

Informacja o zawodzie

Rezydent biura podróży

Opracowano w CliPKZ w Tarnowie na podstawie:

www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl

grudzień 2011

Spis treści

Wstęp	3
1. Zadania i czynności robocze	4
2. Materialne środowisko pracy	4
3. Warunki społeczne	4
4. Warunki organizacyjne	5
5. Wymagania psychologiczne	5
6. Wymagania fizyczne i zdrowotne	6
7. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	6
8. Możliwości awansu	7
9. Możliwości zatrudnienia oraz płace	7
10. Ważniejsze adresy	8
11. Polecana literatura	8
12. Przydatne adresy internetowe	9

Opracowano w CiIPKZ w Tarnowie na podstawie:

www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl

Wstęp

Witają turystów na lotnisku, przekazują informacje podczas spotkań i dyżurów hotelowych, uśmiechnięci, pełni energii, życzliwi, bo wiedzą, że w dużej mierze od nich zależy czy dla turystów będą to wakacje życia. Mowa oczywiście o **rezydentach – pracownikach biur podróży**, ludzi z pasją podróżowania i ciekawością świata.

Rezydent (łac.-residens,-ntis osiadający celem zamieszkania) to pracownik biura podróży, osoba szczegółowo wprowadzona w procedury administracyjne, która organizuje odpowiednie warunki dla funkcjonowania jego oferty poza granicami kraju. Zawód **rezydenta** jest często błędnie utożsamiany z **pilotem wycieczek**. Pilot opiekuje się turystami w trakcie trwania podróży do docelowego miejsca wycieczki i z powrotem, natomiast zadaniem **rezydenta** jest zapewnienie im opieki podczas pobytu w miejscu wypoczynku.

Zadania i czynności

Rezydent odpowiada za zorganizowanie bezpiecznego i udanego pobytu turystów w miejscu wypoczynku od strony administracyjnej i organizacyjnej. Ułatwia mu to bardzo dobra znajomość miejscowości w której przebywa na stałe przez dłuższy okres czasu.

Do jego zadań należy m.in.:

- przygotowanie przylotu, powitanie i odbiór turystów z lotniska
- dopilnowanie warunków ustalonych przez biuro podróży z hotelem
- dbanie o dobre imię firmy, którą reprezentuje
- udzielanie turystom podstawowych informacji dotyczących organizacji pobytu: o hotelu, posiłkach i możliwościach spędzania wolnego czasu
- sprawowanie całodobowej opieki nad turystami w trakcie pobytu,
- zapewnienie pomocy medycznej i likwidacji szkody w przypadku zaginięcia bagażu
- planowanie i organizacja programu zwiedzania miejscowości, zamawianie biletów do muzeum, teatru, kina oraz zatrudnienie przewodników
- prowadzenie lokalnych wycieczek po okolicy

Opracowano w CiPKZ w Tarnowie na podstawie:

www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl

- przekazywanie informacji na temat kultury i obyczajów danego kraju, atrakcyjnych miejsc, które warto zwiedzić lub restauracji, które warto odwiedzić
- udzielanie pomocy w rozwiązywaniu problemów w sytuacjach nieprzewidzianych
- pełnienie roli negocjatora w przypadku konfliktu w grupie
- prowadzenie spotkań i dyżurów dla turystów spędzających urlop (tzw. serwis hotelowy)
- pełnienie roli tłumacza i świadczenie bieżącej pomocy turystom

W swojej codziennej pracy **rezydent** posługuje się urządzeniami biurowymi, takimi jak: komputer z dostępem do internetu, faks, kserokopiarka oraz telefonem komórkowym.

Materialne środowisko pracy

Rezydent jest pracownikiem biura podróży oddelegowanym do konkretnej miejscowości poza granicami kraju, gdzie biuro wysyła się najczęściej wycieczek i turystów. Czas pobytu jest zróżnicowany. Może to być rezydentura typowo letnia, zimowa lub całoroczna. W miejscu pobytu otrzymuje on zakwaterowanie i dogodne warunki do realizacji swoich zadań. Po zakończeniu sezonu turystycznego najczęściej powraca do kraju.

Warunki społeczne

Rezydent pracuje indywidualnie i sam organizuje swoją pracę mając na celu przede wszystkim dobro i bezpieczeństwo turystów, którzy zostali powierzeni jego opiece. Cechą charakterystyczną tego zawodu jest intensywny kontakt z ludźmi: turystami, personelem hotelu, restauracji, miejscowymi przewodnikami czy pracownikami innych instytucji, z którymi na bieżąco współpracuje. Biorąc to pod uwagę **rezydent** powinien być osobą komunikatywną o wysokiej kulturze osobistej, łatwo nawiązującą relacje interpersonalne, otwartą, nieobawiającą się wystąpień publicznych. W tym zawodzie mile widziane są także umiejętności negocjacyjne, doradcze, zdolność przekonywania oraz łagodzenia i rozwiązywania konfliktów. Zawód **rezydenta** to rodzaj pracy na rzecz drugiego człowieka. Duże znaczenie ma

Opracowano w CiIPKZ w Tarnowie na podstawie:

www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl

tutaj uśmiech, poczucie humoru oraz umiejętność budowania siatki kontaktów na terenie swojego działania. Niekiedy **rezydent** może być narażony na negatywne emocje i agresywne zachowania turystów niezadowolonych z wypoczynku. Dlatego musi także wykazać się dużą cierpliwością, dyplomacją i stalowymi nerwami.

