



EduAkademia.pl

prace naukowe na zlecenie

Praca-magisterska-przykład-8

Praca magisterska

na kierunku Zarządzanie

w specjalności zarządzania w turystyce

Oświadczenie kierującego pracą

Oświadczam, że niniejsza praca została przygotowana pod moim kierunkiem i stwierdzam, że spełnia ona warunki do przedstawienia jej w postępowaniu o nadanie tytułu zawodowego.

Data Podpis kierującego pracą

Oświadczenie autora (autorów) pracy

Świadom odpowiedzialności prawnej oświadczam, że niniejsza praca dyplomowa została napisana przez mnie samodzielnie i nie zawiera treści uzyskanych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami.

Oświadczam również, że przedstawiona praca nie była wcześniej przedmiotem procedur związanych z uzyskaniem tytułu zawodowego w wyższej uczelni. Oświadczam ponadto, że niniejsza wersja pracy jest identyczna z załączoną wersją elektroniczną.

Data Podpis autora (autorów) pracy

2

Streszczenie

Przedmiotem rozważań niniejszej pracy jest analiza kultury organizacyjnej pilotów wycieczek. Badania

przeprowadzałam wśród pilotów wycieczek zatrudniających się u polskich touroperatorów organizujących wycieczki wyjazdowe na całym świecie oraz specjalizujących się w turystyce przyjazdowej do Polski.

W pracy prezentuję badania jakościowe w formie etnografii. Posłużyłam się w nich wywiadem antropologicznym, natomiast podstawy teoretyczne umiejscowiłam w obszarze paradygmatu interpretatywnego, w którego perspektywie zakorzeniona jest etnografia.

W ciągu ponad dziewięciu miesięcy przeprowadziłam 31 wywiadów, które były nagrywane na dyktafon, a następnie transkrybowane. Podczas prowadzenia badań posłużyłam się również obserwacją bezpośrednią, podczas badań w terenie, kiedy to przebywałam bezpośrednio z rozmówcami w biurach, podczas organizowanych dla nich imprez, eventów oraz w Paryżu i Berlinie, przyglądając się im pracy i stając się ich cieniem przez kilka dni.

W niniejszej pracy poszukuję również odpowiedzi na pytania: czy pilot to samodzielny specjalista, czy raczej działający zespołowo „gracz”? Interesuje mnie również wymiar jego roli społecznej, organizacyjnej, profesjonalnej i ogólnospołecznej oraz w jakim stopniu role te posiadają wspólne obszary. Odpowiedzi na te pytania oraz wnioski zostały zawarte w końcowej części pracy.

Słowa kluczowe: wywiad antropologiczny, obserwacja, etnografia, kultura organizacyjna, rola zawodowa, pilot wycieczek, impreza turystyczna, tour leader, touroperator

Dziedzina pracy: 04000 Biznes i zarządzanie Business Studies, Management Science

Tytuł pracy w języku angielskim

The Art Of Travel: An ethnography of the professional role of the tour-guide

1. Rozpoczynamy wyprawę z pilotem wycieczek, czyli tło naszej podróży	10
1.1 Sformułowanie problemu	10
1.2 Struktura Pracy	11
2. Teoretycznym szlakiem	12
2.1 Paradygmat i ukierunkowanie	12
2.2 Metafory epistemologiczne	15
2.3 Metodologia	16
2.3.1 Metoda badawcza przyjęta w pracy	16
2.3.2 Etnografia – nowość, przygoda i wielkie nadzieje	22
2.3.3 Teoria ugruntowana	24
2.4 Piloci wycieczek, rezydenci, przewodnicy	26
2.5 Kształtowanie się profesji na przełomie lat	31
2.6 Piloci wycieczek, a kultura organizacji	37
2.7 Role społeczne pilota wycieczek.....	45
3. Podróżować to żyć – podróżnicze empiria.....	48
3.1 Rozmowy przy herbacie	49
3.2 Pilot wycieczek i jego rola profesjonalna	54
3.2.1 Egzaminy, specjalizacje, kursy i kursiki	58
3.2.2 Prawa, obowiązki i odpowiedzialność	65
3.2.3 Etyka zawodowa	68
3.2.4 Sprawy papierkowe	

73

3.2.5

Realia współpracy

77

3.2.6

Stanowisko, ścieżka kariery i awans

82

3.3

Pilot wycieczek szuka pracy

87

3.4

Rola organizacyjna pilota wycieczek

92

3.4.1

Obszar działania

92

3.4.2

Dzień z życia pilota

93

3.5

Rola ogólnospołeczna pilota wycieczek

95

3.6

W grupie... różnych ludzi, czyli z życia wzięte

97

3.7

Rola zawodowa – czy pilot jest niezbędny i niezastąpiony?

100

4. Wrażenia z odbytej podróży, czyli dyskusja i wnioski

102

4.1

Role pilota wycieczek

102

6

4.1.1

Rola profesjonalna i jej wymiar

102

4.1.2

Rola ogólnospołeczna i jej wymiar

105

4.1.2

Rola ogólnospołeczna i jej wymiar

107

4.3

Dlaczego pilot?

108

4.4

Pilot w tetrze życia codziennego

109

5.

Bibliografia

111

6.

Załącznik 1

114

Wstęp

Podróż przecież nie zaczyna się w momencie, kiedy ruszamy w drogę, i nie kończy, kiedy dotarliśmy do mety. W rzeczywistości zaczyna się dużo wcześniej i praktycznie nie kończy się nigdy, bo taśma pamięci kręci się w nas dalej, mimo że fizycznie dawno już nie ruszamy się z miejsca. Wszak istnieje coś takiego jak zarażenie podróżą i jest to rodzaj choroby w gruncie rzeczy nieuleczalnej.

Ryszard Kapuściński¹

W ciągu ostatnich dziesięcioleci turystyka stała się niekwestionowanym fenomenem w swojej klasie. To koło napędowe transportu, budownictwa czy rozwoju regionalnego zarówno w Polsce jak i na całym świecie. Jak podaje Kruczek (1992), pewien światowej sławy futurysta Herman Kahn przepowiedział kiedyś, że turystyka przyjmie olbrzymie rozmiary i stanie się jednym z najpotężniejszych przemysłów świata. Nie pomylił się. Już u progu lat dziewięćdziesiątych można było potwierdzić, iż jego prognozy były trafne. Wówczas wydatki na turystykę zajmowały drugie miejsce, zaraz po wydatkach na żywność, natomiast, co 14 pracownik na świecie, zatrudniony był w branży turystycznej (Kruczek, 1992). Dziś liczby również potwierdzają, jak dużą rolę we współczesnym światowym przemyśle odgrywa turystyka. Według Światowej Organizacji Turystyki, w 2008 roku turystyka wytwarzała, aż 12 % światowego produktu brutto i stała się czwartą gałęzią przemysłową na świecie, wyprzedzając przemysł chemiczny, włókienniczy czy nawet samochodowy. Aż około 10% pracowników na świecie to pracownicy turystyki, w tym także piloci wycieczek turystycznych, rezydenci i przewodnicy, pracujący w tak zwanej bezpośredniej obsłudze turystów (Kruczek, 2008). To bardzo duży rynek

pracy w skali światowej, jednakże zatrudnione osoby w obsłudze turystów powinny być odpowiednio dobrane. Warto się nad tym chwilę zastanowić. Podejrzewam, że sporo osób uważa, że praca przy obsłudze turystów jak wspomniana przeze mnie już praca pilota wycieczek, to spełnienie najskrytszych marzeń. Czyż to nie cudowne podróżować po całym, ogromnym i nieznanym świecie? Być w każdym miejscu i w najmniejszym jego zakątku. Poznawać nowych ludzi, obserwować ich inne i niesamowite, często niezrozumiałe dla nas kultury. Kraj, w którym mieszkamy zazwyczaj jest przecież małą częścią tego ogromu - świata, który pilot jest w stanie ujrzeć, zapamiętać i

1Większość moich cytatów pochodzi ze strony www.cytaty.eu . Podobnie jest w przypadku cytatu otwierającego pracę oraz w przypadku powyższego.

8

zachować w swoim sercu i nikt nigdy mu tego, co zobaczył nie może w żaden sposób

zabrać. Mało tego, jeszcze dostanie za swoją pracę godziwe wynagrodzenie! Coś wspaniałego. Trzeba tylko zdać odpowiednie egzaminy, ale kto komu tak bardzo zależy na „pracy marzeń” nie da rady nauczyć się wszystkiego, co zostanie mu przykazane, aby zdać jeden egzamin? To przecież tylko mały krok do najlepszej pracy na świecie – jak myśli wielu. W obecnych czasach, podczas pewnych niestabilności na rynku pracy, zawód wolnego strzelca jest posadą wymarzoną i tak łatwo dostępną. Wszystko zależy tylko ode mnie. Jestem panem swego losu. Ludzie przecież zawsze będą podróżować, a piloci będą coraz bardziej rozchwytywani na rynku turystycznym i rynku pracy. Pilot to również, pewnego rodzaju współczesny menadżer pracujący międzynarodowej w korporacji. Porównując definicje

idealnego menadżera, mogę doszukiwać się dużych podobieństw. Tylko, jakie to uczucie być już pilotem wycieczek krajowych i zagranicznych. Niniejsza praca magisterska pozwoliła mi odkryć prawdę. Chciałabym zabrać jej czytelników w podróż odkrywania tej prawdy. Polecam, więc wygodne buty i duży prowiant na drogę, gdyż nie będzie ona łatwa i krótka.

Na podstawie podobieństwa pomiędzy pilotem, a menadżerem chciałabym zauważyć możliwość wykorzystania dorobku nauk o zarządzaniu i kierowaniu do charakterystyki wybranych obszarów działalności pilota wycieczek. Nie znalazłam na ten temat nic w literaturze. Nie zostały, więc chyba poruszone te aspekty pracy pilota wycieczek, jako menadżera oraz nie odzwierciedlono ról, jakie pełni w swojej profesji. Pragnę, aby praca ta, była uzupełnieniem wiedzy w tym zakresie.

1. Rozpoczynamy wyprawę z pilotem wycieczek, czyli tło podróży

1.2 Sformułowanie problemu

Problemów badawczych w niniejszej pracy jest kilka. Przede wszystkim skupiłam się na analizie kultury organizacyjnej oraz roli zawodu pilota wycieczek. W pracy opisane zostaną zjawiska kształtowania się tego zawodu na przełomie kilkudziesięciu lat oraz podane zostaną różnice i zmiany, jakie zaszły w tym okresie. Odpowiem przede wszystkim na pytania -czy pilot wycieczek to zawód, który na stałe zadomowił się w Polsce? Czym jest kultura pilotów wycieczek i jak można wpisać w nią funkcje profesjonalne? A w szczególności – czy jest to grupa zawodowa zintegrowana w zatrudniających ją organizacjach?

Problem badawczy w mojej pracy dotyczy również relacji między poszczególnymi wymianami roli społecznej pilota wycieczek: organizacyjnym, profesjonalnym i ogólnospołecznym. W szczególności interesuje mnie, w jakim stopniu rola organizacyjna i dwa pozostałe wymiary (profesjonalny, ogólnospołeczny) posiadają wspólne obszary. Czy pilot jest bardziej samodzielnym specjalistą, czy raczej „graczem zespołowym”?

Cytując jedną z najpopularniejszych definicji, na którą między innymi powoływali się moi rozmówcy w niniejszej pracy, odnajdujemy, że, pilot wycieczek to:

osoba posiadająca uprawnienia, której organizator turystyki powierza opiekę nad uczestnikami imprezy oraz czuwanie nad sposobem wykonywania usług świadczonych na rzecz turystów w trakcie trwania imprezy. Pilot wycieczki reprezentuje organizatora wobec kontrahentów i posiada upoważnienia do działania w jego imieniu w zakresie niezbędnym do prowadzenia imprez turystycznych. (Dz. U. Nr 133/97 z 29.10.1997r., poz. 884 z późn. zm.)

W momencie próby odpowiedzi na pytanie, kim jest pilot wycieczek krajowych i zagranicznych, definicja ta wydaje się najlepszą odpowiedzią. Jest to przecież ustawowe określenie, które powinno stanowić źródło i podstawę wiedzy na temat niniejszej profesji. Niniejsza praca pokazuje jednak czy definicja ta odnajduje zastosowanie w praktyce czy też pilot wycieczek trudzi się zupełnie czymś innym.

1.3 Struktura Pracy

W niniejszej pracy prezentuję przede wszystkim badania jakościowe w formie etnografii roli zawodowej pilota wycieczek.

Pracę otwiera Wstęp gdzie pragnę przedstawić Czytelnikowi przedsmak tego o czym będzie mowa w dalszych rozdziałach, opisując jak ważną rolę pełni turystyka oraz obsługa ruchu turystycznego w dzisiejszych czasach. W rozdziale tym przedstawiam również problemy oraz pytania badawcze oraz strukturę pracy.

Spotkanie z częścią teoretyczną, czyli rozdziałem drugim, rozpoczęłam od wskazania przeze mnie paradygmatu, wyrażającego przyjęte przeze mnie przekonania dotyczące badania rzeczywistości. W badaniach przyjąłam perspektywę zgodną z paradygmatem interpretatywnym (Konecki, 2000), w którym to proces konstruowania roli zawodowej widziany jest oczyma samych uczestników organizacji. Przedstawiam tu także metaforę rdzenną, (epistemologiczną) – adekwatną do wybranego paradygmatu. Rozdział ten, to również zapoznanie Czytelnika z metodologią oraz metodami badawczymi, jakie zastosowałam w swojej pracy. Opisuję w nim również teorię ugruntowaną, etnografię (zaznaczając ich współistnienie) oraz powody, dla których zdecydowałam się na tę właśnie formę pracy. Uznałam również, iż należało zaznajomić Czytelników, którzy nie są związani mocno z tematem turystyki oraz nie traktują jej jako dziedziny nauki, z kilkoma niezbędnymi pojęciami, które będą używane przeze mnie w pracy. Uwieńczeniem rozdziału są rozważania na temat kultury organizacji pilotów wycieczek oraz jego profesji i roli zawodowej.

Rozdział trzeci to część empiryczna. Oddaję ją do czytania z wielką przyjemnością, gdyż stanowi ona dla mnie samej najistotniejszy i tym samym niezmiernie interesujący element niniejszej pracy.

Cała prezentowana przeze mnie praca stanowi studium wycinkowe, w którym to staram się „otworzyć okno” i opisać wszystko to, co można przez nie zobaczyć odnosząc się do roli profesjonalnej pilota wycieczek (tzw. window study według Czarniawskiej-Joerges, 1992b, s.9, cytowana przez: Kostera, 1996, s. 47). Analizowany przeze mnie materiał, oparty został na 30 wywiadach w pilotami wycieczek oraz na 2 wywiadach z osobami pracującymi w obsłudze ruchu.

Pracę kończy rozdział czwarty stanowiący konkluzje i ogólne rozważania, a także moje własne refleksje nad poruszonymi problemami.

2. Teoretycznym szlakiem

Metodologie jakościowe stają się coraz bardziej popularne i coraz bardziej pożądane przez młodych i otwartych na nowe horyzonty badaczy. Myślę, że głównym powodem, dla których tak chętnie sięga się po

nie i wykorzystuje je jest fakt, iż pozwalają one na badanie zjawisk nowych lub nietypowych. Badania, które stosują jakościową analizę, w tym właśnie etnografia, pozwalają spojrzeć na każde badane zjawisko w jego rzeczywistym kontekście, a także: „poszukują zrozumienia zjawisk na drodze ich interpretacji, oraz eksploatacji wyników do podobnych badań” (Kostera 2007, str. 9). Dzięki poznaniu, czym są metodologie jakościowe oraz etnografia, mogłam przedstawić całościowe podejście do tematyki pilotażu wycieczek turystycznych i zaprezentować go zupełnie inaczej niż zapewne był do tej pory odbierany.

2.1 Paradygmat i ukierunkowanie

Paradygmat, to innymi słowy, zbiór podstawowych założeń ontologicznych i

epistemologicznych, które leżą u podstaw działalności naukowej w danej dziedzinie, danym miejscu i czasie (Kostera, 2003, s. 15)

Zdaniem Czarniawskiej-Joerges (1992, cytowanej przez: Kostera, 2003) pierwszym etapem badawczym każdego, kto zdecyduje się na przygodę z metodologią ilościową, jest wybór i deklaracja paradygmatyczna. Kolejnym kluczowym punktem jest wybór teorii i metafory badawczej, a następnie odpowiedniej metodologii. W kolejnych podrozdziałach i etapach mojej pracy dokonam analizy wyżej wymienionych zagadnień.

Dwaj brytyjscy naukowcy, Burrell i Morgan (1979, cytowani przez: Kostera, 1996) zdefiniowali cztery główne paradygmaty w naukach społecznych, które zostały obrazowo przedstawione w tabeli 1:

12

Orientacja społeczna
radikalna zmiana
Założenia

regulacja

dotyczące nauki

FUNKCJONALIZM

RADYKALNY

Obiektywność

STRUKTURALIZM

PARADYGMAT

RADYKALNY

Subiektywność

INTERPRETATYWNY

HUMANIZM

Tabela 1 Główne paradygmaty w naukach społecznych, w zależności od orientacji społecznej i założeń, co do roli nauki.

Źródło: Opracowanie na podstawie: Burrell i Morgan, (1979) cytowani w: Kostera (1996, str. 33).

Zgodnie z tym co zostało zaprezentowane w obrazowy sposób, w Tabeli 1, można zauważyć, iż wyróżniamy cztery główne paradygmaty. Mówiąc o paradygmatach, mamy na myśli różne sposoby ujmowania rzeczywistości zarówno w orientacjach socjologicznych jak i innych naukach społecznych, w tym także i w zarządzaniu (Konecki, 2000). Dużą popularność paradygmaty zyskały dzięki Kuhnowi (1964/1970, cytowany

przez: Kostera, 1996), dla którego były one również sposobem widzenia świata, ale także wytycznymi, jaki rodzaj pracy naukowej powinien być podejmowany i jakie wyniki można zaakceptować. Definiuje on pojęcie bardzo ciekawie i w dość prosty sposób mówiąc, iż:

Dzięki (...) istnieniu [paradygmatu] dokonuje się kumulacja wiedzy, postęp. To paradygmat i oparta na jego uznaniu „normalna” działalność badawcza, której większość uczonych poświęca niemal cały swój czas i talent, wyznaczać ma tradycję badań, sposób rozwiązywania problemów, kryteria oceny wyników... (Amsterdamski, 1985, s. 492, cytowany przez: Kostera, 1996, s. 32).

Paradygmat funkcjonalistyczny opiera się na założeniu, że społeczeństwo istnieje jako byt konkretny i realny. Reprezentujący ten pogląd funkcjoniści, dążą do uzyskania obiektywizmu i uwolnienia się od wartościowania. Badacz powinien zachowywać dystans do badanego zjawiska, dzięki umiejętnemu zastosowaniu właściwej metody, zaproponować kierunki rozwiązań, a jego badania powinny sugerować obszary przydatności swoich spostrzeżeń i prowadzić do konkretnych konkluzji.

Paradygmat interpretacyjny zakłada przede wszystkim niestabilność badanej rzeczywistości społecznej (czyli nie istnieje trwale) oraz jej względność (czyli nie jest absolutna). Według tego paradygmatu rzeczywistość społeczna jest intersubiektywnie postrzegana i tworzona przez uczestników, czyli ludzi żyjących w świecie społecznym.

13

Mówiąc inaczej, świat cały czas tworzony jest przez nas samych, nie czeka spokojnie, aż nagle, któregoś dnia zostanie odkryty. Tworzy się cały czas, również i przez badaczy, których to właśnie rolą jest ukazanie owego świata jak został stworzony. Badacz interpretuje i ukazuje powstanie świata, którego uczestnicy postrzegają go jako oczywisty. Pokazuje i tłumaczy pewne zjawiska społeczne, niczego nie sugerując czytelnikowi, co najwyżej skłaniając go do myślenia i głębszej refleksji.

Paradygmat radykalnego strukturalizmu, oparty jest na podobnym założeniu, co funkcjonalizm, uważa iż istnieje konkretna rzeczywistość społeczna, którą można zarówno zbadać jak i opisać. Rola nauki natomiast, sprowadza się tu do walki ze zniewoleniem ludzi przez klasy i grupy dominujące. Badacz dąży do poznania prawdy, ukrytej rzeczywistości pomiędzy odchyleniami (struktury społeczne) i obiektywnie opisuje istniejące mechanizmy.

Paradygmat radykalnego humanizmu, podobnie jak paradygmat interpretacyjny, zakłada, iż społeczeństwo nie jest bytem konkretnym, a rzeczywistość społeczna jest względna tworzona przez ludzi. Inna jest tutaj jednak rola nauki, ponieważ radykalni humaniści sądzą, że nauka powinna przyczyniać się do wyzwolenia człowieka. Dlatego badacz powinien dążyć do ujawniania pułapek i sugerowania dróg wyjścia. Czytelnik, którego zainspiruje sposób widzenia świata może nawet zmienić swoje postępowanie (Burrell i Morgan, 1979, cytowani przez: Kostera, 1996)

Paradygmaty są niemożliwe do połączenia. Wybór jednego z nich wyraża przyjęte przez badacza postrzeganie badanej rzeczywistości. Mówiąc ogólnie, paradygmaty są podstawą wszelkiej pracy badawczej, w tym także – w badaniach organizacji (ibid.).

Pragnąc być jak najbardziej uczciwa jako badaczka i autorka niniejszego tekstu, uważam, że czas najwyższy na przedstawienie mojego sposobu widzenia rzeczywistości społecznej. Sposób jej opisu, jaki preferuję i z jakim identyfikuję się to paradygmat interpretacyjny. Dlaczego? Uważam, iż rzeczywistość kształtowana jest i konstruowana społecznie (Berger i Luckmann, 1966/1983, cytowani przez: Kostera, 1996). Sądzę także, iż

nasza rzeczywistość społeczna jest w ciągłym procesie tworzenia. Ludzie, aktorzy społeczni, uczestnicy owej rzeczywistości, tworzą ją poprzez odgrywane przez siebie coraz to nowsze role. Każdy z tych uczestników widzi świat w sposób oczywisty, natomiast rolą badacza jest pokazanie, w jaki sposób on powstał i podanie go czytelnikowi w sposób apetyczny i zachęcający do zapoznania się z nim. Społeczeństwo nie jest tu w żadnym wypadku traktowane jak stały byt, natomiast jako pewien wytwór działań ludzkich, który jest nieustannie reprodukowany (Kostera, 2003).

14

2.2 Metafory epistemologiczne

Przyjęcie określonych założeń wynikających z paradygmatów, a co za tym idzie założeń dotyczących natury rzeczywistości, pociąga za sobą uznanie pewnych możliwości jej opisu. Z założeń ontologicznych, czyli paradygmatu powinna wynikać epistemologia. Jak już zostało wspomniane, każdy paradygmat pasuje do określonych przekonań o tym, jak nauka ma opisywać rzeczywistość. Taki zestaw przekonań wyraża się w postaci metafory epistemologicznej (Kostera, 2003)

Jak podaje Podręczny Słownik Terminów Literackich (Głowiński, 1994, s. 135, cytowany przez: Kostera, 1998, s. 61), metafora to:

wyrażenie będące niezwykłym uczuciem lub połączeniem słów, które w nowych okolicznościach lub związkach zyskują nowe znaczenie... Powstaje ono zawsze na fundamencie znaczeń dotychczasowych jako ich przekształcenie, przeniesienie, rozszerzenie, uatrakcyjnienie, itp.

Inaczej mówiąc metafory obrazowe porównania jakichś zjawisk z innymi. Często wykorzystujemy ją do podkreślenia i uatrakcyjnienia naszej wypowiedzi, a więc dla wywołania wrażeń estetycznych.

Metafora epistemologiczna łączy w sobie cechy „zwykłej” metafory, ale jeszcze i czegoś więcej. Metafora ta umożliwia opis studiowanych zjawisk. W badaniach organizacji jest ona podstawowym językiem i głównym sposobem widzenia i opisu organizacji. To również podstawowe założenie badawcze przyjmowane jako drugie w kolejności, po paradygmacie.

W badaniach nad organizacją, pozostając w nurcie interpretatywnym, wyróżnia się między innymi następujące metafory epistemologiczne: teatr, kulturę, świątynie lub tekst (Kostera, 1996). Chcąc badać rolę kierowniczą przyjęłam za najbardziej odpowiednie dwie pierwsze pozycje. Kultura, jako metafora rdzena o według mnie widzenie organizacji jako kultury (Czarniawska-Joerges, 1992, cytowana przez: Kostera, 2003). Dzięki metaforze

teatralnej natomiast, jesteśmy w stanie wyróżnić i wyeksponować znaczenie jednostki podczas tworzenia życia codziennego w organizacji – mam tu na myśli głównie pojęcie roli. Przedmiotem badań będą zatem ludzkie działania, prowadzące do wywołania pewnego obrazu aktora w oczach innych ludzi.

15

2.3 Metodologia

Metodologia, a więc ogólne procedury dowodzenia, rozwiązywania zagadnień, wyjaśniania, sprawdzania itp., sama w sobie jest tylko ogólnym narzędziem operacyjnym badacza analityka i jak każde narzędzie samo w sobie ma charakter neutralny (Konecki, 2000, s. 16).

Idąc konsekwentnie za metodologią najbardziej odpowiednią dla nurtu interpretatywnego i zgodną z nim epistemologiczną metaforą kulturową, uznaje się jakościowe metody (Kostera, 2003, Konecki, 2000, Hatch, 2002).

Jak słusznie zauważa Konecki (2000) w przytoczonym przeze mnie cytacie na początku tego podrozdziału, metodologia ma charakter neutralny i dopiero na poziomie interpretacji danych, które udało nam się zebrać, zgodnie z przyjętymi założeniami epistemologicznymi i ontologicznymi, zaczyna „nabierać kolorów” i wartości, co za tym idzie, traci swoją dotychczasową neutralność.

W niniejszej pracy wykorzystuję dwie metodologie, które wpisującą się w nurt badań interpretatywnych, z którymi to utożsamiam się i które to również zostały opisane w podrozdziale 2.1. Pierwszy z nich to etnografia organizacji (Kostera, 2003), natomiast drugi, to metodologia teorii ugruntowanej (Konecki, 2000). Autorzy wskazują, iż obie tradycje metodologiczne bazują na dokładnie tych samych założeniach paradygmatycznych, dlatego też mogą się nawzajem z powodzeniem uzupełniać oraz integrować.

2.3.1 Metoda badawcza przyjęta w pracy

Dobór odpowiedniej metody, którą badacz chce zastosować pisząc pracę naukową jest niezmiernie ważny. Często decyzję o jej wyborze podejmuje się na samym początku, po wstępnym zorientowaniu się w swoim terenie. Kolejne metody i techniki dobierane są już w trakcie badania zjawisk, które nas interesują, na skutek napotykania ciekawych zjawisk, które nas inspirują (Kostera, 2003). Tak samo było w moim przypadku podczas tworzenia niniejszej pracy. Planując swoje badania, pamiętałam o tym, iż konieczne jest zastosowanie więcej niż jednej z możliwych do zastosowania metod badawczych. Dzięki temu, możliwe jest pokazanie na wiele sposobów, w jaki sposób i właściwie, dlaczego wyciągnęłam takie a nie inne wnioski ze swoich badań. „Ten proces urzeczelniania badań nazywa się triangulacją”

16

(Kostera, 2003, s. 97). Ma ona również za zadanie eliminację lub znaczne ograniczenie ryzyka wyciągnięcia błędnych wniosków z terenu, co mogłoby się stać przy użyciu jednego źródła czy metody. Jest to, więc pewnego rodzaju „procedura urealniania obserwowanego świata społecznego” (Braley, 1990a, cytowany przez: Konecki, 2000).

Jak pisze Konecki o triangulacji: jest ona metodą racjonalnego obiektywizowania obserwowania rzeczywistości przez emocjonalnie i intelektualnie ułomnego, a najczęściej pojedynczego badacza (Konecki, 2000, s. 95).

Denzin (1978, cytowany przez: Konecki, 2000), wyróżnia cztery typy triangulacji:

1. Triangulację danych – wykorzystanie danych pochodzących z różnych źródeł,
2. Triangulację badacza – uczestnictwo w badaniach wielu obserwatorów lub kontrolerów badań i wniosków,
3. Triangulację teoretyczną – użycie wielu perspektyw teoretycznych do zinterpretowania pojedynczego zestawu danych,
4. Triangulację metodologiczną – wykorzystanie wielu metod do zbadania pojedynczego problemu.

W niniejszej pracy oraz badaniach wykorzystywałam przede wszystkim triangulację metodologiczną, stosując kilka metod gromadzenia danych empirycznych. Głównym źródłem zdobytej wiedzy z badań są wywiady, które poparłam obserwacją nieuczestniczącą, a przypieczętowaniem i uzupełnieniem jest shadowing. Wykorzystywałam również triangulację danych, rozmawiając z osobami z różnych środowisk i organizacji, a także triangulację badacza, gdyż w proces badawczy zaangażowane były również inne osoby.

Wywiad

Głównym źródłem, z którego czerpałam informację oraz na podstawie, którego powstawała empiryczna część pracy – był wywiad antropologiczny (Kostera, 2003), określany także jako swobodny (Konecki, 2000). Podstawowym założeniem podczas przeprowadzanych wywiadów tego typu, było ingerowanie w jak najmniejszym stopniu w odpowiedzi rozmówcy, to znaczy dawanie mu możliwości wypowiedzenia się bez

17

konkretnego nakierowywania na odpowiedzi czy wątki, które powinien poruszać. Założeniem prowadzonych wywiadów było zbieranie historii z terenu przy jednoczesnym pozwalaniu rozmówcy na zachowanie swobody w wyrażaniu myśli (Fontana, Frey, 1994, cytowani przez: Postuła, 2010).

Pytania, które zadawałam swoim rozmówcom zaliczyć można do niestrukturalizowanych oraz częściowo standaryzowanych. Według typologii wywiadów wprowadzonej przez Lutyńskiego, były to wywiady swobodne ukierunkowane (Konecki, 2000, s.169). Zgodnie z tą typologią wyróżnia się 5 rodzajów wywiadów swobodnych:

1. Mało ukierunkowany
2. Ukierunkowany
3. Ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji
4. Kwestionariuszowy o mniejszym stopniu standaryzacji

5. Kwestionariuszowy o większym stopniu standaryzacji

Wywiady swobodne ukierunkowane mają charakter ogólny, co oznacza że zostawiają badaczowi miejsce na zadawanie innych pytań niż te które ma przygotowane, a wynikają one z toku rozmowy. Możliwe jest również analogicznie pominięcie tych które nie wpisują się w kontekst danej rozmowy. Dzięki temu zachowana jest reguła dostosowania języka badacza oraz samej treści zadawanych pytań odpowiednio do każdej sytuacji (Babbie, 2004; Konecki, 2000). W tabeli poniżej prezentuję przykładowe pytania badawcze, jakie były zadawane moim rozmówcom:

2 Stąd między innymi, w początkowej fazie, ciężko było mi wyłonić problemy badawcze, a żadne wstępne hipotezy jak w przypadku badań ilościowych, nie mogły mieć miejsca. Stało się to jednak w późniejszej fazie pracy bez większego trudu – problemy badawcze nakreśliły się w pewnym momencie same.

18

1. Kim jest pilot wycieczek, czy mógłbyś zdefiniować pojęcie?
2. Dlaczego zdecydowałeś się wybrać ten zawód? Kiedy to się stało?
3. Co daje ci ten zawód/ plusy i minusy takiej pracy?
4. Sukcesy i porażki / co jest dla ciebie sukcesem? Jakim miałeś porażki? Co na to szef?
5. Jakie role spełniasz podczas swojej pracy? Czym się dokładnie zajmujesz? Co robisz?
6. Kto jest twoim przełożonym, jakie masz z nim relacje?
7. Z kim współpracujesz i na jakich płaszczyznach?
8. Jak wygląda twoje życie codzienne, poza pracą?

9. Czy chciałbyś zmienić swój zawód, czy zostać przy nim jeszcze na dłużej?

10. Jakie kraje udało ci się zwiedzić/ Ciekawe, śmieszne bądź smutne historie?

Tabela 2. Przykładowe pytania badawcze.

Źródło: opracowanie własne na podstawie zebranych materiałów.

Lista przykładowych pytań badawczych stanowiła niekwestionowaną podporę w

trudnych chwilach kiedy brakowało tematów, kiedy dopadał stres lub kiedy zwyczajnie

rozmowa się nie kleiła. Dość często podczas prowadzenia takich badań można natknąć się na

tw. trudnych rozmówców (Kostera, 2003). Takie osoby dość trudno nakłonić do rozmowy

otwartej i swobodnej – czego wymagają badania antropologiczne. Jednakże piloci wycieczek

byli w większości bardzo rozmowni i jednocześnie otwarci i serdeczni, wobec czego rzadko trafiali się tacy rozmówcy i tylko niekiedy sięgałam do tej „ściagi”.³ Częściej jednak byli

zainteresowani i mocno poruszeni dziedziną moich badań. Odnosiłam wrażenie, że czują się

dumni z tego, że ktoś pisze o ich zawodzie i koniecznie chcieli poznać cel i słuszność moich

badań. Większość rozmów rozpoczynała się więc dłuższym wstępem i opowieścią czego

dotyczy praca oraz jaką metodologię w niej stosuję i dlaczego. Analizując literaturę

przedmiotu podczas prowadzonych badań, znalazłam cytat, który wyjaśnia podobne

zachowania i pokazuje, że dla badacza społecznego takie przypadki nie powinny być

nowością i zaskoczeniem:

Nawiązując bezpośredni formalny kontakt z ludźmi, których chcesz badać, będziesz musiał wyjaśniać im jakoś cel swoich badań [...]. Mówiąc im, jaki jest pełny cel badań, możesz całkowicie wykluczyć ich współpracę lub znacząco wpłynąć na ich zachowanie. Jednak

³Na przykład w momencie rozmowy z pilotką, która z zawodu była od 20 lat dziennikarką i obserwowała mnie pod kątem mojego przygotowania do wywiadu (których miała już za sobą zapewne setki, jak nie tysiące). Analizowała moje zapiski, sprzęt – czyli dyktafon, poprawiała zadawane pytania, uważając że są niekonkretne, a odpowiadała krótko, często jednym słowem, skupiając się zupełnie nie na tym o czym mówi, a na tym jaka jest wokół tego otoczka. Wywiad zaliczyłam do bardzo nieudanych, jednak dziś wiem że było to bardzo dobre doświadczenie i nauka dla mnie – młodego badacza.

przekazanie tylko tego, co, jak uważasz, jest akceptowalnym wyjaśnieniem, może oznaczać twoje otwarte oszustwo (Babbie, 2004, s. 326-327).

Między innymi właśnie, dlatego uważam, iż moment przedstawienia siebie, tematu swojej pracy, opowiedzenia o tym kilku słów, stanowi niezwykle ważny element prowadzenia wywiadu narracyjnego (Hermans, 1987, cytowany przez: Konecki, 2000, s. 180-183). Dzięki temu możliwe jest poznanie dwóch zupełnie obcych osób i wstęp do zaufania, pojednania sobie drugiej osoby. Wówczas będzie ona odpowiadać szczerze na pytania, otworzy się przed nami i zabierze do świata, który nas interesuje, opowie o nim. Obcej osobie bardzo ciężko opowiada się o swoim życiu, problemach, pracy – dlatego opowiedzenie o sobie jest moim zdaniem obligatoryjne i należy do zadań badacza (Konecki, 2000).

Podczas rozmów zauważyłam bardzo pozytywne i skierowane w moją stronę, pewnego rodzaju chęci pomocy mnie samej – jako badaczce, przez moich rozmówców. Używali dla mnie zrozumiałego języka, a jeżeli zdarzało im się wtrącić słowa niejasne dla mnie, od razu się orientowali i starali tłumaczyć. Opowiadali bardzo obrazowo

i szczegółowo. Było to bardzo pomocne (ibid).

