



# MAŁOPOLSKIE OBSERWATORIUM GOSPODARKI

Departament  
Polityki Regionalnej  
Urząd Marszałkowski  
Województwa Małopolskiego

## Usługi przewodnickie i pilotażu w Małopolsce

Streszczenie



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



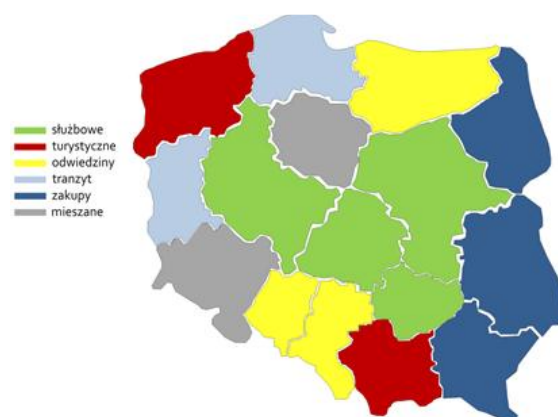
Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## Streszczenie

Analiza „Usługi przewodnickie i pilotażu w Małopolsce” przeprowadzona została w celu postawienia diagnozy i prognozy rozwoju na najbliższe lata branży przewodników i pilotów turystycznych w Małopolsce. Przygotowany na jej podstawie raport jest również źródłem wskazówek dotyczących stymulowania rozwoju branży w regionie. Podjęto w nim próbę określenia popytu i podaży na usługi pilotażu i przewodnictwa. Tam gdzie było to możliwe wydzielono kategorie przewodników: górskich, terenowych i miejskich. Przyjęty w raporcie okres analizy przypada na lata 2006-2010, a postawione prognozy obejmują lata 2011-2013. Analiza powstała w oparciu o badania wtórne oraz pierwotne uporządkowane w pięciu etapach. Badanie było współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

W pierwszym etapie przeanalizowano ruch turystyki przyjazdowej do Małopolski w latach 2006-2010. Etap ten pomógł w nakreśleniu ogólnej sytuacji, w jakiej znajduje się branża turystyczna w Małopolsce. Przebadano strumień turystów krajowych kierowany do województwa małopolskiego w ujęciu zarówno krótko- jak i długookresowym; w analizie uwzględniono również napływ turystów zagranicznych. Analiza ta ujawnia niepokojący fakt spadku krajowego ruchu turystycznego do badanego regionu w ujęciu krótko- (prawie o 30%) i długookresowym (ponad 20%). Taka sytuacja jest wynikiem spadków w liczbie turystów krótko- i długookresowych w okresie 2007-2009. W latach 2009-2010 w przypadku obu rodzajów turystyki odnotowano wzrost rodzimych turystów. „Kotwicą” turystyki przyjazdowej do Małopolski pozostaje turystyka zagraniczna, której strumień, mimo światowego kryzysu, nie zmienił istotnie swojej wielkości. W latach 2006-2009 kształtował się na poziomie 1,5 mln, a w 2010 roku wyniósł 1,9 mln. Można przypuszczać, że ekonomiczne skutki załamania się krajowego ruchu turystycznego zostały złagodzone przez ponad 300% wzrost wydatków turystów zagranicznych w latach 2006-2010. Małopolska jest jednym z dwóch województw w kraju, gdzie głównym i niezmiennym od kilku lat celem podróży turystów zagranicznych jest cel typowo turystyczny.

