



PRZEWODNIK TURYSTYCZNY

1. Informacje ogólne

Przewodnik turystyczny zapoznaje uczestników imprezy turystycznej z krajem, regionem, miastem lub obiektem, który chcę poznać. Szczegółowe zadania przewodnika (a co za tym idzie, również stawiane mu wymagania) są zróżnicowane i zależą od charakteru i miejsca imprez turystycznych, które prowadzi.

Przewodnik górski:

- prowadzi uczestników do celu wyprawy wyznaczonym szlakiem
- przekazuje informacje o trasie i okolicy
- zapoznaje z walorami regionu i ciekawymi obiektami przyrody na trasie
- uwraca turystów na piękno natury
- dostosowuje trasę do możliwości turystów
- instruuje turystów o sposobach posługiwania się ekwipunkiem i zachowaniu w górach
- dba o bezpieczeństwo turystów i zapewnia im pomoc w razie potrzeby.

Przewodnik górski powinien mieć, oprócz wiedzy na temat regionu, dużą sprawność fizyczną i wytrzymałość.

Przewodnik miejski:

- dostosowuje program zwiedzania miasta do całości programu imprezy turystycznej
- przedstawia miasto i jego poszczególne obiekty, dbając o przekazanie pełnej, choć skondensowanej wiedzy na ich temat
- pokazuje dane miasto z uwzględnieniem różnic i analogii w stosunku do miasta lub kraju, z którego pochodzą turyści
- ukazuje powiązania historyczne, kulturowe, geograficzne miasta z krajem, Europą czy światem.





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Praca przewodnika miejskiego ma zazwyczaj charakter kilkugodzinnego wykładu, do którego powinien być dobrze przygotowany. Musi bardzo dobrze znać historię danego miasta i jego obiektów, a także historię kraju oraz historię powszechną.

Przewodnik muzealny:

- przedstawia w sposób przystępny dla słuchaczy ekspozycję muzealną
- omawia eksponaty, a jednocześnie nie całe zjawiska i kierunki myślenia, charakteryzuje dane epoki.

Przewodnik muzealny musi być dobrą odpowiednią kluczem do oprowadzanej grupy, a w swojej pracy posługuje się prawie wyłącznie słowem.

Przewodnik terenowy:

- przeprowadza uczestników wycieczki określonej w programie tras
- przekazuje informacje o geografii, historii, gospodarce, kulturze danego regionu
- dba o bezpieczeństwo turystów i zapewnia im pomoc w razie potrzeby
- dba o realizację pełnego programu wycieczki.

Przewodnik terenowy pełni czy w pewnym stopniu funkcje przewodnika górskiego, muzealnego i miejskiego. W zależności od rodzaju trasy i imprezy te funkcje pokrywają się w różnym stopniu.

Przewodnik zakładowy:

- przedstawia dany zakład
- charakteryzuje produkcję
- wskazuje miejsca zakładu w gospodarce regionu, kraju
- zapoznaje uczestników wycieczki z poziomem techniki i technologii produkcji
- promuje zakład i jego produkty.

Rolą przewodnika zakładowego jest oprowadzanie po fabrykach i przedsiębiorstwach, prezentowanie myśli produkcyjnej i procesu produkcyjnego.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Każdy z przewodników działa w innym środowisku pracy. Przewodnik górski działa w środowisku przyrodniczym, miejski – głównie na ulicach miast, we wnętrzach zwiedzanych obiektów. Przewodnik terenowy działa w środowisku podobnym jak przewodnik miejski, dodatkowo także z środowiska naturalnym (parki krajobrazowe, kompleksy leśne itp.). Przewodnik muzealny i zakładowy działają we wnętrzach prezentowanych obiektów: w muzeach i zakładach produkcyjnych.

Przewodnik pracuje indywidualnie, ale ma częste i intensywne kontakty z ludźmi. Dlatego musi być przygotowany na różnego rodzaju ich reakcje i zachowania. Zaletą takiego charakteru pracy jest możliwość poznawania nowych, ciekawych osób i nawiązywanie interesujących kontaktów.

Czas pracy przewodnika jest ruchomy, a natężenie pracy zmienne – może mieć charakter sezonowy, bardziej intensywne w okresach zwiększonej aktywności turystycznej. Praca przewodnika muzealnego lub zakładowego może zajmować kilka godzin dziennie, praca przewodnika górskiego, terenowego i miejskiego może wymagać kilku- a nawet kilkunastodniowych wyjazdów. Przewodnicy pracują w dni wolne ustawowo od pracy, także w dni wolne. W przypadku przewodnika terenowego, miejskiego i górskiego nie ma stałego miejsca pracy.