Obserwacja

Drugą metodą, która została wykorzystana przeze mnie w badaniach, była obserwacja nieuczestnicząca (Kostera, 2003). Spędziłam łącznie kilkanaście godzin w trzech znanych na polskim rynku biurach podróży (organizatorach), gdzie mogłam obserwować relacje zachodzące pomiędzy pracownikami biura, a pilotami. Obserwowałam ich przygotowania do wyjazdów oraz rozliczenia i raportowanie po powrocie, sporządzając notatki w dzienniku badacza. Według typologii Koneckiego (2000, s. 146) przybrałam rolę „uczestnika jako obserwatora”, nie przyjmowałam jednak na siebie żadnej roli organizacyjnej (Kostera, 2003). Badacz w takiej sytuacji musi nastawić się na unikanie interpretacji tego co widzi, działań ludzi i ich zachowań. Niestety jest to bardzo trudne, ponieważ „naturalny proces percepcji polega na automatycznej typizacji otaczającego nas świata” (Berger, Luckmann 1966/1983, cytowani przez: Kostera, 2003, s. 102).

Drugim typem obserwacji wykorzystanym przeze mnie w badaniach, była obserwacja

bezpośrednia, czyli taka, która dopuszcza rozmowy i nawiązanie kontaktu z uczestnikami organizacji (Drury, 1995, cytowany przez: Postuła, 2010). Umożliwia to zdobycie dużo

20

większej wiedzy i odpowiedzi na nurtujące pytania badacza: dlaczego stało się tak, a nie

inaczej? Kim jest ten uczestnik i dlaczego wydaje polecenia tamtemu? Uzyskany dzięki temu

materiał jest o wiele bardziej wartościowy i wiarygodny.

Shadowing

Shadowing to kolejna metoda, która wzbogaciła zebrany materiał podczas badań i pokazała wiele ciekawych aspektów zawodu pilota wycieczek. Bycie cieniem, to trudna rola do odegrania dla badacza, zwłaszcza na początku. Polega na ciągłym towarzyszeniu wybranej osobie i obserwowaniu jej codziennych czynności i zadań, jakie na siebie przyjmuje, jednakże bez brania na siebie żadnej roli organizacyjnej (Kostera, 2003, s. 111). Shadowing stosowany przez badaczy jest lubianą metodą, gdyż pozwala na bardzo dobre zrozumienie badanej społeczności:

Zyskuję własne doświadczenie i zrozumienie warunków pracy i różnych zadań, które wchodzą w skład pracy ludzi. Poza tym daje mi to również okazję do zadawania spontanicznych pytań i dostarczania powodów, by pytać o takie rzeczy, które w innych okolicznościach pewnie nigdy nie przyszłyby mi do głowy. „Bycie cieniem” powoduje także, że mój kontakt z ludźmi terenie staje się otwarty, co ułatwia późniejsze wywiady (Johansson, cytowana przez: Kostera, 2003, s. 13).

Ja podążałam śladami dwóch pilotów. Nie było możliwe obserwowanie ich w jednym budynku, co zapewne jest prostsze jeżeli badamy organizację posiadającą swoje jedno miejsce, do którego wchodzi się i z którego wychodzi po całym dniu pracy. Byłam cieniem pilota pracującego z grupą w Paryżu oraz kilka miesięcy później, kolejnego w Berlinie. Było mi o tyle łatwo, iż piloci nie byli świadomi, że stosuję metodę badawczą przez kilka pierwszych dni. Dopiero po poproszeniu ich o udzielenie wywiadu zaczęli zachowywać się inaczej, być może nawet „grać swoją rolę”. Jednakże te kilka dni kiedy nie wiedzieli co robię i że „badam ich” nie robili niczego na pokaz i sztucznie, co pomogło mi wzbogacić materiał (Kostera, 2003).

2.3.2 Etnografia - nowość, przygoda i wielkie nadzieje

Etnografia w sposób szczególny oferuje całościowe podejście do tematu badań. Dzięki niej możemy zobaczyć to co na co dzień nie jest oczywiste i widoczne, mimo że znajduje się tak blisko nas. Co ciekawe i w pewnym stopniu niesamowite, etnograf nie posługuje się żadnymi zewnętrznymi narzędziami, tylko i wyłącznie zdyscyplinowaną, naukową formą percepcji (Kostera, 2003). Przyjmuje on więc na siebie niezwykle odpowiedzialną funkcję i tak naprawdę wszystko zależy od niego.

Etnografia jest więc skoncentrowana na opisie jakiejś „jednostki” analizy (unit), tj. na własnościach np. osób, grup, społeczności lokalnych, organizacji osób, statusów, narodów (Glaser, 1978, s. 109, cytowany przez: Konecki, 2000, s. 122).

Etnografia nie jest ani subiektywna ani obiektywna. Jest interpretująca, pośrednicząc między dwoma światami poprzez świat trzeci (Agar, 1986, s. 19, cytowany przez: Kostera, 2007, s. 10)

Etnografia i badania jakościowe były dla mnie nowością i nie ukrywałam tego ani przez chwilę. Poprzednie prace naukowe, jakie pisałam w swoim życiu były pracami ilościowymi, toteż doszukiwałam się i w tej pewnych elementach ilościowych – zupełnie niesłusznie i błędnie. Pomimo, że jak zauważa Konecki (2000) istnieją dwie interpretacje łączenia badań jakościowych z ilościowymi, gdzie jedna z nich głosi, iż obie formy badań nie są zasadniczo sprzeczne i można je ze sobą łączyć, uważam, że między tymi dwoma technikami są zbyt duże sprzeczności, aby korzystać w pracach naukowych zarówno z jednej jak i drugiej. Źródła tych sprzeczności mogą sięgać między innymi ogólnych założeń ontologicznych, epistemologicznych czy wreszcie przede wszystkim metodologicznych.

Nie ukrywam również, iż pisanie etnografii to ciężka, ale bardzo satysfakcjonująca praca. Badacz podczas swojej etnograficznej wędrówki się wiele nauczyć, wiele czytać i zadawać masę różnych pytań, aby posiłkować niezbędną wiedzę. Niejednokrotnie spotka się z uczuciem „wiem, że nic nie wiem” i nie będzie łatwo – autopsja. Chciałabym mimo wszystko, aby czytelnik niniejszej pracy, jeżeli będzie to osoba równie „świeża”, jaką i ja byłam, mógł zrozumieć, czym jest etnografia i „z czym się ją je”, dlatego też pragnę opisywać wszystko szczegółowo i dokładnie, między innymi po to by zachęcić młodych badaczy do podejmowania tego typu badań oraz aby ułatwić im zrozumienie tematu.

Sądzę, że źródeł samej etnografii możemy doszukiwać się już w pracach XIX-wiecznych badaczy. Ówczesni antropolodzy (którzy zapewne nie zwykli się takowo nazywać)

podróżowali po świecie w celach obserwacji różnych przemysłowych kultur. Bardzo spodobało mi się to, czym kierują się antropolodzy i jak postrzegają rzeczywistość. Zarówno dziś jak dwa i w XIX wieku już uważano, że aby rzeczywiście zrozumieć grupę jakichś ludzi należy zwyczajnie „wejść w tę grupę” i zaangażować się w długą obserwację. Zrobiłam więc to. Chciałam pozostać w terenie i w grupie moich pilotów wycieczek dłużej, żałuję, że nie miałam takiej możliwości, uważam jednak, iż wrócę do tych badań ponownie. Praca antropologa może wydawać się komuś nudna czy wręcz nużąca, zwłaszcza, że potrafi trwać latami. Ja jestem

zdania, że właśnie to jest w niej piękne. To zanurzenie się w obcej kulturze, poznanie języka jej ludzi, ich zwyczajów, wydarzeń społecznych, poznanie nowych osobowości i charakterów, innych spojrzeń na świat i otaczającą rzeczywistość i wyjaśnienie, że to, co z pozoru oczywiste, ma swoje głębsze podłoże i jest o wiele ciekawsze przy bliższym poznaniu i analizie. Zgadzam się więc, że aby zrozumieć daną grupę ludzi należy stać się w pewnym sensie uczestnikiem ich życia społecznego, a nie jedynie przyglądać się jej z dystansu i bezpiecznej odległości. Trzeba umieć również rozmawiać i posiadać dystans do badanej grupy, nie oceniać jej i nie interpretować zbyt wcześnie. Należy także mieć dostatecznie rozwinięte uczucie empatii. Zgadzam się również z tym, iż w pewnym sensie wszystkie badania społeczne są rodzajem obserwacji uczestniczącej, ponieważ nie możemy badać świata społecznego, nie będąc jego częścią. Z tego punktu widzenia, obserwacja uczestnicząca nie jest pojedynczą techniką badawczą, ale sposobem - bycia – w świecie badaczy (Atkinson i Hammersley, 2000).

Silverman (2007), twierdzi, iż badacze społeczni to ci, którzy ze swoimi obserwacjami robią coś więcej, mianowicie piszą etnografię, zaczęłam zastanawiać się czy może jestem chociaż w kilku procentach badaczem społecznym. To dość odważne, powiedzieć tak o sobie. Jest jednak jedna rzecz, której jestem pewna i którą mogę śmiało powiedzieć głośno patrząc innym w oczy: jestem początkującym badaczem i nie wstydzę się tego. Stoję na początku jakiejś drogi, którą będę przemierzać i że tylko ode mnie zależy, w jaki sposób ją przejdę. Czy będę dalej się rozwijać naukowo i kiedyś z pełną świadomością powiem o sobie: jestem badaczem społecznym? Życzę tego sobie i innym, którzy zastanawiają się nad tego typu kwestiami.

23

2.3.3 Teoria ugruntowana

Przygoda z teorią ugruntowaną zaczyna się z chwilą wkroczenia w obszar, gdzie będą gromadzone dane. Badacz wyrusza w tę podróż wyposażony w dyscyplinarne perspektywy, kilka narzędzi i tymczasowych pojęć. Podróż przez teorią ugruntowaną może obrać różne kierunki w zależności dokąd zmierza badacz i dokąd zaprowadzi go jego analiza. Metody etnograficzne, wywiady intensywne i analiza tekstu dostarczają narzędzi potrzebnych do gromadzenia danych w trakcie owej podróży (Charmaz, 2009, s. 23.)

Jak pisze Konecki (2000), termin „teoria ugruntowana” został wprowadzony przez

Glasera i Straussa, a cała metodologia była skutkiem wielu przemyśleń oraz dogłębnych

analiz wyływających z badań empirycznych, które dotyczyły pracy w instytucji opieki zdrowotnej 4. Później metodologię tę stosowano do badania innych dziedzin, w tym także kultur organizacji. Najogólniej i najprościej można powiedzieć, że metodologia teorii

ugruntowanej polega „na budowaniu teorii (średniego zasięgu) na podstawie systematycznie

zebranych danych empirycznych” (Glaser, Strauss, 1967, s. 1-2, cytowany przez: Konecki,

2000, s. 26). Wnioskować należy więc, iż teoria wyłania się podczas systematycznie prowadzonych badań terenowych, podczas empirycznych poszukiwań, które wynikają bezpośrednio z obserwowanej rzeczywistości społecznej. Nie należy się więc doszukiwać

tutaj absolutnie żadnych wcześniej przyjętych założeń, a budowanie teorii i praca nad nią są

ściśle związane z długotrwałym procesem badawczym.

Według Charmaz (2009) istnieje pewnego rodzaju linearna logika teorii ugruntowanej,

proces jej tworzenia. Rozpoczyna się ona od gromadzenia danych, a kończy na pisaniu

analizy oraz refleksjach nad zebrany materiałem jak i całym procesem. Przedstawiam ową

logikę poniżej na rys. 1

4Dzięki długotrwałej współpracy pomiędzy wymienionymi badaczami: Barneyem G. Glaserem oraz Anselmem L. Straussem (1965, 2009) powstały metody teorii ugruntowanej. Badali oni osoby umierające w szpitalach. Warto zauważyć, iż na początku lat sześćdziesiątych XX wieku, personel szpitalny w Stanach Zjednoczonych bardzo rzadko wypowiadał się na temat śmierci oraz poważnie chorych pacjentów, co ważniejsze – niechętnie w ogóle przyznawał się do istnienia takowych zjawisk. Zespół Glasera i Straussa wkroczył w ten teren i przeprowadził obserwacje umierających osób w różnych szpitalach, ich reakcje oraz to, w jaki sposób i kiedy dowiadawali się o tym, iż mają umrzeć, by następnie w sposób jasny i analityczny przeprowadzić teoretyczną analizę organizacji społecznych oraz panującego w nich porządku umierania. W trakcie analiz opracowali systematyczne strategie metodologiczne, na których mogli wzorować się socjologowie w późniejszych okresach, w pracach dotyczących innych tematów. Uważam, że ten rys historyczny wart jest przytoczenia, głównie po to, aby obudzić świadomość w badaczu skąd tak naprawdę czerpie inspirację i co jest źródłem jego pracy.

24

Pisanie not

teoretycznych i

dalsze

dopracowywanie

pojęć

Dalsze teoretyczne

pobieranie próbek

w razie potrzeby

Pisanie wstępnej wersji

pracy naukowej

Pisanie wstępnej wersji

Tworzenie z

pracy naukowej

pewnych

kategorii

pojęć

Pisanie wstępnej wersji

teoretycznych

pracy naukowej

Teoretyczne
pobieranie próbek

Noty zaawansowane
doskonalenie kategorii

konceptualnych

Zbieranie danych – kodowanie skoncentrowane

Noty początkowe
podnoszenie kodów po
poziomu wstępnych
kategorii

Kodowanie wstępne

zbieranie danych

Problem badawczy
oraz stawianie pytań

badawczych

Rys. nr 1 Jak konstruuje się teoria ugruntowana.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Charmaz 2009, str. 19.

Dzięki moim doświadczeniom zdobytym podczas pisania niniejszej etnografii, wiem że w praktyce proces badawczy nie jest tak linearny jak powyższy schemat przedstawiony na rys. 1. Badacze teorii ugruntowanej nie mają skrupułów by stanąć nagle na środku ulicy, wyjąć notes i zapisać złotą myśl. Kolejną. Zatrzymują się, gdy tylko przyjdzie im coś do głowy, jakaś myśl, idea czy skojarzenie. Czasami zdarza im się wracać do samego początku, bo zdarza się, iż najlepsze idee i pomysły pojawią się już pod koniec pisania pracy. To nic nadzwyczajnego, podobnie było i w moim przypadku. Zdarza się nawet, iż analiza nie prowadzi nas góra – dół jak na przedstawionym schemacie. Często kierunki analizy rozszerzają się i zmuszają badacza do koncentracji na kilku ideach jednocześnie i porównywaniu ich.

2.4 Piloci wycieczek, rezydenci, przewodnicy...

We wstępie niniejszego podrozdziału pragnę nakreślić czytelnikowi, który związany z tematem turystyki nie jest, kilka słów na temat tego zagadnienia, szczególnie jeśli ujmować je w zakresie nauki. Uważam to za niezbędne przy dalszej próbie zrozumienia głównych problemów poruszanych przeze mnie w pracy.

Aby zrozumieć, kim jest pilot wycieczek krajowych lub zagranicznych, rezydent bądź przewodnik, należy zdać sobie w pierwszej kolejności sprawę z tego, czym jest sama turystyka. Odpowiedź na to z pozoru proste pytanie wcale nie jest łatwa. Zastanawiając się przez chwilę nad odpowiedzią, pomyślimy zapewne: podróżowanie, zwiedzanie, morze, góry, sport, rekreacja... Czy to wszystko? Może przyjdą nam na myśl znane i popularne w Polsce biura podróży, być może lotniska, autokary, a może hotele, gdzie byliśmy kiedyś zakwaterowani. Ciężko znaleźć właściwą definicję turystyki, a znajomość jej jest obligatoryjna, jeżeli chcemy zagłębiać się dalej w kwestie związane z obsługą ruchu turystycznego, a tym samym z pilotażem. Dowodem na owy trud znalezienia odpowiedniej definicji, może być fakt, iż nie sprecyzowano dotychczas jednej, uniwersalnej i takiej, którą by wszyscy akceptowali i która byłaby powszechnie używana. W zależności od punktu widzenia, w jakim się turystykę rozpatruje oraz ze względu na jej interdyscyplinarność i wieloaspektowość, ciężko dogodzić każdemu jedną definicją. Inaczej bowiem będzie definiował zjawisko ekonom, inaczej geograf czy socjolog, a jeszcze inaczej statystyk. Skojarzenia początkowe nad słowem turystyka, jakie przytoczyłam w pierwszych zdaniach

tego rozdziału nie są więc ani błędne ani nieprawdziwe, każdy z nas definiuje pojęcie zupełnie inaczej.

Najczęściej używana jest definicja znanego, szwajcarskiego ekonomisty Waltera Hunzikera, który twierdzi, iż: „turystyka to zespół stosunków i zjawisk wynikających z podróży i pobytu osób przyjezdnych, o ile nie następuje w związku z tym osiedlenie się” (Hunziker, 1951, s.1, cytowany przez: Przecławski, 2004, s. 27).

W tej definicji wyraźnie widzimy oddzielenie kwestii zarobkowych od niezarobkowych oraz osiadłego trybu życia od wędrownego. Nettekoven rozszerza tę definicję, pisząc że:

turystyka masowa stanowi całość zjawisk społecznych i gospodarczych, wynikających z dobrowolnej i czasowo ograniczonej zmiany miejsca pobytu, która podejmowana jest przez obcych dla zaspokojenia potrzeb niematerialnych, przy czym użytkuje się przede wszystkim urządzenia przeznaczone dla dużej liczby ludzi (Nettekoven, 1972, cytowany w: Przecławski, 2004, s. 27)

Z kolei Marc Boyer, rozpatruje turystykę w kwestiach podejmowania aktywności czasu wolnego, tzw. loisir, twierdząc, że turystyka to aktywność czasu wolnego, zakładająca zmianę miejsca pobytu, a dodatkowo oznacza: „ruch, poruszanie się, jest tym, co czyni turystę” (Boyer, 1972, cytowany przez: Przeclawski, 2004, s. 25). Współcześnie mamy jednak bardzo często do czynienia z sytuacjami, w których łączymy kwestie służbowe, zawodowe z celami turystycznymi i z aktywnością czasu wolnego. Wówczas definicja Hunzikera staje się mało atrakcyjna i niestety traci na swoim znaczeniu, zwłaszcza, że bardzo wiele osób uważa iż załatwianie spraw służbowych wcale nie musi wykluczać turystycznego charakteru wyjazdu. Dodatkowo warto zauważyć, iż motywy wyjazdów często nie mają większego znaczenia, gdyż zarówno podróżujący biznesmeni jak i wczasowicze korzystają na miejscu dokładnie z tych samych usług. Pracownik wykonujący czynności i zadania powierzone mu podczas delegacji służbowej, może przecież w wolnej chwili odwiedzić pobliskie muzea czy obejrzeć zabytki, jak również korzystać z tego samego co inny turysta środka lokomocji, hotelu czy restauracji.

Taka sytuacja zmusza nas do spojrzenia na współczesną turystykę zupełnie inaczej, a socjologowie niejednokrotnie podkreślali już, że różnice między czasem wolnym, a pracą i motywami zarobkowymi oraz pomiędzy wędrownym, a osiadłym trybem życia znacznie

zacierają się (Kruczek, 2008). Warto więc sięgnąć do definicji z socjologicznego punktu widzenia, jaką proponuje na przykład z socjologicznego punktu widzenia Przeclawski:

27

Turystyką jest całokształt zjawisk ruchliwości przestrzennej, związanych z dobrowolną, czasową zmianą miejsca pobytu, rytmu, środowiska życia, oraz wejściem w styczność osobistą ze środowiskiem odwiedzanym (przyrodniczym, kulturalnym bądź społecznym) (Przeclawski, 2004, s.30).

Czasami warto spojrzeć na pewien schemat na rysunku bądź rycinie, aby móc łatwiej,

w sposób zobrazowany, zrozumieć i wychwycić problematykę. Dla zobrazowania definicji

Przeclawskiego, prezentuję rys.2:

Ruchliwość przestrzenna (podróżowanie)

Migracje

Czasowa zmiana miejsca pobytu

Dojazd do pracy

Środowiska i rytmu życia

Dobrowolna
Przymusowa

TURYSTYKA
(np. służba wojskowa, więzienie)
W celu:

Rekreacyjnym

Znaczenie wąskie
Poznawczym

Zdrowotnym

Studiowania

Pracy twórczej

Sportowym

Uczestnictwo w konferencjach
znaczenie szerokie

Kultu religijnego

Załatwianie spraw rodzinnych

Zarobkowym

Rys. 2 Miejsce turystyki na tle całokształtu zjawisk ruchliwości przestrzennej.

Źródło: Opracowanie własne, na podstawie : Przeclawski, 2004, str. 30.

28

Warto przyrzeć się powyższemu schematowi w okresie późniejszym, umiejscawiania pilota wycieczek turystycznych w odpowiednią dziedzinę wykonywanej pracy oraz pod względem jej rodzaju jak i rodzaju turystów, których obsługuje.

W podręczniku Smitha możemy z kolei przeczytać, bardzo ciekawą definicję która moim zdaniem najtrafniej przedstawia turystę i niezbędne potrzebne nam do zrozumienia zjawiska turystyki pojęcia:

Istnieje wiele trudności w definiowaniu słów turysta, podróż, turystyka, odwiedzający i podobnych terminów. Te trudności stają się szczególnie wyraźne, kiedy zaczynam się porównywać definicje stosowane przez różne rządy. Dokonano postępu w kierunku uzgadniania definicji międzynarodowych, ale istnieje nadal zróżnicowanie w odniesieniu do terminologii turystyki krajowej. Analiza może kłaść nacisk na podróżującego albo na podróż, w zależności od szczegółowych problemów stanowiących przedmiot studiów (Smith, 1989, s.

28).

Pomocnicza również wydaje się jednak próba ujednoczenia terminologii turystycznej przez Światową Organizację Turystyki (World Tourism Organisation). W wielu opracowaniach możemy się spotkać z definicjami, wskazującymi na wykraczanie turystyki poza obszar urlopowo-wakacyjny i pojmowanie jej w aspekcie znacznie szerszym. Podczas Międzynarodowej Konferencji Statystyki w Turystyce, którą zorganizowała WTO w Ottawie, w 1991 roku, została stworzona definicja, mówiąca o tym, aby turystykę traktować jako:

ogół czynności osób, które podróżują i przebywają w celach wypoczynkowych, służbowych, lub innych, nie dłużej niż przez rok bez przerwy, poza swoim codziennym otoczeniem, z wyłączeniem wyjazdów, w których głównym celem jest działalność zarobkowa wynagradzana w odwiedzanej miejscowości (Terminologia turystyczna, 1993, s. 5-7).

Zarówno definicja z socjologicznego punktu widzenia Przecławskiego jak i definicja

WTO są bardzo ciekawe i wnoszą zupełnie nowe, świeże spojrzenie na definiowane zjawiska

turystyki na przełomie kilkudziesięciu lat. Biorąc pod uwagę wszystkie aspekty, w jakich rozpatrywane są owe definicje, można stwierdzić, iż pilot wycieczek krajowych i zagranicznych, rezydent turystyczny, bądź przewodnik, świadomy tego, jakie skutki wywołuje turystyka i jakie są jej podstawowe funkcje, powinien rozumieć ją jako:

Ogół zjawisk związanych z podróżą i pobytem osób przebywających czasowo i dobrowolnie poza swoim codziennym środowiskiem życia, a także wielorakie skutki wynikające z interakcji zachodzących między organizatorami, a usługodawcami turystycznymi, społecznościami terenów odwiedzanych oraz samymi podróżnymi, o ile głównym celem ich wyjazdu nie jest działalność zarobkowa wynagradzana w odwiedzanej miejscowości (Kruczek, 2008, str. 9).

29

Światowa Organizacja Turystyki (cytowana w: Kruczek, 2008) wyróżnia trzy podstawowe formy turystyki, w której uczestniczy pilot wycieczek:

1. Turystyka krajowa
2. Turystyka przyjazdowa
3. Turystyka zagraniczna

Ad. 1 Turystyka krajowa

Ten rodzaj turystyki obejmuje podróże po własnym kraju. Biura podróży zajmujące się organizacją wyjazdów krajowych proponuje swoim klientom – mieszkańcom danego kraju, podróżowanie po jego granicach. W przypadku Polski najczęściej są to podróże autokarowe, a odwiedzane miasta i regiony zależą już od upodobań turystów. W tym przypadku zawsze wynajmowany jest pilot wycieczek, aby taką grupę poprowadzić. Wymaga się od niego znajomości miejsca odwiedzanego, jak i szerokiej wiedzy, którą będzie przekazywał w autokarze podczas podróży, na temat zabytków, które w danym czasie będzie z grupą mijał. Nie wymaga się od niego znajomości języka obcego, co może być istotnym sygnałem dla osób rozpoczynających przygodę z pilotażem, chcących nabrać wprawy przed wyjazdem za granicę, w dalszą i teoretycznie trudniejszą podróż.

Ad. 2 Turystyka przyjazdowa

Ten rodzaj turystyki obejmuje przyjazdy do danego kraju osób na stałe mieszkających

za granicą.⁵ Piloci bardzo lubią ten rodzaj pracy, ponieważ daje im możliwość funkcjonowania w miejscu swojego zamieszkania i łączenia kwestii zawodowych na przykład z rodzinnymi, co naturalnie nie wchodzi w grę w przypadku turystyki wyjazdowej omówionej w Ad. 3.

Ad. 3 Turystyka wyjazdowa – zagraniczna

To taki rodzaj turystyki, gdzie mamy do czynienia z wyjazdami mieszkańców danego

kraju za granicę.⁶ Jest to najbardziej popularna forma turystyki w Polsce, do której zaliczyć możemy bardzo wiele podrodzajów turystyki, omówionych w rozdziałach dalszych. Do tej

⁵W niniejszej pracy będą to obcokrajowcy przyjeżdżający do Polski.

⁶W niniejszej pracy będą to wyjazdy Polaków za granicę.

30

pracy potrzeba też najwięcej pilotów, najczęściej z doświadczeniem i biegłą znajomością języka obcego, obowiązującego w kraju do którego pilot jest wysyłany.

2.5 Kształtowanie się profesji na przełomie lat

Próbując nakreślić pewnego rodzaju ramy pojęcia profesji powinniśmy cofnąć się w czasie i spróbować przeanalizować źródło i historię jego powstania, aby móc odnieść się do niego dziś i pozostać w temacie pilotów wycieczek.

Ojcowie socjologii – Max Weber i Karol Marks jako pierwsi wspominali o profesji, jednak niestety niezbyt wiele. Marks (1951, cytowany przez: Postuła, 2010), uważał iż jest ona częścią systemu klasowego, przypisując je na zmianę – raz do burżuazji, a raz do proletariatu. Profesjonalistom nie przypisywał żadnych szczególnych cech, natomiast uzależniał ich funkcjonowanie od własności kapitału (MacDonald, 1995, cytowany przez: Postuła, 2010, s. 31). Weber (2002, cytowany przez: Postuła, 2010) natomiast, analizował jedynie status profesji, nie odróżniając ich od grup pracowniczych. W latach 80. dostarczono dopiero więcej informacji, analiz i materiałów badawczych z zakresu tożsamości profesji, strategii, władzy, które oparto na badaniach empirycznych. Próba nakreślenia ram pojęcia jest jednak dość skomplikowana. Weber (ibid) określał tym terminem coś idealnego. Zaliczano do niego kapłaństwo, medycynę czy prawo. Część zachodnich autorów podejmowała także próby zdefiniowania tych zawodów, które profesjami nie są, aby stworzyć właściwą definicję. Jeżeli chcielibyśmy dziś przyjrzeć się chociażby kapłaństwu, prawie czy medycynie, czyli zawodom wymienionym przykładowo powyżej, możemy bez trudu dostrzec cechy profesji idealnych, ale należy pamiętać, że wiele z nich całkowicie odstaje od tej definicji. Jedna definicja nie jest, więc raczej możliwa do przedłożenia i na pewno nie można bazować tylko na niej.

Schein (1968, cytowany przez: Postuła, 2010) uważa, że profesję należy rozumieć jako wzór postępowania we wszystkich sytuacjach, które wiążą się z prowadzoną działalnością. Aby zostać reprezentantem danej profesji należy posiadać odpowiednie kwalifikacje oraz cechować się wysokim profesjonalizmem podczas wykonywanej pracy. Aktor społeczny posiada, więc wyspecjalizowaną funkcję pracy w danym społeczeństwie, odznaczając się przy tym odpowiednim wykształceniem, otrzymanym dzięki długoletnim

31

studiom i edukacji. Carr-Saunders (1933, cytowany przez: Postuła, 2010) był z kolei zdania, iż profesje powinno się definiować jako:

zajęcie oparte o wyspecjalizowane studia i umiejętności, którego celem jest dostarczenie innym specjalistycznych usług wyłącznie za wynagrodzeniem (Carr-Saunders, 1933, cytowany przez Postuła, 2010, s. 33).

Uważam, iż ta definicja trafnie przedstawia profesję pilota wycieczek, na której to

chciałabym się najmocniej skupić. Dodatkowo, autor wyróżnił pięć głównych typów profesji,

zaprezentowanych w tabeli 3:

TYP
NAZWA
OPIS
PRZYKŁADY
PROFESJI
ORYGINALNA

Stare
Old established

Wyłonione na podstawie studiów nad
religia, prawo,
tradycyjne
Professional
teoretyczną strukturą dziedzin wiedzy,
medycyna,
profesje

na których opierają się profesje.
szkolnictwo wyższe,

Przedstawiciele tych profesji powinni
estetyka.

zachowywać się zgodnie z

wyznaczonymi regułami.

Nowe profesje
New profesion
Wyłonione na podstawie studiów, na
chemia, inżynieria,

których oparte jest ich rzemiosło.
nauki społeczne,

nauki przyrodnicze
Półprofesje
Semi-profesion
W obszarze nauki studia teoretyczne są
pielęgniarstwo,

zastąpione przez precyzyjne
farmacja, prace

umiejętności techniczne. Podstawą są
społeczne

wiedza techniczna i praktyczna.

Pretendenci do
Gould-be-
Pretendują do statusu profesji.
dyrektorzy
miana profesji
profesions
Charakterystyczne dla nowoczesnego
personalni,

biznesu i zarządzania.
menedżerowie,

sprzedawcy
Profesje
Marginal
Kategoria stworzona dla celów
Technicy medyczni i
marginalne
profesions
porównawczych, zarezerwowana dla
laboratoryjni,

zawodów technicznych,
testerzy, ilustratorzy,

wspomagających profesje.
rysownicy, tłumacze

Tabela 3. Typy profesji wg Alexandra M. Carr-Saundersa.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Vollmer, Mills, 1996, cytowani w: Postuła, 2010, s. 33

Ciekawie definiował pojęcie profesji Freidson (1994, cytowany przez: Postuła, 2010).

Twierdził, że profesja odnosi się do wyspecjalizowanej pracy za którą otrzymuje się

wynagrodzenie, jednakże przy założeniu, że profesja nie dotyczy dowolnego rodzaju pracy, a

praca wykonywana przez profesjonalistę powinna być:

ezoteryczna, złożona i uznaniowa w swoim charakterze: wymaga wiedzy teoretycznej, umiejętności i podejmowania decyzji, których inni ludzie nie posiadają: nie jest łatwa do zrozumienia i nie poddaje się bez trudu procesowi rozwoju (Freidson, 1994, s. 200, cytowany przez: Postuła, 2010).

Definicja ta jest kolejną, zaraz po tej zaproponowanej przez Car-Saundersa, którą można odnieść do zawodu pilota wycieczek, zwłaszcza jeśli podkreślone zostanie podejmowanie decyzji w trudnych sytuacjach oraz wiedza i umiejętności, których inni ludzie nie posiadają. Po to zostaje zatrudniony pilot wycieczek podczas imprezy turystycznej aby on wykonywał tego rodzaju czynności i aby ludzie podróżujący nie musieli tego umieć i wiedzieć.

Profesja może być również rozumiana jako konkretna funkcja pracy w ramach jakiegoś społeczeństwa i która na ogół wykonywana jest przez profesjonalistę. Abbott i Larson (1988, 1977, cytowani przez: Postuła, 2010) przedstawiają typologię, według której profesjonalistom przypisuje się autonomiczne role. Piloci wycieczek do owej typologii mogą być zaliczeni, ponieważ spełniają dwie podstawowe funkcje i warunki, które świadczą o przynależności do profesji:

1. Przygotowanie do zawodu odbywa się na podstawie specjalistycznych studiów, w przypadku pilotów wycieczek są to ponad półroczne kursy obejmujące wiedzę z wielu zakresów (wyjaśnione to zostanie w dalszych częściach pracy). Czasem kursy poparte są dodatkowymi kursami w zakresie wąskiej wiedzy specjalistycznej: ponadto cała profesjonalna wiedza pilota wycieczek ma swoje podstawy i źródło w długoterminowych studiach.

2. Praca pilota wycieczek polega na świadczeniu usług klientom, którymi jest kompleksowa obsługa turystów podczas podróży.

Aby móc więc mówić o ukształtowaniu się jakiegokolwiek zawodu, należy w pierwszej kolejności wyodrębnić specyficzne czynności, zachowania, funkcje i kompetencje. Następnie opisać dokładnie i szczegółowo proces kształcenia i doskonalenia, kryteria selekcji oraz naboru jak również w dalszej już kolejności pewnego rodzaju poziomu mistrzostwa zawodowego. Te wszystkie wymienione czynniki stanowią skład profesjonalizacji, jako procesu становienia zawodu

Początki usług stricte pilotażowych miały swoje miejsce w Anglii, wśród bogatych mieszkańców tego kraju. Odbywając swoje Grand Tour po Europie, wynajmowali tour couriers – przedstawicieli organizatorów podróży, którzy pomagali podróżnikom w wyborze hotelu, wynajęciu dorożek czy udzielaniu wskazówek podczas zwiedzania, czyli dzisiejsze zakwaterowanie, transport i przewodnictwo – usługi i zadania, jakimi dziś trzusi się pilot wycieczek, tour leader. Warto o tym wspomnieć, ponieważ aby zrozumieć rolę dzisiejszego

pilota wycieczek, powinniśmy się zagłębić do źródeł i korzeni historycznych, które sięgają właśnie Grand Tour of Europe XVII i XVIII w. (Cohen, 1985).

W Polsce pod koniec XIX w. również zaczął wyłaniać się zawód pilota wycieczek. Nie był on jeszcze tak uformowany jak dziś. Ówczesni piloci byli bowiem przewodnikami. Górale zakopiańscy – wśród nich bardzo popularny Sabała, organizowali wycieczki po tatrach. Bardzo dużo zawdzięczamy twórcy przewodnictwa polskiego Mieczysławowi Orłowiczowi, który również był w owych czasach jednym z pierwszych pilotów wycieczek.

Kształcenie kadry pilotów, od momentu zorientowania się o zapotrzebowaniu na pełnienie takiej funkcji, poprzez wydawanie pierwszych uprawnień, aż po dzień dzisiejszy, ulegało wielu przeobrażeniom i modyfikacjom. Wynikały one głównie z coraz to większych wymagań uczestników ruchu turystycznego – czyli klientów. Ich życzenia i wymagania wobec imprezy turystycznej rosły bardzo szybko. Chciano od obsługi turystycznej czegoś nowego, bardziej urozmaiconego i oryginalnego. Zaczęto wprowadzać szerokie i złożone programy wycieczek, zwiększono szybkość przemieszczania się z jednego miejsca na świecie do drugiego, jak również rozwinęła się komunikacja i przepływ informacji turystycznej. Wyjazdy turystyczne wiązały się w głównej mierze z chęcią poznania, rozszerzenia horyzontów, zdobycia wiedzy i większych kompetencji. Zaczęto zauważać masowość owego zjawiska i odnaleziono w nim, mówiąc krótko, sposób na biznes. Zapotrzebowanie na osobę, która miałaby pomagać w owym rozszerzaniu horyzontów, naprowadzać i ukierunkowywać podczas realizowanej imprezy turystycznej, zaczęło gwałtownie rosnąć.

Zmiany w procesie przygotowywania i szkolenia pilotów wycieczek dotyczyły przede wszystkim ilości godzin poświęconych na zajęcia teoretyczne, praktyczne, jak również zmieniły się treści programowe. Nie ma zbyt wielu źródeł wiedzy na temat metod kształtowania programów szkolenia pilotów wycieczek. Brak tej wiedzy może wskazywać między innymi, iż powstawały one metodą kolejnych przybliżeń, czyli innymi słowy metodą prób i błędów. Poznawanie procesu kształcenia się profesji pilota wycieczek możliwe jest również na podstawie analiz materiałów, jakimi są przepisy prawne regulujące obowiązki pracy pilota oraz analiza zmian treści programowych, czasu, formy oraz sposobu kształcenia przyszłych kandydatów.

