



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

PROGRAM stażu

dla

nauczycieli przedmiotów
zawodowych i instruktorów
praktycznej nauki zawodu
kształcących w kierunkach
związanych z

obsługą ruchu turystycznego

Program stażu współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
(Priorytet III – Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4. Otwartość systemu edukacji
w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałanie 3.4.3. Upowszechnienie uczenia
się przez całe życie – projekty konkursowe).

PUBLIKACJA DYSTRYBUOWANA BEZPŁATNIE

Program opracowany przez Instytut Nauk Społeczno-
-Ekonomicznych sp. z o.o.

ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 17

90-248 Łódź

tel. 42 633 17 19

www.inse.org.pl

Program opracowały:

Joanna Jagielska

Katarzyna Schatt

Redakcja:

Katarzyna Skierska-Pięta

Recenzja:

dr Katarzyna Czekaj-Kotynia

Korekta:

Anna Strożek

Skład:

Magdalena Mrozińska

Projekt okładki:

Joanna Skrońska

Łódź 2013

Druk:

Drukarnia Cyfrowa i Wydawnictwo „Piktor”

ul. Tomaszowska 27, 93-231 Łódź

tel.: (42) 659 71 78, faks: (42) 617 03 07

www.piktor.pl

Spis treści

Wstęp.....	5
Rozdział 1. Ogólne informacje o szkolnictwie zawodowym.....	7
Kształcenie w sektorze turystycznym.....	10
Język obcy w szkołach zawodowych.....	14
Rozdział 2. Rynek pracy – sytuacja uczniów i absolwentów szkół kształcących w zawodach o profilu turystycznym.....	18
Bezrobocie i zatrudnienie a wykształcenie.....	23
Bezrobocie i zatrudnienie – rynek pracy w perspektywie pracodawców	27
Sektor turystyczny a szanse zatrudnienia	31
Rozdział 3. Turystyka	34
Rozwój turystyki.....	35
Turystyka w Polsce	39
Turystyka zagraniczna	41
Rozdział 4. Zagospodarowanie turystyczne.....	45
Obsługa ruchu turystycznego.....	50
Produkt turystyczny	52
Rozdział 5. Kompetencje nauczyciela i ucznia na podstawie raportów ..	56
Kompetencje nauczycieli przedmiotów zawodowych kształcących w obszarze obsługi ruchu turystycznego.....	57
Kompetencje uczniów kształcących się w obszarze obsługi ruchu turystycznego	63

Rozdział 6. Informacje o programie.....	68
Cele i założenia projektu.....	68
Harmonogram	72
Obowiązki i prawa opiekuna stażu	74
Obowiązki i prawa stażysty	77
Obowiązki i prawa opiekuna merytoryczno-organizacyjnego	79
Rola pracodawcy.....	81
Rozdział 7. Zadania stażowe	83
Rozdział 8. Dokumentacja stażu	95
Rozdział 9. Scenariusze zadań	97
Zakończenie	106
Bibliografia.....	107
Spis tabel, rysunków i wykresów	110
Załączniki	112

Wstęp

Celem projektu *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach* jest wsparcie procesów doskonalenia nauczycieli przedmiotów zawodowych oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu kształcących w obszarze obsługi ruchu turystycznego. Program obejmie dydaktyków pracujących w placówkach kształcenia zawodowego: szkołach policealnych, technikach, zasadniczych szkołach zawodowych i liceach profilowanych.

Działania podejmowane w projekcie mają na celu doprowadzenie do sytuacji, w której nauczyciele szkół zawodowych będą dysponować rzetelną wiedzą dotyczącą rynku pracy w obszarze, w którym prowadzą kształcenie, oraz najbardziej aktualnymi umiejętnościami dotyczącymi wykonywania nauczanej profesji. Umożliwi to lepsze przygotowanie uczniów do podjęcia pierwszych kroków w zawodzie i zapewni im większą łatwość w poruszaniu się po rynku pracy. W związku z tym w dalszym opracowaniu poświęca się uwagę obszarowi, którego dotyczy projekt – zarówno popytowi na usługi turystyczne, jak i opiniom pracodawców i przedsiębiorców działających w sektorze obsługi ruchu turystycznego.

Według raportu *Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2010/2011* opracowanego przez GUS w niemal sześciu tysiącach szkół ponadgimnazjalnych (dokładnie 5655 z wyłączeniem liceów ogólnokształcących oraz szkół artystycznych) edukację pobierało ponad osiem tysięcy uczniów (dokładnie 830 922 osoby). Szanse na natychmiastowe zatrudnienie w wyuczonym zawodzie podniosą się dla tej grupy, jeśli przygotowanie w ramach szkolnych zajęć obejmie elementy niezbędne

z punktu widzenia potrzeb rynku pracy i wymogów obecnych na nim pracodawców.

