten dowcip, innego wręcz oburza. "Żywy" przewodnik szybko rozpozna sytuację i zapanuje nad nią, będzie śmiać się razem z klientem lub odwrotnie – taktownie przypomni mu o podstawowych zasadach zachowania - jeśli będzie taka potrzeba. A jak zareaguje głos z nagrania? Tym, którzy wieszczą rychłą śmierć zawodu pilota / przewodnika warto zwrócić jeszcze uwagę na fakt, że audiobooki też są coraz popularniejsze, ale książkę czyta się lepiej - a skupić uwagę na nagraniu dłużej niż 15 - 20 minut nie jest łatwo, nawet jeśli przemawia do nas swoim jedwabistym głosem Magdalena Cielecka czy Piotr Fronczewski. I jeszcze jedno: smartfon za 2 tysiące złotych z pewnością będzie mógł ściągnąć więcej aplikacji niż ten w promocji za 1zł, który jeszcze długo będą mieli klienci zza wschodniej ściany.

To wszystko powody, dla których uważam, że popyt na usługi przewodników jeszcze długo nie zginie. Myślę raczej że ci, którzy i tak ich „nie brali” wezmą może częściej tego elektronicznego, co zaś, którzy wolą interakcję, będą wybierali człowieka. Przy czym pojedynczy turysta raczej częściej będzie kalkulował koszty (plik jest tańszy), a prywatna czy organizowana przez biuro grupa turystów nie tak bardzo przejmie się ceną żywego przewodnika.

Wydaje się, że już łatwiej będzie nagraniem zastąpić np. prawników, którzy raz się nagrają i wytłumaczą proste problemy na przykładzie kilku rozbieżnych kazusów, a niegłupi klient wybierze sobie to, co uzna za słuszne. "Żywemu" adwokatowi czy radcy prawnemu będziemy zwracać głowę tylko wtedy, kiedy sprawa będzie naprawdę nietypowa. Dzięki temu wspaniałemu wynalazkowi rozwiąże się też pewnie odwieczny problem nieskutecznych nauczycieli w szkołach i nudnych wykładowców akademickich. Uniwersytet Jagielloński czy Warszawski nagra wykłady swoich profesorów i dzięki temu w całym kraju wszyscy studenci chemii, ekonomii czy socjologii usłyszą to samo, a naukowcy wreszcie nie będą musieli męczyć się na wykładach, tylko wreszcie będą mogli skupić się na pracy badawczej i naukowej. Parafrazując dr Zmyślonego "rynek zweryfikuje, kto jest naprawdę dobry i suto zapłaci profesorowi za takie zlecenie, zatem problem niskiej/wysokiej jakości i stosownego przygotowania rozwiąże się sam, ponieważ zostaną tylko najlepsi. Jeśli bowiem student nie będzie chciał pobrać z internetu (czyli wprost ze swojego smartfona) takich audio-video-

wykładów, to będzie miał możliwość pójścia na tradycyjny wykład - tylko że odpłatny, tak jak obecnie można korzystać z niezwykle cenionych na rynkach, choć mających wysokie ceny usług krawców, szewców lub złotników." Rynek zweryfikuje pracę - ale już nie stan wiedzy studenta...

Oleksiy Artyshuk, UAM Poznań / KulTour.pl Poznań

Pozwolą Państwo, że podejść do tematu przede wszystkim jako osoba wykładająca aspekty prawne w turystyce, choć jestem zarówno pilotem, jak i przewodnikiem i poniżej przytoczony fragment aktualnie obowiązującej ustawy może nie być na moją korzyść.

Jak zwrócił na to uwagę dr Mikos v. Rohrscheidt, wprowadzie pilot wycieczek i przewodnik turystyczny są dziś zawodami regulowanymi, ale nie każdy ma obowiązek korzystania z usług osób z potwierdzonymi kwalifikacjami. Mój przedmówca wskazał na wolność indywidualnego turysty. Ja posunę się jeszcze krok dalej, a potwierdzenie tego stanu rzeczy znajdziemy w obowiązującej Ustawie o usługach turystycznych (już po zmianach w 2010 r.), która stanowi:

„Rozdział 4. Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek.

Art. 20.

1. Przewodnikiem turystycznym lub pilotem wycieczek może być osoba, która posiada uprawnienia określone ustawą.

2. Do zadań przewodnika turystycznego należy oprowadzanie turystów lub odwiedzających, udzielanie fachowej i aktualnej informacji o kraju, odwiedzanych miejscowościach, obszarach i obiektach, sprawowanie opieki nad turystami lub odwiedzającymi w zakresie wynikającym z umowy, a podczas prowadzenia turystów w górach troska o ich bezpieczeństwo w szczególności podczas wyjść wymagających odpowiednich technik i specjalistycznego sprzętu.

3. Do zadań pilota wycieczek należy czuwanie, w imieniu organizatora turystyki, nad sposobem świadczenia usług na rzecz klientów, przyjmowanie od nich zgłoszeń dotyczących związanych z tym uchybień, sprawowanie nad klientami opieki w zakresie wynikającym z umowy, wskazywanie lokalnych atrakcji oraz przekazywanie podstawowych informacji dotyczących odwiedzanego kraju i miejsca.”

