

Kreowanie polityki doskonalenia kadr w turystyce i budowanie współpracy z branżą – misją Akademii Rozwoju Guidee Bednarek Group.

Obserwowany wzrost sprzedaży zorganizowanych imprez turystycznych, coraz większa świadomość, wiedza i doświadczenie klientów w podejmowaniu wyjazdów turystycznych, wymuszają na organizatorach turystyki podnoszenie jakości świadczonych usług. Nie bez znaczenia pozostają zmieniające się i bardzo zdefiniowane oczekiwania ze strony klientów. Zmiany te powodują zapotrzebowanie ze strony pracodawców sektora turystyki na wyspecjalizowaną kadrę pracowników. Specjalizacja kadry w szybko rozwijającym się świecie gospodarki turystycznej nie oznacza przygotowania pracowników w zakresie podstawowych wręcz „schematycznych” etapów obsługi klienta. Aby sprostać oczekiwaniom klientów organizatorzy szkoleń muszą otwierać się na nowe standardy nauczania, słuchać i uczestniczyć w życiu touroperatorów. Nie wystarczy być tylko ośrodkiem sprzedającym kursy dla kandydatów na pilotów, rezydentów czy sprzedawców wycieczek. Należy rozwijać kadrę zgodnie ze standardami światowymi, w wielu obszarach – od obsługi klienta na poziomie zakupu produktu do obsługi „gościa” programu turystycznego podczas trwania imprezy.

GUIDEE Bednarek Group Tourism Management jest podmiotem gospodarczym, który dysponuje wiedzą o kształceniu kadr w turystyce. Doświadczenie zdobywaliśmy organizując i prowadząc szkolenia dla touroperatorów, w tym współpracując przez wiele lat z Akademią Pilotów Rainbow Tours SA. Uczestniczyliśmy także w prowadzeniu warsztatów dla uczelni wyższych. Podejmowaliśmy działalność w zakresie tworzenia oferty turystycznej, kierowania i doboru kadr oraz budowania programów imprez. Nasza aktywność w aspekcie doskonalenia zawodowego pracowników, wdrażania ich do zadań związanych z obsługą wycieczek, przy jednoczesnym tworzeniu produktu jakim jest impreza turystyczna, pozwoliła nam dokonać obserwacji zachowań, potrzeb i oczekiwań klientów wobec personelu destynacyjnego. Dlatego wiemy, jak ważne jest profesjonalne przygotowanie zespołu pracowników do obsługi imprezy turystycznej, w tym kadr pilotażu, rezydentury, animacji i przewodnictwa turystycznego.

AKADEMIA ROZWOJU – jeden z profili działalności GUIDEE Bednarek Group Tourism Management to w pełni autorskie, dopracowane merytorycznie programy rozwojowe, kierowane do podmiotów organizujących imprezy turystyczne, zainteresowanych podnoszeniem kwalifikacji zawodowych kadr w swojej organizacji.

To także jakościowe projekty szkoleniowe dedykowane uczelniom o profilu turystycznym, które gotowe są na podjęcie współpracy w zakresie doskonalenia umiejętności praktycznych studentów turystyki i rekreacji oraz kierunków pokrewnych. Podejmowane przez nas działania z ośrodkami akademickimi mają stanowić dopełnienie programów nauczania i być pewnego rodzaju „drogowskazem zawodowym” dla studentów.

AKADEMIA ROZWOJU – to także produkty wspierające organizatorów turystyki, w tym consulting zawodowy, doradztwo w zakresie doboru personelu czy nawet współtworzenie procesów rekrutacji.