Program stażu dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu, kształcących w kierunkach związanych z obsługą ruchu turystycznego (dalej *Program stażu*) został opracowany na podstawie raportów eksperckich z dyskusji panelowych na temat m.in. efektów kształcenia, programu, realizacji i zaliczenia stażu, oceny kompetencji, najważniejszych deficytów oraz możliwości kadry kształcącej placówek kształcenia zawodowego. Podczas tworzenia *Programu stażu* wzięto pod uwagę szereg raportów opracowanych przez m.in. Instytut Turystyki, Główny Urząd Statystyczny, Ministerstwo Sportu i Turystyki czy ManpowerGroup. Raporty te dotyczą przede wszystkim sytuacji na rynku pracy, funkcjonowania rynku turystycznego oraz jego rozwoju w Polsce i na całym świecie.

Rozdział 1.

Ogólne informacje o szkolnictwie zawodowym

Kondycja szkół ponadgimnazjalnych jest ważnym kontekstem, w którym należy rozpatrywać sytuację szkół kształcących w sektorze turystycznym i absolwentów klas o tym profilu. Dlatego niniejszy rozdział przybliży podstawowe dane dotyczące tej tematyki, na których tle łatwiej będzie zrozumieć sytuację szkół o konkretnym profilu.

Na podstawie danych opracowanych przez GUS można twierdzić, że w ubiegłym roku szkolnym (2011/12) funkcjonowało w Polsce 10,9 tysiąca szkół kształcących na poziomie ponadgimnazjalnym¹. Liczba ta oznacza spadek o 0,9% w porównaniu z rokiem poprzedzającym (2010/11). W związku z ustawą² z 19.08.2011 wciąż maleje liczba liceów profilowanych, których znaczną wadą był fakt, że zajęcia zawodowe realizowano w nich w szczątkowym wymiarze i nie dawały one uprawnień do wykonywania zawodu (ustawodawca zdecydował, że licea profilowane nie spełniają swojej roli, w związku z czym ten typ szkół nie będzie

¹ Definicja szkoły ponadgimnazjalnej przyjęta przez GUS w opracowaniu danych *Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2011/2012* obejmuje następujące typy placówek: specjalne szkoły przysposabiające do pracy, zasadnicze szkoły zawodowe, technika oraz technika uzupełniająca, licea ogólnokształcące oraz uzupełniające licea ogólnokształcące, licea profilowane, ogólnokształcące szkoły artystyczne (dające uprawnienia zawodowe), szkoły policealne.

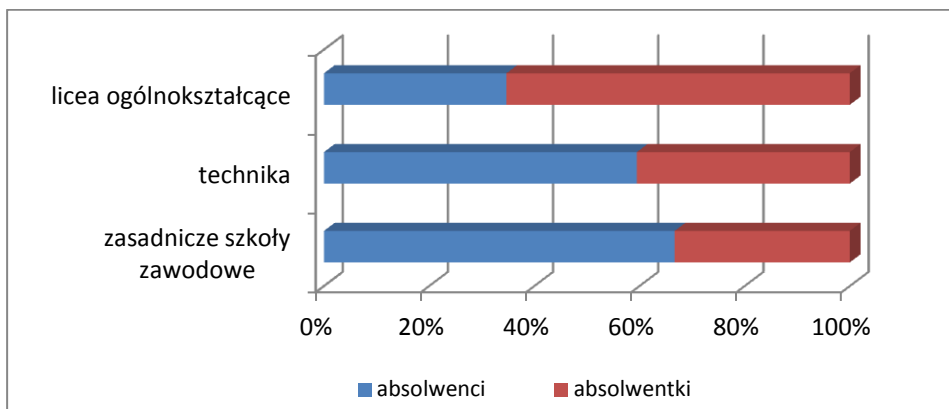
² *Ustawa o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw* http://www.men.gov.pl/images/stories/DE/ustawa_90911.pdf [data dostępu: 20.02.2012].

prowadził więcej naboru, aż do momentu całkowitego wygaszenia). Aż 86,4% uczniów kształciło się w szkołach, których ukończenie pozwala na podejście do egzaminu maturalnego. Zaobserwowano rosnącą popularność uzupełniania wykształcenia przez absolwentów zasadniczych szkół zawodowych.