Początkowo niewielki ruch wycieczkowy powodował brak konkretnych i ujednoczonych regulacji prawnych. Funkcje pilota wycieczek pełnione były przez kierowników wycieczek. Byli oni pracownikami biur podróży, którzy wykonywali zadania pilotażu poza obowiązkami w miejscu pracy, jak również kierownikami działów socjalnych

34

zakładów pracy organizujących wycieczki dla swoich pracowników. Zaliczali się też do nich nauczyciele szkół, którzy organizowali wycieczki dla swoich uczniów. Zapożyczona nazwa „pilot” pozwalała poprzez pewnego rodzaju analogię, porównywać przyszłą, kreującą się profesję pilota wycieczek, z funkcjami i fazami organizatora, kierownika oraz menedżera. Już wówczas można było zauważyć podobieństwo obu tych zawodów – menedżer – pilot, a przypomnę, że były to lata trzydzieste wieku XX i zapewne nikt wówczas nie myślał tymi kategoriami i nie zastanawiał się nad tym.

Od 1923 roku, aż do wybuchu II Wojny Światowej jednostką kształcącą kierowników (bo jeszcze nie pilotów) wycieczek w zakresie obsługi ruchu turystycznego, było biuro turystyczne Orbis⁷. Po zakończeniu wojny, to właśnie Orbis pełnił funkcje i rolę jednostki kształcącej i szkoleniowej przyszłych pilotów wycieczek. Pierwszą konferencję poświęconą pilotażu wycieczek zorganizowano w roku 1957. Dotyczyła funkcji nowo tworzonego zawodu oraz jego doskonaleniu. Z czasem zaczęto zauważać potrzebę eskalacji kadr bezpośrednio obsługujących grupy turystyczne. Było to spowodowane niemal dziesięciokrotnym wzrostem turystów przyjeżdżających do Polski oraz pięciokrotnym wzrostem turystów wyjeżdżających w latach 1957 – 1964. Liczba pilotów wzrosła wówczas prawie pięciokrotnie (Skrudlik, 1977).

W celu kształcenia kandydatów na pilotów oraz tych, którzy zawód już posiadali, a chcieli rozwijać swoje kompetencje, powstało w 1964r. przy Polskim Towarzystwie Ekonomicznym, Centralne Zaoczne Studium dla pilotów wycieczek. W okresie PRL turystyka zagraniczna niemal nie istniała, w szczególności w pierwszych latach powojennych. Stopniowo, ale bardzo powoli zaczęła się rozwijać po 1956 roku. Natomiast turystyka krajowa była masowa, a utworzone w 1950 PTTK wniosło w nią bardzo duże zasługi. 1986 roku, Polska weszła w okres głębokiej transformacji ustrojowej, która wywołała pozytywne ale też i negatywne skutki dla Polskiej turystyki (Gołembski, 2009).

7Polskie Biuro Podróży Orbis, powstało we Lwowie w 1920r. Założycielami byli dyrektorzy banku Ernest Adamm, Maksymilian Liptay oraz Józef Radoszewski, jak również postowie: dr Władysław Kesłowicz i hrabia Aleksander Skarbek oraz prawnik Ożiasz Wasser. Głównym założeniem było stworzenie biura podróży o międzynarodowym standardzie obsługi, instytucję, która byłaby oknem na świat dla obywateli nowo odrodzonego paostwa polskiego w okresie międzywojennym (Wikipedia, 2010).

35

Kim więc jest pilot wycieczek?

Za pilota wycieczek uznaje się osobę funkcjonującą w systemie obsługi ruchu turystycznego, której głównym zadaniem jest zrealizowanie programu wyjazdu co do ilości i jakości zagwarantowanych w umowie świadczeń w stosunku do zespołu osób zorganizowanych grupą turystyczną (Lipska, Świątecki i Wandowicz, 1992, s. 9).

Dziś pilot, wycieczek to osoba, która w ramach umowy zawartej z biurem podróży

(czyli inaczej organizatorem danej imprezy), uczestniczy w imprezie turystycznej i pełni

funkcję przedstawiciela tego biura. Jego zadaniem jest przede wszystkim
zapewnienie

klientom właściwej realizacji usług objętych programem imprezy turystycznej, w skład

których wchodzi. Kompleksowa obsługa i kierowanie wycieczką podczasrealizacji

programu, a także zapewnienie wszelkich świadczeń określonym w tymże programie.

Wszechstronna opieka nad uczestnikami imprezy turystycznej, niesienie pomocy i

wskazówek, a także zapewnienie informacji na temat obowiązujących przepisów.

Przekazywanie turystom jak największej wiedzy o kraju do którego się
udali oraz

szczegółowo o miejscach i zabytkach odwiedzanych w danej chwili, w tym o ich dziedzictwie

kulturowym i cywilizacyjnym.

Pełnienie funkcji animatora imprezy, co jest równoznaczne z

urozmaicaniem i wzbogacaniem realizowanego programu, o atrakcje i rozrywkę nie zawsze w nim zawarte i przewidziane, ani nie zawarte w cenie (Kruczek, 2008). Oxford Dictionary definiuje pilota wycieczek, jako tego, który prowadzi i wskazuje drogę w szczególności turystom, którzy podróżują po nieznanym dla nich dotąd kraju. Inaczej mówiąc jest to specjalista, który prowadzi turystów indywidualnych lub grupy w miejsca, którymi są zainteresowani (np. wskazuje im szlaki w górach, prowadzi przez lasy, a także przez miasta czy budynki) oraz wskazuje im obiekty ich zainteresowań (Cohen, 1993).

Szukając pojęcia współczesnego, w Wikipedii odnajdujemy bardzo ciekawą, następującą definicję:

Pilot wycieczek to zawód (nr 511301 w klasyfikacji zawodów i specjalności) wykonywany przez osoby posiadające uprawnienia do kierowania imprezą turystyczną. Uprawnienia pilota wycieczek uzyskuje się po odbyciu kursu i zdaniu egzaminu państwowego przed właściwą terytorialnie komisją egzaminacyjną powoływaną do grudnia 2005 roku przez wojewodów, a obecnie przez marszałków województw. Prowadzą oni także ewidencję nadanych uprawnień pilota. Nadanie uprawnień przewodnika turystycznego i pilota wycieczek dokumentuje się poprzez wydanie odpowiedniej legitymacji i identyfikatora. (wikipedia.pl, 2010)

36

Pilot wycieczek (lub pilot wycieczek turystycznych) to osoba, na której pomoc można liczyć podczas imprezy turystycznej. Udziela informacji kulturalno – historycznych turystom, których ma pod swoją opieką, a są nimi klienci indywidualni lub zorganizowane duże grupy turystów. (en.wikipedia.org, 2010).

Pilotaż jest, więc takim zestawem różnych czynności, które muszą mieć praktyczne

zastosowanie oraz w połączeniu z szeroką wiedzą mają doprowadzić do zgodnego z

założeniami programowymi przebiegu wycieczki oraz do zadowolenia i satysfakcji klientów z wykupionej wycieczki. Jest to, więc w szerokim rozumieniu – usługa.

2.6 Piloci wycieczek, a kultura organizacji

Chcąc mówić o organizacji i interpretować ją poprzez kulturę, chciałam w pierwszej

kolejności sięgnąć do kilku definicji i źródeł pochodzenia tych słów, aby następnie połączyć je ze sobą i odnieść się do nich, wplatając je w całość niniejszej pracy.

Cytując definicję zaczerpniętą ze Słownika wyrazów obcych (1964), kultura to: „materialny i duchowy dorobek ludzkości, wytworzony w rozwoju społeczno-historycznym”.

Słowo kultura ma więc wymiar społeczny, odnoszący się do świata współczesnego. W gruncie rzeczy jest pewnym sposobem zachowania, na który wpływ mają religia, nauka, ideologie. Sednem kultury są pewne wartości, normy czy standardy. To także ogólnie przyjęte zasady, które stworzone zostały przez człowieka i jego pracę.

Zaczerpnięte z antropologii pojęcie kultury, to również jedna z metafor epistemologicznych, którą stosuje się w badaniach organizacji⁸. Kultura jest więc tu metaforą rdzenną, którą przyjmujemy aby porównać fragment wyciągnięty z badanej rzeczywistości z innym fragmentem, spoza niej. Pomaga nam to, bowiem sprecyzować całość organizacji.

Kultura w tym ujęciu to coś, „czym organizacja jest”, a nie to, „co organizacja posiada”

(Kostera, 2003). Takie podejście do problemu i do organizacji jako całości:

promuje widzenie organizacji jako form ekspresji, manifestacji ludzkiej świadomości. Organizacje są rozumiane i analizowane nie tylko w kategoriach ekonomicznych lub materialnych, ale w swoich ekspresyjnych, ideacyjnych i symbolicznych aspektach (Smircich, 1983, s. 347-348, cytowany przez: Kostera, 2003, s. 31).

⁸Szerzej zostało o tym napisane w podrozdziale 2.2 Metafory epistemologiczne

37

Jednym z najbardziej popularnych i mocno rozpowszechnionych sposobów pojmowania o kulturze organizacyjnej, jest tzw. model kliniczny Edgara Scheina (Shein, 1985, cytowany przez: Kostera, Kownacki, Szumski, 2001). Podstawowym założeniem, na którym oparto widzenie kultury w powyższym ujęciu, sukcesy organizacji nie są wynikiem jedynie efektywnej i umiejętnej pracy menadżerów, odpowiednio dobranej strategii rynkowej czy odpowiedniego zarządzania firmą. To oczywiście składowe niezmiernie ważne, jednak nie tylko one świadczą o sukcesie i powodzeniu organizacji. Świadczą o nich pewne niewidzialne na pierwszy rzut oka elementy, z których organizacja składa się i dzięki którym egzystuje. Posiada swoją oryginalną właściwość niespotykaną w innych firmach, charakteryzującą jedynie nią samą, swój styl i charakter – swoją osobowość. Dzięki nim tworzy odrębną specyfikę funkcjonowania, która formuje działanie organizacji wewnątrz o wiele bardziej niż przykładowo biznes plan stworzony na początku kwartału. Oddziałuje także na

kontakty zewnętrzne z otoczeniem. Aby zrozumieć daną organizację musimy przenieść się w jej świat i specyfikę, nie możemy oceniać jej z zewnątrz, z boku. Najważniejsze jest, bowiem poznanie jej kultury organizacyjnej, która stanowi esencję osobowości konkretnego przedsiębiorstwa, firmy czy urzędu (Kostera, Kownacki, Szumski, 2001).

składniki fizyczne,
i uświadamianie

językowe, behawioralne

ARTEFAKTY

składniki częściowo

normy i wartości
widoczne

deklarowane oraz
i uświadamiane

po
postrzegane
NORMY I WARTOŚCI

składniki niewidoczne

założenia

i często

ZAŁOŻENIA

kulturowe

nieuświadamiane

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Kostera, Kownacki i Szumski (2001, s. 373).

Kultura organizacji jest więc wszechobecna, „dzieje się” za sprawą ludzi. Jest składową umysłów i serc zarówno prezesów, menadżerów, kierowników jak i pracowników fizycznych, wykonawczych, niższego szczebla w organizacji. To także nieodłączny element stosunków międzyludzkich, zakorzeniony w całej organizacji jak i w poszczególnych jej częściach. Jak przedstawia rys. 3, kultura przedstawiona jest tutaj jako pewnego rodzaju całość, która składa się z poszczególnych poziomów, wyodrębnionych ze względu na ich trwałość i widoczność. Jak stwierdza E. Schein (1985, cytowany przez: Kostera, 1996) i co również jest zaprezentowane na powyższym rysunku, najistotniejsze elementy kultury organizacyjnej ukryte są głęboko w świadomości i podświadomości członków grup społecznych. To one decydują o wzorcach zachowań, wartościach czy obowiązujących normach wynikających z kultury organizacji.

Według Scheina, artefakty – czyli sztuczne twory kultury, są najbardziej widoczne i uświadamiane. Do nich to, zaliczyć można:

39

1.Artefakty językowe (język, mity, legendy)

2.Artefakty behawioralne (ceremonie, rytuały)

3.Artefakty fizyczne (sztuka, technologia, przedmioty materialne) (Kostera, Kownacki i Szumski, 2001, s. 373)

Nieco głębiej w kulturze umiejscowione są normy i wartości – trwalsze od artefaktów, ale trudniejsze do zaobserwowania. Wskazują one na to, co powinno być, w odróżnieniu od ego co obecnie jest. Można wyróżnić dwa rodzaje norm i wartości deklarowane oraz normy i wartości postrzegane (Argyris, 1982, cytowany przez: Kostera, Kownacki i Szumski, 2001):

Te pierwsze są głoszone i oficjalnie się do nich nawiązuje. Te drugie są kręgosłupem moralnym, na którym opiera się życie społeczne w danej kulturze. Oba rodzaje norm i wartości mogą być w większym lub mniejszym zakresie zbieżne (Kostera, 1998, s. 12).

Pierwsze są więc na ogół łatwo zauważalne przez innych, na przykład przez obserwatora czy badacza. Ludzie otwarcie głoszą co jest dla organizacji istotne i ważne, a co złe i godne nagany. Drugie z kolei uchwycić jest ciężiej, ponieważ ludzie nie postępują zgodnie z tym, co głoszą, a czasami zachowują się zupełnie przeciwnie do tego, co mówią. Badacz może jednak je uchwycić, analizując nieformalne rozmowy z pracownikami czy wyciągając wnioski na podstawie przeprowadzanych wywiadów, testów, ankiet, itd.

Najgłębszym i będącym jednocześnie najtrwalszym i najtrudniejszym do rozszyfrowania i interpretacji elementem kultury organizacyjnej są założenia kulturowe. Przyjmowane podświadomie jako oczywiste przez uczestników kultury, bardzo często wykazują ogromne zróżnicowanie. Odpowiedzialne są głównie za to co i jak myślą uczestnicy kultury oraz co i jak czują. Stanowią jednocześnie sedno kultury organizacyjnej, a ich poznanie i analiza pozwala zrozumieć jej istotę oraz co tak naprawdę w przedsiębiorstwie zachodzi i dlaczego tak właśnie się dzieje. Podstawowe założenia, o których jest mowa odnoszą się do:

- 1.natury człowieka
- 2.relacji międzyludzkich
- 3.samej organizacji
- 4.natury otoczenia
- 5.relacji organizacji z otoczeniem (Kostera, Kownacki i Szumski, 2001, s. 376).

40

Warto zauważyć, iż to właśnie w założeniach kulturowych Schein doszukuje się niepowodzeń, porażek lub upadków wielu programów wdrożeniowych zmiany organizacyjnej.

Schein uważa również, iż kultura organizacji pełni różne niezmiernie ważne funkcje. W swoim modelu wyróżnił dwie ich grupy: pierwsza dotyczy aspektów związanych z dostosowaniem zewnętrznym, druga natomiast problemów wynikających z wewnętrznego funkcjonowania organizacji. Przedstawione zostały poniżej, tabela 4:

DOSTOSOWANIE ZEWNĘTRZNE FUNKCJONOWANIE WEWNĘTRZNE

Umożliwienie misji i strategii organizacji
Oferuje wspólny język i aparat pojęciowy.
oraz identyfikacja podstawowego celu
Podstawowym warunkiem porozumienia jest
organizacji przez jej uczestników
wspólny język, bez niego integracja jest

niemożliwa. Język bardzo często dzieli ludzi w

firmie, dzieje się tak gdy przykładowo kierownik

nie potrafi rozmawiać językiem swoich

podwładnych.

Umożliwienie integracji uczestników
Definiuje granice grupy, kryteria przyjęcia oraz
oraz wzrostu ich zaangażowania.
odrzućenia.

Umożliwienie integracji wokół środków

Wyznacza zasady władzy i kryteria statusu.

przyjętych do realizacji celów

Określa, w jaki sposób można osiągnąć,

przedsiębiorstwa. Kultura oferuje utrzymać i wykorzystywać autorytet oraz jak porozumienie, co do tego jak i za pomocą odnosić się do władzy innych, Informuje nas o czego można i należy działać.

tym, co wolno, a co jest zabronione.

Oferuje uczestnikom jednolite sposoby Zaspokaja potrzeby bezpieczeństwa i afiliacji.

pomiaru i kryteria oceny efektów. Dzięki

Dzięki znajomości i przestrzeganiu kultury

nim, jednostki oraz grupy są w stanie

zostaje zaspokojone w firmie potrzeby

zgodzić się co do tego, czy cele zostały

bezpieczeństwa oraz afiliacji.

zrealizowane i w jakim stopniu.

Umożliwia ulepszanie środków i

Zawiera kryteria nagradzania i karania. Dzięki

przeformułowanie celów, w momencie,

niej grupy zyskują wspólną podstawę oceny

kiedy niezbędna jest zmiana. Dzięki

zachowań, decyzji, postaw i motywacji, a każdy

kulturze jej uczestnicy są w stanie

uczestnik wiedzę mówiącą o tym, co jest w

wspólnie wypracować strategię zmiany

organizacji dobre a co złe.

oraz kierunki i sposoby ulepszania

organizacji.

Oferuje religię, ideologię, która sprzyja redukcji

stresu i niepewności w firmie.

Tabela 4. Funkcje kultury organizacji według Edgara Scheina.

Źródło: opracowanie własne na podstawie Kostera, Kownacki i Szumski, 2001, s. 376-377.

Kultura organizacji jest więc osobowością, duszą każdego przedsiębiorstwa, firmy czy urzędu. Jej przejawy można odnaleźć w zachowaniu pracowników, ich przyjmowanych postawach czy sposobie rozwiązywania problemów. Kultura organizacji jest częścią każdego pracownika, jest:

41

Otoczką przez nas stworzoną, w której żyjemy – i choć postrzegamy wiele spośród tego co widzimy jako nie przez nas stworzone, widzimy to zawsze pokryte przezroczystą powłoką naszej otoczki (Czarniawska-Joerges, 1992c:60 cytowana przez: Kostera, 2003).

Zastanawiające jest więc to czy piloci wycieczek, rezydenci i przewodnicy turystyczni tworzą kulturę organizację? To pytanie zadałam sobie zagłębiając się w coraz to nowszą i obszerniejszą literaturę dotyczącą tematu pracy. Rozumiejąc owe zagadnienie, iż kultura organizacji dzieje się w nas, wewnątrz i jest nieodłącznym elementem każdej organizacji – odpowiedź brzmi: tak, piloci wycieczek tworzą kulturę organizacji. Gdzie jest jednak organizacja? Na pierwszy rzut oka, rozproszeni po całym świecie piloci wycieczek nie tworzą żadnej organizacji. Nie są przecież ani zamknięci w czterech ścianach biurowca, ani nie można wejść do ich pokoju, gdzie pracują. Więc jaka to organizacja? Doskonale zdaję sobie sprawę z tego, iż definicji organizacji zarządzania jest mnóstwo. Wybór jeden, właściwie aby opisać problem byłby bardzo trudny. Nie chciałabym przedstawiać jej w aspekcie przedmiotowym, gdyż nie to jest obiektem mojego zainteresowania. Zastanawia mnie raczej przedstawienie organizacji w ujęciu „ludzkim”. Zdaję sobie sprawę, iż myśląc o organizacji, mimowolnie oczyma wyobraźni widzimy bardzo często wysoki biurowiec, na którym da się odczytać nazwę firmy, pokoje z poustawianymi biurkami i komputerami oraz uginające się pod półkami segregatory pełne dokumentów. Czasami skojarzenia przywołują różne stowarzyszenia czy fundacje. Te przedmioty nie tworzą jednak organizacji. Tworzą ją ludzie, którzy tylko używają tych namacalnych atrybutów, o których wspomniałam. Warto zacząć od przedstawienia najogólniej, czym jest organizacja, a taką definicję odnajdujemy w Słowniku Języka Polskiego, który definiuje pojęcie jako: „grupa ludzi zjednoczonych wspólnym planem, programem działania, wspólnymi poglądami, zadaniami” (Słownika Języka Polskiego, 1979 t. II s. 540).

Piloci są więc zjednoczeni wspólnym planem i programem działania, myślą też podobnie i mają wspólne poglądy i zdania w wielu kwestiach. Tworzą pewną organizację, jak również kulturę tej organizacji. Idąc za tym, co podaje Wiernek (2000), kulturę organizacyjną opisuje się najczęściej przy pomocy wielu aspektów zewnętrznych i wewnętrznych, m.in.:

sposób ubierania się; związane jest to z podobnymi firmowymi strojami, w przypadku pilotów wycieczek zwykle są to firmowe koszulki, spodnie z logo organizatora imprezy, odpowiednia torba gdzie trzyma swoje dokumenty i co czyni go bardzo charakterystycznym, również z

42

logo firmy, a wszystko zachowane w odpowiedniej, charakterystycznej dla danej organizacji kolorystyce i tonacji, wyróżniającej ją pośród innych na przykład konkurencji.

Logo firmy, odznaki, identyfikatory firmowe.

Rytuały, czyli swego rodzaju gesty, mowa ciała i jej wykorzystanie w typowo społecznych sytuacjach. Można je zaobserwować na przykład podczas specyficznego witania się uczestników danej organizacji, spędzania czasu wolnego, obchodzenie imienin czy urodzin, pomagania sobie w określonych sytuacjach. Rytuały nadają chwilom i sytuacjom większego znaczenia.

Komunikacja oraz jej sposoby, czyli to jak ludzie w organizacji porozumiewają się ze sobą. Bardzo często używa się skrótów, charakterystycznych tylko i wyłącznie dla danej organizacji, w przypadku pilota może to być: impreza turystyczna (która oznacza wycieczkę), „być na BB, HB czy ALL’u” (podczas wycieczki wyżywienie BB – bed & brakefast czyli nocleg ze śniadaniem, HB - half board – czyli śniadania i obiadokolacje oraz All Inclusive – czyli wszystko w cenie), e-tickets (bilety elektroniczne), czy na przykład teczka (czyli niezbędne dokumenty potrzebne pilotowi do poprowadzenia wycieczki). Ludzie, którzy pracują w jednej organizacji, przez dłuższy czas wspólnie, uczą się wspólnego języka i kształtują go, poszerzają. Ułatwia on szybsze i jednoznaczne przekazywanie informacji.

Mity, mające pewnego rodzaju wychowawczy cel. Podkreślają bowiem, to co w danej organizacji jest tolerowane, a co być nie może. Mity to anegdoty i opowieści o historii organizacji, o pracy i jej szczególnych – zabawnych lub nie wydarzeniach. Przykładem może być opowieść Maryli o dwóch turystach w krajach Beneluxu, która bawi, a jednocześnie może być przekazywana innym, na przykład młodszym pilotom jako przestroga, jak należy się zachowywać w takiej sytuacji:

Magnolia: Było kilka historii. Niesamowita, która mnie do dzisiaj śmieszy, to było wydarzenie w Amsterdamie. Oczywiście będąc w Amsterdamie, opowiadam jakie są osobliwości miasta, że jest to miasto tolerancji, że tu są na porządku dziennym narkotyki, że tu jest seks, prawda. Przede wszystkim taki przeciętny turysta tym właśnie się interesuje. No i tak jak małżeństwo które było w wieku około 70 lat, też się zainteresowało. Pani starsza, dyskretnie podeszła do mnie, przed wolnym czasem którego mieli wtedy 2h po zwiedzaniu i pyta: proszę Pani, a gdzie tu można, nabyć narkotyki? Ja mówię Proszę Pani w Coffe Shop. Więc wytłumaczyłam, gdzie są najbliższe Coffe Shopy, ale zaraz zapytałam, dlaczego się Pani tak interesuje. Wie Pani, bo my w zasadzie z mężem przyjechaliśmy do Amsterdamu po to aby wypróbować narkotyki. I to mówi 70 letnia babunia. Wzięłam to za żart, no ale cóż no po prostu pomyślałam sobie że pewnie zajrzą, zobaczą jak tam jest i nawet jeżeli spróbują to w jakiejś będzie to formie no... nie spodziewałam się takiej rzeczy, którą potem zastałam. Po 2h spotykam się na Placu Dam w Amsterdamie, główny plac

43

tego miasta, oczywiście była wtedy liczna grupa, ponad 50 osób, był to piętrowy autokar, było to kilka lat temu i nie mogę się doliczyć, brakuje mi dwóch osób...

[śmiech] Ktoś do mnie mówi, proszę Pani jest tam za pomnikiem, tam za pomnikiem stoi! No dobrze, mówię, ale to jedna osoba. Jeszcze brakuje jednej. A oni mówią no tak, bo ta Pani to leży, pod pomnikiem...[znów śmiech].

K.D: Czyli troszeczkę przesadzili?

Magnolia: Nie no poważnie, co się okazało.. że po prostu oni zażyli nie tylko narkotyków, ale oni też sobie popili nieźle, nie korzystali z obiadokolacji pamiętam. Mieli ze sobą pół litra wódki, oczywiście kanapki jeszcze z Polski. Więc, no w opłakanym stanie, właściwie to w strasznym stanie ich znalazłam...

K.D: To wszystko dość zabawne, ale też niebezpieczne chyba?

Magnolia: bardzo, bardzo niebezpieczne. Oczywiście jak zobaczyłam tą panią wymiotującą pod pomnikiem, leżącą to było dla mnie no... na początku się śmiałam, ale później to nie było takie śmieszne wcale, bo mogła sobie coś zrobić. No i pamiętam, że tutaj w tej sytuacji bardzo pomogli mi kierowcy, kierowcy którzy wzięli Panią pod pachę, Pan jakoś szedł o własnych siłach, miał trochę lepszą głowę no i skończyło się na tym, że Pani na drugi dzień bardzo przeprosiła, że przedawkowali, że trochę wypili za dużo, że byli zmęczeni, więc.. no tak, tak było. To było śmieszne, no ale jednocześnie straszne.

Tematy tabu, czyli sprawy, o których mówić się w organizacji nie powinno. Przykładem może być jedna z moich rozmówczyń, Halina, która podjęła się pracy pilota wycieczek, aby uciec od ówczesnej rzeczywistości, gdyż była bardzo nieszczęśliwa z powodu męża, który ją bił. Będąc uczestnikiem kultury organizacyjnej pilotów, jaką badałam (a mówiąc dokładniej, to właściwie jej niewielkiego fragmentu) zorientowałam się, że temat ten jest ogólnie znany wśród osób, które znały Halinę, ale raczej nieporuszany, mówi się o niej, że: to bardzo dobra pilotka, z pasją i wielkim sercem... Jest po przejściach, jak każdy z nas, ale to wspaniała kobieta

(Agustin).

W skład kultury organizacji wchodzi, więc pewne normy, wartości i poglądy, a także

zwyczaje, spędzanie czasu wolnego, styl ubierania się czy język. To właśnie kultura

organizacji scala firmę czy urząd w całość, jest jedną z podstawowych dróg, jakimi idą

pracownicy, wyznaczając im tym samym cnoty, wartości i obowiązujące aspekty moralne.

Barbara Czarniawska-Joerges (1992a, cytowana przez: Kostera, 2003, s. 22) zadaje bardzo

przytomne pytanie: Czym byłoby przedsiębiorstwo gdyby wszyscy ludzie nagle zdecydowali się

nie przyjść do prac? Dalsze zastanawianie nad tym czy piloci tworzą organizację oraz kulturę

organizacyjną wydają się zbędne, wystarczy odpowiedzieć sobie na to pytanie: Byłoby jedynie

starym budynkiem fabrycznym. Bez ludzi, którzy robią wewnątrz niego różne dość dobrze

określone rzeczy, przedsiębiorstwo traci swoje znaczenie (...).

44

Kultura organizacyjna tworzona przez pilotów wycieczek i rezydentów turystycznych jest o tyle niesamowita, że nie ma ścian budynku oraz drzwi przez które wchodzimy i zatapiamy się w świat firmy tam urzędującej. „Ścian” tej organizacji nie możemy dojrzeć, są niemalże niewidoczne. Tylko pełne zaangażowanie podczas wejścia w teren pozwoli je dostrzec.

2.7 Role społeczne pilota wycieczek

Metafora rdzenna organizacji, o której mowa jest w podrozdziale 2.2 rozpatruje pojęcie organizacji w konwencji socjologiczno-etnograficznej (Postuła, 2010). Mówiąc o rolach społecznych i rozpatrując to zagadnienie, najskuteczniej będzie odnieść je do metafory teatru. Metafora ta jest nie tylko konsekwencją wcześniejszych wyborów ontologicznych w niniejszej pracy, ale doskonale pasuje do analizy ról społecznych gdyż świetnie pokazuje dynamikę badanych zjawisk. Metafora organizacji-teatru może okazać się bardzo przydatna szczególnie dla badaczy reprezentujących podejście konstruktywistyczne. Po przyjęciu takiej perspektywy możemy w sposób łatwy zauważyć, w jaki sposób przyczyniamy się do tworzenia rzeczywistości w organizacji i co jest skutkiem podejmowanych działań i decyzji. Aktorzy to my wszyscy, ponieważ każdy z nas jest uczestnikiem organizacji, a wiele spośród tych ról wiąże się z pracą przez nas wykonywaną (Kostera, 1996, s. 124).

Piloci wycieczek, z którymi przeprowadzałam wywiady, podobnie jak i wszystkie osoby podejmujące daną pracę, przyjmują na siebie odpowiedzialność za określone zadania i obowiązki. Dostosowują także swoje zachowanie do wzorca, który został powszechnie uznany jako właściwy (Kostera, 1996). Bowie i Duska (1990, s. 10, cytowani przez: Kostera, 1996, s. 124), zauważają, iż: „podjęcie pracy nakłada obowiązki,

odpowiedzialność i zobowiązania, które związane są z rolą zawodową, którą się przyjmuje”.

Z socjologicznego punktu widzenia, pracownicy widziani są jako aktorzy społeczni, którzy przyjmują na siebie wykonywanie określonych ról. Role społeczne można rozpatrywać w dwojaki sposób:

1. Osoby, które na co dzień wcielają się w rolę pilota wycieczek

2. Osoby, które tak jak turyści, odbierają tę rolę i oceniają ją. (Goffman, 1959, cytowany przez: Postuła, 2010)

45

Do tej drugiej grupy osób, oceniających można śmiało zaliczyć poza turystami pracowników biur turystycznych, w których piloci są zatrudniani oraz innych pilotów, którzy obserwują swoją pracę nawzajem. Autor uważa również, iż role społeczne są:

wytyczonym a priori wzorcem działania, realizowanym podczas wykonania roli [...] deklaracją praw i obowiązków przypisanych do danej pozycji społecznej [...] zawierającym jedną bądź więcej ról odgrywanych przy kolejnych okazjach przez aktora przed tą samą lub przed różnymi publicznościami (Goffman, 1959/1981, s. 52-53, cytowany przez: Kostera, 1996, s. 125).

W ciągu całego swojego życia, człowiek odgrywa bardzo wiele różnych ról. Przykładowo będąc kobietą naszą rolą w pewnym momencie staje się bycie żoną, matką, wychowywanie dzieci, zarabianie na dom. We wcześniejszym okresie, ta sama osoba jest studentem i jej rola ogranicza się do studiowania i zdobywania wiedzy aby uzyskać lepszą pracę. Cofając się kilka lat wstecz jesteśmy uczniem szkoły średniej, podstawowej, etc. przybierając coraz to inne role. Jak pisze Kostera (1996, s. 126) podobnie można rozpatrywać role społeczne kierownika (czy menedżera), a co za tym idzie umiejscowić analogicznie w tym opisie role pilotów wycieczek. Wielowarstwowość rozpatrywania ich ról zależy od ich poziomu i kontekstu. Wyróżniamy tu:

1. Dominujące oczekiwania społeczne

2. Własna konstrukcja

3. Kontekst instytucjonalny

Dodatkowo można tu wyróżnić jeszcze wymiary specjalizacyjne, związane z konkretną specjalizacją i funkcją, np. piloci mówiący po arabsku, obsługujący wyjazdy turystów do krajów muzułmańskich, piloci związani z turystyką egzotyczną, piloci specjalizujący się w przyjazdach obcokrajowców do polski, z uprawnieniami do oprowadzania po Warszawie i dodatkowo np. po Zamku Królewskim, Wilanowie w Warszawie (na co są potrzebne dodatkowe kursy specjalistyczne).

Warto również zauważyć, iż role społeczne są „powtarzalnymi wzorcami relacji społecznych [...]” (Emmet, 1966, s. 15, cytowany w: Kostera, 1996, s. 126) lub są reprodukowane. Oznacza to, że stale definiowane na nowo w procesie konstruowania rzeczywistości, zarówno organizacyjnej jak i społecznej. Wykonywanie przez pilotów stałych czynności, takich jak obsługa grup wyjazdowych, pozwala za każdym razem na nowe interpretowanie tego zjawiska oraz granie swojej roli na nowo, z każdym wyjazdem i z każdą grupą ludzi inaczej. Uważam podobnie jak Czerniawska-Joerges (1992a, s. 125, cytowana w:

Kostera, 1996, s. 126), że „każda osoba, która podejmuje się grania jednej spośród tych ról, gra je od nowa, stale próbując”.

Kostera (1996) wyodrębniła wymiary roli społecznej menedżerów, wśród których widzę pewną analogię w odniesieniu do pilotów wycieczek i które można przenieść na grunt ich profesji:

1. Oczekiwania społeczne (dominujące scenariusze)
2. Konstruowanie roli przez pilotów wycieczek (wymiar profesjonalny)
3. Kontekst instytucjonalny (organizacje, czyli teatry, w których piloci wycieczek odgrywają swoje role).

Ujęcie trzech wspomnianych przeze mnie wymiarów ról, zaprezentowane zostało w Tabeli 5 poniżej:

Wymiar
Grupa społeczna
Znaczenie

(społeczność)

Oczekiwania
Społeczność
Jak piloci wycieczek powinni lub nie
społeczne;
lokalna/społeczeństwo
powinni postępować? Co jest ważne,
rola
(stakeholders)
wartościowe, niepożądane?
ogólnospołeczna

Wymiar
Środowisko fachowe
„Zasady gry” – czyli jak profesjonalista/
profesjonalny;
(business community)
osoba wykonująca zawód pilota wycieczek
rola

powinna bądź nie powinna się
profesjonalna

zachowywać
Kontekst
Organizacja (uczestnicy)

Normy i wartości organizacji dotyczące
instytucjonalny;

pożądanego i niepożądanego zachowania
rola

pilotów wycieczek znajdujących się w tej
organizacyjna

organizacji.

Tabela 5. Trzy wymiary roli społecznej pilota wycieczek

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Kostera, 1996, s. 128.

Zgodnie z tym co prezentuje autorka, trzy wymiary społecznej roli kierownika – co za

tym idzie analogicznie umiejscowione pilotów wycieczek, nie są oddzielne i nakładają się na siebie. Można je rozpatrywać z punktu widzenia znaczeń praktycznych, politycznych i/lub kulturowych. Ostatni aspekt będzie głównym punktem naszych zainteresowań.

Źródło: Zdjęcie wykonane podczas jednego z wywiadów w domu rozmówcy.

3.1 Rozmowy przy herbacie

Od kiedy pomysł na niniejszą pracę powstał, a dziedzina badań wciągnęła mnie bardzo mocno, każdego dnia, w najzwyczajszych nawet czynnościach myślałam o tym co powstaje, a dokładnie rzecz biorąc o badaniach, które wykonywałam. Potrafiłam zmywać i rzucać wszystko nagle, tylko po to aby dobiec do komputera po to i zapisać dwa zdania, które później mogłyby być na przykład tytułem rozdziału lub czymś innym niezwykle istotnym w pracy. Byłam bardzo mocno zaangażowana w badania i teren, a wykonywana praca była dla mnie zupełną nowością, która pochłonęła mnie na wiele miesięcy bez opamiętania.

Od początku czerwca 2009r do końca lutego 2010r przeprowadzałam z dużym zaangażowaniem i nieukrywaną satysfakcją wywiady niestrukturalizowane i niestandardyzowane. (Kostera, 2003). Był to mój niekwestionowany debiut w tej dziedzinie. Słowo wywiad znałam naturalnie, jednak nie zdawałam sobie sprawy jak obce jest mojej osobie i jak ciężka praca mnie czeka. Kierując się definicją Czarniawskiej, która charakteryzuje wywiad jako: „kierowana rozmowa, gdzie kierowanie jest uznane i zaakceptowane przez obie strony” (Czarniawska, 2002, s. 735, cytowana przez: Kostera, 1996) – przystąpiłam do pracy.