W ramach działań AKADEMII prowadzimy warsztaty doskonalenia zawodowego, kompleksowe szkolenia dla kandydatów na pilotów wycieczek, stacjonarne i terenowe



projekty szkoleniowe i zagraniczne wyjazdy stażowe. Tworzymy programy rozwojowe wykorzystujące metodologię i rekomendowane przez WFTGA – World Federation of Tourist Guide Associations, cykle przygotowujące kandydatów na pilotów wycieczek do Certyfikacji Polskiej Izby Turystyki. „Uczymy poprzez doświadczenie”, ale co najważniejsze budujemy i rozwijamy pożądane przez pracodawców oraz ich klientów kompetencje zawodowe i zarażamy pasją do pracy w branży.

Idea primo Akademii opiera się na działaniach nie tylko tu i teraz. Patrzymy i myślimy przyszłościowo. Obserwujemy branżę od wielu lat, zarówno w kontekście szkoleniowym, jak również z płaszczyzny organizacji imprez. Nasza bezpośrednia współpraca z organizatorami w zakresie usług Tour Guide System – nowoczesne systemy bezprzewodowej komunikacji i oprowadzania grup pozwala nam lepiej zrozumieć i poznać potrzeby branży. Czujemy się dumni, że w sektorze Tour Guide System możemy pracować z liderami rynkowymi, organizującymi imprezy turystyczne. Naszym głównym i strategicznym partnerem biznesowym jest Rainbow Tours SA. Osadzenie naszej organizacji głęboko w procesach zarządzania turystyką, motywuje nas do samorozwoju oraz ciągłego podnoszenia własnych kwalifikacji. Dzięki temu świadomie podążamy za zmianami, jakie dokonują się dzisiaj w przestrzeni organizacji podróży, w tym także w obszarach szkoleniowych. Jesteśmy w stanie reagować na potrzeby naszych Klientów a nawet je wyprzedzać i przewidywać. Dlatego już dzisiaj pracujemy nad nowymi projektami, które będziemy mogli zaoferować naszym partnerom w przyszłości. Mowa o procesach Assessment /Development and Learning Center. Metoda AC/DLC wykorzystywana jest w celach rekrutacji i doboru personelu, rozwojowych, jak również do identyfikacji i diagnozy potencjału personelu, do budowania modeli kompetencyjnych i tworzenia profili stanowiskowych wewnątrz organizacji.

W sektorze szeroko pojętej organizacji imprez turystycznych widzimy pewną niszę w zakresie wprowadzania na rynek procesów AC/DLC. Tym bardziej, że nasza „branżowa siostra” – sektor hotelarstwa chętnie pracuje przy wykorzystaniu narzędzi wspomnianych procesów.

Nasza Idea secondo oparta jest na wspieraniu sektora edukacji zawodowej oraz na kreowaniu relacji partnerskich z ośrodkami akademickimi w ramach polityki zarządzania i kształcenia kadr dla turystyki, zgodnie z obowiązującymi standardami szkoleniowymi wypracowanymi przez Akademię Guidee Bednarek Group oraz w odpowiedzi na istniejące standardy szkoleniowe na rynku polskim i światowym.

Chcemy być rozpoznawani na rynku jako „pomost” pomiędzy podmiotami otoczenia biznesowego a ośrodkami akademickimi. Będziemy transferować wiedzę i dzielić się doświadczeniem, co umożliwi jeszcze lepsze dopasowanie sektora edukacji do realiów rynku pracy. Zamierzamy być współodpowiedzialni za rozwój kadr turystyki – to nasza misja i ogromne wyzwanie. Będziemy także dążyć do tego, aby świadomie współtworzyć obszar organizacji i zarządzania turystyką i aby działać „dla i na rzecz turystyki”. Mamy nadzieję i jesteśmy otwarci na dialog. Zapraszam i zachęcam do współpracy.

Katarzyna Bednarek
Wiceprezes Zarządu Guidee Bednarek Group Tourism Management,
WFTGA National Trainer (World Federation of Tourist Guide Associations),
Certified Assessor for Assessment & Development Centre

Guidee Bednarek Group sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 276, 90-361 Łódź
e-mail: katarzyna.bednarek@guidee.pl
www.guidee.pl

Affiliate Member of The World Federation of Tourist Guide Association