Według analiz GUS odsetek uczniów chcących kształcić się zawodowo utrzymuje się na dość wysokim poziomie. Według interpretacji urzędu wynika to z rosnącego przekonania o zasadności podjęcia takiego kroku edukacyjnego (również ze względu na otwarty dla Polaków europejski rynek pracy). Co prawda zmniejsza się liczba uczniów rozpoczynających swoją edukację w szkołach ponadgimnazjalnych, jest to jednak spowodowane tendencjami demograficznymi (roczniki wyżu demograficznego kończą swoją edukację), które w niniejszych analizach nie będą szczegółowo omawiane. W związku ze wspomnianą wcześniej ustawą likwidującą licea profilowane osoby chcące nauczyć się zawodu wybierają technika lub zasadnicze szkoły zawodowe, natomiast uczniowie pragnący zdobyć ogólne wykształcenie i kontynuować naukę na studiach wyższych kierują się do liceów ogólnokształcących.

Zgodnie z wyliczeniami GUS to mężczyźni częściej niż kobiety wybierają szkoły o profilu technicznym, choć tendencja ta nieznacznie zmienia się w ostatnich latach. W roku poprzedzającym tendencja przewagi mężczyzn w szkołach o profilu technicznym była wyraźnie widoczna. Absolwenci płci męskiej przeważali w zasadniczych szkołach zawodowych i technikach (kolejno 66,7% oraz 59,5%), natomiast absolwentki dominowały w liceach ogólnokształcących (65,3%), co zobrazowano poniżej (zob. wykres 1.).

Wykres 1. Rozkład płci w wybranych typach szkół ponadgimnazjalnych, 2011/12



Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2011/2012*, GUS Warszawa 2012.

Zmienia się odsetek uczniów uczęszczających do techników – w roku szkolnym 2003/04 w technikach³ uczyło się 42,4% uczniów, natomiast w roku 2011/12 było ich 35,1%. W tym okresie wzrósł (o 4,7 punktów procentowych) odsetek uczniów pobierających naukę w liceach ogólnokształcących⁴ oraz zasadniczych szkołach zawodowych (o 2,6 punktów procentowych).

Na przełomie ostatnich lat kondycja szkolnictwa zawodowego w Polsce poprawia się dzięki podejmowanym działaniom zmieniającym dotychczasowe sposoby nauczania. Są to zmiany jakościowe, nie zaś ilościowe, a ich skutki obliczone są długoterminowo⁵. Wiążą się one z poprawkami wprowadzanymi w programach i sposobach nauczania, a pro-

³ Zgodnie z przyjętym przez GUS w opracowaniu danych *Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2011/2012* kluczem: ponadpodstawowymi szkołami średnimi zawodowymi, łącznie z liceami zawodowymi i ponadgimnazjalnym technikami, technikami uzupełniającymi i liceami profilowanymi.

⁴ Zgodnie z przyjętym przez GUS w badaniu *Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2011/2012* kluczem: w tym w liceach uzupełniających.

⁵ *Badanie funkcjonowania systemu kształcenia zawodowego w Polsce – Raport końcowy*, Warszawa 2011; Źródło internetowe: <http://www.szkołazawodowa.men.gov.pl/projekt5-aktualnosci/item/629-raporty-na-temat-kształcenia-zawodowego> [data dostępu: 18.02.2013].

jekt *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach* można uznać za jeden z przejawów wprowadzanych ulepszeń.

Dzięki zmianom wynikającym z przepisu z dnia 19.08.2011 r. o zmianie ustawy o systemie oświaty⁶ możliwe będzie stworzenie centrów kształcenia zawodowego i ustawicznego prowadzących edukację w sposób spójny z potrzebami rynku pracy⁷. Zmiany mają na celu poprawę wizerunku nauki w szkołach zawodowych i stworzenie trendu tzw. pozytywnego wyboru polegającego na podniesieniu konkurencyjności proponowanej oferty edukacyjnej. Efektem zmiany wizerunku byłyby sytuacja, w której uczniowie kierują się do szkół zawodowych na podstawie świadomego wyboru, nie traktują uczenia się w nich jako efekt porażki (związanej np. z niedostaniem się do liceum ogólnokształcącego).

Kształcenie w sektorze turystycznym

Kondycja szkół kształcących w sektorze turystycznym wpływa na karierę zawodową absolwentów, a także ma przełożenie na rozwój sektora turystyki, którego znaczenie gospodarcze stopniowo wzrasta. Potwierdza to między innymi coraz większy wpływ tego sektora na produkt krajowy brutto. Właściwy rozwój w przeobrażeniach gospodarczych związanych ze wzrostem istotności turystyki zapewnia czynnik ludzki. Odpowiednie przygotowanie kadr, już na poziomie czwartego etapu edukacyj-

⁶ Źródło: artykuł *Ustawa o szkolnictwie zawodowym*, http://www.men.gov.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=2496%3Austawa-o-szkolnictwie-zawodowym-podpisana&catid=55%3Akształcenie-i-kadra-kształcenie-zawodowe-default&Itemid=80 [data dostępu: 18.02.2013].