A dalej – i teraz proszę czytać BARDZO uważnie:

„Art. 30.

1. **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.”**

Inaczej mówiąc, zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Polski - nawet w miastach tzw. „przewodnickich” - nikt oprócz organizatorów turystyki nie ma obowiązku wynajmowania przewodnika miejskiego lub pilota wycieczek. Czyli tym samym – już teraz każdy może oprowadzać po mieście! Tyle tylko, że taki oprowadzający nie może używać tytułu pilota wycieczek lub przewodnika turystycznego (Art. 20.1)

Kolejna rzecz, w drugiej części artykułu 30.1 jest napisane: „JEŻELI UMOWA NIE STANOWI INACZEJ”, co oznacza, że także w umowie między biurem podróży a turystą może być zapisane cokolwiek, w tym także klauzula wyłączająca z wycieczki zarówno usługę pilota, jak i przewodnika. Znajomość prawa wśród Polaków jak wiemy jest niewielka, a chęć do czytania umów jeszcze mniejsza, więc nikt z turystów nie zauważyłby, że może wymagać pilota lub przewodnika do obsługi wycieczki. Oznacza to, że aktualnie obowiązek korzystania z usług pilota oraz przewodników turystycznych jest w praktyce zawężony tylko do biur podróży w celu zapewnienia wysokiego standardu obsługi. Dziś zdecydowanie większym problemem jest nielegalna organizacja imprez turystycznych (wycieczek) przez inne

podmioty niż organizatorzy turystyki – bo nie grozi im za to w praktyce żadna kara, ale to już temat do kolejnej dyskusji.

Sytuacja, od której zaczęła się debata na temat deregulacji zawodu pilota i przewodnika – czyli mandat od straży miejskiej dla znajomego profesora Ministra Gowina, który oprowadzał po Krakowie nie mając uprawnień, świadczy o nadgorliwości krakowskich strażników miejskich i nieznajomości prawa przez samego profesora, choć przecież istnieje instytucja odwołania się i mandatu można nie przyjąć. Z kolei Pan Minister, odpowiedzialny za jakość prawa w Rzeczypospolitej, przed swoją publiczną wypowiedzią nie zechciał nawet sprawdzić, jakie są zapisy ustawy. I - zamiast doradzić znajomemu profesorowi - postanowił wywrócić do góry nogami połowę przemysłu turystycznego w Polsce.

Z kolei odnosząc się do wypowiedzi dra Zmyślonego chciałbym stwierdzić, że żadne nagrania czy wizualizacje przy zwiedzaniu miasta nie zastąpią żywego kontaktu z przewodnikiem. To jest mniej więcej tak samo, jak odsłuchanie utworu na odtwarzaczu w stosunku do pójścia na koncert „na żywo”. Przy czym przewodnik, czy pilot może „zaśpiewać i zatańczyć” na życzenie – czyli nie tylko mówi to, co jako profesjonalista przekazać powinien, ale również odpowiada na pytania, ważny też jest sposób mówienia i okoliczności.

Proszę sobie wyobrazić, że istnieje nagranie jakiegoś dobrego audioguide w języku angielskim po dowolnym mieście, a turyści ZAGRANICZNI będą zwiedzali miasto bez przewodnika np. podczas trwania Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy. Pierwsze pytanie jakie zadadzą (smartfonowi? odtwarzaczowi?) „Dlaczego wszyscy natrętnie żebrzą i mają na kurtkach jakieś serduszka?”. Podobne pytania będą padały podczas festynów, koncertów, festiwali, jarmarków, a nawet odnośnie ustawienia jakiś czasowych instalacji itd. Podsumowując rzekome „umieranie” zawodu przewodnika chciałbym stwierdzić, że nawet w przypadku deregulacji zawodu nie będę narzekał na brak turystów. Gorzej będą miały osoby, które dopiero będą chciały rozpocząć swoją przygodę z przewodnictwem i pilotażem, ponieważ nie mając ukończonego kursu, zdanego egzaminu i ważnego identyfikatora nie będą miały szans na porządne przygotowanie się i zaistnienie na rynku turystycznym.

Natomiast w kwestii pilota wycieczek: opinie, że i oni mieliby zostać zastąpieni przez nowoczesne urządzenia lokuje się dla mnie w dziedzinie fantastyki. Przecież żaden smartfon nie załatwi mojej reklamacji nie funkcjonującego ogrzewania w oddalonym od metropolii hotelu (a jak to zrobić, jeśli przypadkiem nie znam angielskiego albo francuskiego czy nawet innego języka, uznanego np. w Laosie, Senegalu czy Peru za międzynarodowy?). A czy audioguide (i jaki?) albo cudowny Google-program rozwiąże konflikt interesów turystów podczas zorganizowanej wycieczki? Czy pomoże mi przy odprawie bagażowej? Albo w lokalnej przychodni, czy – nie daj Boże – w szpitalu gdzieś w Kenii, albo choćby w Serbii? Jestem zdecydowanie za utrzymaniem obowiązkowej regulacji zawodów pilota i przewodnika turystycznego.