Rozmawiałam z 31 osobami, w tym dwie z nich nie były pilotami wycieczek zagranicznych, natomiast pracowały w znanej na polskim rynku firmie turystycznej i współpracowały, na co dzień z pilotami, rezydentami i przewodnikami. Zależało mi na rozmowach z nimi gdyż pozwoliło mi to spojrzeć na zawód pilota od strony organizatora imprezy turystycznej. Występujący również od wielu lat konflikt pomiędzy „panią z za biurka” pracującą w biurze podróży, a pilotem wycieczek, którego owa pani obsługuje i przygotowuje do wyjazdu, skłonił mnie do tego aby wysłuchać obu stron, zastanowić się i wyciągnąć wnioski z analizy materiału. Moich rozmówców mogę podzielić na osoby, które kiedyś miałam okazję poznać z racji pracy w tej samej branży oraz na tych, których widziałam po raz pierwszy w życiu. Muszę przyznać, iż lepiej wychodziły wywiady z osobami, które poznawałam dopiero podczas spotkania, których nigdy wcześniej nie widziałam, ani nie miałam okazji nic się o nich dowiedzieć. Wywiady ze zaznajomionymi pilotami wypadły dobrze, ale bez większych szczegółów, którymi to natomiast chętnie dzieliły się osoby nieznane przeze mnie dotychczas.

Podczas badań w terenie, świetnie sprawdziła się metoda „kuli śnieżnej” (Babbie, 2004), ponieważ nie było rozmówcy, który nie poleciłby mi kilku następnych, na następni

kolejnych, i tak dalej.⁹ Kontakty rosły w bardzo szybkim tempie, poznałam dzięki temu wielu ciekawych ludzi, niektórych młodych i dopiero zaczynających przygodę z pracą z turystami, niektórych ponad siedemdziesięcioletnich, weteranów obsługi ruchu turystycznego. Niektórzy z nich to sławni naukowcy, socjologowie, badacze i historycy, autorzy książek, opowiadań i podręczników dla studentów, które to chętnie wręczali mi z przemiłymi dedykacjami. Inni to pracownicy polskich firm, nie tylko turystycznych, traktujący ten zawód jako dodatkowy.

Spotykaliśmy się zwykle popołudniami, po naszych pracach i rozmawialiśmy czasami do późnych godzin wieczornych przy filiżance herbaty w pobliskich restauracjach w Centrum Warszawy. Z kilkoma pilotami spotykałam się w ich własnych domach i mieszkaniach, na ich wyraźne życzenie. Zwykle tłumaczyli to tym, iż tęsknią za domem i z racji chwili wytchnienia od podróżowania, nie chcą go opuszczać i zapraszają do siebie. Jeden wywiad przeprowadziłam przy pomocy programu Skype i kamery internetowej z pilotem na stałe

mieszkającym w Meksyku, trwał on 45 minut.

Jako metodę urzeczliwą wybrałam m.in. bycie cieniem, czyli shadowing. Udało mi się również towarzyszyć pilotom w dwóch wyjazdach do Paryża i do Berlina, gdzie mogłam być ich cieniem i obserwować ich pracę codziennie bez przerwy, jak również obserwować i notować zachowania uczestników owych imprez turystycznych. W wolnych od zwiedzania chwilach udawało nam się przysiąść na kawę i porozmawiać. Nasze rozmowy nigdy nie wymagały czytania pytań z kartki i kierowania specjalnymi regułami. Każdy z wywiadów ma charakter nieukierunkowany i osobisty, a zgodnie ze wskazówkami metodologicznymi, moja ingerencja w narrację rozmówcy była ograniczona do minimum (Kostera, 2003).

Wywiady trwały średnio około dwóch godzin. Najdłuższy liczy 3 godziny 15 minut, najkrótsze 30 minut. W materiale znalazły się również najkrótsze wypowiedzi, wtrącenia i luźne zdania wypowiedane przez pilotów, których spotykałam na masowych imprezach branży turystycznej, eventach, sejmikach czy wykładach na forach, trwające nawet 15 minut. Ci ostatni raczej nie byli nagrywani, ze względu na warunki panujące dookoła – zbyt duży hałas i gwar, nawet, jeżeli dyktafon był włączony, odtworzenie nagrania było prawie niemożliwe. Zapisywałam jednak ich wypowiedzi w dzienniku badacza i w notesach, które prowadziłam przez okres moich badań.

9Taka procedura doskonale sprawdza się w momencie kiedy rozmówcy są rozproszeni (tak jak w moim przypadku – nie przesadzając – po całym świecie) i kiedy trudno jest dotrzeć do poszczególnych uczestników. Od rozmówców bez problemu otrzymywałam telefony czy maile aby się z nimi skontaktować.

50

Wszyscy rozmówcy wyrażali zgodę na nagrywanie ich wypowiedzi na dyktafon i na wstępie rozmowy, zawsze byli zaznajamiani z rodzajem mojej działalności oraz jej celem, a także z tematem pracy magisterskiej. Informowałam ich również na początku wywiadu, że ich nazwiska nie zostaną użyte w pracy, co też się stało – w pracy używam zmienionych imion. W niektórych przypadkach mogłam zauważyć, iż świadomość ich anonimowości dawała im pewien komfort.

Alicja: Dobrze pani Karolino, że tak będzie [anonimowo]. Ja należę do osób jak to mówią... prosta baba jestem, dość wyszczekana i wie pani... ja nie owijam w bawełnę. Zresztą, jaki by to miało sens kłamanie czy mówienie półprawdy? Żadnego. Tak, więc fajnie, że będę pomocna, ale anonimowo. W ogóle wolałabym się nie słyszeć po nagraniu nawet na to, to [wskazuje na dyktafon]. Strasznie głupio się siebie słucha!

Wywiady przeprowadzane były od początku do końca, czyli do momentu, aż oboje z rozmówcą uznawaliśmy, iż temat zostały wyczerpane na ówczesną chwilę. Bardzo często zdarzało się jednak, iż piloci dzwonili do mnie lub pisali maile, gdyż przypomniało im się coś

bardzo istotnego. Stanowiło to dla mnie doskonałe uzupełnienie materiału.

Mail z dnia: 13.07.2009r:

Witam Pani Karolino!

Piszę w nawiązaniu do naszego sobotniego spotkania z ubiegłego tygodnia. Po pierwsze zostawiła pani u mnie swój piękny parasol. Ale to nie takie ważne, o czym chcę powiedzieć w tym mailu. Zupełnie zapomniałam pani opowiedzieć jak poznałam mojego męża pilota, podczas jednej z wypraw na Machu Pichu w Peru. Proszę do mnie przyjechać na herbatę po pracy, jestem dyspozycyjna właściwie codziennie, tylko proszę wcześniej zadzwonić. Może to będzie pomocne do pani pracy?

Pozdrawiam

Oliwia

Poza stranskrybowanymi wywiadami, dysponowałam materiałami pomocniczymi w

głównej mierze od samych pilotów, wykorzystywanymi w ich pracy (takie jak np. wzór legitymacji pilota, vouchery, umowy o udział w imprezie, programy i inne). Podczas opracowywania i merytorycznej segregacji wywiadów, w dużej części opierałam się na proponowanej przez teorię ugruntowaną procedurach kodowania (Konecki, 2000). Potraktowałam ją jednak jedynie jako metodą służącą uporządkowaniu i segregacji. Nie był to

jeden z etapów mający na celu wygenerowanie teorii, gdyż cel pracy bliższy był etnografii.

Chciałam zrozumieć uczestników kultury (czyli pilotów wycieczek turystycznych) z ich

własnego punktu widzenia (Prasad i Prasad, 1999, cytowani przez: Kostera, 2003, s. 42).

51

W opowieści pilotów można było zaśluchiwać się i zatracać w nich bez końca. Każdy z nich to inna, przeciekawa osobowość, wnosząca bardzo dużo do niniejszej pracy. Wywiady te traktuję jako początek moich badań zawodu pilota wycieczek oraz innych pokrewnych zajmujących się bezpośrednią obsługą turystów i pragnę rozszerzyć je w najbliższych latach. Pracę w terenie wspominam jako najmilszą część powstałej pracy magisterskiej.

Piloci, z którymi rozmawiałam i którzy udzielili mi wywiadu zostali przeze mnie nieformalnie podzieleni na dwie grupy. Pierwsza z nich to ci, z którymi kiedyś już miałam okazję się spotkać i poznać. Jestem zobowiązana zaznaczyć w tym miejscu, iż pracuję w turystyce jako organizator imprez turystycznych od kilku lat, wobec czego świat pilotów i rezydentów nie jest mi obcy. Swoje rozmowy zaczynałam, więc od znajomych, którzy później polecali mi kolejnych, a ci kolejnych pilotów. Co jest warte podkreślenia, wywiady ze znajomymi pilotami były w moim odczuciu mniej ciekawe i wręcz czasem sprawiały wrażenie nie do końca szczyrych. Nie wiem do końca na ile moje odczucia były trafne, miałam jednak wrażenie, iż nie chcąc sobie zaszkodzić, na wszelki wypadek nie mówili o wszystkim. Takich osób było pięć, a więc większość moich rozmówców to osoby dla mnie zupełnie nowe. Pewne pytania jednak, łatwiej było zadać właśnie tym pilotom, których znałam rok niż tych, których znałam godzinę.

Przez kilka dni prowadziłam obserwację uczestniczącą w znanym w Polsce biurze podróży, organizującym wyjazdy do wszystkich zakątków świata. Obserwowałam tam pilotów przychodzących na tzw. odprawy przed wyjazdami na imprezy oraz osoby, z którymi współpracowali – czyli panie z biura. Dzięki nim, dowiadywałam się wszystkich plotek o moich przyszłych rozmówcach (np. Dorota bita przez męża). Przeprowadziłam też i z nimi dwa wywiady. Bardzo ciekawe były relacje, które zaobserwowałam pomiędzy pracownikami działu, a pilotami, którzy przychodzili odprawić się czy rozliczyć z imprezy, którą pilotowali. „Panie za biurkiem” - bo tak są nazywane pracownice działu produktu turystycznego w firmach, obsypywane były prezentami z krajów, z których wróciły właśnie pilotki – drobiazgi, pamiątki, czasem alkohole. Uśmiechom i komplementom nie było końca. Gdy drzwi zamykały się, a za nimi stawała pilotka czy pilot, zaczynało się marudzenie i narzekanie:

jakie one są straszne te nasze gwiazdy (Bernadetta)

– to było najczęściej używane stwierdzenie.

Drugą grupą byli piloci, których poznałam dzięki wywiadam. Po kilku niespełna rozmowach z zaznajomionymi pilotami, zapragnęłam poznać nowych ludzi, usłyszeć coś innego, dowiedzieć się jak to jest w innych firmach turystycznych. Nie wiele się to wszystko

52

zmienia, co się okazało z wywiadów jednak były one w moim odczuciu o wiele bardziej

ciekawe, czasem nawet szokujące.

Uczestniczyłam również w kilku eventach i imprezach dla pilotów i rezydentów

znanych firma turystycznych, gdzie dyktafonem w rękę przemierzałam korytarze klubów

nocnych w poszukiwaniu czegoś. Zapisywałam w notesie badacza i nagrywałam luźne

rozmowy z napotkanymi pilotami podczas imprez firmowych oraz podczas Targów TT

Warsaw, Targów w Poznaniu Tour Salon, gdzie mieli swoje stoiska piloci i próbowali się

wypromować.

Wszystkich moich rozmówców dokładnie opisywałam w notesie badacza oraz przeprowadzałam dokładny wywiad. Poniżej prezentuję wzór jednego z pierwszych wywiadów:

Maria

Data i miejsce wywiadu: Restauracja KFC, 15 Czerwca 2009, godz. 18:30.

Był to mój jeden z moich pierwszych wywiadów. Jak tylko zapoznałam się z literaturą obowiązkową otrzymaną od promotora, zabrałam się za przygotowywanie pomocniczych pytań, których lista osiągnęła rozmiar 3 stron A4. Stresowałam się. Wywiad zaliczam jednak do bardzo udanych, pomimo mojej niekompetencji. Specjalnie wybrałam tę pilotkę, gdyż wiedziałam, że mnie „zagada”. Lubi dużo mówić, czasem nie na temat, czasem to jest irytujące, jednak wnosi dużo w moją pracę i bardzo ją urozmaica.

Tabela 6. Zapiski z notesu badacza, Maria

Magnolia

Data i miejsce wywiadu: Kawiarnia Coffe Heaven, Świętokrzyska. 9 Listopada 2009, godz. 19:00.

Przede wszystkim, to kolejna pilotka, która wita mnie ze szczerym i szerokim uśmiechem. Daje mi wycinki z gazet, które zbierała przez ostatnie 3 tygodnie, bo tyle minęło od mojej prośby o udzielenie wywiadu – wycinki dotyczą zawodu pilota i turystów oraz ich zachowania podczas wyjazdów za granicę. Jest zdenerwowana, widać, że dyktafon bardzo ją stresuje. Chce abym pytała ją o coś, wyłączyła dyktafon na czas, kiedy ona się zastanowi nad odpowiedzią i włączała go, podczas gdy jej wypowiedź będzie płynna – jak sama ja określa. Próbuję ją przekonać, że to tylko luźna rozmowa, żeby mówiła swoim, swobodnym językiem. Prosi mnie: "Przeczytaj mi przykładowe pytanie, zadaj mi je, a ja się zastanowię i wtedy włącz. Co to w ogóle będą za pytania, jakiego typu? No czytaj mi pierwsze"

Tabela 7. Zapiski z notesu badacza, Magnolia

53

Reszta rozmówców została opisana w moim notესie badacza podobnie. Zdając sobie sprawę, iż w tekstach etnograficznych mamy możliwość użycia wielu sposobów dla zachowania anonimowości rozmówcy, wybrałam jeden z nich – nadanie pseudonimów. W pracy postanowiłam wyszczególnić jedynie fikcyjne imiona moich rozmówców oraz prawdziwy wiek. W niektórych przypadkach dokładny wiek oraz imię nie jest zostało poznane, wówczas rozmówcy mają nadany sam pseudonim, na przykład: Globtroter i orientacyjny wiek, na przykład: około 42 lata. 10

W swojej pracy zastosowałam również shadowing (Kostera, 2003) – metodę, która według mnie daje bardzo duże możliwości badaczom i szczyli się wielkim potencjałem. Byłam cieniem Andrzeja podczas wyjazdu do Paryża, przez pięć dni. Momentami zamieniałam się w niemalże Sherloka Holmesa, kiedy Andrzej spotykał się ze znajomymi pilotami, a ja nastuchując notowałam:

Znajoma Andrzeja (pilotka) w Restauracji Flunch, Paryż dn. 3 Września 2009: Andrzejku, rób tak aby się nie narobić... przecież wiesz z czego możesz mieć pieniądze i dobrą prowizję, po co ty ich po tych darmowych muzeach ciągasz. Mam dla Ciebie świetną fuchę!

Tabela 8. Zapiski z notesu badacza podczas podróży do Paryża, wrzesień 2009. Shadowing

W okresie późniejszym, zebrany w ten sposób materiał okazał się niezmiernie przydatny i pokazał wiele ciekawych stron pracy pilota wycieczek, których z wywiadów nie dowiedziałabym się raczej na pewno.

3.2 Pilot wycieczek i jego rola profesjonalna

W rozdziałach początkowych przedstawione zostały niezbędne pojęcia turystyczne wprowadzające czytelnika do tematu związanego z pilotażem wycieczek. Kilka definicji, które przytoczyłam powinny w sposób jasny zobrazować ten zawód. Nie umiałabym jednak zostawić czytelnikowi samych suchych definicji i książkowych przypisów, z których to miałby dowiadywać się o tym zawodzie. Jestem zdania, że nikt tak dobrze nie opisał swojego

10 Załącznik 1 – Opis rozmówców.

54

zawodu jak osoba wykonująca go i nikt nie przedstawi tak doskonale różnych punktów widzenia jak sami piloci, zapytani o to: kim jest pilot wycieczek?

Magnolia: Jest wszystkim, pilot jest po prostu wszystkim. Trudno jest powiedzieć kim jest, łatwiej kim nie jest. Jest kierownikiem grupy, jest przewodnikiem nieoficjalnie, ale niestety jest czasem potrzeba taka że nim być musi, bo akurat nie ma takiej możliwości, żeby wynająć. Jak np. w Londynie... no to czasem nie ma takiej możliwości żeby go wynająć przewodnika, ja opowiadam o zabytkach tylko z autokaru, bo nie mam na więcej czasu. Więc czasami jest tak... no oczywiście opiekunem, jestem.. i tutaj są różne sytuacje kiedy ktoś zachoruje, kiedy się zgubi, kiedy jest gdzieś w szpitalu nagle bo i takie przypadki się zdarzały, oczywiście no jaka jest moja rola? No przede wszystkim reprezentowanie na zewnątrz biura wobec klienta, dopilnowanie żeby wszystkie świadczenia, które opłacił żeby były zrealizowane, żeby potem nie było skarg i roszczeń, przede wszystkim to. Oczywiście jestem odpowiedzialna za realizację programu, przecież to jest chyba najważniejsze. Tutaj no wszystko zależy od pilota, wszystko.

Na to samo pytanie, odpowiada lekko zmieszana Barbara:

Barbara: Definicja zawodu pilota wycieczek? No proszę bardzo. Jestem zaskoczona... Jakby to... Jest to osoba, która musi mieć odpowiedni uprawnienia, których uzyskanie nie jest najprostszą rzeczą, może było prostsze wtedy, kiedy ja je uzyskiwałam niż teraz, bo to nie był egzamin państwowy, 15 lat temu. Później musiałam go jednak regularnie powtarzać w miarę jak zmieniały się władze w naszym kraju i jednocześnie inne władze wydawały uprawnienia. Czyli zawód taki jak inne... Uzyskany, nie w wyniku studiów czy szkoły, tylko kursu pilotów wycieczek.

K.D: Czyli to opis od strony formalnej. A w kilku zdaniach, czym się trudzi pilot wycieczek?

Barbara: No to jest... Kompleksowa opieka uczestników wycieczki, odpowiedni warsztat historyczny przekazywany turystom, czyli wiedza na temat wszystkiego co odwiedzamy i co nas otacza... Opieka, to przede wszystkim, tak. Pomoc turystom, dyspozycyjność właściwie non stop. Tłumaczenie z języka obcego na

Polski różnych zagadnień, jeżeli nie rozumieją. Słowem, taka prawa ręka każdego turysty, pomocna dłoń.

Z kolei dużo młodszy i mniej doświadczony od poprzedniczek – Agustin, zapytany przeze mnie o swój zawód, opisuje go następująco:

Agustin: Tak jak mówię w autokarze, w pierwszej chwili... w pierwszej linii jestem organizatorem - dopinam technicznie całą wycieczkę, aby program był zrealizowany prawidłowo, w dalszej mierze jestem...ehm takim przewodnikiem też po miejscach, w których się znajdujemy oraz animatorem grupy yyy... no i ostatni punkt to taki opiekun sensu stricte gdyby coś się stało, była potrzebna jakaś pomoc medyczna czy jakieś inne wypadki losowe no to jestem też tutaj jako taka osoba odpowiedzialna za tę sferę (...). To jest 24h/dobę praca. Zawsze na początku wycieczki telefon komórkowy podaję też do mnie... no i zawsze kontakt jest. Spotykam się z opiniami... z perspektywy turysty wiesz, to może wyglądać to tak, że mam pracę marzeń, że jest

55

wszystko po prostu cudownie i pięknie i wszyscy... no tylko pozazdrościć... Mogą mi zazdrościć, rzeczywiście. I z perspektywy podróżującego, wygląda to też, że mamy fajną wycieczkę i ja mam fajną pracę i jest wszystko fajnie. Ale ludzie generalnie nie widzą na dobrą sprawę, co za tym stoi, że... ty generalnie pociągasz za wiele sznureczków, o czym ludzie generalnie nie wiedzą, bo ty działasz w tle po prostu żeby wszystko ładnie pięknie wyglądało, tak... no i właśnie dobry pilot, według mnie to właśnie tak organizuje imprezę, że nie widać tego nakładu pracy ponieważ masz to już tak tam wszystko opracowane i dopracowane, że wychodzi tobie to bezproblemowo, także ludzie, turyści tego nie widzą.

Najstarszy z kolei wiekiem oraz stażem pracy Marian opowiada, o swoim zawodzie i definiuje go w sposób dość podobny, aczkolwiek pokazujący kolejne nowe spojrzenie na profesję:

Marian: Drogie dziecko... to jest zawód z pasją, ale najtrudniejszy na świecie, wiesz mi lub nie. Jako pilot odpowiadasz, bowiem za wszystko, czyli za to co robi biuro na przykład. Za hotele jakie ci dadzą, za ewentualnych przewodników, o ile sama nim nie jesteś bo tego wymaga sytuacja... a przecież ustawę znasz, jak ty po turystyce jesteś i teraz to zarządzanie to tam jest dużo praca, ale wiesz tak to jest jak być czasem nie powinno... Ja jestem pilot, przewodnik, animator, siedem w jednym. Myślę, że to tylko u nas tak... Albo za autokar też, wiesz... na co ty nie masz generalnie wpływu, bo ty dostajesz to, zastajesz taki stan, jedziesz do tego hotelu bo... no, bo taki hotel zakontraktowało biuro, jedziesz z takim autokarem, bo... taki biuro zakontraktowało, także ty musisz jakby to tak wszystko nakręcać turystom, że to jest wszystko pięknie zgrana całość i jest wszystko doskonale funkcjonujące. Najlepiej jeżeli coś nie do końca sprawnie i fajnie funkcjonuje, to najlepiej...

zadaniem pilota wtedy jest aby retuszować pewne rzeczy. To musi wszystko być tak przedstawione aby wyglądało, że tak miało być od początku, rozumiesz? To moja rola. Oczywiście pewnych rzeczy nie da się ukryć, jak jest na przykład awaria autokaru to ludzie widzą, co się dzieje to ja tego nie ukryję, ale najlepiej to jakbym wtedy zrobił wszystko tak, jakiś dodatkowy fakultet coś, żeby oni nie zauważyli tego. No ale czasem jak mówię nie da się ukryć i widzą, że tam nie działa klimatyzacja czy koło się rozwaliło, to ja przecież ich nie będę wachlował i mówił, że to punkt programu czy nie będę udawał koła, rozumiesz. Jak coś wiem z wyprzedzeniem, że coś będzie nie tak to jestem w stanie z wyprzedzeniem zadziałać żeby grupa niekoniecznie w 100% poznała całą, prawdziwą historię, raczej tak to ukoloryzować i sprzedać, jakby tak właśnie miało być.

Próbując podsumować i wymienione przez moim rozmówców definicje, można zauważyć kilka istotnych punktów, które się rysują, ujmując zjawisko w pewną całość. Przede wszystkim piloci mówią o swoich obowiązkach stawiając je na najwyższym szczeblu definiując swoją pracę. Jest to zgodne z tym co mówi ustawa o usługach turystycznych.

Wszyscy piloci podkreślają jak ważne są w przypadku ich pracy obowiązki opiekuńcze.

Należy więc zauważyć, iż mają właściwie nienormowany czas pracy, gdyż podczas imprezy turystycznej muszą być dyspozycyjni przez 24 godziny na dobę. Oznacza to możliwość kontaktu z pilotem, jeśli zajdzie taka potrzeba o każdej porze dnia i nocy. Grupa powinna

56

zawsze wiedzieć gdzie znajduje się pilot, znać numer telefonu oraz pokoju w którym mieszka podczas pobytu z turystami.

Podkreślają również, iż ich zawód jest trudny i tylko osoby o mocnych nerwach i siłach psychofizycznych dadzą radę przetrwać.

Irmina: Czasami jak jadę na długą wycieczkę i wycieczka trwa 23 dni, jest trzydzieści

-parę osób, to tak średnio rzecz ujmując, każdego dnia jeden ma dzień kryzysowy, a ty nie możesz mieć. Nie obchodzi ludzi to że jestem zmęczona, mam dla nich być i koniec. Wiesz, to że gdzieś byłam na wycieczce, to ja rozumiem że ich nie obchodzi, bo to my się podejmujemy tej pracy i wiemy czy w ciągu doby nasz organizm się zregenerował, czy jak dziś wrócimy z Maroka to jutro możemy lecieć do Chin, to nasza decyzja i ludzie nie mogą być zasypywani naszymi pretensjami, że jesteśmy zmęczeni. Ale ludzi nie obchodzi, że na przykład no jesteś już... założmy wstajesz razem z nimi o 5:00 - 6:00 i gdzieś tam do godziny 20:00 - 21:00 ciągle coś tam opowiadasz, mówisz. Jak na chwilę przestajesz na przykład mówić, to zaczynają ciebie pytać i Ty nie możesz powiedzieć, że zamknęłaś biuro, że teraz jest przerwa na odpoczynek, wolne... i paradoksalnie jeszcze wiesz, ja zawsze mówię tak, paradoksalnie: im jesteś lepszy tym masz mniej czasu dla siebie, dlatego że wiele osób naprawdę z dobrego serca zapraszają Ciebie na rozmowę, czy tam ewentualnie kawę, nawet na piwo no założmy... i w sumie no nie bardzo możesz odmówić, bo poniekąd raniśz dobre serce turystów, szczególnie kiedy impreza trwa dłużej, więc tak naprawdę oni są na tej wycieczce, 7 dni, 14 dni, a Ty nie raz pół roku i wiesz każdy stara się być dla Ciebie miły, bo Ciebie akceptują, kupują Ciebie i chcą z Tobą jeszcze więcej przebywać, no ale oni później wyjeżdżają, mają odpoczynek po takiej wycieczce, a Ty musisz właśnie dla następnej grupy być świeża, nie możesz użyć argumentu że ja już jestem na dziesiątej wyprawie i dajcie mi spokój, no nie możesz tak powiedzieć.

K.D: Czyli pilot musi być dla turystów 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu – jak infolinia? [śmiech]

Irmina: [śmiech] Dobre porównanie! No cóż... Pilot jest dyspozycyjny 24h na dobę, a pracuje naście na

dobę... ja tak bym to ujęła.

Nigdzie jednak, w żadnej umowie, którą podpisują piloci z biurami, które ich

zatrudniają nie ma zapisu, że muszą być dyspozycyjni właściwie całą dobę dla swoich klientów. Są więc również w pewnym sensie usługą, za którą klienci płacą i od której wymagają pewnym konkretnych działań. Często zapominają, że ta „usługa” to zwykły człowiek.

57

3.2.1. Egzaminy, specjalizacje, kursy i kursiki

Zgodnie z uchwaloną przez Sejm RP Ustawą o usługach turystycznych, aby zostać pilotem wycieczek krajowych i zagranicznych, należy zdać egzamin państwowy w Urzędzie Marszałkowskim, prowadzony przez Wojewódzką Komisję Egzaminacyjną. Oprócz tego, zgodnie z art. 22 ustawy, owe uprawnienia otrzymują tylko osoby pełnoletnie, które

ukończyły szkołę średnią, nie są karane i posiadają stan zdrowia, który umożliwia im wykonywanie tej pracy. Artykuł ten mówi, o jeszcze jednym ważnym punkcie, jakim jest odbycie szkolenia teoretycznego i praktycznego oraz zdaniu egzaminu. Licencja jest bowiem niezbędnym warunkiem wykonywania tej pracy. Dodatkowe kursy i specjalizacje jakimi piloci wycieczek są zainteresowani aby pogłębiać swoją profesję, podejmowane są już po zdaniu egzaminu właściwego.

Jednak, nie wszyscy piloci, z którymi miałam przyjemność rozmawiać, posiadali owe

uprawnienia. Jeden z moich rozmówców od siedmiu lat pracuje w biurze turystycznym i dorabia jako pilot wycieczek, bez legitymacji i odpowiednich uprawnień, natomiast jest w trakcie robienia kursu.

K.D: Jak to? To tak można? Nie zdać egzaminu i dostać grupę... to duża odpowiedzialność.

Adam: Oczywiście, że tak. Ale to tak samo odpowiedzialna praca jak każda inna. Rozumiem, że gdybym był lekarzem i miał przeprowadzić operację wyrostka robaczkowego i nie miał uprawnień... to mógłby być problem.

K.D: Ja to widzę podobnie.

Adam: [śmiech] Tak, bo to jest podobne. Tylko gdybym wyciął tych ślepych kiszek nie wiem ile w życiu, to już by mi było obojętne czy mam papierek czy nie. Kwestia tylko tego co za to grozi jak cię nakryją. Rozumiesz? Jeśli wykonuję już ten zawód od tylu lat, jeżdżę z grupami, prowadzę biuro podróży właściwie, to ja znam ten biznes. Zapisalem się na kurs i robię go ale ja najzwyczajniej w świecie nie mam czasu na to. Uważam to zresztą za dziwne wymogi. Taka osoba jak ja jest o wiele bardziej godna zaufania niż świeżak od razu po kursie. Ja sobie poradzę ze wszystkim już, a on z niczym... jeśli coś będzie nie według planu to on leży, a ja mimo że bez papióreczków, kursików, legitymacyjek... ja wiem co robić.

Co za to grozi? Po rozmowie z Magnolią, mogłam dowiedzieć się więcej na temat

egzaminów od strony Komisji, gdyż regularnie w niej zasiada i egzaminuje kandydatów na

pilotów. Rozwiata również wszelkie wątpliwości na temat czy warto czy nie mieć

uprawnienia i podchodzić do tematu przepisowo:

58

Magnolia: Jestem w komisji egzaminacyjnej. To moje kolejne zajęcie, taki odłam od tego, co wiesz już... Czyli od zwykłego pilotowania. W komisji egzaminacyjnej są ludzie jakby z różnych środowisk. Czyli ze środowiska pilotów... czyli jakby Urząd Marszałkowski prosi o wydelegowanie kogoś, kto jest praktyczny, kto pracuje w tym zawodzie no i ma doświadczenie. Są ludzie, którzy... wykładowcy, z kursów, ludzie, którzy prowadzą biura podróży i są związani z turystyką, wykładowcy uniwersytetów... sztuka, geografia, rozumiesz.... Faktem jest, że nasze

stowarzyszenie¹¹ dopominało się wręcz żeby brać udział w takich egzaminach, ponieważ co może wiedzieć o pilotażu pani, która siedzi za biurkiem prawda...

najlepiej wie pilot, który ma doświadczenie. Także na praktycznych egzaminach my jesteśmy bardzo, bardzo pomocni. Są trzy części egzaminu, ja jestem w każdej. Pierwsza część egzaminu to są testy, czyli normalne pilnowanie żeby nikt nie ściągał, później poprawianie błędów, praca w komisji jakby... jest tego dużo. Ostatnio zdawało 120 kandydatów no to jest dużo później poprawiania... i tego samego dnia trzeba sprawdzić i poprawić, żeby tego samego dnia było wiadomo, kto zdał a kto nie, kto ma przychodzić następnego dnia na ustny a kto nie. To kwalifikuje jakby, ten test do następnego etapu, czyli ustny. Później jest ustny, no to geografia, jest coś z przepisów z ustawy, coś z praktycznego, praktyczne pytania.

K.D.: Dużo oblewa pani kandydatów? [uśmiech]

Magnolia: Muszę powiedzieć, że jest dużo kandydatów bardzo dobrze przygotowanych. Ja myślę, że większość z nich, teraz, to są absolwenci szkół turystycznych. Oni mają no jakby łatwiej, bo przez trzy lata obcuja ze zwrotami i słownictwem fachowym, turystycznym, a później robią kurs czy uczelnie w ramach specjalizacji oferują. Prawdopodobnie oni mają w obowiązku skończenie jakiejś specjalizacji. Kiedyś było inaczej, trzeba było się na ten kurs zapisywać, często godziny nieba rdo pasowały i finansowo nie było jakoś łatwo, bo ten kurs to około 1200zł kosztuje, więc nie każdego stać, nie każdego. I jeżdżą później tac bez uprawnień i legitymacji. Ja to w ogóle nie wiem kto takie barachło za przeproszeniem zatrudnia! Mogą mu cofnąć możliwość wykonywania tego zawodu nawet do końca życia, jak się coś stanie, a on nie będzie miał dokumentów. Co będzie znaczyło, że nie jest pełnoprawnym opiekunem. Do tego kary finansowe i różne takie.

K.D: Rozumiem, czyli nie warto jest ryzykować.

Magnolia: Absolutnie nie! No, a sam egzamin i komisja cóż... no komisja jest uśmiechnięta, miła. To nie jest w naszym interesie żeby oblewać. Życie zweryfikuje tych pilotów. No, ale wiesz, jak mi radosna i uśmiechnięta dziewczynka przychodzi i mówi, że ona nie wie, co to jest voucher... no to niestety. Bez przesady jak to mówię, bez przesady. Tak jak mówię, większość robi, bo jest w szkole turystycznej no i wydaje mi się, że to jakby wykładowcy ich pchają czy może jest to obowiązkowe, a później nie jeżdżą. Ale czy dużo oblewamy? Nie, muszę powiedzieć, że ostatnio, byłam... w październiku i z mojej komisji, ja miałam 35 osób które zdawało, muszę powiedzieć, że 80% to byli ludzie z samymi piątkami. Ale to tylko my tak mieliśmy. W

11Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek Krajowych i Zagranicznych.

59

następnych komisjach pamiętam, że było tak, że ktoś przyszedł, zobaczył pytania i zrezygnował, ktoś nie przyszedł na egzamin, ale to są jakby procentowo... 2%.

K.D.: A czy trudny jest ten egzamin teraz?

Magnolia: Czy trudny jest? No wszystko musisz wiedzieć w sumie, jest dużo materiału i nie wiadomo, z czego zapytają. Może być savoir vivre, geografia, na przykład zabytki Norwegii i może być trzecie pytanie na przykład mniejszości narodowe i etniczne w Polsce... albo coś z ustawy. Mózg musi pracować szybko, sprawnie. Do tego oceniana jest osobowość.

Informacje te uzupełnia Oliwia, również zasiadająca w Komisji Egzaminacyjnej.

Opowiada ona ciekawe historie dotyczące osób ubiegających się o nadanie uprawnień

pilockich. Materiał ten w szczególności stanowi ciekawe uzupełnienie poza oficjalnymi

wymogami stawianymi kandydatom na pilotów wycieczek, o których można przeczytać w

wielu poradnikach, podręcznikach, książkach czy chociażby ustawach.

Oliwia: Łatwo nie jest, ale też pamiętam, że dziewczyna wylosowała pytanie o Świętach Wielkiej Nocy w Polsce i wyobraziła sobie, że nie miała pojęcia. No wiedziała, że coś... że pisanki, że zajac, że jajka i tak dalej, ale nie wiedziała nic poza tym i pamiętam, że zaczęła słowami: Drodzy Państwo, ja nie będę Państwu mówić o Wielkanocy w Polsce, ja mam coś lepszego! Opowiem Państwu jak to jest w Afryce, jak się obchodzi święto... i tu wiesz nie pamiętam, ale zupełnie nie na temat, zupełnie. Uśmieliśmy się, ale zdała na piątkach, bo miała charakter i umiała się nam sprzedać. Z drugiej strony czasem myślę, że to takie dziwne i odpowiedzialne. Jest nas tylko czwórka a mamy decydować o losach jakichś ludzi. Czasem to ich największe marzenia, chcą je spełnić... praca marzeń, jak to mówią. A my ich oblewamy, załamują się i nie wiadomo co... A czasem, ktoś wylosuje taki łatwy zestaw, nauczy się po łebkach i akurat prosty zestaw, taki, jaki umie i mu pasuje, a kompletnie się do tej pracy nie nadaje, gubi się później i turystów przy okazji, no a my cóż no nie wiemy, co i jak. Ale nie wymyślono lepszego sposobu, żeby przeegzaminować ludzi, niż ten trzydniowy egzamin. Na razie trzymamy się tego, pewnie lada dzień znów coś wymyślą nowego, ustawy jakieś... przepisy.

Wiedzę na temat egzaminów uzupełnia jeszcze Magnolia, to kolejny przykład i opis

tego jak jest w rzeczywistości na egzaminie – nie jak opisuje podręcznik. Pilotka przekazuje

informacje o tym jak ona czuje się w roli egzaminującego i jak ocenia kandydata.