⁷ Ibidem.

nego, jest kluczowe dla zapewnienia polskim przedsiębiorcom możliwości konkurowania na rynku europejskim.

Kwestii kondycji szkół zawodowych zapewniających kształcenie o profilu turystycznym poświęca się uwagę między innymi w raporcie *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*⁸ z badania zleconego przez Ministerstwo Sportu i Turystyki. Autorzy raportu definicję przyjmują węższą niż obrana na potrzeby *Programu stażu dla nauczycieli...*, obejmującą siedem⁹ profili kształcenia.

Raport z badania porusza też kwestię kształcenia wyższego¹⁰, zagadnienia związane z karierą absolwentów szkół ponadgimnazjalnych z rocznika 2008/2009 (zakres profili kształcenia jak wyżej) oraz wyższych (z tego samego rocznika). W publikacji poświęcono również uwagę pracodawcom w branżach: hotelarskiej, gastronomicznej i obsługi turystycznej.

Zgodnie z danymi prezentowanymi w raporcie¹¹ w roku szkolnym 2008/2009 na rynku edukacyjnym na poziomie placówek ponadgimnazjalnych najwięcej było szkół kształcących w zawodzie kucharz małej gastronomii (1164 placówki), następne miejsce zajmowały technika kształcące techników hotelarstwa, obsługi turystycznej i organizacji usług gastronomicznych (kolejno 615, 469 i 289 placówek). Na ostatnim miejscu znalazły się placówki różnego typu oferujące kształcenie w zawodzie kucharza. W latach 2007–2009 przybyło placówek kształcących w zawo-

⁸ Raport z badania *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*, IBC GROUP Central Europe Holding SA dla Ministerstwa Sportu i Turystyki, Warszawa, 2010.

⁹ W badaniu *Losy absolwentów...*, op.cit., za zawody o profilu turystycznym nauczane w szkołach ponadgimnazjalnych uznano następujące profesje: technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej, technik organizacji usług gastronomicznych, kelner, kucharz, kucharz małej gastronomii, pracownik pomocniczy obsługi hotelowej.

¹⁰ Analizowane były *szkoły wyższe prowadzące studia I stopnia oraz studia II stopnia na kierunku turystyka i rekreacja (...)* [prowadzonym jako – przypis autora] *autonomiczna dyscyplina akademicka*.

¹¹ Raport z badania *Losy absolwentów*, op.cit.

dach: technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej i kucharz. W roku 2009 najmniej szkół kształciło pracowników pomocniczych obsługi hotelowej, choć i tak liczba placówek oferujących taki profil wzrosła od roku 2007 aż dwukrotnie (wyniosła w 2009 roku 61 placówek).

Tabela 1. Liczba szkół ponadgimnazjalnych kształcących w zawodach związanych z obsługą ruchu turystycznego¹²

Województwo	Liczba szkół ponadgimnazjalnych
Dolnośląskie	174
Kujawsko-pomorskie	142
Lubelskie	139
Lubuskie	68
Łódzkie	114
Małopolskie	224
Mazowieckie	219
Opolskie	64
Podkarpackie	104
Podlaskie	79
Pomorskie	14
Śląskie	229
Świętokrzyskie	85

¹² Obowiązuje przytaczana definicja tych zawodów na potrzeby badania będącego podstawą raportu *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*.

Warmińsko-mazurskie	106
Wielkopolskie	204
Zachodniopomorskie	124
Ogółem	2219

Źródło: Raport z badania *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*, IBC GROUP Central Europe Holding SA dla Ministerstwa Sportu i Turystyki, Warszawa 2010.