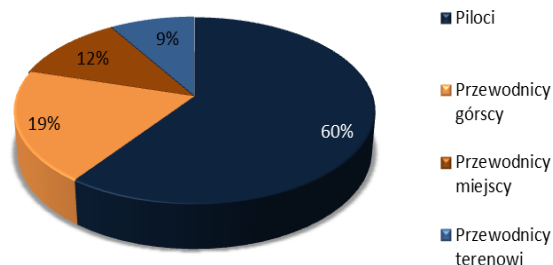
Przyjazdy turystów zagranicznych do Polski według głównych celów pobytu w 2010 roku



Liczba osób uzyskujących uprawnienia pilotów i przewodników turystycznych w Małopolsce w latach 2006-2009 dynamicznie rosła. Przyczyn należy upatrywać w znaczącym wzroście wydatków wśród turystów zagranicznych oraz we wzroście liczebności strumienia turystyki wyjazdowej z Małopolski (zjawisko to nie jest badane w raporcie). Udział Małopolski w krajowej liczbie pilotów wycieczek w latach 2006-2010 w zasadzie nie zmienił się i wynosił ok. 14%. W badanym okresie Małopolska charakteryzowała się w miarę stałym odsetkiem (22,5%) liczby przewodników turystycznych w odniesieniu do ilości osób posiadających uprawnienia przewodnickie w kraju. Zarówno liczba osób zdobywających uprawnienia pilota wycieczek jak i uprawnienia przewodnika turystycznego wykazywały tendencje wzrostowe w okresie 2006-2009. Jednak w 2010 roku liczba przyznanych uprawnień w obu kategoriach wyraźnie spadła. Może to ilustrować opóźnioną reakcją na spadek wielkości strumienia turystów w regionie. Warto odnotować, że w badanym okresie (2006-2010)

dynamika przyrostu liczby osób z uprawnieniami przewodnika turystycznego wzrosła o 18% w skali

### Procentowy udział poszczególnych typów uprawnień wśród pilotów i przewodników turystycznych w Małopolsce (N= 9 966)



kraju, a w województwie małopolskim o 15%. Z kolei liczba osób posiadających uprawnienia pilotów wycieczek w latach 2006-2010 wzrosła w skali kraju o 31%; w Małopolsce wzrost ten był nieznacznie wyższy (35%). W 2010 roku wśród wydanych przez Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego uprawnień ponad 60% dotyczyło pilotów turystycznych a 40% przewodników, w tym 19% przewodników górskich, 12% miejskich, a 9% przewodników terenowych.

Z danych uzyskanych od organizatorów kursów szkoleniowych na pilotów wycieczek i przewodników turystycznych dla lat 2006-2010 wynika, że diametralnie zmieniła się proporcja wyszkolonych na pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. W roku 2006 wyszkolono około dwa razy więcej pilotów wycieczek niż przewodników, a w 2010 roku przewaga wyszkolonych na pilotów była dziesięciokrotna, co jednak nie znalazło odzwierciedlenia w znacząco większej liczbie wydanych uprawnień.

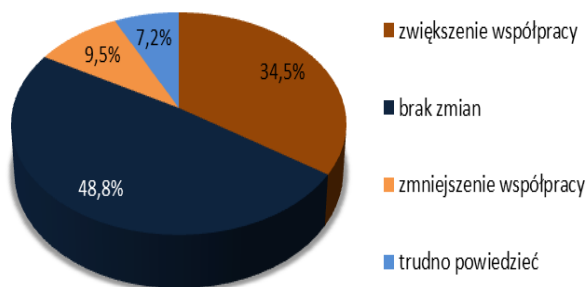
Większość podmiotów z branży turystycznej korzystających z usług pilotów i przewodników turystycznych wysoko ocenia ich kwalifikacje. Przedstawiciele małopolskich firm zatrudniając bądź podejmując współpracę z przewodnikiem turystycznym lub pilotem wycieczek w największym stopniu (70,2%) cenią doświadczenie kandydatów (najważniejsza cecha dla ponad 80% pracodawców działających w skali międzynarodowej). Zdecydowana większość wskazuje również na zdolności interpersonalne kandydatów (prawie 67%), natomiast w dalszej kolejności wskazują oni na dyspozycyjność i znajomość języków obcych (odpowiednio 63,2% i 58,3% wskazań). Większość uczestniczących w badaniu przewodników i pilotów opanowała któryś z języków obcych na tyle, aby móc oprowadzać grupy zagranicznych turystów samodzielnie. Przeważająca część badanych posługuje się językiem angielskim (70%), dużo mniej mówi po rosyjsku (30%), francusku (23,33%) i niemiecku (13,33%). Wśród innych wymienionych języków znalazły się: hiszpański, portugalski, chorwacki, włoski, węgierski oraz szwedzki. Warto też zaznaczyć, że połowa pilotów i przewodników włada więcej niż jednym językiem obcym, a tylko jeden z respondentów nie opanował żadnego języka na tyle, by móc oprowadzać grupy zagraniczne bez tłumacza. Z przytoczonych cech jedynie zdolności interpersonalne mogą być przedmiotem aktywnego rozwoju podczas obowiązkowych kursów. Warto zasugerować organizatorom kursów i szkoleń, aby ofertę wzbogacić bądź położyć większy nacisk w trakcie zajęć na rozwijanie umiejętności interpersonalnych. Ponieważ Małopolska jest najczęściej odwiedzanym przez turystów zagranicznych regionem w Polsce (w 2010 roku odwiedziło ją 1,9 mln turystów zagranicznych), języki obce, przede wszystkim angielski, stanowią podstawowe narzędzie pracy głównie przewodników turystycznych. W celu zapewnienia większych szans rynkowych przewodnikom i pilotom w Małopolsce warto zastanowić się nad organizacją profilowanych kursów języków obcych (głównie angielskiego), skupiających się na języku branżowym.