Magnolia: Zdarza się, że ktoś tak: losuje jedno pytanie, nie... nic nie wie, drugie nic nie wie, a trzecie zaczyna się jąkać, płatać, no to już w ogóle dyskwalifikacja następuje. Ja miałam osobę która przeczytała jedno, drugie i trzecie pytanie i powiedziała, dziękuję poddaję się i wyszła, takie miałam osoby, które po prostu powiedziały... no nie ten. Albo też są takie osoby które po trzy cztery razy już zdają i się je pamięta, no ale jak nie wiedzą po raz kolejny podstawowych rzeczy... Przykro mi, przeżywam to później. Ja nie pamiętam jak to było u mnie jak zdawałam, to już było tyle lat temu, ale za pierwszym razem. Ale to był taki stres potworny... Gdybym wiedziała, że nie ma się czego bać... wtedy się bałam, stres jak nie wiem, ale przecież

60

nic się nie stanie jak się nie uda, można kilka razy zdawać. Tylko to kwestia jakaś finansowa, nie pamiętam już teraz ile to kosztowało.

Prześledzone zostały wypowiedzi egzaminujących. Nie mogłabym nie zapytać

zdających, nie tylko młodych, którzy podejmowali walkę z egzaminem w stosunkowo

niedalekim czasie, ale też i tych starszych wiekiem i doświadczeniem pilotów. Z punktu

widzenia zdającego, sprawa wygląda tak jak opisuję ją Halina:

Halina: Pamiętam jak na egzaminie przewodnickim... pamiętam, jaki ja miałam stres. Przewodnicki to tak samo zdaje Pani jak pilocki, ale jest trudniejszy. Przecież to jest i architektura i jest wiedza o... mnóstwo! Ja przez wiele miesięcy chodziłam na wykłady przecież! Także on się zaczął w listopadzie chyba... na początku listopada...

a w maju zdawałam egzamin... jakoś tak. I ja wiem, co czują ci ludzie, bo tego było tyle, że jak przyszedł egzamin to ja po prostu byłam w szoku, ja nie wiedziałam, co...

jak się tego uczyć i czego. I tutaj jest... ja powiem tak, że jak nie odpowiesz na jedno pytanie to wiesz, jakoś tam się ciągnie, jakoś tam się wiesz naciąga żeby, żeby... no nie pasowało Ci to pytanie, nie musisz tego wiedzieć, no ja rozumiem. A inne znasz, na inne znasz odpowiedź, to wtedy wyciągają Cię.

Piloci, z którymi rozmawiałam to w większości osoby z wyższym wykształceniem,

jednakże zdarzają się również i tacy, którzy posiadają wykształcenie średnie. Każdy z nich

zna przynajmniej jeden język obcy biegle, posiadając tym samym zdany państwowy egzamin

i wpis do legitymacji pilota wycieczek potwierdzający znajomość języka obcego. Każdy z

pilotów, specjalizuje się w geografii turystycznej świata, w wybranych przez siebie

kierunkach. Większość z nich w Europie, posiadając ogromną wiedzę na temat państw, które

odwiedzają ze swoimi turystami, którą stale pogłębia.

Michalina: Wiesz jak to jest... młodzi, to pędzą na zabicie karku. Chętni są i żądni wiedzy to i te kursy różne kończą i uprawnienia różne zdobywają. Mnie się już nie chce w to bawić, ale to jest potrzebne, bo wszystko się zmienia i... jakby wszystko to idzie do przodu i jak stoisz w miejscu to jakby się cofasz, bo to jest prosty rachunek – jak ja stoję, a inni idą w przód to ja się faktycznie cofam i mnie nie chcą już na rynku zatrudniać. Wiadomo, że mój jeden angielski to jest nic w porównaniu z tym co te dzieciaki teraz potrafią.

Piloci uważają więc dokształcanie się za niezbędne aby „przetrwać” na rynku pracy, a młodszy sądzą iż jest to obligatoryjne aby tę pracę po prostu dostać:

Adam: Mam dużego farta, bo wychowałem się w Brazylii właściwie, mówię po portugalsku, hiszpańsku, angielsku, rosyjsku trochę też i podstawy znam francuskiego... to znaczy w sumie miałem dziewczynę z Francji, ja się dogaduję bez problemu tylko gramatyka nie bardzo... [śmiech i zakłopotanie]

K.D: To imponujące, jestem pod wrażeniem. Czy to Ci pomaga w twojej pracy?

61

Adam: Wiesz, ja nie biorę tego wszystkiego tak mocno na serio. Ja dopiero idę na studia, bo rok przebalowałem powiem szczerze, a tego pilota to zrobiłem od tak sobie. Ja wiem, że jestem leniwy, ale to jest taka fajna praca... Mam na myśli to, że ja naprawdę mam szczęście, bo w zimie, o tak jak teraz... Ja jadę na snowboard za chwilę do Val Thorens i mam opłacone i zapłacone za to. Chłopaków skrzyknąłem już i jest na serio fajny czas spędzony. Ja zrobię ten kurs pilota tylko i te wpisy z językami do legitymacji i nic poza tym, bo ja wiem, że ja tym biję na głowę innych.

Inne podejście do tematu ma Magdalena, która opowiada o swojej nauce i kursach

jakie przeszła aby być tym kim jest obecnie. Wszystkie te kwestie związane są na pewno z

różnymi osobowościami i ambicjami moich rozmówców. Każdy ocenia temat dodatkowych

kursów i specjalizacji bardzo indywidualnie.

Magdalena: Ja na stałe mieszkam w Meksyku, mam tutaj męża i dziecko i jestem bardzo szczęśliwa, ale pracowałam na to aby biuro z którym pracuje chciało mi aż tak zaufać.

K.D: Na czym polegała ta praca?

Magdalena: To była bardzo ciężka harówka, ciężka droga do przejścia, jakby. No więc, na pewno wiesz, że wszystko się zaczyna od egzaminu. W życiu... w całej mojej karierze naukowej, przez pięć lat studiów wyższych i dwa lata tutaj, w Meksyku, nie zdawałam niczego podobnego... nic tak trudnego jak egzamin na pilota wycieczek. Później robiłam kursy na incentive'y , na VIPy, na seniorów... Różne. Opłaciło mi się.

K.D: Możesz mi wyjaśnić czym są takie kursy?

Magdalena: No tak, to na incentive'y, czyli w sumie trochę połączone z VIPami, bo to zwykle biznesowe grube ryby przyjeżdżają, musisz wiedzieć jak obsługiwać takiego delikwenta, bo to nie jest taki nasz słynny Polaczek co to lubi zjeść i wypić. Tu masz sale konferencyjną, odpowiednie jakieś bankiety, inne... Nie mówię, że nie piją. Kiedyś nawet jeden poprosił mnie abym zamówiła mu panią do towarzystwa przecież na Mazurach jak z nimi byłam... Nie zapomnę tego nigdy! Później to się powtórzyło parę razy w sumie... Więc, no... nie mówię że to jest wpisane w obsługę takich grup [śmiech], ale różne rzeczy się zdarzają. Uczą Cię savoir vivre, bo czasem trzeba jeść piętnastoma widelcami z grupą, musisz się umieć zachować. Rozumiesz? To są takie specyfiki. Seniorzy też, no... musisz z taką grupą wyglądać niezbyt ładnie i najlepiej abyś była starsza i grubsza... To ciężko wyjaśnić, ale to jest psychologia pracy z takimi ludźmi sześćdziesiąt plus. Na tych kursach o, właśnie, masz psychologię, no i tam ci mówią, że senior źle się czuje jak obsługuje go taka super laska w obcisłych dżinsach i krótkim topie, bo czuje się... źle, smutny jest że już on tak nie wygląda. Dobrze jest się interesować wszystkim, polityką, wszystkim... żeby z nimi rozmawiać. Z nimi czy tamtymi, VIPami. Oni lubią jak masz swoje zdanie, lubią jak jesteś czytana, jak się z nimi kłócisz i możesz im powiedzieć inne stanowisko. Tego nie tylko na tych kursach uczą, ale też w sumie życie tego jakby uczy, nie?

62

Ciekawie wypowiada się także w temacie Agustin. Jest to zupełnie odmienne

stanowisko niż to przy którym obstaje Magdalena. Obie wypowiedzi jednak, skłaniają do

myślenia.

Agustin: Przecież, te kursy to jest pic na wodę i naciąganie kasy. Studiujesz?

K.D: Tak, kończę właśnie... prowadzę badania do pracy magisterskiej [śmiech]

Agustin: Fakt [śmiech]. Ale w czym rzecz... Lubisz te studia, podoba Ci się to wszystko co studiujesz? Nie masz czasem rzucić tego wszystkiego, bo co na każdym studiach mamy jakąś bezsensowną socjologię, psychologię... obojętne zarządzania psychologia, psychologia sportu, psychologia w turystyce – głupota.

K.D: No ja nie miałam teraz socjologii, ale chyba to w jakimś celu jest wykładane...

Agustin: No właśnie w jakim? Tylko dla papierka, żeby później skończyć te studia, mieć w CV wykształcenie, a o tych psycho- i socjo-badziwiach dawno zapomnisz, gwarantuję. Tak samo jest z dodatkowymi – dodatkowo płatnymi kursami. Ja nie inwestuję w nic poza językiem, bo w to warto. Ale kursy specjalistyczne, o nie nie nie. Nie dam się w to wrobić i złotówki na to nie wydám.

K.D: Nie uważasz, że możesz się tam czegoś więcej dowiedzieć, że może być ciekawie?

Agustin: Wątpię. Życie Cię uczy obsługi grup, nie kurs. To tylko robisz dla papierka i żeby się ładnie zaprezentować na rozmowie kwalifikacyjnej. Nic poza tym. Takie kursy to jest kolejne 1000zł w plecy, a szansa... albo raczej gwarancja, że to ci się zwróci nie jest stuprocentowa.

Piloci wycieczek bardzo różnie podchodzą do spraw związanych z „przyuczeniem” do ich zawodu. Niektórzy chętnie inwestują w kursy, dodatkowe szkolenia – dla siebie. Inni są całkowicie przeciwni, a jeszcze inni sądzą, że nie mają wyjścia, bo od tego uwarunkowane jest ich zatrudnienie:

Klaudia: Ja bez tego [kursów] to nie mam co nosa wyściubiać i CV wysyłać. Tylko się ośmieszę. Takie są realia, brutalne dość niestety.

Jedno jest pewne – aby być pilotem w świetle prawa potrzebna jest legitymacja, którą

otrzymuje się po przejściu odpowiedniego kursu. Nie wszyscy z moich rozmówców ją

posiadali, jednakże większość tak. Brak jej grozi karą oraz odebranie możliwości

wykonywania tego zawodu. Poniżej prezentuję wzór legitymacji pilota wycieczek:

Rys. 4 Wzór legitymacji pilota wycieczek

Źródło: Kruczek 2008, s. 321

Rys. 5 Wzór identyfikatora pilota wycieczek

Źródło: Kruczek 2008, s. 321

64

3.2.2. Prawa, obowiązki i odpowiedzialność

W ostatniej dekadzie ubiegłego wieku, nastąpiła istotna zmiana regulacji prawnych, które określały zarówno definicje jak i precyzowały obowiązki i zadania należące do wykonywanych przez pilotów wycieczek. Zmienił się nie tylko dotychczasowy podział na pilotów krajowych i zagranicznych, ale przede wszystkim, na osoby, które wykonują ten zawód, nałożono szereg nowych obowiązków.

Barbara: Zdałam egzamin i uzyskałam uprawnienia 15 lat temu. Później musiałam go jednak regularnie powtarzać w miarę jak zmieniały się władze w naszym kraju i jednocześnie inne władze wydawały uprawnienia. Ale to już nie były egzaminy za każdym razem powiedzmy merytoryczne, tylko powiedzmy coś skróconego, ale ze względu na te zmiany, następowała weryfikacja uprawnień pilotów wycieczek. Przechodziłam ją jeszcze po zdaniu kursu, egzaminów... przechodziłam ją dwukrotnie. W tej chwili są to uprawnienia państwowe, to już na szczęście nie muszę przechodzić, ale przechodziłam przez trzykrotną wymianę dokumentów na przestrzeni tych piętnastu lat. Ostatnia miała miejsce osiem lat temu.

Warto zauważyć, iż również po wejściu Polski do Unii Europejskiej, nastąpiło wiele radykalnych zmian dla pilotów wycieczek, polegających między innymi na wykonywaniu zadań pilota wycieczek przez osoby nie posiadające obywatelstwa polskiego.

Irmina: Nie należę do osób, które nie lubią lub boją się zmian. Nie jestem mocno konserwatywna, zwłaszcza, że po tych wszystkich rozsadach teraz obcokrajowcy... mam na myśli nie posiadający obywatelstwa polskiego piloci, mogą spokojnie u nas pracować i my przecież też. Jak ja znam niemiecki biegle to mogę w Niemczech być tamtejszym pilotem. No tylko, że to załatwianie i ta biurokracja, powtarzanie tych egzaminów – to mnie wykańczało nerwowo.

Obecnie, podstawowym aktem prawnym w omawianej dziedzinie, według którego działają i funkcjonują piloci wycieczek jest ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych. Jak już zostało wyjaśnione we wcześniejszych rozdziałach teoretycznych, za

pilota wycieczek uważa się osobę reprezentującą organizatora turystyki i towarzyszącą uczestnikom imprezy turystycznej, czuwającą nad sposobem jej wykonania oraz sprawującą opiekę nad uczestnikami. Mówi o tym ustawa o usługach turystycznych (art.3, pkt 7b).

Definicja ta konkretnie określa zadania pilota, do którego należy sprawowanie w imieniu touroperatora, opieki nad uczestnikami w niezbędnym zakresie, które wynikają z zakresu

całej imprezy, czuwanie nad sposobem wykonywania usług świadczonych na rzecz

65

uczestników oraz przyjmowanie od nich reklamacji, jeżeli coś jest niezgodne z ich

oczekiwaniami lub w przypadku jej niezłażenia, niezwłoczne przekazanie jej organizatorowi (art. 20, ust. 4) Pilot wycieczek reprezentuje także organizatora turystyki

wobec kontrahentów świadczących usługi w trakcie trwania imprezy (art. 20, ust. 3).

Alicja: Wiadomym jest, że mamy obowiązki, każdy jakiegoś ma podpisując umowę, czy jakiegoś tam... zobowiązania tak? Ustawa o usługach turystycznych to reguluje, ale wie Pani, szkoda że my musimy się stosować do niej, a inni... Mam na myśli, że bezprawie sobie funkcjonuje. Ja to pani opowiem wszystko. Zaczyna się od legitymacji i uprawnień, wiadomo, że bez nich narzucają nam kosmiczne kary, odbierają możliwość wykonywania zawodu... okej, to jest jasne. Czyli mamy pierwszy obowiązek – zdania egzaminu i posiadania legitymacji aktualnej. Następnie obowiązek bycia tłumaczem, czyli jakby już trochę schody się zaczynają, ale okej jesteśmy, tłumaczymy, mamy wpisy do legitymacji, więc problemu nie ma. Oczywiście to że obowiązek opieki nad uczestnikami, to jakby jasne. To w ogóle jako pierwszy punkt, nie podlega to więc dyskusji.

K.D: Czyli zaczynamy od opieki, co to dokładnie znaczy?

Alicja: To znaczy praca 24 godziny na dobę, to znaczy że obojętnie o której godzinie coś by się stało i o jakiej porze, ja jestem gotowa pomóc, opiekować się, być. Jak się złamie pani paznokcie, ja muszę z taką samą powagą jej pomóc i doradzić co ma robić, jak w przypadku złamanej nogi.

K.D: Rozumiem. Czyli opiekun w bardzo szerokim tego słowa znaczeniu?

Alicja: Bardzo, nawet za bardzo. Realizujemy wycieczkę zgodną z programem, to też nasz obowiązek. Mamy program, klienci mają umowy podpisane i my punkt po punkcie realizujemy to za co zapłacił. Niedopuszczalne są żadne odstępstwa, chyba że dodatkowe atrakcje, coś ekstra. Wtedy są zadowoleni, albo napiszą reklamację że za dużo widzieli i program obciążył ich kręgosłup, wobec czego domagają się zwrotu dwunastu tysięcy euro za uszczerbek jaki nastąpił na ich zdrowiu przez pilota [śmiech]. Tak się zdarza! Proszę nie robić oczu takich, tak się zdarza. Klienci tacy są.

Pozostając w temacie reklamacji, które są przecież powszechne niemalże we

wszystkich usługach z jakich klienci mają możliwość korzystać (a pilotaż wycieczek zalicza

się do usług), poczynając od sprzętu AGD, poprzez samochody, a na wakacjach właśnie

kończąc, okazuje się, że również do obowiązków pilota wycieczek należy takowe reklamacje

przyjmować i akceptować – bądź nie.

Dariusz: Tak - musimy przyjmować reklamacje, to się zgadza. Nawet ten, nawet w ustawie to jest... chyba jest, tak myślę. To jest tak, że jak biuro z którego klient kupił wycieczkę, daje na przykład weźmy hotel trzygwiazdkowy, a w umowie klient ma cztero, to on pisze reklamację, choćby na papierze toaletowym, ale na piśmie ma być

66

i ja, jako pilot poświadczam, że takie coś miało miejsce lub nie. My na szczęście nie rozpatrujemy tych reklamacji, klient może sobie je pisać lub nie, jeśli tylko chce. To znaczy wiesz, oni reklamują na przykład pęknięty kafelek w toalecie, ja ich uspokajam, tłumaczę, chcę wyjaśnić, a oni nie i koniec – piszemy. Wiadomo co to za typ, jak ja to mówię wydebiacz. Jedzie na wakacje i zamiast odpoczywać, tylko się rozgląda co by tu i gdzie by tu... mam na myśli wydebić od biura, od organizatora. Pęknięty kafelek – o super! Zapisujemy, robimy zdjęcia, dramatyczne, że dziecko się prawie skaleczyło i zaraziło jakimś tyfusem itd. itd. a to kafelek powiedzmy na 1cm pęknięty. Za chwilę, obok naszego pokoju, chodzi mrówka. Wielki, niewyobrażalnych rozmiarów gigant, potwór – reklamacja, w pokoju hotelowym mieliśmy duże czarne robaki. I co ja mam podpisać to? No niby mam taki obowiązek i muszę, ale czy to ma jakiś sens? Wiadomo że czasem to i słusznie te reklamacje piszą. Czasem lecą do wymarzonego hotelu, planują z rocznym wyprzedzeniem wakacje, a tu masz babo placek. Na miejscu zupełnie nie to. Wtedy my piloci i rezydenci też, stajemy na równe nogi i dawaj! Załatwianie z biurem w polce i kontrahentem na miejscu jakiegoś odpowiedniego zakwaterowania dla nich. I wtedy to już po bandzie, pięciogwiazdkowe tylko wchodzi w grę i tylko all inclusive. I słusznie, też bym wyszarpywał co się da w takim przypadku, ale te kafelki i inne stare meble, za mało zielone sałaty, czy za gorąco w Egipcie w lipcu... no to, to bym się wstydził. Ja nie podpisuję tego wtedy.

Dariusz wyjaśnia więc w sposób bardzo obrazowy, co dzieje się jeżeli klienci są niezadowoleni z obsługi na miejscu i jak wygląda i przebiega proces składania reklamacji. Jak się okazuje, zaczyna się od pilota wycieczek, więc przyjmowanie ich to kolejny obowiązek nałożony na wykonujących ten zawód.

Podsumowując, wyróżniamy formalnie, następujące obowiązki pilota wycieczek:

1.Obowiązek roztaczania opieki w niezbędnym zakresie nad uczestnikami imprezy turystycznej,

2.Obowiązek zrealizowania wszystkich świadczeń zawartych w umowie i przewidzianych w programie imprezy turystycznej,

3.Obowiązek przyjmowania reklamacji składanych przez uczestników na miejscu, w trakcie trwania imprezy turystycznej, które dotyczą realizacji świadczonych usług na ich rzecz,

4.Obowiązek pełnienia funkcji tłumacza

5.Obowiązek pełnienia funkcji przewodnika oraz informacji krajoznawczej.

Piloci wycieczek doskonale zdają sobie sprawę z regulacji prawnych, którym

podlegają oraz z obowiązków jakie są im narzucane. Organizatorzy z reguły bardzo surowo

patrzają na ich wykonywane obowiązki oraz czy wszystkie zostają spełnione. Piloci denerwują

67

się jednak, iż nie działa to w obie strony. Chcieliby bowiem, aby mocniej akcentować i respektować ich prawa, a nie tylko obowiązki.

Alicja: Co z tego że ja się narobię jak głupia jak mi nikt nawet za to nie podziękuje, tylko pretensje jeszcze dzięki będą. Mi podczas imprezy przysługują różne prawa i różne... dobra, tak bym to nazwała. Na przykład, ja też muszę jeść i spać i to że jestem pilotem, pracownikiem biura, osobą reprezentującą to biuro... no to nie znaczy że ja mogę spać na jakiejś polówce w kuchni rozkładanej i że nie jem obiadu na przykład. Ja też jestem człowiekiem, potrzebuję jeść, pić, spać i... nie chcę być wulgarna [uśmiech]. A już najgorsze z tego wszystkiego są rozliczenia. Na każdą głupotę potrzebuję paragon, nawet na butelkę wody, żeby mi zwrócono, na wszystko. A i tak nie zawsze chcą! To takie dziwne, bo przecież my piloci, reprezentujemy biuro przez turystami, to od nas tak naprawdę wszystko zależy czy oni wrócą zadowoleni, uśmiechnięci i będą chcieli jeździć w tym biurze dalej czy też nie. Powinni bardziej o nas dbać, tak uważam.

Hubert opowiada dodatkowo z niemałym przejęciem i powagą o odpowiedzialności

karnej jaka spotyka pilotów w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania swoich

obowiązków.

Hubert: Odpowiedzialność karna, to jest bardzo ważne. Bo wiadomo, że nie dam nikomu w mordę na wejściu jak mnie zdenerwuje, to nie o taką chodzi, tylko ... no to jest ciężko tak wyjaśnić. Bo mamy Kodeks karny i to on reguluje wszystkie te kwestie. Jeśli ja coś komuś zrobię nieumyślnie, to też. Jeżeli nie zrobię, to znaczy nie udzielę na przykład pierwszej pomocy - a muszę, to mam już niezłe przerąbane.

Warto zauważyć, iż pomimo licznych formalnych zapisów dotyczących obowiązków i

zadań pilota wycieczek, bardzo wielu poruszanych przez moich rozmówców kwestii, nie ma zapisanych.

3.2.3 Etyka zawodowa

Etyka zawodowa jest ważnym elementem pracy w każdym zawodzie. Zastanawiam się jednak czy nie jest przypadkiem ignorowanym i zapomnianym elementem w pracy pilota wycieczek. Z kilku rozmów z pilotami wycieczek udało mi się ustalić, iż istnieje Ogólny Kodeks Etyki w Turystyce, o którego istnieniu nie miałam pojęcia i według którego piloci wycieczek, podobnie jak i inne osoby pracujące w turystyce, powinny funkcjonować. Porusza on aspekty prawne, rekrutacji, zatrudniania, odbytych szkoleń i praktyk, jak i kwestie moralne zawodu pilota wycieczek.

68

Magnolia: Jest taki kodeks, ale czy ja wiem czy my go przestrzegamy. To jest związane z przepisami po wejściu do Unii chyba, tak myślę. Ciekawe czy jest w nim pisana kultura kłamstwa jaka panuje w biurach sprzedających wycieczki, później to się na nas odbija. Jak się nasłuchają, od pani z biura, że wszystkie marzenia im się spełnią, a tak naprawdę to lądują w dwugwiazdkowym hotelu i żądają ode mnie Bóg wie czego. Ale kodeks jest. Mamy się do niego stosować, on jednak dotyczy takich niematerialnych spraw bym powiedziała... Takich moralnych, indywidualnych dla każdego.

Według kodeksu oraz powszechnie obowiązujących zasad, piloci obsługujący grupy powinni mieć ukończone odpowiednie kursy – o czym zostało już powiedziane. Piloci powinni również znać język, obyczaje i kraj do którego jadą z grupą, aby móc im go pokazać i opiekować się nimi w nieznanym dla nich warunkach. Jaka jest rzeczywistość? Niekiedy bardzo zaskakująca:

Michał: Robiłem kiedyś wycieczkę do Paryża z Polski. To było moje pierwsze doświadczenie, miałem na to dwanaście godzin, aby się przygotować i było to dwa dni po otrzymaniu papierów na pilota wycieczek. Mówiąc serio, było to tak że bardzo było ciężko wystartować, szukałem, rozglądałem się wszędzie, wysyłałem cv, dzwoniłem i ciężko było, uwierz mi bardzo. Ale jak już wystartowałem to normalnie powiedziałbym... pełną gębą. To było biuro z województwa świętokrzyskiego, takie małe biuro które robi takie małe rzeczy, jakieś incentive i tym podobne. Ja wysyłałem tak dużo CV i tylko oni się odezwali, o ile tak to można nazwać. Jest ciężko się załapać, bardzo. Koleżanka moja miała już tę imprezę do Paryża zaklepaną od dawna, zresztą jak ją zapytałem ile razy była w Paryżu to mówiła że 13 -16, nie pamiętała, no więc dla niej to była sprawa tak

prosta jak zawiązanie butów. Ale zadzwoniła do mnie, tam w poniedziałek prawda i mówi że generalnie jest w środę wyjazd i ona ma problem bo szuka zastępstwa i nie może i co ja o tym sadzę. A ja na to, co ja o tym sadzę?! Biorę! Oczywiście! Miałem minutę na podjęcie decyzji, bo to bardzo konkretna decyzja i musiałem ją podjąć.

K.D: Znasz francuski?

Michał: Nie znam, coś ty.

K.D: Ale w Paryżu byłeś?

Michał: Tak, wtedy po raz pierwszy! [śmiej]. No właśnie to o to chodziło, ona zadzwoniła do mnie i mówi: słuchaj za dwie godziny się spotkamy w centrum i ja ci przekazę materiały... zresztą podesłała mi to na maila, to z tych materiałów dużo nie wynikało. Półtorej strony w Wordzie, więc wiesz... sam mogłem sobie to lepiej opisać, co zresztą uczyniłem. O tej 18 powiedzmy się spotkaliśmy, koło 21 skończyliśmy. Przekazała mi najistotniejsze informacje, kiedy grupa korzysta z toalet i gdzie je znaleźć, gdzie są restauracje, gdzie kawiarnie i muzea. Żadnych przewodników lokalnych. Ja wydaję fortunę na przewodniki na szczęście, wprost lubuję się w nich więc miałem ich sporo, więc było z czego skorzystać. Wyrysowałem sobie wszystkie mapki, porobiłem xero, notatki, byłem w wielkim stresie. siedziałem od 22:00 do 9:00 rano, o 10:30 wsiadłem w pociąg [śmiej]. Pojechałem do tegoż

69

miejsca w województwie świętokrzyskim, pani jeszcze dzwoniła do mnie w pociągu jak byłem czy ja na pewno byłem i znam Paryż. A ja: tak, byłem jako pilot towarzyszący i tam kiedyś sam...

K.D: Czyli kłamałeś?

Michał: Tak, szedłem po prostu na żywioł w zaparte, bo to się inaczej nie da

tak...pipipi jak myszka, to się nigdy nie wybijesz, bo cię zjedzą te wyjadacze stare. Szedłem po bandzie, język francuski - podstawy oczywiście mówię do pani, ale język angielski i hiszpański w absolutności wystarczą - tak sobie myślałem. No i pojechałem pod Tarnów, bo tam był wyjazd, z kierowcami się skontaktowałem to po mnie przyjechali to od razu kratkę browaru kupiłem na dzień dobry. Z kierowcami to trzeba dobrze żyć naprawę. Musimy jakoś żyć dobrze dogadywać się bo jesteśmy od siebie zależni.

Z opisu Michała wynika, iż piloci potrafią kłamać, aby dostać pracę. Uważają to

nawet za dość normalne, ponieważ w tych warunkach jakie panują ciężko się wybić nowym i

młodym pilotom. Potwierdza to również Hubert:

Hubert: Pierwsza moja grupa, 40 osób, wyjazd w nieznane, bo nigdy wcześniej nie byłem w tylu miastach... na takiej objazdówce. To był debiut, Europejskie Stolicy, tak się nazywała impreza. Oczywiście dostałem ją przypadkiem, zakręciłem się odpowiednio no i po znajomości się udało. Inaczej jestem pewien że nie przebiłbym się. I tak musiałem nieźle zabajerować i nakłamać pani, że co to nie ja i gdzie ja nie byłem... Musiałem. A i bałem się jak cholera, ale tak naściemniałem, że zacząłem już wierzyć, że ja tam byłem! Momentami chciałem się wycofać, bo sobie pomyślałem: cholera, biedni ludzie, przecież oni za to zbulili, tak? A ja im fuszerkę odstawię, bo ja nigdy nie byłem dalej niż w Czechach! Ale to tak nie jest... Przekonałem się, że dobrze zrobiłem, bo jak... bo kiedy masz już tę grupę, kiedy adrenalina trzyma cię przy życiu, wtedy

uruchamiają się w tobie takie dodatkowe pokłady, nieznanne...

energii, nie wiem czego. To jest tak, że już jest pozamiatane. Ja nie mogę się popłakać teraz i powiedzieć że nie, wracam do mamy. To jest chyba takie niesamowite. Tutaj nie ma okresu próbnego, a później jak się sprawdzi to zostajesz. Dostajesz grupę i jazda. Musiałem walczyć, myślałem że jak będzie strasznie źle to wtedy będę najwyżej ratował co się da, będę zwał na innych, mówił że no trudno tak już jest i tak już być musi, jakieś brudne triki, byle przetrwać. A z drugiej strony pomyślałem co mi grozi? Najwyżej nie wyjdzie, chociaż teraz w dobie Internetu sporo mi grozi.

Internetu obawia się również Karolina, jednak i ona podejmuje różnego rodzaju, dość odważne działania aby utrzymać pracę, którą ciężko zdobyć:

Karolina: Przecież oni nas nie sprawdzają, te babeczki... Te babeczki w biurach są tak nieogarnięte, że one nic nie sprawdzają, więc jak się powie że się było tu czy tam, a potem nauczy z przewodnika to nic się nie stanie. Gorzej jak coś pójdzie nie tak. Oczywiście są fora internetowe - nie fora... wszyscy o wszystkich wszystko wiedzą, nie możesz być taka... no jesteś w Internecie, każdy jest. A kogo nie ma to musi nic

70

nie robić. A grupa 40 osób jak cię obsmaruje i dotrze to do innych organizatorów, to nie masz pracy już później, a przynajmniej bardzo ci ciężko. Opinia jest ważna.

Ciekawie ujmuje kwestie etyki Barbara, mówiąc o tym jak podchodzi do zatrudniania i współpracy z pilotem wycieczek, jedno biuro z którym miała okazję pracować:

Barbara: Kiedyś miałam taką historię, że biuro dało mi pięć tysięcy euro do ręki, do plecaka, bo tylko tak kontrahent się chciał rozliczać. Nie na konto, tylko gotówką do ręki. Wiadomo, przekręty, ale zastanówmy się czy ustawowo to należy do moich obowiązków, branie takiej ilości pieniędzy do plecaka? Nie sądzę. A co z etyką, moralnością, moim bezpieczeństwem! Oczywiście nikt o tym nic nie widział. Omotałam sobie pamiętam szelki od tego plecaka wokół nogi, bo musiałam się przestać - byłam ponad czterdzieści godzin na nogach, stresowało mnie to jednak więc sen był krótki i mało efektywny. Ale później już zawsze dostawałam kasę do plecaka dla tego kontrahenta, jakoś się przyzwyczaiłam, ale zawsze się nagadałam. Inne pilotki nie brały jej, to nie bardzo chcieli je wysłać.

Kolejnym kluczowym punktem mieszczącym się w ramach etyki zawodowej pilota

wycieczek są jego zarobki, te mniej formalne rzecz jasna. Pilot wycieczek zatrudniany jest na

wiele sposobów, może być to umowa zlecenie, umowa o dzieło, rzadziej – umowa o pracę i

nie zawsze jest w pełni zadowolony z takiego stanu rzeczy oraz z wynagrodzenia jakie

otrzymuje za swoją pracę. Wiąże się to z dodatkowymi „fakultetami” jakie piloci organizują

za dodatkowe pieniądze:

Dorota: Na przykład zobaczą coś czego się nie spodziewali, czego nie ma w programie. Wiem, że mogę zrobić coś po drodze, że ta godzina nikogo nie zbawi, tak... Ludzie mnie ostatnio pytali... no że chcą zobaczyć to i tamto, bo oczywiście obładowani przewodnikami. No ale mówię, im tak jest taki obiekt, zabytek, ale my nie mamy już na to czasu. i nagle wracając, po drodze, zatrzymujemy się i pokazuję i właśnie to... i wtedy klaszczą, cieszą się, zadowoleni... W sumie mnie to nie kosztuje nic, a oni są szczęśliwi. Czasem jak mam czas... no to między nami niech będzie... ja w ogóle zapomniałam o tym [pokazuje na dyktafon]... no ale wiesz, każdy pilot...każdy dobry pilot, zna swoje miasto, swój kraj który pilotuje jak własną kieszeń i wie co i jak... no mam na myśli... na przykład w Turcji. Ja znam jednego chłopaka, co z ojcem ma salon taki, skóry, futra...przepiękne. To po drodze jest na Pammukale. Zabieram więc ludzi, moich turystów do tego sklepu na godzinę. Akurat kierowcy idą coś zjeść, odpoczną sobie, a oni buszują po tych futrach, targują się...

torebki jakieś, oczośląs... panie to mają w naturze, że kupią właściwie wszystko, ale te futra są no rzeczywiście eleganckie. No i teraz tak, jak kupię ileś tam, to mam od tego 10% albo 15%, 20% najwięcej mam, 30% ale to tylko na umowie, nigdy mi się nie udało. Nie uważam żeby to było jakieś niemoralne. Program tego nie zawiera, ale ja nikomu krzywdy nie robię. Zatrzymuję się na stacji, obok jest ten salon, robie przerwę tam na siku czy coś... no a oni kupują, ja mam umowę, zawarłam umowę no i mam jakiś procent. Każdy jest zadowolony, panie z futrami, sprzedawca i ja. I nikt nic złego nikomu nie zrobił... ale lepiej żeby się w biurze nie dowiadawali...

71

K.D.: Dlaczego?

Dorota: Bo i oni będą chcieli procent z tego i wpiszą to do programu! Ja też coś muszę mieć z tego wszystkiego... Ciężko pracuję, a zarobki ciągle przydałoby się mieć większe.

Widocznym elementem pracy pilota wycieczek jest więc chęć zysku, określana

czasami przez moich rozmówców jako łatwy sposób zarobienia pieniędzy.

Róża: Te nasze dodatkowe rzeczy to łatwy pieniądz, szybko się go zarabia i uważam, że zasłużenie. Ja nie należę do osób, które celowo puszczają kopertę z napisem: dla pilota i kierowców po autokarze, bo i takie się elementy zdarzają. Dla mnie to trochę hańbiące. Ale robię fakultety, ja za mało zarabiam proszę pani, żeby fakultetów nie robić.

Róża nie jest jedynym rozmówcą, który narzeka na zarobki. Okazuję się, że piloci są

zdania, iż ich pensja nie jest adekwatna do wykonywanych obowiązków, a dodatkowe

kwestie „naciągania” klientów podczas fakultatywnych wycieczek, niestety nie do końca

zgodne z etyką zawodową – traktują jako tłumaczenie tym, że zarabiają niewiele. Jest to

również pewnego rodzaju usprawiedliwienie, być może i przed samym sobą?

Krystyna: Nie mam nic do ukrycia, oczywiście, poza tym to ważne. Więc... Średnia stawka jest około 250 - 300 zł to żeby wyżyć z zawodu pilota to trzeba by było praktycznie non stop pracować. Biorąc pod uwagę emeryturę i to że sama właściwie odkładam sobie, bo działalność gospodarcza, to jest ciężko.... Mam

koleżankę, która ustawiła się z tej pracy super. Ma piękny dom, mamę tam zwerbowała do niego, ale co z tego. Ona nie ma czasu wydawać tych pieniędzy i ona nie ma ani rodziny, ani dzieci swojej. Ona bez przerwy jeździ. Lepiej żeby to było dodatkowe zajęcie. Bo można z tego wyżyć, jak są dobre grupy. Bo co rozumiemy pod pojęciem dobre grupy? Takie które dają koperty oraz takie które są łatwe w obsłudze i chętnie się godzą na fakultety. Fakultet to taki wyjazd często w tajniaka jak ja to mówię. Biuro nie wie o tym, że pilot taki wyjazd zaaranżował. a to czasem niewiele potrzeba. Na przykład wieczorek grecki w restauracji, którą prowadzi mój kumpel na krecie. Mówi do mnie: Kryśka przyprowadź turystów, dam Ci 10% z rachunku [śmiech]. Ale ja to rzadko naprawdę to robię. Piloci, którzy tylko z tego żyją to i owszem. Ale to raz jest lepiej, raz gorzej.