Z przytoczonych badań IBC GROUP wynika, że w ocenie absolwentów szkół na poziomie ponadgimnazjalnym najmniej satysfakcjonujące było praktyczne przygotowanie do zawodu. Pomimo tego najwyższą ocenę ogólnemu przygotowaniu wystawiło o 5,4% więcej osób niż w analogicznym badaniu z roku 2007. Statystyki wskazujące, jaki odsetek absolwentów wykorzystuje umiejętności ze szkoły w pracy zawodowej, są niepokojące – jedynie 28,3% opiera się w pracy na wiadomościach wyniesionych ze szkoły, zaś częściowo z wiedzy korzysta 12% absolwentów. Wykorzystywane umiejętności częściej mają charakter miękkie i związane są np. z kontaktem z klientem. Absolwenci wykorzystują też właściwe dla ich zawodu kompetencje zawodowe (np. rozróżnienie kiełiszków do wina w zawodzie kelnera). Brakuje im natomiast tzw. uniwersalnych, ogólnych kompetencji, których przykładem może być znajomość podstawowych programów komputerowych.

Obraz szkół ponadgimnazjalnych kształcących kadry dla turystyki, jaki wyłania się z badania, jest zbieżny z ogólnym obrazem kształcenia zawodowego w Polsce, więc analogicznie – wnioski i sugestie dla dalszego działania również są zbieżne. Istnieje konieczność zmiany metod

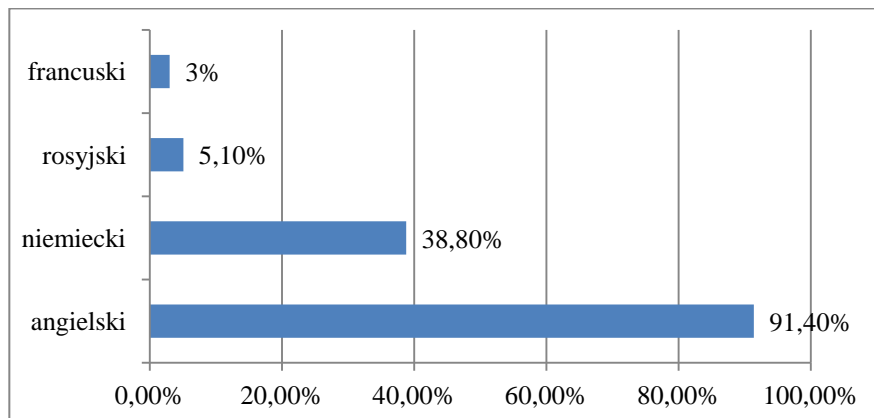
uczenia i większego skupienia na praktycznych umiejętnościach wymaganych przez rynek pracy.

Język obcy w szkołach zawodowych

Nauka języka obcego jest niezwykle istotna ze względu na procesy integracji europejskiej i sytuację gospodarczą opartą na ciągłej wymianie dóbr, doświadczeń i kapitału ludzkiego na rynkach europejskich i światowych. Można też uznać, że ma szczególne znaczenie w sektorze obsługi ruchu turystycznego, jako że pracujące w tym sektorze osoby z większym prawdopodobieństwem zetkną się w swoim zawodzie z zadaniami wymagającymi znajomości przynajmniej jednego języka obcego, choć dominującym i uniwersalnym językiem turystyki jest wciąż język angielski.

Obowiązek nauki języka obcego nałożony jest na uczniów do ukończenia szkoły ponadgimnazjalnej. Statystycznie w szkołach na wszystkich poziomach kształcenia przeważa odsetek uczniów, którzy pobierają lekcje języka angielskiego, stanowią oni 91,4% ogółu uczniów (zob. wykres 2.). Następną dużą grupą są osoby uczące się języka niemieckiego (38,8%). Nieduży odsetek młodzieży szkolnej uczy się też rosyjskiego i francuskiego (kolejno 5,1% i 3,0%).

Wykres 2. Procent uczniów pobierających obowiązkowo naukę wybranych języków obcych w roku szkolnym 2011/12 na podstawie danych GUS



Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2011/2012*, GUS Warszawa 2012.

Spadek zainteresowania dotyczący języków romańskich był widoczny również w szkołach ponadgimnazjalnych o profilu związanym z obsługą ruchu turystycznego w roku 2010¹³.

Z danych GUS wynika, że w porównaniu z rokiem szkolnym 1999/2000 największy wzrost nastąpił, jeśli chodzi o odsetek osób uczących się języka angielskiego obowiązkowo – w roku szkolnym 2011/12 ich liczba wzrosła o 45% w szkołach ponadgimnazjalnych. Liczby te wynikają ze wspomnianej wcześniej ustawy i zmian podstawy programowej, której wytyczne są wynikiem sytuacji geopolitycznej i gospodarczej Polski.