Najczęściej stosowaną drogą poszukiwania przewodników bądź pilotów wycieczek jest rekomendacja; w ten sposób blisko 37% badanych przedsiębiorstw poszukuje pracowników. W dalszej kolejności przedsiębiorcy poszukują pilotów i przewodników, z którymi chcieliby nawiązać współpracę za pośrednictwem internetu (przy pomocy portali internetowych) – co piąty badany przedsiębiorca.

Niewiele ponad 8% firm poszukuje pilotów wycieczek lub przewodników turystycznych przez kontakt z organizacjami zrzeszającymi wyżej wspomnianych. Natomiast ponad połowa z nich wskazywała na inne kanały poszukiwań pilotów wycieczek oraz przewodników. Wśród innych kanałów / sposobów poszukiwania pilotów i przewodników najczęściej podmiotów wymieniło własne kontakty oraz bazy, które tworzą na potrzeby bieżącej działalności; tę formę wskazało 87%, drugim w kolejności kanałem były własne starania pilotów i przewodników – 17,3%. Kilka podmiotów poszukiwało pilotów i przewodników przez małopolskie uczelnie (4%).

Połowa badanych przewodników i pilotów pracuje w zawodzie przez cały rok, a podobny odsetek deklaruje również, że praca przewodnika / pilota jest jego podstawowym źródłem dochodu. Warto wykorzystać dość optymistyczne nastawienie branży w stosunku do oczekiwań na nadchodzący rok – 40% przewiduje, że w 2012 roku będzie powodzić im się lepiej, 26,67% nie spodziewa się większych zmian, a tylko 10% przewiduje pogorszenie sytuacji materialnej. W uzasadnieniu polepszenia swojej sytuacji w 2012 roku respondenci podawali najczęściej rosnącą liczbę wycieczek przyjeżdżających do Małopolski oraz organizację w kraju Euro 2012. Ponad 75% respondentów popiera tezę, że bardziej widoczna promocja Polski stanowi szansę na rozwój usług przewodnictwa i pilotażu w Małopolsce. Najwięcej ankietowanych – ponad 80% – wiąże lepszą sytuację w branży z poprawą dostępności komunikacyjnej regionu. Niemal 75% upatruje możliwości rozwoju w poprawie infrastruktury turystycznej oraz zgadza się, że bogatszy kalendarz imprez jest kluczem do wzrostu ilości świadczonych usług przewodnickich i pilotażu w regionie. Zdaniem ankietowanych krokiem, który mógłby zaszkodzić sytuacji branży, byłoby złagodzenie kryteriów egzaminacyjnych, decydujących o przyznaniu uprawnień przewodnickich i pilockich. Przeważająca grupa respondentów (75%) uważa, że do poprawienia sytuacji branży w największym stopniu przyczyniłoby się lepsze oznakowanie