Wydawać by się mogło, że przytoczone przykłady to tylko czubek góry lodowej, która stanowi możliwości dodatkowego zarobku pilota wycieczek. Rysuje się więc pewnego rodzaju problem, gdzie biuro płaci za mało swojemu pilotowi, a ten – wiedząc, że próby podjęcia buntu nie mają większego sensu (jest przecież tylu chętnych na to miejsce) – podejmuje różnego rodzaju działania, tak aby „wilk był syty i owca cała”

72

3.2.4 Sprawy papierkowe

W pracy pilota wycieczek codziennie przewijają się stosy dokumentów, niezbędnych w tym zawodzie. Jak na zawód daleki od siedzenia w jednym miejscu przy biurku, kwestie związane z biurokracją są bardzo rozpowszechnione, podobnie jak ich krytyka przez pilotów.

Zofia: Mam kilka legitymacji, ostatnio... właściwie to już dawno, z jakieś 8 lat temu musiałam coś wymieniać, coś dodawać... nie pamiętam już tak dobrze, ale była jakaś z tym akcja. Z tym, że legitymacja jest do końca życia, więc ja, ty.. teoretycznie wcale nie muszę mieć tej zawieszki, ale może się okazać, że... policja u nas nie działa, a powinna działać... to jest o... zawieszka na przewod... na pilota... na pilota, tu na przewodnika, a tu jest na Zamek Królewski. Tu nie jest napisane, ja nie mam po Wilanowie, bo jeszcze taką mieli politykę kiedyś, że nie trzeba było to oprowadzać bez, a teraz to już mi się nie chce z tym bujać.

Również inni piloci wypowiadają się mało entuzjastycznie o panujących przepisach prawnych i zobowiązaniach z tego tytułu jakie na nich spadają.

Maria: O ja Pani pokażę moją zawieszkę... Wydany – proszę tutaj, ważny jest... tu, wydany drugiego, dziewiątego, zero dziewięć i ważne trzy lata, do dwunastego. Wtedy muszę już wymieniać... do 2012... potem muszę mieć nową zawieszkę, a stara leży sobie spokojnie. To znaczy, wie pani.. już teraz nie biorą pieniędzy, bo myśmy zaczęli protestować. Ale tak... trzeba zrobić zdjęcie, trzeba się z tym chrzanić... za przeproszeniem, iść do lekarza, zdobyć zaświadczenie od lekarza...To tak żeby nam się nie nudziło, takie dodatkowe widzimy się w tej pracy.

Agustin opowiada o kolejnych, bardzo ciekawych dokumentach i sprawach papierkowych:

Agustin: To jest masa różnych dupereli, różnych takich dziwadeł. Na przykład wiesz co to jest tachograf? Na pewno nie wiesz. To jest taki pies policyjny, to znaczy masz tam czas pracy kierowców dokładnie opisany. Rejestruje to urządzenie czy co tam cztery godziny robimy przerwy, czy prędkość jest dozwolona. Pilot nad tym musi czuwać, żeby kierowca nie przekraczał czasu pracy, bo później jest problem. Ale to jest no, moim zdaniem osobiście uważam że to jest dobre. Inne takie rzeczy biurowe, chociaż nie wiem no czy można to nazwać biurowymi to są jakieś te papiery, legitymacje... słowem dowody na to, że my to my – że ja to pilot a nie oszukaniec, a takich dużo się po świecie pałęta. No ten tachograf to śmieszny jest, wiesz jak wygląda? Takie kółko i z tego się czyta, nie?

Przykładowy tachograf zamieszczam poniżej:

Rys. 6 Przykładowy tachograf używany w pracy pilota wycieczek.

Źródło: www.tacho-servis.pl, 2010.

Okazuje się, że to nie wszystko, co pilot potrzebuje mieć podczas imprezy. Agustin opowiada tylko o części potrzebnych dokumentów:

Agustin: Pytasz czy coś jest więcej? Jest, dużo jest. Niektóre biura już od tego odchodzą ale w wielu, wielu jest jeszcze taka magiczna teczka imprezy. Mało tego sprawozdania są jeszcze słyshałem! W teczce imprezy, czyli takiej zwykłej kopercie A4 albo nawet i luzem, dostajesz wszystkie kartki – vouchery, roomingi, flightowe albo autokarowe listy... Różne takie. Ale to ci jest niezbędne, tam masz wszystkie dane. No i zwykle źle przygotowane. Masz hotele gdzieś daleko od metra, a musisz mieć na przykład w Paryżu no obok jakby nie było, bo nie idzie się ruszyć. Tam jest pioruńsko drogo i wszędzie daleko. Dużo tego wszystkiego.

Poniżej zamieszczam wzór umowy podpisywanej przez pilotów wycieczek, o której to między innymi wspomina Agustin.

Rys. 7 Przykładowa umowa o udział w imprezie turystycznej.

Źródło: Kruczek, 2008, s. 289

Kolejny dokumentem o którym wspominali piloci wycieczek jest teczka imprezy, w której to znajdują się wszelkie niezbędne informacje o turystach, hotelach gdzie grupa będzie kwaterowana oraz na temat restauracji gdzie będzie jadała. Jest to pewnego rodzaju niezbędnik w pracy pilota:

Rys. 8 Przykładowateczka imprezy turystycznej.

Źródło: Kurczek, 2008, s. 288

Prezentowane dokumenty to tylko część, niewielka część, którą piloci wykorzystują przy obsłudze ruchu turystycznego i która jest im niezbędna w pracy. W teczce imprezy zamieszczone są również vouchery, bilety transportowe, formularze jazdy, bilety wstępów do

76

zwiedzanych obiektów, alarmowe telefony, polisy ubezpieczeniowe i wszystko to o czym piloci zapomnieli powiedzieć.

3.2.5 Realia współpracy

Ruch turystyczny to zjawisko bez wątpienia złożone. Złożona i różnorodna jest także

kadra obsługująca turystów i bardzo dużo od niej zależy. Nie zalicza się do niej sam pilot. Jak

już zostało zaznaczone na wstępie, pilot wycieczek to osoba reprezentująca biuro,

organizatora w pierwszej kolejności podczas wyjazdu z klientami, a w skład całej wycieczki

jaką turysta wykupił, wchodzi jeszcze kilka innych osób, które ją obsługują.

Izolda: Organizatorzy wycieczek, czyli wszystkie biura podróży, stawiają nam pewne wymogi zatrudniając. Mnie jak zatrudnia biuro to mi mówi na wstępie czego oczekuje, co chce abym robiła, jak widzi moją pracę. Muszę realizować program, idę zgodnie z tym co mam, punkt po punkcie. Mówię turystom co będziemy robić, oni porównują to z tym co jest w katalogu i na umowie i w ten oto sposób przebiega impreza. Ale ja jestem cały czas w koszulce, tam powiedzmy Holiday Adventure, jeśli to oni mnie zatrudnili i ja cały czas jestem przedstawicielem, reprezentantem ich.

Rolą dość istotną, którą przypisuje się niekiedy pilotom, jest realna ocena

proponowanego przez organizatorów programu imprezy. Pilot powinien wykorzystać swoją

wiedzę podczas układania takiego programu i przekazać ją osobom zajmującym się tym.

Takie sytuacje uniknęłyby nieporozumień i niedomówień, a co za tym idzie stresów – dla obu stron.

Oliwia: Czasem dzwonią do mnie i pytają, co ja sądzę o tym, żeby taką trasą czy inną jechać i ile to zajmuje. Bo to nie wystarczy policzyć kilometrów i na oko, nie nie. To jest przecież postój na siku, na kanapkę, na coś. To się inaczej liczy drogę i dojazd Dzwonią z biura niekiedy żeby podpytać o pokoje w jakimś hotelu... ogólnie o hotele i chcą po prostu wiedzieć czy ja akceptuję je czy nie. Ale ja nie mam wiele do powiedzenia, oni nie zawsze się sugerują. A i to oczywiście tylko te biura gdzie od lat się z nimi pracuje, mam na myśli że tylko oni dzwonią.

Zdarza się jednak, że nie dzwonią i nie pytają, tak jak opowiada Oliwia i co więcej tak się zdarza w większości przypadków. Niesie to ze sobą wiele sytuacji stresowych, a w konsekwencji poważne nieporozumienia, niekiedy konflikty pomiędzy osobami z biura, a pilotami wycieczek.

Zofia: Ja się na ogół nigdy nie spóźniam, ale tak bywa że czasem się zdarza i trzeba

77

się spóźnić, bo ma się za długi program, albo ludzie coś tam, awaria, korki, dziura jakaś w drodze, przecież one tego w ogóle nie uwzględniają te panie za biurkiem! One się kompletnie nie znają! Ja bardzo często im mówię... a inne dobre biura tak robiły że brały referentkę i ona jechała z pilotem i przynajmniej widziała mniej więcej jak to jest. To jest dla pilota bardzo niesympatyczne, bo to wie pani siedzi pani za plecami jakaś tam coś, patrzy się... No ale, ale już lepsze to żeby miała zielone pojęcie później.

KD: Czyli jest jakiś konflikt pomiędzy pilotami, a osobami pracującymi w biurze?

Zofia: Nie... w zasadzie nie, w zasadzie nie... to znaczy no, w zasadzie konflikt, tak to pani nazwała? No... nie wiem, ale nie jest w interesie pilota żeby go śledzono, nikt nie lubi tego, więc nie byłoby mi miło zabierać referentkę jako bagaż podręczny.

Ciekawie opowiada kilka historii dotyczących współpracy z tourooperatorem Maria,

która również, bardzo dosadnie podkreśla powtarzające się bardzo często problemy na linii

pilot – biuro :

Maria: Dali mi kiedyś jakąś taką grupkę bardzo sympatyczną, jedną za drugą jakoś to było tak...chyba Amerykanów.. Amerykanów, tak! I po Polsce jakoś pojechałam, pojeździłam, kończyłam w Krakowie - a jechałam z nimi do Pragi Czeskiej, jeszcze ich odwoziłam, bo to czasem tak jest. I jestem w Krakowie, zjedliśmy pierwsze śniadanie, a tam były dwie noce w tym hotelu Polonia czy Polski... a babka przychodzi do mnie i mówi proszę Pani jutro Pani nie ma śniadania. Ja mówię: co to znaczy że ja nie mam śniadania? Kierowca był taki fajny mówi: Maryśka nie martw się! Weźmiemy i kupimy bułę, mleko, pojedziemy pod

most i zjemy wszyscy. Ja mówię: a dlaczego nie ma śniadania? No bo biuro proszę pani mi nie płaci już od pół roku! Ja mówię Proszę Pani... Nic, to! Proszę Pani mnie to mało obchodzi „ja nie mam zapłacone”. Ja już im ustąpiłam nie raz, dyskusja była długa... Więc ja dzwonię do dziewczyny z biura - nie odbiera telefonów. One już wiedzą czym to pachnie jak się dzwoni z wycieczki- nie odbierają telefonów. To ja dzwonię na inny telefon, do Pani Basi, teraz jest na emeryturze, ona była tam vice-dyrektorem od czegoś tam, no i nie odbiera. Więc ja do dziewczyny mówię tak: Jeżeli Basia nie zadzwoni... a bo Basia jest na konferencji, Basia nie może! Ja mówię: proszę pani mnie to w ogóle nie interesuje, w ogóle, kompletnie. Ja jestem z grupą: tyle i tyle osób, mi grozi to że nie dadzą mi śniadania, czegoś i czegoś tam, to ja proszę 'pani, ponieważ ja mam tak samo jak Wy to wszystko w nosie, zapakuję swoją walizkę i wyjadę. Zostawię Państwu grupę w hotelu. Do widzenia - pani Basia ma czas 10min. Za 3minuty mam telefon od Basi. Ja już byłam w tej o tyle dobrej sytuacji że ja nie musiałam się z nimi aż tak strasznie liczyć. Pani Marysieńko, Pani Marysiu. Ja mówię, pani Basiu natychmiast...ja mówię ja już tak załatwiłam, że babka powiedziała że mi da to śniadanie dla mnie bo mnie tam znała – to znaczy w sensie dla całej grupy, ale księgowa musi zadzwonić do niej i potwierdzić że wy zapłacicie to. No ja już taka tego, bo ta mi obiecała i zadzwoniła... Ja wracam a ona mówi, proszę Pani jednak nie będzie miała pani tego śniadania po zwiedzaniu. A dlaczego? No bo ja zadzwoniłam do księgowej, a księgowa powiedziała: Proszę Pani absolutnie! ja nie mam żadnych pieniędzy - taka wariatka. Więc ja znowu do Basi: Pani Basiu, albo macie idiotów, zatrudniacie... totalnych. Przecież ona już nawet mogła skłamać w tym momencie, żebym ja wyjechała z tą grupą! No i właśnie takie

78

numery. W końcu zakończyło się tak że zapłacili coś tej babce jakąś część, tam coś.

K.D: Kwestie finansowe touroperatora, ewentualne problemy finansowe też się odbijają na pilotach?

Maria: Ba! Pytanie! Przede wszystkim na nas! Jestem w restauracji z tą samą grupą i taki bardzo sympatyczny pan leci do mnie z winem. Ja mówię: po co Pan do mnie z tym winem? Bo ja bym chciała żeby Pani załatwiła... No to ja i bez tego wina załatwię, tylko o co chodzi? Też mu nie płacili pół roku! Proszę Pani, przysyłają mi tu grupy, mi zależy bo ja chcę mieć te grupy, ale nie płacą i ja w końcu zbankrutuję! I tak właśnie robił Globe Travel12, bardzo pilny i honorowy prezes [śmiejch szyderczy i zdecydowanie sztuczny]. Ciekawe gdzie on miał honor?! No i właśnie tak to niestety wyglądało

KD: To było w latach osiemdziesiątych, a czy teraz też tak się zdarza, że współpraca z biurem tak wygląda?

Maria: Jeszcze gorzej nie raz! Bo Pani jedzie, a na przykład hotel... też miałam tak. Przyjeżdżam, elegancko, dzień dobry. Miałam mieć z obiadem, tutaj na rynku Starego Miasta, to ja lecę godzina 12:00 miałam tych VIPów portugalskich, nieduża na szczęście grupa 20 - 17 osób. Ja mówię: witam proszę Pana, ja z Mazury Travel, tam o pierwszej mamy obiad. Ja nic nie wiem - mówi on, ja nic nie wiem. Ja mówię proszę pana, to są VIPy, pan przecież z Mazury Travel stale współpracuje, jest niedziela, one [panie z biura] nie odbierają telefonów - bo to jest ta metoda, nie odbierać telefonów. Nikt nie odbiera telefonów, proszę się nagrać.. tego, może się pani nagrać. Więc ja mówię proszę pana ja mam to w programie, proszę zobaczyć, obiad u pana, coś tam, coś tam... Ja w ogóle tego nie mam -on. Ja mówię proszę pana weźmie pan jakąkolwiek zupę, z proszku czy z czego - mnie to w ogóle nie interesuje, coś co panu zostało da pan na drugie, jest 17 osób, da pan jakieś ciastko i ja będę udawała że jest wszystko w porządku. Dlatego ja nigdy grupie nie mówię nieraz mamy menu załączone, nigdy nie mówię jakie jest menu, bo po pierwsze mogą sobie zmienić, grupa wtedy oczekuje tego ode mnie: a gdzie są lody??!! Jak tu jest jabłko czy tam banan?! No i jakoś tam załatwiłam. W tejże samej grupie lecę do Malborka, mam tam przewodniczkę z hiszpańskim, po hiszpańsku brałam, mimo że jest grupa portugalska, ale mało jest z portugalskim, oni mnie rozumieli, ale jak oni zaczęli do mnie mówić to już było bardzo ciężko bo to jest połączony jakby francuski z hiszpańskim i ich zrozumieć... Myśleli że jak mnie rozumieli to mogli spokojnie petlować do mnie prawda. Więc tam po długich tych... że mówili powoli.

No i jadę do Malborka - jakiś turniej rycerski. Turystów od groma na tym dziedzińcu się nie mieszczą nigdzie no więc ja lecę: ja mam tu u pani właśnie, tu z takim biurem zamówione... Proszę pani ja takiego czegoś nie mam. No to ja w szoku, bo wie pani ja jeszcze sama to mogę ich oprowadzić jak mi pozwolicie, bo ja już tu byłam sto razy szybko przeleczę, ale hiszpańskojęzyczny przewodnik... Na szczęście była tam taka dziewczyna która mnie znała z którą ja miałam grupy. Ja mówię niech mnie pani ratuje Pani Beato bo ja tu nie mam nic! No dobrze więc też skserowali sobie, że ja mam w programie, potem sobie załatwiali oczywiście, ale takie właśnie są

12 Nazwa tego biura, jak i nazwy innych, pozostałych wymienianych w pracy są fikcyjne.

79

historie. Bo to nie jest o tak, że ja opowiadam bach bach. Tu ma pani oddech turystów na plecach, może moje VIPy portugalskie to nie bardzo ogarniały wówczas, ale normalnie to oni patrzą pani na ręce i tylko czekają aż się pani potknie. A w biurze później słyszę: Marysiu, była reklamacja. Marysiu, klienci niezadowoleni trochę wrócili. Marysiu to i tamto. A ja na to: proszę bardzo, zapraszam ze mną, pokażę paniom jak to wygląda. Wrota piekieł stoją otworem, to te drzwi od autokaru [śmiej]. Nie wiedzą wtedy czy żartuję, czy poważnie mówię. Ja nie żartuję.

Zauważalne jest więc niezrozumienie siebie nawzajem – pań z biur oraz pilotów

wycieczek. Zarówno jednym jak i drugim, wydają się że ich praca jest ważniejsza i

trudniejsza. Pilotki dość krytycznym okiem patrzą na referentki z biur podróży, sugerując

niekiedy, iż są niekompetentne. Osoby z biur również nie zawsze życzliwie oceniają pracę

pilotów.

Janusz: Najgorzej to jeżeli nie współgra wszystko jak należy z biurem. Pamiętam, że kiedyś miałem być w Paryżu przy metrze i nikt, ale to nikt, rezerwując hotel, nie zadał sobie na tyle trudu aby to sprawdzić. Planu nie mogłem zrealizować inaczej niż wynajmując autokar i obciążając biuro. Całe szczęście że program jest ramowy, że biuro coś takiego sobie zastrzega, że kolejność zwiedzania może ulec zmianie, bo ja nie wiem co to by było jak ja miałbym realizować program według ustaleń pani z biura podróży. Jesteśmy powiedzmy w punkcie A jedziemy do punktu D mijając punkt B po drodze. Następnie wracamy się do B i zwiedzamy a za chwilę jedziemy do C. Jaki to ma sens? Żadnego. Ale one o tym nie wiedzą.

Zapytałam także, dla porównania, osoby pracujące w turystyce od wielu lat i tym

samym współpracujące z pilotami wycieczek na co dzień – określane jako „referentki” lub

„panie z biura” przez moich rozmówców, one jak widzą pilotów, ich pracę oraz jak oceniają

ich zachowanie:

Bernadetta: Piloci to takie marudy... Przecież skoro taki zawód wybrali, to muszą sobie radzić z przeciwnościami losu. Owszem mają trochę racji, że hotel dwu-gwiazdkowy w Paryżu, bez windy i ciepłej wody przez tydzień, przy zakwaterowaniu na ósmym i szóstym piętrze grupy z Uniwersytetu Trzeciego

Wiek... no że bywa kłopotliwe, ale to moja wina, że prezes kasy nie daje na lepszy hotel!? A Polaczkini to w większości są zadowoleni i oni [piloci] też nie powinni narzekać... zarabiają więcej ode mnie i ciągle w innym miejscu są i nowych ludzi poznają i ciągle coś nowego widzą, a ja siedzę za biurkiem... nie narzekam, bo ja wychodzę z założenia, że albo zmieniam albo nie narzekaj, ale to o co pytasz, dlaczego dajemy im takie hotele czy restauracje... To wiesz, ja tylko wykonuje polecenia kogoś kto tam miał jakąś koncepcję. Poza tym dawno już nie odprawiałam nikogo, zapomniałam jakie są uroki tej pracy [śmiej]. Ale pytania trzeźwe zadajesz, muszę przyznać. Już widzę ich odpowiedzi i narzekania i marudzenia na nas i na inne referentki.

Magdalena: Ja to na nich [na pilotów] mówię wampiry energetyczne. Oni wysysają z ciebie energię i siłę do życia i tak... o 13:00 nie masz już siły pracować, a do końca dnia długo. Ciągle coś złe, autokar zły, hotel nie taki, restauracja... że mało jedzenia, prawda. No to wszystko... to nie da się opowiedzieć w jednym zdaniu i tak

80

szybko! Niech oni spróbują tutaj popracować za mnie, zobaczą jak mi ciężko... A nie tylko coraz to bardziej opaleni przyjeżdżają, biurko mam zawałone tymi souvenirami, ale jakoś uśmiechu i szczerości to nie ma.... Ja się staram, a oni wiecznie narzekają i wysysają z człowieka energię [uśmiech].

Głównymi aktorami występującymi w roli profesjonalnej pilotów wycieczek są więc

inni znajomi piloci, którzy wykonują ten sam zawód oraz inni pracownicy obsługi ruchu

turystycznego tacy jak „panie z biura”, przewodnicy z którymi pracują, hotelarze, menadżerzy restauracji, kierownicy autokarów. Wszyscy podkreślają jednak jeden rodzaj współpracy najbardziej wyraźnie, mianowicie ten z kierowcami:

Magnolia: No tak.... Współpraca z kierowcami, bywa bardzo ciężka czasami.

Rzeczywiście, powiedzmy, stary pilot... on już wie jak postępować z kierowcami, zna przepisy, bo na tym tle są często konflikty, zna czas pracy kierowców, umie zorganizować to wszystko. Natomiast zauważyłam, że młodzi piloci, nieprofesjonalni, którzy dopiero wchodzi w to wszystko mają bardzo ciężko z kierowcami.

Niekiedy młodzi i niedoświadczeni piloci bardzo obawiają się pracy z kierowcami i są niezadowoleni kiedy wykorzystują ich niewiedzę i swoje umiejętności – czyli wiedzę i znajomość trasy.

Karolina: Kierowcy jakoś nie potrafią zrozumieć, że ten pilot się dopiero uczy, są bardzo nietolerancyjni i bardzo niemili czasami.

Pracę pilota wycieczek z kierowcami podsumowuje Agustin, który niejednokrotnie w

naszych rozmowach podkreślał, że dobre kontakty z kierowcami to klucz do sukcesu pracy

pilota:

Agustin: No tak, przede wszystkim pilotujemy kierowców! Kierowca jest od prowadzenia autokaru, pilot jest

od rządu... tak naprawdę wszystkim.

Współpraca pilota z innymi osobami odpowiedzialnymi za obsługę grup turystycznych jest więc kluczową kwestią, świadczącą o udanej imprezie turystycznej. Nie jest dopuszczalne aby na klientach odbijał się owy dziwny konflikt pomiędzy osobami, którym powinno przecież zależeć na tym samym – mianowicie dobrym prosperowaniu biura, która wiąże się z zadowoleniem klientów.

81

3.2.6 Stanowisko, ścieżka kariery i awans

Jak już zostało wspomniane w początkowych rozdziałach, pilot wycieczek to zawód wolnego strzelca, z dość specyficzną strukturą. Widzę kilka podobieństw, w momencie porównywania go do pracy przykładowo w korporacji, gdzie po kolejnych szczeblach kariery pracownicy mają możliwość awansowania. W przypadku pilota nie ma oczywiście kolejnych stanowisk „od młodszego referenta po starszego specjalistę”, jednak również zdobywa się pewne doświadczenia w zawodzie i można powiedzieć, że awansuje się na kolejne szczeble kariery.

Agustin: Opinię o sobie, jako o pilocie, budujesz od samego początku. Dobre jest to, że jesteś ciągle z kimś innym i ludzie cię nie znają. Nie dajesz im na wejściu swojego życiorysu, od razu po wejściu do autokaru... ani nie dajesz im spisu swoich porażek w pracy pilota. Jesteś dla nich kimś zupełnie nowym. To jest dobre. Chociaż z pewnego punktu widzenia, nie idziesz do przodu tylko ciągle stoisz w miejscu. Awans jest tutaj niewidoczny, tylko taki... wewnętrzny. Twoje doświadczenie i kontakty to awans. Większa pensja, bo jesteś znana na rynku turystycznym, to też awans. Możesz sobie powiedzieć że poniżej 500zł za dzień nie jeździsz, a na początku jeździsz i za 50 zł. Ja nie mam aż tak dużego doświadczenia, żeby tu opowiadać, a jak byłem dwa lata temu to, to... a jak siedem to tamto. Moja ścieżka kariery pilota dopiero się zaczyna. Ale można awansować, jestem zdania, że na przykład z punktu widzenia biura z którym się jedzie, owszem. Ma to biuro wtedy swojego człowieka, ma to biuro świetne opinie, czasem na stronach zamieszcza wykaz swoich pilotów, a pod nim ludzie się podpisują. To jest dobre ocenienie twojej pracy, chociaż biorąc pod uwagę fakt, że ludzie piszą tylko wtedy kiedy są wściekli możesz mieć niezłą tą opinię.

K.D: Czy można w tej pracy awansować?

Agustin: Jeśli chodzi o naszą pracę i nasze stanowisko, to jest tak trochę inaczej niż w wielkich firmach i korporacjach, bo mamy na przykład praktykanta od którego wszystko się zaczyna, stażystę, potem jakiś specjalista młodszy, referent... specjalista, młodszy, starszy, kierownik... i mamy ścieżkę kariery, piękną i bardzo motywującą. A w przypadku pilota to jest tak, że jesteś po prostu pilotem. Jesteś nim przez pięć dni z grupą, zdobywasz tam jakąś swoją pozycję, renomę wśród tych ludzi, ale za sekundę ciach, wszystko się ucina i kończy i od początku budujesz swój autorytet przy następnej grupie.

Kiedy początki zatrudnienia są prostsze, bo CV jakie przynoszą piloci wycieczek są dużo bardziej pożądane niż

tych zupełnie początkujących w zawodzie, można właściwie mówić o pewnego rodzaju starcie z lepszej pozycji. Stanowisko nadal jednak pozostaje takie samo, nazwa się nie zmienia.

82

Adam: Można startować z jakiejś dobrej pozycji i wtedy jest łatwiej. Kiedy przychodzisz do biura i mówisz... pokazujesz CV, że studiowałeś powiedzmy w Portugalii i znasz doskonale ten kraj, jak własną kieszeń, portugalski i hiszpański to w ogóle perfect. Wtedy masz przewagę niż jak jesteś zwykłym osobnikiem po egzaminie i kursie na pilota. Więc do tego przygotowuje Cię życie często, a egzamin i legitymacja to zwykły papiererek, formalność

Skoro pilot może awansować, pomimo, iż tego awansu Fe facto na papierze nie widzi i

w dokumentacji, CV nie ma tego zaznaczonego, musi odznaczać się czymś szczególnym –

musi być zwyczajnie dobry w tym co robi.

Oliwia: Bo pilot który pilotuje raz na jakiś czas, to nie jest pilotem w moim pojęciu. On ani nie umie tej pracy dobrze robić, ani nie ma dobrej wiedzy bo on się nawet nie nauczy. Bo na czym polega to, że pilot czy przewodnik jest dobry? On to wciąż powtarza, wciąż to przerabia i on się już w końcu na pamięć nauczy tego wszystkiego.

K.D: Ma takie mechaniczne czynności...?

Oliwia: Tak, tak, dokładnie tak. Ja słucham przewodników, jeżdżę przecież często tam gdzie przewodników się wynajmuje, ja słucham przewodników... i ja od 10 lat słucham tego samego co oni mówią do tych moich turystów i ja już na pamięć znam co ona czy on, w którym miejscu powie. To jest wyuczona wiedza na pamięć. Ale to z niczego innego nie wynika, tylko z praktyki, że ona to powtarza po prostu codziennie i z tego to wynika.

K.D: Nie może Pani powiedzieć o sobie: jestem dobrym pilotem?

Oliwia: Nie, nie mogę tego w pełni o sobie powiedzieć. Tak, to jest prawda, to jest prawda. Prawie 20 lat... blisko 20 lat mojej pracy i ja wciąż nie mogę powiedzieć, że ja jestem dobra i że wiem wszystko... Słuchaj sytuacje w życiu, podczas pilotowania mogą tak zaskakiwać, że właściwie nie ma imprezy jednakowej, nie ma! Ja wydarzenia miałam różne, od śmiesznych, od zabawnych po tragiczne wręcz. Ja uważałam do niedawna, że już mnie nic nie zaskakuje i nic mnie nie zaskoczy. Nic bardziej mylnego. Więc jak mogę mówić, że jestem dobrym pilotem, skoro ja nie wiem, co mnie czeka jutro, za tydzień... czy wiesz, poradzę sobie. To znaczy jestem dobra, ale nie w pełni, rozumiesz? To taki zawód, że nikt nie powinien o sobie mówić, jestem super pilotem najlepszy, dobrym. To złudne.

Magnolia dodaje jeszcze:

Magnolia: Zresztą zawsze podkreślam, to, że pilot to nie przewodnik i jeżeli ktoś uważa, że wiedza jego jest niewystarczająca, powinien sam wcześniej przygotować się do tej imprezy albo po prostu wynająć profesjonalnego przewodnika. Najczęściej jest tak, że jak jadę do kraju, który często odwiedzam, tak jak Wielka Brytania, mówię: proszę państwa teraz trzeba będzie zatrudnić przewodnika, żeby państwu wszystko

dokładnie opowiedział... to najczęściej ludzie mówią: „o nie nie, dziękuję bardzo, nam to wystarczy, bo Pani wiedza jest w zupełności wystarczająca dla nas”

83

Powstaje więc pytanie, kto ocenia pilotów i kto ustanawia ich awans? Czy jest jakiś

konkretny przełożony, szef który o tym decyduje? Bardzo ciężko opisać przełożonego pilota

wycieczek w kilku słowach i dopasować do każdego pilota, ponieważ bywa on bardzo różny

– w zależności od kierunku i rodzaju imprezy. W większości zadań, które pilot wykonuje i w zakresie podejmowanych decyzji, sam jest szefem dla siebie. Rozlicza się jedynie przed biurem podróży z którym pracuje z prowizji od sprzedaży wycieczek fakultatywnych.

Podczas wyjazdu nikt nie nadzoruje jego pracy, dostaje wytyczne od osób zajmujących się

przygotowaniem teczki pilota gdzie ma z grupą przebywać w danych dniach, a godziny i

program tych dni ustala sam. Jedynymi osobami jakie pod których nadzorem i obserwacją jest

pilot, są turyści.

Można powiedzieć, że piloci którzy zaczynają dopiero przygodę i mają możliwość

wyruszenia jako tzw. Drugi pilot, obok właściwego i obserwowanie jego pracy to

praktykanci. Wówczas pilot, nazwijmy go „pierwszy” pełni funkcję przełożonego. Taka

sytuacja jest jedyna kiedy pilot (tu: ten młodszy) ma zwierzchnika.

Karolina: Ja byłam kiedyś jako pilot towarzyszący i bardzo mi się to podobało, bo nie musiałam... to znaczy nie byłam tak odpowiedzialna. Mówiła do mikrofonu normalnie, ale nie było to takie stresujące, bo był ktoś obok, kto mi pomagał... noo i tak jakby, nadzorował to co się dzieje, prawda.

Po zakończonej imprezie turystycznej, pilot jest rozliczany ze swojej pracy na

podstawie odpowiednich dokumentów, tzw. karty obiegowej. Jeżeli są jakieś niezgodności

finansowe, pilot zobowiązany jest uiścić brakujące kwoty.

Janusz: My dostajemy kasę na obsługę i tam, wszystko, ale też nasze diety. Często to się miesza i jak się rozliczamy co do jednego eurocentoszka, to my musimy wszystko przedstawić na takich kartach, podpisać, oddać co za fakultety się uzbierało, co nasze, i tak dalej... i jesteśmy rozliczeni. Lepiej nie dać się złapać na jakichś dodatkowych na boku, ten... no takich jakichś fakultetach czy czymś.

Poza rozliczeniem finansowym, funkcjonuje jeszcze coś takiego jak ocena pilota –

nieoficjalna oczywiście. Podczas pobytu z grupą, na sam koniec wycieczki, pilot rozdaje uczestnikom ankiety, które wypełniają turyści, oceniając tym samym przebieg imprezy oraz tym samym pilota

Irmina: Ja osobiście śmieję, się z tych ankiet, bo to takie niewiadomo co. Tego nikt później nie czyta nawet, tylko makulaturę wożę w ta i z powrotem.

Magnolia: To całkiem niezły pomysł, żeby pokazać paniom naszym z biur, w jakich hotelach potrafimy spać i jak oceniają je ludzie! Ja to popieram

84

K.D: A praca pilota też jest oceniana na tych ankietach?

Magnolia: No... no jest, ale tak ogólnie raczej jest oceniania. Ale mnie to nie denerwuje, ani ja się nie boje, bo jak coś poszło nie tak to ja mówię o tym otwarcie. Dzwonię i mówię, że narozrabiałam [śmiech].

Poniżej prezentuję przykładową ankietę, którą otrzymałam od jednej z pilotek jako wzór do wykorzystania w pracy:

Rys. 9 Przykład ankiety oceniającej pracę pilota wycieczek 1.

85

Źródło: materiały własne

Rys. 10 Przykład ankiety oceniającej pracę pilota wycieczek 2.

Źródło: materiały własne

3.3 Pilot wycieczek szuka pracy

Pilot wycieczek, zgodnie z obowiązującym powszechnie prawem, zatrudniany zostaje na podstawie różnego rodzaju umów, które zawiera z biurem podróży – organizatorem imprezy turystycznej. Jeszcze do niedawna, najczęstszą formą zatrudniania była umowa zlecenie, wcześniej nawet umowa o pracę – podpisywana z pilotem na rok na przykład. Biura wołały aby na daną imprezę, cyklicznie jeździł ten sam pilot. Nadal tak wolą, ale wolą też aby piloci byli zatrudnieni na podstawie umowy o dzieło i mieli swoją własną działalność gospodarczą. Czyli jednym słowem, aby odciążyli touroperatora od płacenia ZUSu.

Magnolia: Nie ma standardowej rekrutacji w pilotażu. Ja się nie dziwię, że biura podróży nie chcą zatrudniać młodych i niedoświadczonych pilotów.

Dorota: [uśmiech] No cóż... no ma ciężko, rzeczywiście ma ciężko [młoda osoba]. Przede wszystkim musi być dyspozycyjny, on nie może innej pracy podjąć, on musi się poświęcić tylko temu. Bo jeżeli on, ktoś do niego zadzwoni raz.. Powiedzmy, że ja do Ciebie zadzwonię i powiem, słuchaj jest praca, czy pojedziesz tu i tu? A ty powiesz, nie bo ja już pracuję... albo nie bo ja mam szkołę... no to ja już więcej do Ciebie nie zadzwonię, bo ja wiem, że Ty nie masz czasu. Musisz być w pełni dyspozycyjna.

Karolina: Kto nie ryzykuje nie pije szampana. Trzeba na coś postawić, wszędzie i każdym nie będziesz. Mi się w zasadzie nie zdarzyło żebym odmówiła pracy z powodu moich zajęć prywatnych, chyba że w tym czasie mam już inny wyjazd. I nie kłam, nie wolno kłamać, bo świat turystyki i pilotów jest tak mały, że to się wyda. Wyda się to, że byłeś w innym miejscu niż mówisz, słowo honoru.

Będąc doświadczonym pilotem, naturalnie jest możliwość wyboru pacy, gdyż w

momencie otrzymania kilku propozycji można zdecydować, która z nich odpowiada

najbardziej, która mniej, a która wcale. Młody pilot chwytą się wszystkiego, co mu się

przytrafi w obawie, że jest to jedyna i niepowtarzalna okazja do zdobycia pracy i

„zahaczenia” się w zawodzie.

K.D: A nie zdarzyło się nie przyjąć pracy z powodu jak to się mówi nie zbyt pewnego biura podróży, które Panią miało zatrudnić? Lub z powodu niedogadania się w kwestii np. finansowej.