Wszyscy przewodnicy są narażeni na choroby narządów mowy, w przypadku przewodników miejskich, terenowych i górskich zagrożeniem są także częste przeziębienia. Choroby zawodowe są dolegliwościami czynnościowymi i kręgosłupa.

2. Wymagania

Przewodnik turystyczny powinien być osobą otwartą, komunikatywną, mieć łatwość nawiązywania kontaktów. Ważnymi cechami są umiejętność zachowania spokoju i opanowania w sytuacjach stresujących, odporność emocjonalna, podzielność uwagi, umiejętność samokontroli. Przewodnik powinien mieć wysoką kulturę osobistą, potrafi zachować się dyplomatycznie. Przydatna jest wiedza z zakresu psychologii. Wymagana jest wytrzymałość psychiczna i fizyczna, odporność



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

na zmniejszenie, umiejętność odnalezienia się w różnorodnych warunkach, elastyczność, spostrzegawczość i szybki refleks. Musi być osobą inicjatywną i samodzielną. Jeżeli przewodnik pracuje w zespole, musi umieć współdziałać z innymi. Ważna jest też umiejętność poprawnego wypowiadania się.

W zawodzie przewodnika niezbędnym jest dobry wzrok, w tym: widzenie stereoskopowe, prawidłowa ostrość widzenia, prawidłowe rozróżnianie barw, prawidłowy zakres pola widzenia, prawidłowe widzenie o zmroku, brak nadwrażliwości na światło. Nieodzowna jest również dobra koordynacja wzrokowo-ruchowa, a także dobra ogólna wydolność fizyczna. Istotny jest stan słuchu, który powinien pozwalać na komunikację werbalną.

3. Czynniki utrudniające zatrudnienie w zawodzie

Czynnikami utrudniającymi pracę w zawodzie są dysfunkcje narządu wzroku w zakresie znacznego ograniczenia pola widzenia, braku widzenia stereoskopowego oraz nieprawidłowego rozróżniania barw, wszelkie inne dysfunkcje narządu wzroku, które nie podlegają korekcji szklami optycznymi ani soczewkami kontaktowymi.

Utrudnieniem jest też niepełnosprawność narządu słuchu niedająca się skorygować aparatem słuchowym w przypadku co najmniej jednego ucha, tak aby możliwa była komunikacja werbalna z turystami i współpracownikami.

Poważnym czynnikiem utrudniającym wykonywanie zawodu są zaburzenia sprawności kości czynnych dolnych niewielkiego i znacznego stopnia (w tym stanowisk) oraz zaburzenia równowagi.

Utrudnieniem są też schorzenia strun głosowych, niska ekspresja werbalna i wady wymowy.

4. Możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawnościami



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Istnieje możliwość zatrudnienia w zawodzie przewodnika osób z nieznaczną dysfunkcją kończyn górnych, w tym osób jednoręcznych, po identyfikacji indywidualnych barier i dostosowaniu technicznych i organizacyjnych warunków środowiska pracy oraz stanowiska pracy.

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych, w tym osoby na wózkach inwalidzkich, mają możliwość wykonywania zawodu na wybranych stanowiskach pracy, np. przewodnika muzealnego lub zakładowego. Warunkiem zatrudnienia jest odpowiednie dostosowanie obiektu, pomieszczenia i stanowiska pracy. W przypadku przewodnika miejskiego, górskiego i terenowego wymagana jest sprawność kończyn dolnych.

4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą wykonywać zawód przewodnika turystycznego pod warunkiem, że dysfunkcja ta daje się korygować za pomocą szkieł optycznych lub soczewek kontaktowych. W zależności od zakresu zadania i miejsca wykonywania pracy istnieje możliwość zatrudnienia osób słabowidzących z nieznacznym ograniczeniem zakresu pola widzenia i rozróżniania barw, z zaburzeniami widzenia o zmroku lub nadwrażliwych na światło. Warunkiem zatrudnienia jest właściwa organizacja pracy.

W przypadku przewodników po wystawach pokazujących wiat osób niewidzących możliwe jest zatrudnienie na tym stanowisku osoby niewidomej.