Według danych GUS język angielski zdecydowanie dominuje w liceach ogólnokształcących, profilowanych oraz technikach (odsetek uczniów obowiązkowo uczących się tego języka wynosi 96%). W stosunku do roku poprzedzającego o nieco ponad 4% wzrósł również odsetek uczniów zasadniczych szkół zawodowych, którzy pobierają naukę języka angielskiego – obecnie wynosi on 50%. Nieco inaczej ma się sytuacja

¹³ Raport z badania *Losy absolwentów*, op.cit.

osób obowiązkowo uczących się języka niemieckiego – w zależności od roku szkolnego waha się ich liczba. Ostatnią tendencją, obserwowaną od roku szkolnego 2008/09, jest wzrost, który doprowadził do podniesienia się odsetka osób uczących się tego języka o 8%.

Również w szkołach ponadgimnazjalnych kształcących w zawodach turystycznych dominuje język angielski. Bogatsza oferta językowa pojawia się zwykle w szkołach znajdujących się w województwach małopolskim, mazowieckim i śląskim¹⁴. Duże aglomeracje i istniejące w nich ośrodki akademickie wpływają na liczbę nauczycieli różnorodnych języków obcych.

Pomimo otwartości granic rynku pracy większość (84,8%) absolwentów wykształconych w branży turystycznej nie podejmowała nigdy pracy za granicą. Najczęstsze kierunki wyjazdów do pracy to kraje w Europie Zachodniej (Wielka Brytania, Niemcy, Holandia, Włochy, Belgia i Austria). Ci, którzy wyjeżdżali, imali się prac sezonowych, których trwanie nie przekraczało kwartału. Co ważne, podejmowane prace nie były zbieżne z wykształceniem¹⁵. W tym kontekście warto zasugerować podniesienie kompetencji językowych w zakresie języków krajów będących najczęstszymi celami podróży zarobkowych. Jeśli absolwenci będą zdolni do wykonywania zadań w języku kraju, do którego emigrują, będą mieli większą szansę, by zdobywać za granicą doświadczenie w wyuczonych zawodach.

¹⁴ Raport z badania *Losy absolwentów*, op.cit.

¹⁵ Ibidem.

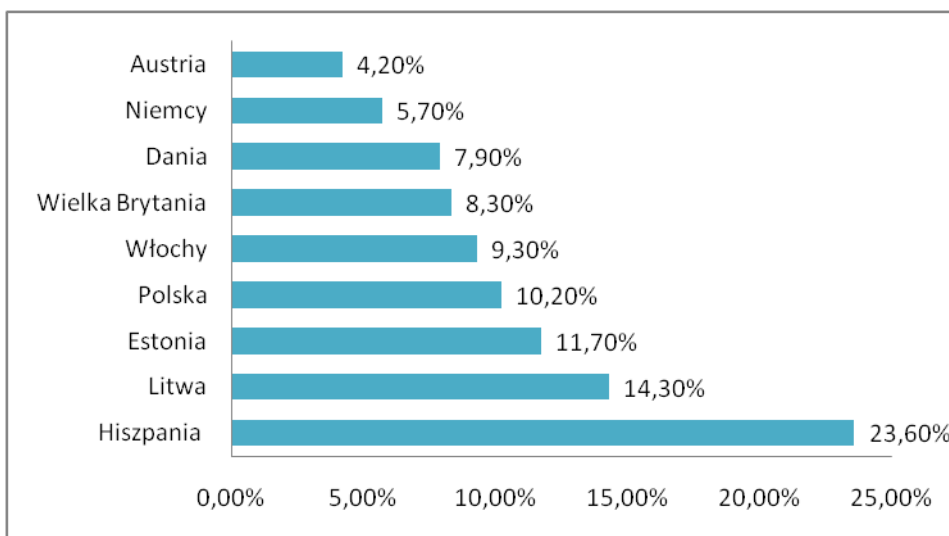
Obraz wyłaniający się z badań pozwala sądzić, że działania zaproponowane w projekcie *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach* są istotne dla rozwoju zawodowego absolwentów. Po pierwsze warto zauważyć, że szkoły zawodowe wciąż cieszą się powodzeniem. Skuteczne wejście młodych ludzi na rynek pracy jest uwarunkowane właściwym przygotowaniem ich do tego w szkołach zawodowych. Wykształcenie jest jednym z istotniejszych czynników w kontekście uzdrowienia sytuacji na polskim rynku pracy, ponieważ wśród przyczyn bezrobocia wskazuje się między innymi na niedopasowanie kwalifikacji pracowników do potrzeb pracodawców i stanowisk pracy. Wyeliminowanie tego problemu nie jest ostatecznym remedium, jednak może znacząco poprawić sytuację części osób. Szczególnie istotną rolą nauczycieli jest skuteczne zachęcenie absolwentów do podejmowania różnorodnych aktywności prowadzących do rozwoju zawodowego w celu poprawienia ich szans znalezienia zatrudnienia.