Magnolia: No, jeśli jest to biuro... no takie, że... no widzę, że nie znam tego biura, czasami... no bo to są dwie strony medalu! To nie tylko biura nie chcą zatrudnić niedoświadczonych pilotów, o czym do tej pory

rozmawiamy. To normalne, że dobry pilot nie chce pracować też z kiepskim biurem podróży, które kiepsko płaci. Trzeba znać swoją wartość

87

Karolina: Bo żeby utrzymać się, żeby wyżyć z pracy pilota, z tego wynagrodzenia, które dostajemy, to trzeba być po pierwsze dyspozycyjnym przez cały czas, bo wiadomo, że jeżeli biuro zadzwoni do mnie i ja nie mam czasu to oni już do mnie dzwonić i pracować ze mną nie będą... Nie ma tłumaczenia, że ja mam dzieci, że ja teraz nie mogę i że pojedę następnym razem. Muszę być w 100% dyspozycyjna. Wiadomo że biura zatrudniają chętnie pilotów, którzy mają czas i najchętniej z takimi podpisują umowę na lata, którzy biorą 10 czy 15 imprez czy więcej. Czyli mogą na nich liczyć.

Irina: Najchętniej biuro chciałoby pilota na stałe, nie na przykład wiesz, biuro ma ileś imprez w danym kierunku w roku, to biuro najchętniej by chciało żeby jeździł stały pilot, a nie tak raz jeden, raz drugi, raz trzeci. Myślę, że jest to praca trudna i nie ma się czasu dla siebie, jak chce się wyżyć z tego. To znaczy... można wyżyć, jeżeli będzie się przynajmniej 20... 25 dni w miesiącu poza domem! Dlaczego? Pilot jest tak zwanym wolnym strzelcem. Żadne biuro na stałe nie zatrudnia... nie zatrudnia na pełen etat pilotów. Z czym to się wiąże? Z ogromnymi kosztami dla pilotów... Trzeba, bowiem założyć działalność. W moim przypadku działalność... ZUS, prawda... zatrudniam księgową, która to ogarnia prawda. No bo przecież ktoś to musi robić za mnie... ja nie mam na to czasu, ani się na tym nie znam, ani nie chcę się znać. Tak więc opłacić księgową, ZUS, który jest teraz ponad 800zł, wiadomo że oczywiście podatek od każdej imprezy muszę zapłacić. Tak więc, żeby coś jeszcze zostało musza to być przynajmniej 25 dni w miesiącu poza domem. Tak to wygląda.

Pozyskiwanie odpowiednich ludzi do pracy – w każdej dziedzinie i w przypadku każdego zawodu, jest bardzo trudne. To sztuka, umieć wybrać idealnie kandydata zwykle spośród wielu chętnych. Mowa jest tutaj nie tylko o dużych korporacjach, gdzie rekrutacje przebiegają dość standardowo: zamieszczenie ogłoszenia w gazecie lub (co jest już bardziej popularne) w Internecie, na co chętni wysyłają swoje CV oraz listy motywacyjne, na co pracodawcy odpowiadają lub nie, po czym zapraszają na rozmowę kwalifikacyjną. Na podstawie przesłanych dokumentów, odpowiednich (potwierdzonych) kwalifikacji oraz rozmowy – przyjmują do pracy bądź nie. W przypadku pilotów wycieczek sprawa wygląda z pozoru podobnie, jednak w rzeczywistości jest trochę inaczej.

Droga oficjalna

W przypadku rekrutacji, nazwijmy to oficjalnej, sprawa wygląda tak, że proces ten właściwie niczym nie różni się od standardowych sposobów pozyskiwania pracowników do każdej firmy czy przedsiębiorstwa. Przeanalizujemy kilka przykładowych ogłoszeń:

88

biuro podróży zatrudni pilotów wycieczek

pilot wycieczek

Wymagania:

doświadczenie w pilotażu wycieczek objazdowych i w grupach typu incentive¹³

wykształcenie wyższe

znajomość języków obcych

Oferta:

oferujemy ciekawą i motywującą pracę w sympatycznym zespole

Inne:

do CV prosimy dołączyć listę odwiedzonych krajów

Adres e-mail, na który należy przysyłać aplikacje:

office@egzotyka.tv

Prosimy o dopisanie klauzuli:

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych niezbędnych dla potrzeb procesu rekrutacji, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o Ochronie Danych Osobowych, Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz 926 z

późniejszymi zmianami 14

Procedura rekrutacji jest w tym przypadku taka jak opowiada Tadeusz, który niejednokrotnie uczestniczył w takich rozmowach:

Tadeusz: Najważniejsza jest prezencja i to jak się sprzedajesz i zaprezentowanie na pierwszym spotkaniu zdecydowanie. Wiem, że jest dość jakby ciężko, że na rynku pracy... No ja nie wiem jak Ci młodzi mają, pewnie ciężko. Ja mam zupełnie inaczej, ale w temacie... Zwykle ogłoszenia są, jest ich masa i można tak zatrudnić kogoś. Dużo z południa, Kraków na przykład. Ogłoszenie jest, wysyła się CV, oni zwykle chcą jeszcze żeby kraje odwiedzane wypisać [śmiech], Wyobrażasz sobie, że ja siedzę i wypisuję krok po kroku wszystkie państwa świata?! Ja zwiedziłem je wszystkie prawie, więc wiesz... A co później. No trzeba mieć legitymację bo sprawdzą, więc jak

13Wyjazdy motywacyjne

14<http://praca.gazetapraca.pl/200,4001,,834307,,pilot+wycieczek.html> z dn. 14.07.2010

89

bez kursu i egzaminy, to tak oficjalnie to nie przejdzie. No i dalej sprawdzają angielski, często są jakieś scenki rodzajowe i już. Biorą albo nie.

Podobnie ocenia kwestię „rekrutacji oficjalnej” Róża, która miała okazję podjąć pracę właśnie przez znalezienie ogłoszenia:

Róża: Ja byłam zdeterminowana jak nigdy. Wysłałam chyba ze sto CV.

Zofia zauważa jednak, iż to nie CV decyduje o ewentualnym zatrudnieniu, a dużo szczęścia i czasami przypadek, kiedy ktoś poleci jedną osobę drugiej czy też znajdzie się po prostu przypadkiem niedaleko odpowiednich osób.

Zofia: W tej pracy głównym czynnikiem decydującym o zatrudnieniu jest przypadek przez duże P. Czy się trafi do biura Kropp prawda, które nagle zniknie albo do biura... było parę biur świetnych, Oto Travel, Gerlach Tour15... i tam zajmujesz miejsce odpowiednie, jesteś na dłużej i utrzymujesz się. Ja miałam szczęście, generalnie ja mam szczęście w życiu. W ogóle wiesz, spotykam ludzi na swojej drodze, powiedziałaabym odpowiednich. Układ gwiazd mi sprzyja.

Czym więc jest przypadek decydujący o zatrudnieniu? Piloci definiują go jako znalezienie się w odpowiednim miejscu i o odpowiednim czasie. Określają go także jako pomoc przez znajomych, zastępstwo za koleżankę czy też polecenie komuś kogoś do pracy.

Grażyna: Świat pilotów to takie hermetyczne środowisko. My się tu wszyscy właściwie znamy... Mówię o nas w sensie... mówię że my, to znaczy ci starsi. Młodzi mają dość ciężko bo my zamykamy koło, polecamy siebie nawzajem, dzwoniemy do siebie, zamieniamy się i umawiamy. To nic złego i chyba... to nie jest jakieś nieetyczne.

Od pilotów dowiedziałam się, że jest ciężko, ale jeżeli naprawdę się chce można znaleźć pracę. Jednak należy pamiętać, że praca sama nas nie znajduje, a z tego co sugerowali moi rozmówcy – dokładnie tak wydaje się wielu początkującym.

Młodzi

Do tej rekrutacji zaliczyć można również pomoc jaką niosą swoim kandydatom biura, które prowadzą kursy pilotów wycieczek. Oczywiście jest, że znajdują się tam między innymi piloci wycieczek.

Ewa: Po naszym kursie pilotów, bo ja prowadzę, zdarza się że ludzie od razu podejmują pracę, czyli to nie jest reguła że młody pracy nie znajdzie... Owszem

15Pilotka mówi o dwóch największych polskich touroperatorach, których nazwę celowo zmieniałam.

90

zdarza się to rzadko, ale zdarza się! Praktyki załatwiamy im, czasem z drugim pilotem, wiesz taki towarzyszący. Wysyłamy ich też początkowo na rezydenturę, a później czemu nie dać im grup? Najlepiej rzucić na głęboką wodę

Hanna: Trzeba mieć szczęście i trzeba mieć kontakty, ale też trzeba mieć taką siłą przebicia. Czasem piloci chodzą z telefonem po mieszkaniu cały dzień i czekają na Bóg wie co. Że kto zadzwoni? Biuro? To są po prostu ... no... oni nie mają siły, nie mają wiary w siebie. Ja też często czytam maile o treści: pani Mirko, a może pani cos dla mnie znajdzie? Zasada jest taka, że ja się nie zajmuje rekrutacją, tak piszę. A poza tym to duża odpowiedzialność. Dlatego że to się opiera na takich osobistych aspektach, bo co... ja polecę kogoś, ten ktoś się okaże do niczego i mi się dostanie bo ja to... mnie wszyscy znają już. Pilotuję tyle lat, no a poza tym ciężko jest też odmawiać im, młodym i mówić im wprost że się nie pomoże. Mało kto pomaga, natomiast wszyscy mówimy że coś spróbujemy załatwić.

Maria: Są rozmowy z biurami, trzeba się dobijać, trzeba się dobijać... ale nie w środku sezonu! Nie, nie! Wtedy rekrutacja jest już zamknięta. Tak się składa, że ja rekrutuję, pracuję w dziale CKP [Centrum Kształcenia Pilotów] i ja rekrutuję ich. No więc pierwsze pytanie jest zawsze o referencje. Pokazują legitymację, pokazują papiery wszystko fajnie. Kiedy pani skończyła kurs - pytam. W maju, we Wrocławiu, odpowiada pani. A co mamy teraz? Październik. A co pani robiła od maja? Jest CV? A skąd! Nie ma.. Pani siedzi i czeka na zbawienie. Natomiast czasem zdarzają się świetne osoby. Ale gdybym miała generalizować, to wiesz mi - każdy pilot może znaleźć pracę, musi tylko chcieć. Jest tyle możliwości, Internet daje tyle możliwości że aż głowa mnie boli na myśl o tym. Te wszystkie portale... pomagamy sobie. Odwiedź Grona16, te Facebooki17, to wszystko naprawdę działa. Znam osoby które już wiedzą że zdały i już tego samego dnia szukają pracy, dzwonią piszą maile interesują się. Tak trzeba! Tak więc siła przebicia, ale i szczęście... ale na pewno nie jest to taka praca że czeka się z założonymi rękami.

Piotr: No cóż, teraz mam poumawiane dwa spotkania. Jedno w Warszawie, drugie w Krakowie. Nie bardzo mi się uśmiecha jechać w tą i z powrotem za dwie stowy do Krakowa, jak mam wrócić z niczym, ale może się uda i dadzą mi te robotę. Jestem też w kilku biurach na rezerwie, na zastępstwa zapisany. To też dobry układ, czasem dzwonią to się załapię. Teraz jest zima, to szukam też na narty wyjazdów. Lubię je,

16Grono.net – polski serwis internetowy z kategorii tzw. social networking. Przez pierwsze lata funkcjonowania Grono.net było społecznością zamkniętą, co oznacza, że zarejestrowad się w serwisie można było dopiero po otrzymaniu zaproszenia od osoby, która była już jego użytkownikiem. Aktualnie każdy może zostad użytkownikiem serwisu samodzielnie w nim się rejestrując, zaproszenia nie są

wymagane. Struktura serwisu opiera się na małych gronach zorientowanych na budowanie i utrzymywanie relacji (grona znajomych) oraz na wymianę opinii (grona tematyczne). Źródło: Wikipedia, 2010. hasło: grono.net

17Facebook – serwis społecznościowy w ramach którego zarejestrowani użytkownicy mogą tworzyć sieci i grupy, dzielić się wiadomościami i zdjęciami i korzystać z aplikacji, będący własnością Facebook,

Inc. z siedzibą w Palo Alto. W kwietniu 2010r. liczba użytkowników na całym świecie szacowana była na 450 mln, a co miesiąc wgrany jest ponad 1 mld zdjęć oraz 10 mln filmów. Źródło: : Wikipedia, 2010. hasło: facebook.

91

bo człowiek się nie narobi za bardzo, a kasa wpadnie. No tylko wiadomo, jak mamy ogarniętą grupę a nie taką co się łamie co 5minut i gips i szpital co chwila jest grany

Podsumowując, sytuacja dotycząca zatrudnienia pilotów nie jest najgorsza. Niekiedy brak pilotom chęci i ambicji aby odpowiednio poszukać pracy i rozejrzeć się gdzie trzeba. W wielu rozmowach potwierdził się jednak problem, że młodym jest ciężiej znaleźć pracę niż starszym „wyjadaczom” jak to ich określają. Konkurencja jaka panuje czasami zniechęca początkujących do walki.

3.4 Rola organizacyjna pilota wycieczek

Pod pojęciem roli organizacyjnej możemy rozpatrywać wiele elementów składających się na nią: codzienna praca i czynności z nią związane, zadania należące do pilotów wycieczek, miejsce w strukturze organizacyjnej oraz pewnego rodzaju normy i wartości kulturowe. (Postuła, 2010). Wywiady przeprowadzane z pilotami, które dotyczyły ich codziennych czynności były najłatwiejsze do przeprowadzenia i opowiadanie o tym przychodziło pilotom bez większych trudności.

3.4.1 Obszar działania

Piloci działają w bardzo wielu miejscach i o bardzo różnym czasie. Miejscem pracy pilota jest kraj który odwiedza z grupą, ale też hotele gdzie sypia, restauracje gdzie jada, jak również autokar, samolot, prom, czy inny środek lokomocji którym to podróżuje. Miejsce pracy to również, zwykle na krótko, biuro z którym współpracuje i do którego zagląda co jakiś czas, nie dłużej niż na dwie godziny aby się odprawić i rozliczyć z imprezy. Jeżeli pilot wycieczek pełni funkcję rezydenta, jego miejscem pracy jest zazwyczaj jeden hotel przez sezon turystyczny przypadający od końca maja do końca września. Jeżeli jest rezydentem obsługującym turystykę egzotyczną jego okres pracy przypada wtedy kiedy do Polski wita kalendarzowa zima, czyli od listopada do marca lub kwietnia.

Gdy pytałam pilotów co sądzą o turystyce przyjazdowej odpowiadali właściwie podobnie:

Magnolia: To jest zupełnie inny charakter pracy [turystyka przyjazdowa]. Nie można... nie można porównywać, nie można porównywać, nie... to jest zupełnie inny charakter... Inni są cudzoziemcy, inni są Polacy. Polak yyy nie da napiwku, Polak

92

jest roszczeniowy, Polak jest trudnym klientem, jest trudniejszy niż obcokrajowiec, jakby mógł to by niestety wysłał każdą krew... niestety z pilota. Inny jest Anglik, inny jest Amerykanin. Inny jest cudzoziemiec prawda. On... on wie że może żądać tylko tego za co zapłacił, reszta to jest tylko fakultatywnie. U nas jak się jedzie za

granicę, to taki [polski] klient spodziewa się jeszcze czegoś ponad program prawda.. niesłusznie, ale się niestety spodziewa tego. Tutaj jest inny klient, zupełnie. A przyjazdówka... to jest praca lżejsza o tyle że nie ma przejazdów nocnych, że śpię w dobrych hotelach, na przykład cztero- czy pięciogwiazdkowe hotele . Cudzoziemiec nie będzie spał jak przyjeżdża do Polski w hotelu dwugwiazdkowym, czy jednogwiazdkowym czy w schronisk, a więc i ja nie będę. Dlatego nawet wycieczki szkolne jak przyjeżdżają śpią w minimum trzech gwiazdkach.

Martyna: To znaczy to są dwie różne prace, ale mimo wszystko lepiej jest przyjazdówkę robić i to każdy Pani powie. Bo za granicą jest pani zdana tylko i wyłącznie na siebie. Biura zagraniczne niby też takie współpracujące powinny pomagać, ja miałam szczęście do tych biur, ale wyjazdówki są teraz nieciekawe bo w ogóle wykorzystują panią. Lepsze są przyjazdówki, lepsze są warunki przyjazdówek

3.4.2 Dzień z życia pilota

Momenty, które utkwily mi w pamięci na bardzo długo, to między innymi zdziwienia pilotów pytanych o zwykły dzień.

Róża: Ale jaki zwykły dzień? W pracy czy w domu?

K.D: Pani codzienność... jakby ją pani opisała?

Róża: No jestem gdzieś, nie bardzo wiem gdzie... raz tu raz tam. W domu mnie raczej nie ma więc mój zwykły dzień z życia, to dzień w pracy.

Zapytana o to samo Irmina, odpowiada podobnie:

Irmina: Zwyczajny dzień u mnie? Jak jestem w domu? Mój zwyczajny dzień... a to dobre! [zastanowienie i uśmiech]. Ja w zasadzie żyję od imprezy do imprezy...

K.D: Acha, czyli jednak nici z normalnego dnia [śmiech] ?

Irmina: [śmiech] Tak, bo żyję tylko tym. Przerwy między imprezami mam bardzo krótkie, małe, w sezonie są to kilkudniowe pięciodniowe , czterodniowe zależy... Wszystko zależy jak jest ustawiony grafik wyjazdów. Zimą, no to teraz miałam najdłuższą przerwę, bo aż dwa tygodnie. Jeżeli mam tydzień pomiędzy imprezami latem, to pierwsze dwa dni wypoczywam, wysypiam się, rozliczam z biurem i oczywiście pranie, prasowanie, sprzątanie, bo wiadomo że mąż zostaje w domu i dom jednak potrzebuje kobiecej ręki. To są pierwsze trzy dni, a następne trzy dni to jest przygotowanie do imprezy. Tak wygląda moje życie

Magnolia: Cały czas na walizkach, całe życie. Jeżeli mam przygotowanie do imprezy prawda, jeżeli to jest nowa impreza, nowy kierunek lub gdzie rzadko jeżdżę, muszę się do niej przygotować, więc muszę mieć te trzy dni następne. I to jest pakowanie, przygotowywanie przewodników, przeglądanie mapy, szukanie hoteli,

znowu odprawa w biurze... czyli w zasadzie moje życie to jest tak od imprezy do imprezy. Teraz mam dwa tygodnie, więc teraz jak mam tak dużo czasu, biorę udział w egzaminach pilockich jestem w komisji. Trzy dni ostatnie miałam egzaminów pilockich. W między czasie trzeba było zadbać też o siebie, poszłam kilka razy do fitness, fryzjera, następnie jakieś tam badania lekarskie, bo nawet i o to nie mam kiedy zadbać... nie mam czasu o siebie zadbać czasem. Tak jak samochód! Trzeba czasem przegląd zrobić, to i ja robie sobie przegląd (śmiech). Oczywiście zaszczepiłam się na co mogłam, bo nasz zawód to ten z grupy dość dużego ryzyka. Jednak inne kraje i do tego stykam się z różnymi ludźmi, więc przed wyjazdem trzeba było się zaszczepić. Co więcej... No oczywiście spotkania różnego rodzaju, ponieważ działałam w Stowarzyszeniu Pilotów Wycieczek, jestem wiceprezesem, to też i to.

Zastanowiło mnie więc co z rodziną, w końcu większość moich rozmówców, z

którymi udało mi się przeprowadzić wywiady były kobietami. Gdzie więc czas na bycie żoną

i matką?

Irina No niee o rodzinie nie ma mowy, o rodzinie nie ma mowy! Ja nie mam dzieci, mam wyrozumiałego męża więc. Jest to niemożliwe po prostu.

Maria: Praca pilota wycieczek jest problemem dla kobiet. My jesteśmy matkami, żonami. Dlatego też większość to jest starych pań. Ja mam dom, dziecko, wnuka, także nie narzekam. Nie warto ryzykować życiem dla młodej dziewczyny, młodej kobiecie to mówię. Takiej jak pani. 3/4 to są dziewczyny które były głupie, które nie umiały się uszanować. One potrafiły wchodzić w zbyt bliskie kontakty z kierowcami no i w końcu... Kierowca sobie pozwalał wtedy, prawda nie potrafił im odmówić. A je oszołomiło. Im się wydawało, że przyjechała za granicę, wyrwała się i zaczynała odstawiać Mona Lisę czy niewiadomo co. A ona jest do pracy, dla turystów a nie po to żeby się tam mizdrzyć czy coś tam. I takie właśnie 3/4 to są stare panny które straciły życie. Niestety. To ryzykowne dla kobiety, bardzo. Toteż ja nigdy nie byłam tak w 100% dyspozycyjna. Ja sobie wybierałam, kiedy chciałam. Byłam w tej dobrej sytuacji, że miałam pracę, miałam źródło dochodów. Miałam dużą przerwę i to mi dość zaszkodziło, bo wtedy robiłam urzędnika państwowego w 1999 - 2003. Mało wtedy brałam. I ta przerwa mi zaszkodziła. Ale nie jakoś specjalnie, po prostu łatwo wypaść z tego ale wróciłam. Ale poświęcić się w 100% turystyce, to nie polecam. Z tego co widzę po swoich koleżankach, to naprawdę nie warto. I nie mieć zaplecza takiego w postaci mam do czego i do kogo wracać. Mało tego, nie wiem jak to jest teraz z tymi emeryturami, ale nie odłoży się z tego co się zarabia na emeryturę. Ogólnie jest z tym problem w naszym kraju, ale z pracy pilota to już nie ma szans. Nie może więc to być praca na stałe, jako jedyna. Lepiej mieć pracę, a to traktować jako drugą rzecz

94

3.3 Rola ogólnospołeczna pilota wycieczek

Praca pilota wycieczek to profesja ciężka, mimo to zalicza się ten zawód do tych lżejszych, w świetle

prawnym:

Izolda: A kto ją tak zalicza?! Ciężka praca, bardzo ciężka. chociaż się wydaje że to taka przyjemna jest praca, ale nie... Po takiej grupie to człowiek wraca wypruty, wykończony. Ponieważ to codziennie trzeba wstać raniutko, dużo wcześniej przed grupą się wstaje i dużo później chodzi się spać, bo na głowie pilota jest wszystko, wszystko, wszystko. Jak są posiłki to ja bardzo często robię tak aby zniknąć z ich wzroku, żeby chociaż posiłek zjeść w spokoju. Zamawiam stolik dla siebie i kierowców zazwyczaj. Ale i tak zawsze mnie znajdują [śmiech]. Czasem ja jem w najlepsze a nade mną potrafi stać pani i mi swoje gorzkie żale opowiadać, co ona by chciała a co jest nie tak. To ja wtedy czerwona ze złości, zaraz się uduszę, kotlet stajemy w gardle, no ale co, odpowiadam, przytakuje. Czasem tylko powiem, że no hola hola, chciałabym zjeść jeszcze ciepłe i porozmawiamy po posiłku.

Zderzenie i połączenie wielu grup wiekowych od 6lat (bo taki wiek może mieć najmłodszy uczestnik) do... nawet 90lat na przykład podczas wyjazdu na narty to nie lada wyzwanie dla pilota. Wiele różnych osobowości w grupie, od intro- do ekstrawertyków, od cichych szarych myszek do chętnych przejąć dowodzenie nad grupą. Wiele różnych narodowości, kultur oraz wyznawców wiary. itd, itd. Należy być bardzo obiektywnym, uważać na to, co się mówi, badać grupę przed wycieczką. Pomoc w życiu codziennym dla tych, którzy mają inne zawody - umiejętność obcowania z różnymi ludźmi (głównie z wywiadu z Haliną i Magdaleną).

Magnolia: To że są różni ludzie, tak? Czy problem...? No ciężkie pytanie. Nie wiem, na pewno nauczyłam się ludzi przez ten czas, przez pracę albo i dzięki pracy, jako pilot wycieczek. Nauczyłam się rozumieć ludzi, ich potrzeby. Nigdy bym tej wiedzy nie posiadała, gdybym nie pracowała, jako pilot - jestem pewna. Jestem bardziej wyrozumiała... Kiedyś, na początku mojej kariery denerwowało mnie jak zdążyłam coś powiedzieć i za chwilę klient pyta o to samo. Krew mnie zalewała. Na przykład, mówię toaleta jest bezpłatna, znajduje się na końcu tego korytarza... Nie mija "Ojciec Nasz" słyszę w oddali, Pani pilot a gdzie jest toaleta? Ile kosztuje? [śmiech]. Teraz mnie to bawi. Dzisiaj wiem jak to jest po prostu, wiem, że jak się za dużo mówi to klienci później wyłączają się na jakiś czas i nie są w stanie tego wszystkiego pojąć, tych wszystkich informacji. Także, nie dziwi mnie to że on za chwilę zapyta o to, bo on się mógł wyłączyć, on mógł być zmęczony - i ja to już teraz po prostu rozumiem...

wiesz objazdy, takie autokarowe, takie, które ja robię, one są jednak wyczerpujące. Ja sama czuję to po sobie, a dla kogoś, kto nie jest wprawiony, zaprawiony, tak jak ja, to może być to podwójnie wykańczające. I on miał prawo się wyłączyć! I dzisiaj

95

ile razy by się ktoś nie zapytał o to samo to ja mu... jakby cierpliwie i z uśmiechem odpowiadam. I tego mnie nauczyła właśnie praca z ludźmi. Praca też mnie nauczyła lubić ludzi. No i zrozumienia, przede wszystkim zrozumienia

K.D: A jakieś przyjaźnie udało się Pani nawiązywać z klientami?

Magnolia: Często wymieniamy wizytówki... no, ale powiem, że nie. Raczej nie. Po jakimś czasie, po tej euforii od razu po przylocie, po jakimś czasie jakby ta znajomość zaczyna się... ograniczać... no... to moja wina, nie mam czasu po prostu na takie rzeczy. Wiem, że brzmi to okropnie, ale ja nie mam czasu odpisywać na maile, smsy, chociaż umiem szybko i sprawnie to wszystko obsługiwać, ale nie mam czasu. A po przyjeździe jest najpierw euforia po podróży i ludzie pamiętają o mnie. Jak nie od razu, to zdjęcia obejrzą i przypominają sobie... Jest sentyment, to miłe. Ale ja nie mam czasu, wierz mi. Podziękowania, listy... Czasem odpowiem na jeden...

Ale nie mam czasu...

K.D: Czy stresuje się pani przed każdym podjęciem nowej grup?

Magnolia: Nie, już nie. Nie mam żadnego stresu, to już jest takie naturalne, że naprawdę z ręką na sercu nie. Ja tylko przed każdą grupą mam tak, że... nie chce mi się z domu wyjść [śmiej]. Ja już jestem zmęczona. Niech młodzi teraz przechwytyją pałeczkę. Najlepiej to jakby w pani wieku ludzie mieli d oświadczenie moje i te swoje języki co mają o! Jak ja słyszę, ile oni znają niektórzy... portugalski, hiszpański, rosyjski i oczywiście angielski to tak jakby polski. Pozmieniało się. Ale wracając...

nie stresuje się, tylko mi się nie chce. Ale jak już wejdę do autobusu, poczuje zapach... taki jest zapach specyficzny. Zapach wycieczki, autobusu, może spalin, kanapek w plecakach podróżnych, perfum pomieszanych - każdy ma inne, nie wiem zresztą czy mnie zrozumiesz, ale ten zapach jak już jest, towarzyszy mi, trochę pomiesza się z adrenaliną, jaką rolę tym razem napisał mi los... no to wtedy już jest dobrze, jestem w swoim żywiole. Mówi się wiesz, że pilot ma swoje pięć minut żeby się podobać lub żeby się nie podobać grupie. To powiedziała mi kiedyś koleżanka, która już nie żyje, która miała osiemdziesiąt lat i która jeszcze oprowadzała po Londynie... taka moja przyjaciółka, która była przewodnikiem.. powiedziała: pamiętaj, masz pięć minut na to żebyś się podobała, żebyś się dobrze zareklamowała, żeby Cię polubili...a jak Cię nie polubią w pierwszych pięciu minutach to później już koniec... i to się sprawdza po dziś dzień. No na wizerunek pilota składa się wszystko. Od wyglądu zewnętrznego do tego czy się uśmiecha, czy jest miły dla klientów na dzień dobry. Potem może ich ochrzaniać, nie wiem... ale na początek zawsze musi być miły i uśmiechnięty, no musi. I wydaje mi się to chyba najbardziej wiesz... ma wpływ na dalsze... na dalszy sukces. Ludzie zwracają uwagę na wszystko dosłownie na wszystko. Zdziwiłabyś się! Na paznokcie, uwierzysz? Pilotowi na paznokcie patrz. Mówi mi pani kiedyś, jakie ma paznokcie... ja nie wiedziałam, że tak jest, że tak patrz. Zawsze robiłam to dla siebie, dbałam o siebie tylko dla siebie, a ludzie patrz... bardzo, bardzo... Do tego stopnia, że mnie kiedyś pani powiedziała: proszę panią, a gdzie pani kupiła tę bluzeczkę, w której pani była drugiego dnia? A ja mówię... proszę panią, ale ja nawet nie... proszę mi przypomnieć, jaką, no nie pamiętam. Przecież ja się przebieram codziennie, moja walizka jest taka... opasła. Bo, no oczywiście zabieram odzież, ubranie, na każdy dzień. Nie ma mowy żebym założyła to samo drugiego dnia, patrz na mnie przecież ciągle. Więc tutaj pilot

96

naprawdę musi być świeży, nawet po 20h podróży autobusem bez klimatyzacji, ja mam pachnieć i nie mieć pogniecionej bluzki. Muszę być elegancka, żaden tam brzuch na wierzchu czy tatuaż... kolczyk w pępku [śmiej]. Absolutnie. Masz Karolina kolczyk w pępku?

K: Nie [śmiej]

M:No to masz szansę być dobrym pilotem [śmiej] Ale nie dyskryminujemy tych z kolczykami... Poważnie...

Po prostu ja muszę się podobać i siedemdziesięciolatce i siedemnastolatce, a to już wiesz nie takie łatwe! To ma mnie... to wpływa na moją opinię. Oczywiście teraz nie ma problemu z ubiorem, bo na pierwszy dzień mam jakąś tam służbową bluzkę, poliester czy inne sztuczne, no, ale jest... i jakaś apaszka no i ludzie mnie kojarzą tak na pierwsze pięć minut. Więc podobam się i tym młodym i starszym, bo po prostu no jestem biurowa. Ale kiedyś zawsze był problem, co ja założę na wejście?! [uśmiech]. Teraz już naprawdę jest to dobrze rozwiązane. Ale ludzie zwracają uwagę i też się ludziom podoba... ja lubię słyszeć: o jaka elegancka nasza pilotka jest [śmiech] no lubię! Albo: proszę panią, ma pani piękną torbę, a gdzie pani ją kupiła, na pewno za granicą - to bardzo często słyszę. I jest to takie no miłe.

M:Ludzie traktują mnie trochę jak... półboga. Jak tylko im zniknę na chwilę z pola widzenia... no nie daj Boże! Ludzie jeszcze samotnie nie potrafią podróżować! I chwala im za to, bo mamy pracę - my piloci. Ale coraz mądrzejsze to społeczeństwo i wiedzą, że za nas dodatkowo płacą. Ale są i tacy co nas potrzebują, jako przewodników. Bo polecieć czy pojechać to spokojnie dadzą radę sami...zakwaterować się, wiec, jako pilot zaczynam być zagrożona, ale jak jestem przewodnikiem i mam taką wiedzę jak przewodnik... i wiesz te wszystkie kursy i egzaminy to już jestem bezpieczna, bo zawsze ludzie będą podróżować i zawsze znajdą się Ci ambitni, którzy będą chcieli czegoś więcej dowiedzieć się, a nie tylko pusto i ślepo patrzeć na pomnik i porobić kilkanaście słynnych zdjęć z kamieniem...

bo tak, bo wszyscy robili.

M:Pierwsze pytanie, jakie się pojawia na objazdówkach to jest: proszę panią, a jaki jest do pani telefon. Czasem widzę w ich oczach przerażenie, jak mówię, że mamy czas wolny... ludzie się gubią, nie czytają nic... co ich otacza, jakichś znaków, no nie. Boją się zgubić, przeraźliwie.

Pracy pilota do lekkich zaliczyć więc nie można. Profesja związana jest z ciężką pracą 24 godziny na dobę kilkanaście dni w tygodniu.

3.6 W grupie... różnych ludzi, czyli z życia wzięte

W pracy pilota wycieczek, jak w żadnej innej zdarzają się niesamowite historie, o których piloci opowiedzieli mi z bardzo dużą chęcią:

97

Hubert: Miałem takiego kiedyś buraka, eks - milicjanta, kupa śmiechu z nim była. Ja młody, niedoświadczony, idziemy wiesz, wspinamy się pod górę, a raczej mamy się wspiąć i nagle ten krzyczy: Jak Ci k... przylutuje szczyłu to ci się odechce biegania po górach jakichś, upał 30 stopni, my po całym dniu a ty nam tak układasz program?! [śmiech]. A ja na to proszę nie podważać mojego autorytetu, jak pan chce to weźmiemy szybko kartkę papieru i podpiszemy umowę, że pan, że tak powiem na własną odpowiedzialność odstępuje od programu wycieczki, że wylogowuje się pan...

takie pseudo prawnicze coś, co na klientów zawsze działa, taki żargon pseudoprawniczy, że pan rezygnuje z moich usług i na własną odpowiedzialność zostaje i że nie chce pan zwiedzać i uniemożliwia pan ludziom którzy bardzo chcą zobaczyć ten zabytek zwiedzanie... także się spotykamy na parkingu. On oczywiście nie dał mi dokończyć, byłem zwyzywany od szczyłów i gówniarzy, no i w konsekwencji nie poszedł i się zgubił na

tym parkingu gdzie miał czekać. Byłem bardzo skupiony, bardzo odpowiedzialny i pilnowałem tej mojej grupy jak nie wiem, ale ten poszedł. Miałem pismo, na własną odpowiedzialność ale tak naprawdę gdyby się nie znalazł to ja bym oberwał, to pismo to tylko taki... no ochrona taka. Ale znalazł się później, siedział i pił piwo w knajpie na dole.

Piloci zauważają także istnienie w grupie swoistego lidera, kierownika grupy od którego niekiedy bardzo dużo zależy podczas imprezy turystycznej.

Dorota: Lider, taak. Zawsze jest taki naturalny lider w grupie i oczywiście najważniejsze to mieć go po swojej stronie aby nie dać mu zbuntować grupy i aby grupa nie weszła mu na głowę. Wiadomo, że on warunkuje też napiwek [śmiej]. No to tak pół żartem pół serio, ale jak on ci nakręci grupę odpowiednio, to jesteś spokojna, jak nieodpowiednio to tylko czujesz jego oddech na plecach i wiesz opowiadasz, ten kamień to wielki zabytek dla mieszkańców Antwerpii, został tu przywieziony z Wysp Zielonego Przylądka w 1789 roku, przykładowo nie? i nagle słyszysz wielkie stooop! Stop! został przywieszony w 1787! Przekłamanie, pani się myli i w ogóle, to w ogóle.. pani się nie nadaje do niczego! [śmiej]

Generalnie jednak piloci uważają pracę w grupie za trudną.

Magnolia: Ciężko ogarnąć ludzi w grupie, bardzo ciężko. Przecież jest tyle do zrobienia, trzymanie ich wszystkich w kupie to już jest problem. Każdy innym tempem chodzi, każdy zdjęcie przy tym obiekcie, przy tamtym. A zebrać kasę od nich, to dopiero nie lada wyczyn! Więc bardzo trzeba ich trzymać krótko, ale tak aby się nie zorientowali o tym. trzeba być po prostu zorganizowanym też.