Warunki organizacyjne

Potocznie mówi się, że praca **rezydenta** trwa nieomal 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Jego telefon komórkowy musi być włączony przez całą dobę, bo w każdej chwili ktoś z turystów może potrzebować pomocy nawet w dzień wolny od pracy.

Swój dzień pracy **rezydent** rozpoczyna od porannego odwiedzenia hoteli, w których zakwaterowani są turyści, nad którymi sprawuje opiekę. Sprawdza, czy są zadowoleni z pobytu oraz proponuje im udział w wycieczkach po okolicy, które często sam prowadzi. Turyści mogą kontaktować się z **rezydentem** podczas pełnionego dyżuru w hotelu lub za pomocą telefonu komórkowego numer, którego otrzymują na pierwszym spotkaniu informacyjnym. Do codziennych obowiązków należy także pełnienie roli tłumacza. Realizując swoje zadania **rezydenci** ubrani są w nienaganny stój firmowy z logo biura podróży, które reprezentują.

Wymagania psychologiczne

Zawód **rezydenta** wymaga dużej odporności na stres, dyspozycyjności oraz umiejętności odnalezienia się w trudnych sytuacjach i szybkiego podejmowania decyzji. Osoba wykonująca ten zawód powinna charakteryzować się także: odpowiedzialnością, zdyscyplinowaniem, zdolnościami organizatorskimi, gdyż musi dopilnować wszystkich spraw w miejscu docelowym. Ważną umiejętnością jest również aktywne słuchanie, energia oraz ciekawość świata i ludzi. Istotną cechą w tym zawodzie jest ponadto uczciwość, życzliwość i pozytywne stawienie do drugiego człowieka. **Rezydent** powinien posiadać także dobrą znajomość branży turystycznej i oferty biura, które reprezentuje oraz znać realia i obyczaje kraju, w którym czasowo zamieszkuje.

Opracowano w CiIPKZ w Tarnowie na podstawie:

www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Ze względu na charakter pracy w tym zawodzie zalecana jest odporność psychiczna i zdolność do sprawnego funkcjonowania w sytuacjach stresowych. **Recenzent** powinien także charakteryzować się dobrym zdrowiem a codzienne kontakty z klientami wymagają miłej aparycji i dobrej sprawności narządu słuchu, wzroku i mowy. Pracę w zawodzie eliminują takie schorzenia jak: choroby psychiczne, przewlekłe choroby skóry rąk i twarzy. Zawód ten nie powinny wykonywać osoby niepełnosprawne.

Warunki podjęcia pracy

Aby zostać **rezydentem** należy ukończyć odpowiednie szkolenie organizowane przez biura podróży. Tematyka szkolenia obejmuje m.in. wypełnianie dokumentów finansowych, umiejętność dyskusji z trudnym klientem, sztukę relaksacji aż po umiejętność błyskawicznej improwizacji na zadany temat. Ćwiczenia prowadzone są najczęściej w warunkach zbliżonych do tych, w których później będą pracować.

Rezydentami zostają najczęściej osoby między 22-32 rokiem życia. Ten wiek sprzyja przystosowaniu się do nowych miejsc i sytuacji. Ważnym elementem są umiejętności językowe – kandydat musi wykazać się bardzo dobrą znajomością co najmniej jednego języka obcego. Ponadto wymaga się wiedzy z zakresu historii, kultury i realiów kraju, gdzie będzie pracował. Ze względu na fakt, że jest to praca sezonowa od **rezydenta** wymaga się umiejętności pracy biurowej, którą może wykonywać w siedzibie biura turystycznego po powrocie do kraju.

Kolejne wymagania to co najmniej wykształcenie średnie, ale mile widziane jest wykształcenie wyższe z zakresu turystyki i rekreacji. Dobrze w roli **rezydenta** mogą sprawdzać się także absolwenci kierunku filologii, ponieważ znają bardzo dobrze język i kulturę danego kraju. Niektóre biura turystyczne wymagają dodatkowo od **rezydenta** licencji pilota wycieczek.