### Częstotliwość korzystania z usług pilotów wycieczek / przewodników turystycznych w 2012 roku



N=84

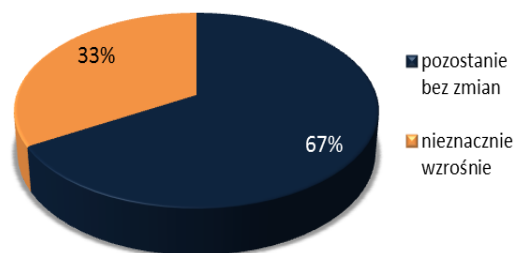
Prawie 49% prognozuje brak zmian w ilości zleceń dla małopolskich przewodników i pilotów, jednak warto odnotować, że z reguły są to większe przedsiębiorstwa (zatrudniające ponad 10 osób), a wśród nich aż 60% zamierza zwiększyć zatrudnienie.

Jeśli chodzi o zapotrzebowanie na kadrę wśród wiodących touroperatorów stwierdzono, iż: połowa touroperatorów deklaruje, że najczęściej korzysta z usług przewodników miejskich po

zabytków oraz wprowadzanie wymogu korzystania z usług pilota / przewodnika przez grupy zorganizowane.

Branża turystyczna w Małopolsce oczekuje, że rok 2012 okaże się lepszy od 2011. 35% przedsiębiorców współpracujących z przewodnikami i pilotami zamierza zwiększyć taką współpracę w 2012 roku. Jest to istotna informacja dla pilotów i przewodników oraz osób zainteresowanych zdobyciem uprawnień w tym zakresie.

### Prognoza zmiany ilości wycieczek z obsługą przewodnicką w Małopolsce w 2012 roku



Krakowie, jedna trzecia deklaruje korzystanie z usług pilotów wycieczek. W 2012 roku organizatorzy podróży turystycznych do regionu Małopolski nie planują istotnego zwiększenia ilości oferowanych przez siebie wycieczek.

Z zebranych danych wynika, że ponad 40% respondentów w przypadku obu kategorii uprawnień uważa, że w Małopolsce działa zbyt wielu pilotów oraz przewodników. Może się to wiązać z dostrzeganiem silnej konkurencji w wykonywanym zawodzie. Niewiele mniej ankietowanych sądzi, że liczba osób z uprawnieniami jest wystarczająca, a tylko część z respondentów twierdzi, iż pilotów i przewodników jest za mało lub nie ma na ten temat wyrobionej opinii.

Zarówno liczba wydawanych uprawnień w zakresie pilota wycieczek jak i przewodnika turystycznego w nadchodzących dwóch latach powinna wzrosnąć. Prognozuje się przyrost w przedziale 5-10%. Głównymi przesłankami są optymistyczne oczekiwania zarówno organizatorów turystyki – około 31% zamierza zwiększyć współpracę z przewodnikami i pilotami – jak i touroperatorów, gdzie 33% wiodących touroperatorów incomingowych z obszaru Małopolski spodziewa się wzrostu wycieczek. Dodatkowym urealnieniem prognozy jest zakładany przez Instytut Turystyki wzrost wizyt turystycznych w Polsce do roku 2015. Optymistyczne przewidywania Instytutu Turystyki zakładają stały wzrost liczby turystów zagranicznych w Polsce od 2010 do 2015 roku. Średnio są to zmiany od 5% w 2010 roku do 7% w 2014 roku. W 2015 roku liczba turystów zagranicznych w Polsce ma zbliżyć się do poziomu z 2006 roku i wynieść prawie 15 mln turystów. Z racji tego, że od kilku lat Małopolska jest najczęściej odwiedzanym regionem przez turystów zagranicznych, potrzebny będzie potencjał kadrowy do pilotażu i przewodnictwa.