Karolina: Śmieszne są czasem sytuacje jak musisz pokazać, że jesteś dla nich autorytetem i wziąć ich do kupy i tak, no... oni muszą ci ufać i cię słuchać przede wszystkim. Jak ja jestem, albo jak byłam raczej po raz pierwszy w jakimś mieście, którego totalnie nie znałam, to odseparowywałam się często od grupy... strzała na początek wycieczki i szybko notatki, mapa, co to za ulica, gdzie jesteśmy, w którą stronę. Jak się pomyliłam to trzeba było naprostować i czasem na przykład dwa razy koło tego samego punktu przechodziliśmy. Większość jest mało bystra na wakacjach ale oczywiście zdarzają się liderzy, którzy szukają moich potyczek i tylko czekam wtedy... no mogę odliczać na palcach jednej ręki... raz, dwa, trzy : pani Justyno! My się zgubiliśmy? Ja pamiętam to drzewo, szliśmy tędy parę minut temu! [śmiej] A ja na to, również krzyczę przy całej grupie: zgadza się, jest pan niezwykle

98

spozstrzegawczy, krzyczę. Chyba się zamienimy, pan będzie od teraz naszym pilotem. No i wszyscy się śmieją. Po czym patrzę na to drzewo i mówię: nie bez powodu spacerowaliśmy po tej okolicy, chciałam poświęcić 15 minut więcej na to miejsce i to drzewo. Otóż składa się tak, że jest to ulubione drzewo tam kogoś, prezydenta na przykład, bo przy tym drzewie po raz pierwszy pocałował swoją żonę. Oni słuchają z otwartymi buziami, a ja mam dziurę w brzuchu tak mnie świdruje spojrzeniem nasz spozstrzegawczy i zarumieniony ze wstydu pan, zdający sobie sprawę, że jest na przegranej pozycji.

Hubert: Pamiętam jak kiedyś byłem w dużej kropce, kiedy przyjechałem chyba drugiego dnia na ten Plac Concorde, a miałem być tam trzeciego dnia i ja się nic o nim nie nauczyłem. Żle wysiedliśmy z metra... Pamiętam, że wysiedliśmy a wszyscy: łaaaa! Ale suuuper! I zdjęcia, przewodniki wyciągają i chwila moment dla mnie ale wiem, że zaraz się zejdu, zbiorę w grupę i będą chcieli słuchać. Co ja im powiem, ja tu nigdy nie byłem, pojęcia nie mam zielonego o tym. Więc mówię: słuchajcie, sprawa jest taka robimy sobie tutaj dziesięć minut przerwy, ja muszę teraz pilnie zadzwonić do kierowcy, abyśmy się umówili, żeby po nas przyjechali, a Państwo macie chwilę czasu na relaks i odpoczynek. Oni szczęśliwi poszli. A ja odchodzę tak żeby mnie nikt nie słyszał i stoi tam taki chłopak co riksze obsługuje. Patrzę tak na niego, myślę sobie kurcze,

pewnie mówi po angielsku, przecież młody w szkole się pewnie uczył. Słuchaj, mówię do niego, mam taki problem. Pokazuję mu plakietkę pilota, jestem pilotem... wiem że to brzmi strasznie dziwnie, ale musisz mi pomóc. Poświęć mi pięć, dziesięć minut i uratujesz mi życie. On oczy wybałuszył, o co ci chodzi, pyta. Mam tu czterdzieści osób, tam chodzą popatrz i oni czekają na mnie, myślą że jestem w toalecie, czekają aż wrócę i im coś o tym opowiem, a ja tu nigdy nie byłem! proszę opowiedz mi cokolwiek o tym miejscu i on mówi, no to tam masz Wieżę Eiffla, ale chyba wiesz o tym co to jest prawda? [śmiech] no i dobra, jedziemy z tym... tam jest jakiś hotel najbardziej luksusowy w Paryżu i nazywa się tak i tak, tam Ambasada Stanów, tam zgromadzenie czegoś... no i ja tak się rozglądam jak on i powtarzam sobie za nim: ach, tam jest to, tam jest to... a tutaj? a tutaj to takie mało ważne, bo to takie pierdu pierdu coś. Ach, okej. Słuchaj uratowałeś mi życie, bardzo Ci dziękuję! Dałem mu 10 euro i wróciłem z bogatą wiedzą opowiadać grupie [śmiech]. Ale to tak jest... byłbym przegrany gdybym powiedział nie wiem lub nic nie powiedział. Zresztą to mógłby być dla nich horror gdyby się zorientowali, że jestem taki zielony.

Wspominają też o różnego rodzaju metodach – jak przetrwać z grupą turystów i jak sprawić aby autorytet pozostał nienaruszony.

Oliwia: Niestety to trzeba taka metodę aby od siebie tych ludzi uniezależnić... I oni... to nawet no już później nic nie trzeba robić, bo ten człowiek zdaje sobie sprawę ze swojej bardzo dużej ograniczoności i beze mnie zginie. Wie, że jak pójdzie w lewo to już za chwilę nie pamięta, że poszedł w lewo. Jest na wakacjach, relaksuje się i nie musi myśleć o tym jaką trasę przemierza, odpoczywa mu mózg zupełnie, ja to rozumiem w pełni. Ale beze mnie nie dałby rady w mieście takim jak Paryż czy Londyn.

99

3.7 Rola zawodowa – czy pilot jest niezbędny i niezastąpiony?

Po przeprowadzonych wywiadach z pilotami jestem skłonna porównać zawód pilota

wycieczek do menadżera. Podobnie jak menadżerzy, piloci, muszą organizować pracę sobie i

innym oraz motywować do działania.

Róża: To nie takie proste zarządzać grupą, a jednocześnie robić z siebie małą na drucie... skakać jak mała na drucie... yyy i ich [turystów] zabawiać, bo nie mają siły już dalej iść.

Rozmawiając o ich roli zawodowej, często własnymi słowami ujmują znane już

definicje pilota wycieczek i dobitniej tłumaczą i wyjaśniają jaka jest ich prawdziwa rola, o

czym owe definicje nie mówią lub mówią bardzo ogólnikowo.

Magnolia: Pilot niestety jest też tłumaczem, no musi być... Miałam klienta z padaczką, który... który prawda... w restauracji byliśmy i on spadł ze schodów, schody były takie strome i on z tych schodów spadł. Wypił sobie dwa kieliszki wina i po tych dwóch kieliszkach spadł i dostał napadu padaczki. I oczywiście pogotowie...

on natychmiast zalał się cały krwią, bo upadł na twarz... więc był w szpitalu przez cztery dni. Więc cztery dni... Impreza była wtedy do Londynu...siedmiodniowa wtedy była impreza do Londynu, cztery dni z pobytem w Londynie było... więc cały pobyt był w szpitalu. Oczywiście ja musiałam być niańką i tłumaczem w tym szpitalu, bo szpital codziennie dzwonił do mnie żeby ktoś był tutaj ze znajomością angielskiego. No niestety tyle lat temu, nie było ludzi takich którzy byliby chętni... w ogóle niewiele było ludzi w autokarze, którzy znaliby ten angielski! Teraz to już dużo więcej osób zna, dużo młodzieży jeździ. A wtedy tak nie było. A więc musiałam zatrudnić przewodnika na te cztery dni, w tym czasie chodziłam do niego do szpitala, bo po prostu robili badania, a grupa jeździła z przewodnikiem. Był wówczas wyjazd za Londyn i on po prostu jeździł za mnie - nie miałam wyjścia.

Pilot musi więc wykazywać się trzeźwym myśleniem i właściwie bez przerwy mieć

oczy i uszy szeroko otwarte, ponieważ nigdy nie wiadomo co się może wydarzyć. Jak

wspomniała Magnolia, musi być również tłumaczem, aczkolwiek dzisiejsi turyści, jak

również zauważa, władają językiem, a jeśli nie kilkoma językami, biegle i nie potrzebują

pomocy tłumacza – pilota, ale niezbędna jest rola psychologa, który wspiera w takich

trudnych chwilach.

Rolą pilota jest również reprezentowanie biura na zewnątrz. Bardzo często zdarza się,

że przybiera on postać worka treningowego, w który wszyscy – turyści kopią, ponieważ

100

otrzymują nie takie świadczenia jakich się spodziewali lub znacznie odbiegają od ich

oczekiwań.

Odpowiedzialność za pomyłki pracowników biura, spoczywa więc na barkach pilota.

Jego rolą i zadaniem, o czym oficjalnie nigdzie się nie mówi, jest odkręcanie błędów osób

pracujących w biurze i zajmujących się przygotowywaniem imprezy
turystycznej.

Podczas imprezy pilotów, udało mi się zarejestrować kim jeszcze według samych

pilotów, muszą oni być i jakie funkcje muszą spełniać. Nie zawsze wypowiadają się

kulturalnie i z taktem na ten temat, widać, że ich to drażni – podobnie jak współpraca z

biurem, w którym są zatrudniane:

Dorota do Grażyny [w mojej obecności]: My to chyba i tu powinnyśmy zebrać grupę czy coś zorganizować, zadziałać, żeby nam załatwili te stoliki, no do czego to podobne! Widzisz, dziewczyna pisze pracę o pilotach... to proszę w takich chwilach jak grupa nie ma stolika i krzesel żeby usiąść w lokalu to ja im mam to wystrugać w 5 minut, znaleźć kawałek drewna, wystrugać i to jeszcze po cichu w kiblu najlepiej żeby nie widzieli! A o nas jak dbają w tej firmie... nie chodzi mi żeby VIPowskie mieć, tam to podobno na górze wiesz, prezes czy coś, prezesi raczej z żonami, ale chociaż cokolwiek, no paranoja jakaś!

Rolą zawodową pilota jest również, podobnie jak i menadżera, umiejętność współpracy z ludźmi i to bardzo różnymi:

Irmina: Wiesz... ja nie wiem czy to jest poparte naukowo... że właśnie ludzie mówią że oni lubią podróżować, że to jest super zawód i ja mówię że na pewno jest super zawód, tylko moim zdaniem podstawa w tym zawodzie jest nie miłość do podróżowania tylko miłość do ludzi. Po prostu akceptujesz malutkiego, grubiotkiego, łysego, chudzińkę, masz przekrój od 6 latka, który już ma prawo wsiąść do autokaru i wsiadają, do no... najstarszego turystę miałam 85letniego. Ludzie od.. na przykład Pana Tadeusza który szczytuje liczniki wody, do ludzi, którzy zajmują stanowiska w rządach. I tu wszystko masz w jednej grupie, i tak naprawdę nie możesz wybrać kogoś, wszystkich musisz traktować tak samo. To jest bardzo trudne, musisz umieć rozmawiać na poziomie tego hydraulika nazwijmy to i jeżeli potrafisz to na poziomie profesora. Kultura osobista, musisz mieć dużą kulturę.

101

4. Wrażenia z odbytej podróży, czyli dyskusja i wnioski

Badania etnograficzne, a szczególnie badania wycinkowe, z założenia nie nadają

się do wyciągania uogólniających wniosków a ich celem jest przede wszystkim eksploracja

zjawisk społecznych (Konecki, 2000; Kostera, 2003). Dlatego w części końcowej, w pierwszej kolejności chciałabym podjąć próbę interpretacji zebranego materiału w świetle wcześniej zaprezentowanej teorii (rola zawodowa pilota wycieczek, w odniesieniu do trzech wymiarów – ogólnospołecznego, profesjonalnego i organizacyjnego).

4.1 Rola pilota wycieczek

4.1.1 Rola profesjonalna i jej wymiar

Opis środowiska fachowego w jakim porusza się pilot został zaprezentowany w części empirycznej niniejszej pracy i porusza takie aspekty jak: zatrudnienie, ścieżki kariery, awanse, nauka i edukacja oraz etyka zawodowa. Biorąc pod uwagę wymienione czynniki, piloci również i tu wydają się być dość specyficzną i oryginalną grupą.

WYMIAR
SPOŁECZNOŚĆ
OPIS I WNIOSKI

współpracownicy
pracownicy organizatorów turystyki u
rola
pilotów wycieczek
których zatrudniają się piloci, wszystkie
profesjonalna:

osoby z którymi piloci utrzymują kontakty
wymiar

zawodowe oraz inni piloci, z którymi to
profesjonalny

wymieniają doświadczenia i opinie na

tematy pracy

środowisko pilotów
ogół pilotów wycieczek w Polsce

wycieczek

Tabela 9. Rola profesjonalna pilota wycieczek

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Kostera, 1996, s. 128

Wymiar profesjonalny jest jednym z elementów roli społecznej pilota wycieczek, co poruszam w niniejszej pracy dość mocno. Profesjonalna rzeczywistość konstruowana przez pilotów to niezwykle ważny element, na który wpływ mają wymienione przeze mnie powyżej elementy. Bardzo ciekawie przedstawia się kwestia etyki poruszanej

102

przez pilotów, która niestety nie do końca jest zachowana w ich pracy zawodowej. Z czego to wynika? Po raz kolejny wyłania się brak odpowiedniego porozumienia z biurem, gdzie są zatrudnieni oraz słabego wynagrodzenia za wykonywaną pracę. W renomowanych, dużych biurach podróży liczy się przede wszystkim pieniądz i dobry zarobek. Obniżane są więc wszelkie koszty, jak również i wynagrodzenie pilotów. W obecnej sytuacji podaż pilotów wycieczek przewyższa popyt na nich, wobec czego zatrudnienie nowych, na miejsce tych buntujących się, że pensja jest zbyt mała – nie stanowiło by żadnego problemu. Klamanie na rozmowach kwalifikacyjnych jest bardzo popularne, chęć zdobycia pracy bardzo duża. Biura o tym wiedzą i wiedzą też na co mogą sobie pozwolić. Niska pensja pilota wiąże się więc z przekrętami jakiś się dopuszcza. Bardzo popularne są tzw. fakultety, wciskane wręcz na siłę klientom, aby pilot mógł zarobić jakiś procent. Takie atrakcje jak: muzeum perfum w Paryżu, winiarnie, sprzedaż diamentów, dywanów, futer – to nic innego jak naciąganie klientów na zakup, z którego później odpisywany jest dla pilota procent. Wycieczki do takich sklepów wpisały się już na stałe w harmonogram co poniektórych wyjazdów. W swojej codziennej pracy piloci bardzo często ulegają podobnym słabościom. Jeżeli nic się nie zmieni, wycieczki całkowicie stracą swoją wartość gdyż zamienią się w zwykły młynek do mielenia pieniędzy, gdyż właśnie to będzie priorytetem dla obsługujących ruch turystyczny, a nie jak wydawać by się mogło – zadowolenie klienta.

Na wymiar profesjonalnej roli pilota wycieczek ma więc wpływ w głównej mierze biuro podróży, organizujące imprezę turystyczną i zatrudniające pilota oraz osoby w nim pracujące i współpracujące z pilotem wycieczek. Wpływ mają także sami piloci współpracujący ze sobą nawzajem na wielu płaszczyznach. Jest więc bez wątpienia najważniejszą z ról społecznych i można zaprezentować ją w tabeli 10. Stanowi ona esencję badań empirycznych i części teoretycznej prezentowanej w niniejszej pracy

Elementy wymiaru
Oczekiwania i wartości
Definicje elementów
profesjonalnego
roli społecznej

scenariusza
pilota wycieczek

efektywność: co jest
co powinno być wykonane?

uznawane za osiągnięcie?
przede wszystkim dobrze

zadowolenie klienta, który
wykonana obsługa grup
zadanie
wraca do biura w przyszłym
turystycznych, skutkująca

roku wybierając wakacje
zadowoleniem klienta,

dobrze wykonana praca bez
zrealizowany program i

problemów i przeszkód
reprezentowanie

napotykanym na drodze
touroperatora
Standardy
wykształcenie
„ogólne zasady” pracy pilota
jak powinno być wykonane

wycieczek: co pilot wycieczek
i przez kogo?

powinien wiedzieć i umieć?
w gestii pilota wycieczek

skończony kurs pilotów
leży to czy chce poszerzać

wycieczek i zdany egzamin
swoją wiedzę i dalej się

państwowy umożliwiający
kształcić, aby podnosić swoje

podjęcie zawodu
kwalifikacje i być bardziej

doświadczenie w obsłudze
konkurencyjnym na rynku

grup przyjazdowych i
pracy wśród innych pilotów

wyjazdowych
wycieczek.

chęć podnoszenia swoich
w gestii pilota wycieczek

kwalifikacji i dalszego
leży również dbałość o

rozwoju
należyte wykonanie usługi

kodeks
etyka: jak powinni

turystycznej za którą klient

etyczny
postępować piloci
zapłacił.

wycieczek?

powinni reprezentować biuro

na zewnątrz przed klientami i

nie wypowiadać się

negatywnie na temat jego

organizacji

powinni skupiać się przede

wszystkim na obsłudze grupy,

udzielać i porad i wskazówek

– a nie jak to się dzieje w

większości przypadków, na

sprzedaży wycieczek

fakultatywnych z dodatkowym

profitem dla pilota

Tabela 10. Elementy składowe profesjonalnego wymiaru roli społecznej pilota wycieczek.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Kostera, 1996, s. 150

104

4.1.2 Rola ogólnospołeczna i jej wymiar

Biorąc pod uwagę analizę otoczeni, wymiar ogólnospołeczny jest bez wątpienia najistotniejszy. Dotyczy on bowiem wszystkich osób, które towarzyszą profesji pilota wycieczek – czyli tych, szeroko omawianych w rozdziałach części empirycznej, a stanowiącej obsługę ruchu turystycznego. Badania wykazały, że występuje kilka grup wchodzących w mocną korelację z pilotami wycieczek. Prezentuje to tabela 7.

WYMIAR
SPOŁECZNOŚĆ
OPIS I WNIOSKI

korzystający z usługi jaką jest pilot wycieczek;

rola

klienci

odbiorcy produktu turystycznego jaki przygotowany

ogólnospołeczna:

jest przez organizatora i w który włączony jest pilot

oczekiwania

wycieczek

społeczne

osoby nie będące pilotami wycieczek, związane z

osoby pracujące

turystyką poprzez obsługę pośrednią tych samych

przy obsłudze

klientów, których obsługują piloci wycieczek:

ruchu

pracownicy touroperatora przygotowującego wyjazd,

turystycznego

kierowcy autokarów

biorące udział w obsłudze turystów przyjezdnych:

osoby z branży

hotelarze, menedżerowie restauracji, przewodnicy

turystycznej
współpracujący z pilotem przy oprowadzaniu grup

po zwiedzanych obiektach

zaangażowani w rolę ogólnospołeczną poprzez

inni piloci
tworzenie formalnych i nieformalnych zgrupowań,

wycieczek
stowarzyszeń, spotkań zrzeszających środowisko

pilotów wycieczek, mających na celu pomoc i

doskonalenie profesji

Tabela 11. Rola ogólnospołeczna pilota wycieczek

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Kostera, 1996, s. 128

Pozwolę sobie wrócić do definicji roli społecznej, mówiącej o tym, że jest ona niczym innym, jak zbiorem

105

oczekiwań, jakie dana społeczność kieruje pod adresem jednostki w związku z miejscem zajmowanym przez nią w społeczności (Bolesta-Kukułka, 1993, s. 101, cytowana przez: Kostera, 1996, s. 125).

Klienci korzystający z usług pilota wycieczek, to najważniejsza grupa osób stanowiąca otoczenie, dla którego to istotna jest przede wszystkim usługa pilota wycieczek podczas wycieczki na którą się decydują. Jest ona im niezbędna w momencie kiedy podróżują bez znajomości języka powszechnie używanego w kraju do którego się udają oraz bez znajomości ogólnie panujących zasad w odwiedzanym miejscu. Czyni to zawód pilota wycieczek bardzo atrakcyjnym, gdyż w moim odczuciu, dla niektórych klientów jest on niezastąpiony. Dzięki usługom jakie świadczy, możliwość pokonania barier językowych oraz wszelkich innych problemów jakie niesie ze sobą podróż dla klienta (choćby obawa przed zgubieniem na lotnisku) staje się całkowicie możliwa do pokonania. Obsługa ruchu turystycznego nie jest sprawą prostą, a nawet odważyłabym się użyć określenia, iż jest to zajęcie niewdzięczne. Osoby udające się na długo oczekiwany urlop pragną aby wszystko było dopięte na ostatni guzik, a wakacje okazały się spełnieniem ich marzeń. Przygotowania rozpoczynają od odwiedzenia biura podróży gdzie kupują wycieczkę. Na ogół nikt nie pyta kto będzie pilotem wycieczek, interesuje go tylko to aby był to profesjonalista. Wymaga się więc od niego profesjonalnej obsługi, uprzednio odpowiednio opłaconej.

Aby umocnić wyniki badań i poznać opinię o pilotach osób, które z nimi współpracują, przeprowadziłam dwa dodatkowe wywiady z osobami z biura. Opinia tych dość postronnych osób była zaskakująca. Dało się odczuć pewien konflikt i dużą ilość nieporozumień na linii pilot – biuro. W rozmowach piloci niejednokrotnie podkreślali, że „panie z biura” są niekompetentne, natomiast te o pilotach mówiły, że to marudy i że przesadzają. Głównym powodem konfliktów są niedociągnięcia ze strony organizatorów na tle zakwaterowania i wyżywienia grup z którymi pilot wyjeżdża oraz organizowanych programów jakie pilot ma zrealizować. Czasami rzeczywiście graniczy to z cudem, ponieważ pilot nie jest w stanie zrealizować wszystkiego co zostało zaplanowane i co zostało mu przykazane i wpisane w jego zakres obowiązków. Często jednak piloci nie wykazują dostatecznego zrozumienia dla „pań z biura” ponieważ zakwaterowanie w takim czy innym hotelu odbywa się najtańszą drogą i wpływ mają na to jedynie prezesi, którzy dyktują takie a nie inne warunki, a pracownicy wykonują ich polecenia.

Kolejną grupą prezentowaną przeze mnie w tabelce są osoby współpracujące z pilotami w zakresie obsługi grup przyjazdowych. Popularne stało się „posiadanie”

106

przewodnika – mówi się że pilot ma swoje przewodnika, z którym pracuje na stałe. Wiadomym jest że piloci oprowadzać po zabytkach nie mogą, musi być to osoba z odpowiednimi uprawnieniami. Dogadują się więc na cały sezon z konkretnymi przewodnikami aby ci obsługiwali ich grupy. Podobnie jest jeśli chodzi o właścicieli restauracji, gdzie za mniejsze pieniądze turyści mogą zjeść i znaleźć miejsce nawet w szczycie sezonu kiedy to kawiarnie i restauracje pękają w szwach. Zysk jest obopólny, ponieważ restauracja zarabia na klientach, pilot dostaje swój procent za przyprowadzenie grupy oraz bezpłatny posiłek, a klienci są zadowoleni z lunchu w centrum miasta.

4.1.3 Rola organizacyjna i jej wymiar

Ostatnim omawianym przeze mnie elementem roli społecznej, jest wymiar organizacyjny, o którym mówić można najwięcej i który stanowi swoiste wypełnienie obrazu zawodu pilota wycieczek. Jak zostało już wspomniane, rozmówcy najchętniej obcowali z tematyką dotyczącą roli organizacyjnej i opowiadali o swoich zwykłych dniach pracy. Warty podkreślenia jest fakt, iż mimo tak licznej grupy jaką stanowią piloci wycieczek w Polsce i mimo, iż są zatrudniani w wielu organizacjach, przestrzegają podobnych zasad pracy, mają bardzo podobne zainteresowania i zdania na temat swojej pracy. Zacięcie bronią swego, jeśli mowa o zarobkach i

nienależycie przygotowanych świadczeniach dla nich i dla ich grup. Kultura ich norm i wartości jest bardzo podobna.

Chcąc podsumować i stworzyć ogólną charakterystykę trzech wymiarów roli społecznej pilota wycieczek, proponuję odnieść się do prezentowanej poniżej tabeli 11.

107

WYMIAR

CHARAKTERYSTYKA

ISTOTNOŚĆ

Rola

Piloci wycieczek to grupa zawodowa o niewielkim

Wysoka

profesjonalna

zróżnicowaniu, która współpracuje i współdziała ze

sobą w wielu obszarach. Pomimo braku zamknięcia

tej grupy w murach konkretnego przedsiębiorstwa,

posiadają wspólną kulturę organizacji, podobne

podejście do wielu kwestii dotyczących zatrudnienia,

wynagrodzenia, nauki czy etyki. Pomimo

istniejącego powszechnie kodeksu etycznego, piloci

działają nie zawsze zgodnie z tym co zostało w nim

zapisane, tłumacząc się, tym iż pewne rzeczy im się

należą w zamian za ciężką pracę, którą wykonują

Rola

Profesja pilota wycieczek jest bardzo dobrze

Wysoka

ogólnospołeczna

odbierana w szerszym otoczeniu. Fakt, iż klient

uzależnia zakup swoich wakacji od uczestnictwa

pilota wycieczek, świadczyć może o tym iż pozycja

pilota jest mocna, a zapotrzebowanie na takie usługi

nie maleją

Rola

Piloci wycieczek utożsamiają się z organizacjami,

Wysoka

organizacyjna

wobec tego rola ma również duże znaczenie

Tabela 12. Charakterystyka trzech wymiarów roli społecznej pilota wycieczek Źródło: opracowanie własne na

podstawie: Postuła, 2010, s. 321

4.3 Dlaczego pilot?

Po przeanalizowanym materiale badawczym, zaczęłam zastawiania się dlaczego piloci wycieczek decydują się na taki zawód i co ich kieruje ku temu. Zarobki? Chęć podróżowania? Atrakcyjność profesji? To raczej nie jest zawód przekazywany w rodzinie z pokolenia na pokolenie. Traktuje się go jak dodatkowe zajęcie w większości, a decyzję o podjęciu go podejmuje się dość spontanicznie, przypadkowo lub w przypadku ogromnej chęci i euforii podróżowania. Często zdarza się też, że młodzi ludzie podejmujący pracę w tym zawodzie są rozczarowani Polską. W ich przekonaniu „inni mają lepiej”, a skoro u nas jest zawód, który pozwala podróżować za niezłe pieniądze, to, czemu nie skorzystać i nie urwać dla siebie kawałka świata, a może jakieś kontakty, nowe znajomości pozwolą zmienić życie na lepsze? Większość pilotów odpowiadała, iż praca ich wzięła się z czystego przypadku.

Magnolia: Właściwieeee... Właściwie moja przygoda z pilotażem zaczęła się...

Właściwie nie planowałam tego. Tak naprawdę to wyszło jakby samo w sobie.

108

Podejmują ją jednak dalej, ponieważ daje im dużą niezależność i możliwość ciekawego życia. Moi rozmówcy nie wyobrażali sobie pracy za biurkiem przez osiem godzin, w jakiejś dużej korporacji. Traktowali to wręcz jako męczarnię. Traktują pracę z pasją i wielokrotnie powtarzają, że daje im znacznie więcej niż tylko zarobek:

Dorota: Lubię, lubię, bo daje mi niezależność. Muszę być bardzo punktualna, to fakt. To jest najważniejsze u pilotów, wiadomo, że muszę być zawsze wcześniej na śniadaniu niż grupa, na wszelki wypadek. Natomiast daje mi niezależność, bo nie muszę podpisywać listy na czas, nie muszę siedzieć przez 8 godzin w biurze, nie muszę patrzeć wciąż na te same osoby, tutaj się zmienia, jeżeli ktoś mi zajdzie za skórę to wiadomo że za ten tydzień to ja się z nim już rozstanę, czy za dwa tygodnie, w zależności od tego ile trwa impreza. Natomiast z koleżanką w biurze, której nie lubię muszę pracować przez cały czas dopóki się z tej pracy nie zwolnię. Także to ma swoje zalety. Podróże, wiadomo że dzięki pracy w turystyce bardzo dużo zwiedziłam, przede wszystkim Europę, trochę świata.

Adam: Dopóki nie zacząłem pracować jako pilot, nie miałem pojęcia że jestem... kimś takim. W człowieku budzą się tak nieopisane i tak niesamowite mechanizmy, zachowania. Nie wiedziałem że taki jestem, że tyle potrafię, że w sumie czuję się jak ryba w wodzie w tej pracy. To tak ciężko opisać, bo mi ta praca nie dała tylko możliwości zwiedzania, co jest super wiadomo i podróżowania. Ona mnie rozwinęła jako człowieka, pokazała mi co we mnie siedzi, a co pewnie nigdy by nie wyszło gdyby nie sytuacje jakie mnie spotykały podczas pracy

4.4 Pilot w teatrze życia codziennego

Piloci wycieczek to bez żadnych wątpliwości piękny zawód z pasją. Wielu moich rozmówców opowiadało o

tym czym się trudzą z wielkim przejęciem i zaangażowaniem oraz z niekwestionowaną dumą w głosie. Zawód daje im wiele możliwości, poznania świata, ciekawych ludzi, rozwoju. Zastanawiam się jednak nad tożsamością pilotów wycieczek, kim tak naprawdę są? Wielokrotnie rozmawialiśmy o rolach jakie zdarza im się odgrywać i jakie muszą grać. Naprawianie błędów biura, udawanie że taką trasę powinien obrać kierowca, podczas gdy najzwyczajniej się pomylił czy też robienie dobrej miny do złej gry, w momencie kiedy nie działa winda a zakwaterowanie przypadło na ósmym piętrze w hotelu. Pytałam więc pilotów:

K.D: Skoro trzeba być aktorem, trochę grać, przez te powiedzmy 20dni trochę udawać, to czy te dni, co zostają w miesiącu, tylko dla pani... to czy to nie jest tak, że pani zapomina jak to jest być sobą?

109

Magnolia: [śmiej nerwowy - naprawdę!] No dziwne pytanie dość. Ja powiem tak, ja przez te kilka wolnych dni odreagowuję po prostu i mam dość ludzi po prostu. Zdarzają się bardzo różni ludzie w mojej pracy, mam dość, więc wszystkich, bo są i tacy, co mają 5, 10 i 80 lat. Wszystkich mam dość! Ale ja jestem sobą, no taka jestem chyba... jakoś nie zastanawiałam się [śmiej]

Nie mam więc pewności czy piloci są sobą na co dzień, ponieważ nie do końca udało

nam się określić „co dzień”. Dla pilota nie ma dnia wolnego, a jeśli jest – przygotowuje się

wówczas do następnego wyjazdu. Gra więc cały czas w swoim teatrze, a być może nawet i w

dwóch teatrach na zmianę: raz z grupą, a raz sam ze sobą.

Magnolia: [pilot] musi być aktorem, musi mieć coś z aktorstwa...Ja to już dawno powiedziałam, że pilot musi mieć coś z aktorstwa. Muszą grać, że tak właśnie ma być, kiedy w rzeczywistości tego miało nie być. Czasem to jakieś absurdy, ale cóż no zakładam maskę i idę odważnie na scenę. Śmieszne jest tylko to, że te role mi się nie powtarzają, co muszę odgrywać tylko to wszystko nagle muszę wymyślać. Rozumiesz? Aktor to ma tam jakąś rolę i musi ją grać, tą samą musi grać co jakiś czas przed ludźmi. A ja nie wiem jaką rolę będę mieć do odegrania, to los mi je dyktuje. Ale jaka by nie była, gram ją, bo muszę... bo chcę i lubię.

Bibliografia

Babbie, Earl 2004, *Badania społeczne w praktyce*, Warszawa: PWN.

Borkowski Krzysztof, Kruczek Zygmunt, Raciborski Jerzy, Zdebski Janusz 1992, *Pilotaż wycieczek zagranicznych*, Kraków: Mentor.

Charmaz, Kathy 2009 *Teoria ugruntowana*. PWN: Warszawa

Cohen, E. 1985 The tourist guide. The Origins, Structure and Dynamics of a Role. *Annals of*

Tourism Research Vol. 12, s.5 – 29.

Encyklopedia Wirtualna Wikipedia 2010.

Frankfort-Nachmias, Chava i Nachmias David 2001 *Metody badawcze w naukach społecznych*, Poznań: Zysk i S-ka.

Gołembski, 2009, *Kompendium wiedzy o turystyce*, Warszawa: PWN. Hammersley, Martyn i Atkinson, Paul 2000 *Metody Badań terenowych*, Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka

Hatch, Mary Jo 2002 *Teoria organizacji*, Warszawa: PWN.

Hofstede, Geert 2000 *Kultury i organizacje*, Warszawa: PWE

Jurczewska, M. 2007 Czy jest z nami pilot – rezydent. Rynek Turystyczny 8, s. 43 - 45. Kostera, Monika 2003 Antropologia organizacji. Metodologia badań terenowych, Warszawa: PWN.

Kostera, Monika 2007 Kultura organizacji. Badania etnograficzne polskich firm, Gdańsk:

Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Kostera, Monika 1998 Opowieści o ludziach, zwyczajach i organizacjach, czyli „Wykłady”, Warszawa: Wydawnictwo WSPiZ im L. Koźmińskiego.

Kostera, Monika 1996 Postmodernizm w zarządzaniu, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.

Kostera, Monika, Kownacki, Stanisław i Szumski Adrian 1999 Zachowania organizacyjne: motywacja, przywództwo, kultura organizacyjna, w: Koźmiński, Andrzej 1999 Zarządzanie teoria i praktyka, Warszawa: PWE

Konecki, Krzysztof 2000 Studia z metodologii badań jakościowych: teoria ugruntowana.

Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

Kot, M.E, 2008 Ryzyko w pracy pilota wycieczek. Rynek Turystyczny 9, s. 44 – 46.

Kot, M.E, 2008 Pilot po kursie – pilot kompetentny? Rynek Turystyczny 6, s. 40 – 42.

111

Kozłowska, Dorota 2006 Profesjonalizacja zawodu pilota wycieczek. Roczniki Naukowe, Supraśl: Wyższa Szkoła Wychowania Fizycznego i Turystyki. Pobrane z word wide web 15 czerwca 2010. http://www.wswfit.com.pl/09_wydawnictwa/roczniki/2006/24_kozlowska_2006.pdf

Kopaliński, Władysław 1967 Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych. Wiedza Powszechna, Warszawa.

Kruczek, Zygmunt 2008 Kompendium pilota wycieczek. Kraków: Proksenia

Kruczek Z. 2006 Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania. Kraków: Proksenia.

Latusek, Dominika 1994 Kierownik w Korporacji Międzynarodowej w Polsce. Etnografia roli zawodowej. Praca magisterska, Wrocław: Uniwersytet Wrocławski. Pobrane z word wide web

15czerwca 2010. <http://kostera.pl/documents/Dominika.pdf>.

Lewan, Małgorzata 2004 Zarys dziejów turystyki w Polsce, Kraków: Proksenia.

Lipska, Alicja, Świątecki Andrzej i Wandowicz, Waldemar, 1992, Poradnik pilota wycieczek zagranicznych. Kraków: Dino

Orzechowska – Kowalska K. 2006 Dzieje Architektury inaczej. Kraków: Drukarnia GS Sp. z o.o.

Pawliczuk, B. 2007 Co każdy pilot umieć powinien. Rynek Turystyczny 12, s. 41 - 42. Postuła, Agnieszka 2010 Informatycy i organizacje, Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.

Przeclawski, Krzysztof 2004 Człowiek , a turystyka. Zarys socjologii turystyki, Kraków:

Albis.

Silverman, David, 2009 Interpretacja danych jakościowych. Warszawa: PWN

Silverman, David, 2009 Prowadzenie badań jakościowych. Warszawa: PWN

Sztumski, Janusz 1995 Wstęp do metod i technik badań społecznych, Katowice: „Śląsk”, Sp. z o.o, Katowice

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dziennik Ustaw nr 223 poz.

2268), w: [dostęp 17 sierpnia 2010], dostępny w World Wide Web:

<http://isip.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20042232268>

112

Wyszowska, 2008 Turystyka kulturowa. Czasopismo internetowe. Pobrane z word wide web 15 czerwca: 2010 http://www.turystykakulturowa.org/archiwum/tk_nr001.pdf

113

Załącznik 1

Bohaterowie:

1. Maria, 44 lata

2. Barbara, 61 lat

3. Hubert, 27 lat

4. Magnolia, 51 lat
5. Renata, 62 lata
6. Agata, 42 lata
7. Grażyna, 58 lat
8. Janusz, około lat 45 (nie zapytany o wiek)
9. Zofia, 33 lata
10. Wojciech. 33 lata
11. Róża, 29 lat
12. Krystyna, 23 lata
13. Globtrotter, około 60 lat (nie znam imienia, ani wieku – poznany podczas targów)
14. Karolina, 25 lat
15. Michał, 39 lat
16. Dorota, około 40 lat
17. Michalina, 48 lat
18. Hanna, 50 lat
19. Halina, 46 lat
20. Henryk, 67 lat
21. Andrzej, około 25 lat
22. Zofia, około 26 lat
23. Magdalena, SKYPE + kamerka, około 30 lat
24. Ewa, około 40 lat
25. Adam, 20 lat
26. Dariusz, 51 lat
27. Izolda, 68 lat
28. Hanna, około 55 lat

29.Irmina, 49 lat

30.Marian, 65 lat

31.Agustin, 26 lat

Oraz panie z biura podróży

31. Bernadetta, około 35 lat

32. Magdalena, około 35 lat