4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Zawód mogą wykonywać osoby słabosłyszące pod warunkiem zapewnienia im odpowiednich pomocy technicznych, umożliwiających kontakt z turystami i współpracownikami. W przypadku czynności wykonywanych w stałym miejscu pracy





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

(np. przewodnik zakładowy) należy rozpatrzyć możliwość przystosowania środowiska i stanowiska pracy.

Możliwe jest zatrudnienie osoby głuchej w charakterze przewodnika osób z podobną niepełnosprawnością słuchu.

4.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Osoby z chorobami psychicznymi mogą pracować w zawodzie pod warunkiem, że praca, poza wyjątkowymi sytuacjami (wyjazdy, sytuacje kryzysowe w firmie), nie zaburza rytmu dnia i nocy pracownika i zachowana jest zasada równego traktowania pracowników.

4.5. Osoby z epilepsją

Osoby cierpiące na padaczkę mogą wykonywać zawód, na wybranych stanowiskach pracy, pod warunkiem, że napady padaczkowe występują sporadycznie i są sygnalizowane przez aury, występują głównie wieczorem lub w nocy, nie powodują zbyt dużego zmęczenia i stosunkowo szybko następuje regeneracja sił po ich wystąpieniu, zaś przebieg choroby nie prowadzi do charakteropatii padaczkowej.

Osoby z epilepsją mogą być zatrudnione warunkowo, po ograniczeniu zakresu zadań do sytuacji, w których możliwy jest stały nadzór i ewentualna szybka pomoc, a stanowisko pracy nie stwarza potencjalnych zagrożeń w razie emisji choroby.

Polecana jest praca na stanowisku przewodnika muzealnego bądź zakładowego.

5. Potrzeba przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnością

5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby z dysfunkcją kończyn górnych

Osoby z niewielką dysfunkcją kończyn górnych mogą potrzebować ograniczenia lub eliminacji zadań wymagających dużej sprawności kończyn górnych, w szczególności ręki i palców oraz zastosowania indywidualnych pomocy technicznych, które usprawniają pracę, w tym biurów. Osobom z dysfunkcją jednej kończyny górnej mogą być potrzebne pomoce techniczne (ortezy, protezy), ułatwiające lub umożliwiającej pracę, w tym obsługę komputera. Obecny stan technologiczny dotyczący dostosowywania sprzętu komputerowego do potrzeb osób ze znacznymi dysfunkcjami kończyn górnych pozwala na korzystanie z niego osobom z porażeniami i przykurczami. Dostosowanie może dotyczyć obsługi klawiatury komputerowej i myszki. Dysfunkcja kończyn górnych nie musi uniemożliwiać pracy terenowej.

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych

Z uwagi na ograniczoną mobilność, praca wymaga właściwej organizacji z uwagi na wykonywanie niektórych lub wszystkich zadań w pozycji siedzącej lub w pozycji stojącej z podparciem bioder i pleców.

Osoby z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych, poruszające się o kulach, mogą potrzebować zainstalowania uchwytów i poręczy ułatwiających wstawanie i podpieranie w czasie stania. Kolejną możliwą adaptacją to dostosowanie wielkości stanowiska pracy do indywidualnych potrzeb oraz umieszczenie wykorzystywanych urządzeń i narzędzi pracy w zasięgu ręki pracownika. Również siedzisko należy przystosować do indywidualnych potrzeb pracownika z niepełnosprawnością (regulowana wysokość, uchylne siedzisko, regulowany podnósek, blokada kół, regulowane lub indywidualnie profilowane oparcie tylne, regulowane i odchylane podłokietniki). Poleca się zatrudniać te osoby w muzeach, salach wystawowych bądź w zakładach. Możliwość pracy terenowej jest bardzo ograniczona.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Poruszanie się osób na wózkach inwalidzkich wymaga likwidacji barier architektonicznych w miejscu i środowisku pracy. Ciągłe komunikacyjne powinny być wystarczająco szerokie i pozbawione progów, równe drzwi do pomieszczeń i windy powinny mieć odpowiedni szerokość. Konieczna jest likwidacja barier architektonicznych w drodze do zakładu pracy. W miejscu pracy istnieje potrzeba powiększenia przestrzeni manewrowej wokół stanowiska pracy oraz dostosowania wielkości stanowiska pracy do indywidualnych potrzeb i zapewnienia dostępu do wykorzystywanych urządzeń, narzędzi pracy i materiałów. Należy zapewnić całkowite lub całkowite wyeliminowanie zadań i czynności wymagających dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Ograniczenie niektórych obowiązków zawodowych jest możliwe w sytuacji pracy zespołowej. Zatrudnienie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest możliwe w budynkach pozbawionych barier architektonicznych, w muzeach, salach wystawowych.