Rozdział 2.

Rynek pracy – sytuacja uczniów i absolwentów szkół kształcących w zawodach o profilu turystycznym

Aby właściwie ocenić sytuację, z którą mierzą się absolwenci szkół kształcących w zawodzie na polskim rynku pracy, należy rozpatrzyć ją w szerszym kontekście tendencji obserwowanych w Europie. Znajdujący się na kolejnej stronie wykres 3. obrazuje stopę bezrobocia w wybranych 9 krajach Europy. Według danych publikowanych przez Eurostat (Europejski Urząd Statystyczny), średnia stopa bezrobocia w branżach pod uwagę dwudziestu siedmiu krajach Unii Europejskiej (EU) wyniosła pod koniec 2011 roku 9,9%. Najgorzej pod tym względem wypadła Hiszpania, gdzie stopa bezrobocia sięgnęła 22,9%, w najlepszej sytuacji znajdowała się Austria ze stopą bezrobocia na poziomie 4,1%.

Wykres 3. Stopa bezrobocia (w %) w wybranych krajach w Europie w I kwartale 2012 roku.



Źródło: *Stopa bezrobocia w Europie*, luty 2012, www.epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database [data dostępu: 20.02.2013].

Na tle krajów Europy Polska znalazła się nieznacznie powyżej średniej, z wynikiem na poziomie 10,2% (zob. wykres 3.), który świadczy o przeciętnej kondycji polskiego rynku pracy i otwiera możliwości poprawienia, ale i pogorszenia wyników. W tym kontekście można mówić o wyzwaniu stojącym przed polskimi przedsiębiorstwami, które konkurując na rynkach europejskich i rozpoczynając ekspansję swoich usług i produktów, mogą wpłynąć na poprawienie się sytuacji gospodarczej kraju oraz redukcję bezrobocia.

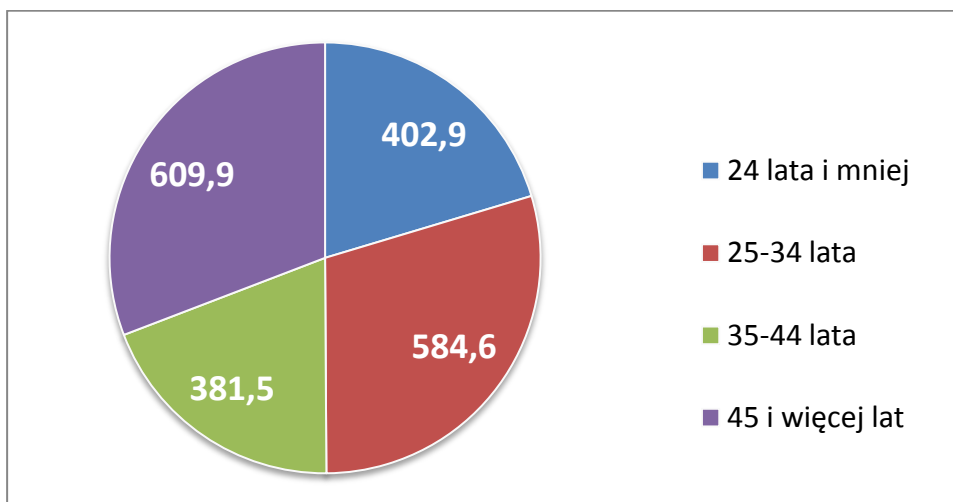
Od czasu badania będącego podstawą powyższego wykresu stopa bezrobocia rejestrowanego wzrosła do 13,4%¹⁶. Obserwowanym w całej Unii Europejskiej problemem jest bezrobocie wśród młodych ludzi, a także nowe zjawisko bezrobocia wśród osób z wyższym wykształce-

¹⁶ *Miesięczna informacja o bezrobociu rejestrowanym w Polsce w grudniu 2012 roku*, dane GUS, 29.01.2013, www.stat.gov.pl/gus/5840_1446_PLK_HTML.htm [data dostępu: 18.02.2013].

niem. Dane z lutego 2012 roku wskazują, że na obszarze UE bez pracy pozostawało niemal pięć i pół miliona młodych ludzi¹⁷. Zjawisko to jest najszerzej obserwowane w Hiszpanii i Grecji, gdzie młodzi stanowią już ok. 50% bezrobotnych.