Opracowano w CiPKZ w Tarnowie na podstawie:

www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl

Możliwości awansu w zawodzie

Możliwości awansu w tym zawodzie są ograniczone. Pewnym sposobem awansu może być opieka doświadczonego **rezydenta** nad osobą dopiero wdrażającą się do wykonywania tego zawodu oraz udział w szkoleniach podwyższających kompetencje miękkie. **Rezydenci** mogą wziąć udział w szkoleniach organizowanych przez biura podróży m.in. z zakresu wystąpień publicznych, emisji głosu, asertywności, radzenia sobie ze stresem, pierwszej pomocy przedmedycznej. Ponadto kolejną możliwością jest doskonalenie umiejętności posługiwania się językiem obcym lub nauka nowego języka oraz zdobycie licencji pilota wycieczek.

Możliwości zatrudnienia oraz płace

Osoby wykonujące zawód **rezydenta** znajdują zatrudnienie w biurach turystycznych. Rynek pracy w tym zawodzie ciągle się rozwija ze względu na wzrost ruchu turystycznego. Coraz więcej Polaków chętnie wypoczywa za granicą, szczególnie w ciepłych krajach.

Większość biur podróży prowadzi corocznie nabory na stanowisko **rezydenta**. Osoba zainteresowana tą profesją powinna złożyć swoje dokumenty aplikacyjne do takiego właśnie biura po ogłoszeniu naboru. Po analizie aplikacji, wybrani kandydaci zaproszeni zostają na spotkanie. W trakcie rozmowy prowadzonej przynajmniej w dwóch językach sprawdza się ich wiedzę merytoryczną dotyczącą zawodu, czyli procedur postępowania w różnych sytuacjach. Sprawdzana jest także motywacja do pracy kandydata, np. dlaczego pragnie reprezentować to biuro podróży. Ważnym elementem, na który zwraca się uwagę przy wyborze są cechy osobowościowe i predyspozycje do pracy z ludźmi. Po zakończeniu procesu rekrutacji wybrani kandydaci już w formie szkoleń wewnętrznych przygotowują się do pracy **rezydenta**.

Zarobki **rezydenta** zależą od biura podróży, tzw. „klasy” **rezydenta**. Często stawka uzależniona jest też od ilości przepracowanych dni i wynosi od 100 – 300 zł

Opracowano w CliPKZ w Tarnowie na podstawie:

www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl

za dzień. Zarobki rezydentów z dużym doświadczeniem mogą sięgnąć 10 000 zł. brutto miesięcznie. Większość kosztów utrzymania na terenie kraju, w którym przebywa **rezydent** pokrywa biuro podróży.

Ważniejsze adresy:

Firma Konsultingowo-Uslugowa "PROKSENIA"

ul. Sarego 23/2, 31-047 Kraków

tel./fax +48 12 421 63 80

www.proksenia.pl

Organizuje kursy dla pilotów i rezydentów

Małopolskie Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek

31-532 Kraków, Wincentego Pola 4

e-mail: biuro@piloci-malopolska.pl

www.piloci-malopolska.pl

Polecana literatura

G.Gołembski, Vademecum pilota grup turystycznych, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2003

P.Litwicka, Metodyka i technika pracy animatora czasu wolnego, Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2010

Z.Kruczka, Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2010

Kruczek Z. (red).Obsługa ruchu turystycznego. Krakowska Szkoła Hotelarska, Kraków 2004

Kompendium pilota wycieczek, praca zbiorowa pod red. Z. Kruczka, wyd. X, Proksenia, Kraków 2010.

Kruczek Z.,Wajdzik M. Metodyka i technika pracy pilota - rezydenta, wyd. II poprawione, Proksenia,Kraków 2010.

Czasopisma branżowe:

Rynek Turystyczny

Rynek Podróży

Opracowano w CiPKZ w Tarnowie na podstawie:

www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl

Wiadomości Turystyczne
Poznaj świat”, „Poznaj swój kraj
Podróże
National Geographic
Voyage
Tourism Travel Gazette
Geoturystyka

Przydatne strony internetowe:

Małopolskie Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek

www.piloci-malopolska.pl

Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa

www.federation-guides.pl

Polskie Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek Zagranicznych

www.polishguides.pl

Instytut Turystyki

www.intur.com.pl

Międzynarodowe Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek

www.iatm.co.uk

Polska Agencja Rozwoju Turystyki

www.part.com.pl

Polska Izba Turystyki

www.pit.org.pl

Polska Organizacja Turystyczna

www.pot.gov.pl

UNWTO - Światowa Organizacja Turystyki

www.unwto.org

*Opracowano w Centrum Informacji i Planowania
Kariery Zawodowej w Tarnowie
Grudzień 2011 r.*

Opracowano w CliPKZ w Tarnowie na podstawie:
www.edusfera.pl, www.infotuba.pl, www.uczelnie.info.pl, www.gazetapraca.pl, www.praca.pl, www.rainbowtours.edu.pl, www.turystyka24h.pl, www.zawodowe.com, www.holidayhit.pl