5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby z nieznacznymi dysfunkcjami narządu wzroku, mogą skorzystać z szkieł optycznych, powinny korzystać ze szkieł optycznych lub soczewek kontaktowych. Przewodnik turystyczny korzystający z komputera może używać wkszejk czcionki z specjalnego programu powiększającego, zainstalowanego w komputerze.

Osoby z zaburzeniami widzenia po zmroku powinny pracować w odpowiednio doświetlonych pomieszczeniach, np. wystawienniczych, i unikać pracy terenowej w godzinach okołozmierzchowych.

Osoby nadwrażliwe na światło nie powinny pracować w terenie, zwłaszcza w słoneczne dni, w porze wiosenno-letniej lub zimowej, zwłaszcza gdy leży nieg.

Osoby z niewielkimi dysfunkcjami narządu wzroku, takimi jak nieznaczne nieprawidłowości w rozróżnianiu barw i nieznacznie ograniczone pole widzenia,



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

powinny być odpowiednio dostosowany do rodzaju upośledzenia widzenia zakresu obowiązków oraz odpowiedniej organizacji pracy. Należy w określonych sytuacjach częściowo lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności robocze wymagające dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej. Poleca się zatrudniać te osoby w muzeach, salach wystawowych bądź w zakładach. Możliwość pracy terenowej może być ograniczona.

Dzisiejsze ułatwienia techniczne pozwalają na zatrudnienie na wybranych stanowiskach pracy także osoby niewidomej – przewodników po wystawach pokazujących wiat osób niewidzących. Osoby te mogą korzystać z komputera dzięki zastosowaniu np. syntezatora mowy w komputerze, skanera, monitora dotykowego, klawiatury brajlowskiej, drukarki brajlowskiej, notatnika brajlowskiego lub dźwiękowego, oprogramowania umożliwiającego wydawanie poleceń głosem czy zastąpieniu oznaczeń graficznych sygnałami dźwiękowymi. Wskazane jest także takie zmodyfikowanie lub ograniczenie wykonywanych czynności, aby nie wymagały sprawności narządu wzroku. Pomocna jest stała lokalizacja przedmiotów i urządzeń, wyznaczenie wewnętrznych dróg komunikacyjnych i zainstalowanie poręczów wzdłuż tych dróg, zróżnicowana faktura podłogi. Należy eliminować źródła hałasu. Zatrudnienie osoby niewidomej na wybranych stanowiskach pracy wymaga wprowadzenia odpowiedniej organizacji pracy. Nieodzowna jest współpraca z osobami sprawnymi.

5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Osoby słabosłyszalne

Zatrudnienie mogą uzyskać osoby słabosłyszalne, pod warunkiem zapewnienia im odpowiednich pomocy technicznych: aparatów słuchowych, które powinny korygować słuch (zwłaszcza w częstotliwościach pasma mowy) w stopniu umożliwiającym swobodne, werbalne komunikowanie się ze współpracownikami oraz



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

turystami (słuch wydolny socjalnie). Osoby te powinny pracować w miejscach, gdzie hałas charakteryzuje się relatywnie małym poziomem dźwięku.

Wskazane jest rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną lub wizyjną uzupełniającą dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika w muzeach lub zakładach pracy (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.) lub sygnalizację wibracyjną, informującą o ewentualnym niebezpieczeństwie. Zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz poprawy warunków komunikacji werbalnej.

Zaleca się, aby w miarę możliwości urządzenia teleinformatyczne, takie jak telefon, komputer itp., były dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogłyby wyposażone w systemy pętli indukcyjnej lub systemy FM). Urządzenia komunikacyjne mogłyby również wyposażone w sygnalizację wizyjną, dźwiękową lub opartą na przewodnictwie kostnym.

Osoby głuche i głuchonieme

Osoby głuche i głuchonieme powinny pracować na wybranych stanowiskach, np. przy obsłudze grup turystycznych osób głuchych lub głuchoniemych.

Osoby te potrzebują właściwej organizacji pracy, ewentualnie współpracy tłumacza języka migowego oraz wprowadzenia wewnętrznego systemu komunikacji z osobami słyszącymi w zespole pracowniczym. Może być również konieczne ograniczenie zakresu posługiwania się językiem pisanym (osoby używające głównie np. języka migowego). Podczas pracy w pomieszczeniach (muzea, sale wystawowe) niezbędne jest zapewnienie bezpieczeństwa pracy poprzez zainstalowanie np. sygnalizacji świetlnej, wizyjnej lub wibracyjnej informującej o ewentualnym niebezpieczeństwie. Napisy, tablice informacyjne i ostrzegawcze powinny być umieszczane w miejscach, w których mogą wystąpić sytuacje szczególnie niebezpieczne dla pracowników, czyli wewnętrznych drogach komunikacyjnych, przy





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

schodach, przy drzwiach wyjściowych itp. Szczególnie odnosi się to do uzupełnienia wszelkiego rodzaju ostrzeżeń dźwiękowych wyraźnymi i łatwo zauważalnymi informacjami wizualnymi lub sygnałami wibracyjnymi. W komunikowaniu się ze współpracownikami pomagają również znaki i symbole ułatwiające szybkie porozumiewanie.

Zaleca się, aby osobie z tego rodzaju niepełnosprawnością był przydzielony opiekun na wypadek ewakuacji.

5.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Osoby podejmujące pracę w tym zawodzie powinny być w przyjazny sposób zapoznawane ze strukturą i kulturą organizacyjną firmy. Powinny także otrzymać jasne i niedwuznaczne informacje oraz instrukcje odnośnie do podejmowanych zadań.

W firmie zatrudniając pracownika z taką niepełnosprawnością należy wprowadzić przyjazny tryb informowania o jego problemach zdrowotnych czy społecznych, najlepiej, gdy wie o nich „osoba zaufania”. Można wypracować taki obyczaj, że członkowie zespołu pracowniczego interesują się sytuacją społeczną i zdrowotną pracownika, i biorą pod uwagę we współpracy. Mogą się przy tym uczyć podmiotowego traktowania pracownika z niepełnosprawnością – pozyskiwać wiedzę o jego sytuacji, przede wszystkim od niego samego, lub – za jego wiedzą i aprobatą – z innych źródeł.

W sytuacji kłopotów z psychiczną i społeczną stroną swojej pracy pracownik mógłby korzystać ze wsparcia asystenta zawodowego/trenera pracy. Trener pracy może wywodzić się spośród współpracowników lub być specjalnie w tej roli zatrudniony w firmie. Może też wspierać pracownika z ramienia upoważnionej do tego organizacji. Choćliwo ci wsparcia trenera pracy byłyby jednak ograniczone tylko do sfery emocji i relacji z innymi, nie dotycząc kompetencji zawodowych, i powinny obejmować tylko pewien niedługi okres/okresy czasu pracy. Na co dzień pracownik



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

powinien jednak pracować samodzielnie – zgodnie z samodzielnym charakterem stanowiska pracy.

Ponadto, zatrudniona osoba powinna mieć możliwość elastycznego czasu pracy i zakresu obowiązków, co oznacza, że w wyjątkowej sytuacji (zwiazanej z chorobą czy niepełnosprawnością osoby) zakres obowiązków na tym stanowisku zostanie zmodyfikowany w sposób umożliwiający zaakceptowanie przez pracodawcę. Powinna istnieć także możliwość okresowego zastąpienia pracownika przez inną osobę.

5.5. Osoby z epilepsją

Osoby chore na padaczkę, które uzyskały akceptację lekarza specjalisty, powinny pracować na wybranych stanowiskach pracy, w zespole, a praca powinna być nadzorowana. Praca powinna być spokojna, niewywołująca stresów i napięć, które mogłyby prowokować napady.

Osoba z epilepsją powinna dobrze znać swoją chorobę i umieć szybko rozpoznawać aury poprzedzające napad.

Współpracownicy powinni być poinformowani, w jaki sposób, w razie wystąpienia napadu, mogą prawidłowo udzielić pomocy.

Poleca się zatrudnianie osób z epilepsją w muzeach, salach wystawowych bądź w zakładach. Nie powinno się zatrudniać tych osób w terenie.

Uwaga. Każdy przypadek zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością oraz przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości tej osoby należy rozpatrywać indywidualnie.