Według danych Głównego Urzędu Statystycznego w III kwartale 2012 roku w Polsce bezrobotnych było 987,5 tys. osób do 34. roku życia (co wynosi 50% ogółu bezrobotnych). W tej grupie ponad 400 tysięcy przypadków stanowiły osoby do 24. roku życia. Tendencje obrazuje wykres 4.

Wykres 4. Bezrobotni (w tys.) w III kwartale 2012 roku



Źródło: *Bezrobocie rejestrowane I–III kwartał 2012 roku*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2013.

Trudną sytuację znamionuje np. fakt, że we wrześniu 2012 roku wzrosła liczba młodych ludzi, którzy poszukują pracy ponad rok od zakończenia edukacji (dane GUS).

Wysokie bezrobocie wśród młodych jest częściowo strukturalne, częściowo jednak wynika z braków po stronie kandydatów do pracy. Do

¹⁷ Osób poniżej 25. roku życia.

najczęstszych deficytów można zaliczyć np. brak doświadczenia zawodowego oraz niedostosowanie kwalifikacji kandydatów do realiów zawodu¹⁸. Sytuacja na rynku pracy ma też związek ze zmniejszającą się liczbą zgłaszanych ofert pracy. Na przełomie miesięcy wrzesień/październik 2012 roku liczba oferowanych miejsc pracy spadła niemal o jedną piątą (z 67,2 do 51,4 tysięcy¹⁹).

Poniższa tabela (tabela 2.) pokazuje rzeczywistą i procentową liczbę osób bezrobotnych w regionach Polski, z wyszczególnieniem sytuacji kobiet. Jak widać poniżej, bezrobocie wśród kobiet i mężczyzn jest niemal wyrównane w regionie centralnym, obejmującym województwo łódzkie i mazowieckie. Co ciekawe, w tym ostatnim procent bezrobotnych kobiet jest nawet mniejszy niż procent bezrobotnych mężczyzn i wynosi 49,3%. Najgorsza sytuacja, jeśli chodzi o bezrobocie wśród kobiet, jest w regionie północnym, obejmującym województwa kujawsko-pomorskie, pomorskie i warmińsko-mazurskie.

Tabela 2. Liczba osób bezrobotnych w regionach Polski według płci w tysiącach i procentach (stan na koniec września 2012 r.)

Region:	Ogółem w tys.	Kobiety w tys.	Mężczyźni w %	Kobiety w %
Polska	1979,0	1056,1	46,63	53,37
Region Centralny	398,9	199,2	50,06	49,94
Region Południowy	339,9	189,0	44,40	55,60

¹⁸ *Młodzi w liczbach, załącznik do programu „Młodzi na rynku pracy”,* Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2012, www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/art,5543,5779,program-mlodzi-na-ryнку-pracy.html. [data dostępu: 18.02.2013].

¹⁹ *Sytuacja na rynku pracy w październiku 2012 roku,* Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/art,5543,5958,sytuacja-na-ryнку-pracy-w-pazdzierniku-2012-bezrobocie-minimalnie-wzroslo.html [data dostępu: 18.02.2013].

Region Wschodni	406,2	208,2	48,74	51,26
Region Półn.-zach.	295,5	163,7	44,60	55,40
Region Poł.-zach.	192,5	102,9	46,55	53,45
Region Północny	345,9	193,1	44,17	55,83

Źródło: *Bezrobocie rejestrowane. III kwartał 2012 roku*, Główny Urząd Statystyczny.

Na terenie całej Polski bezrobocie wśród kobiet wciąż jest problemem, którego rozwiązanie wymaga zmian systemowych, również w systemie edukacji. W części przypadków wiąże się ono ze stereotypowym postrzeganiem pracy kobiet jako będącej jedynie źródłem dodatkowego dochodu rodziny, którego podstawę stanowi pensja mężczyzny. Problem ten łączy się z maskulinizacją wśród przedsiębiorców, którzy swoje firmy zakładali w czasach kultury nacechowanej bardziej patriarcalnie, niż ma to miejsce obecnie. Ponadto rozwiązania prawne dotyczące urlopów związanych z opieką nad dziećmi pogarszają konkurencyjność kobiet na rynku pracy – tzw. urlopy tacierzyńskie mają znacznie mniejszy wymiar niż urlopy macierzyńskie, więc pracodawcy zakładają, że nawet jeśli mężczyźni postanowią przejąć obowiązki związane z pierwszym okresem życia dziecka, to przeznaczony na to czas urlopu będzie znacznie mniej dotkliwy dla sytuacji finansowej firmy. Z tym wątkiem związane są też obawy, iż w razie choroby dziecka kobieta będzie wykorzystywała dni swojego urlopu²⁰.

²⁰*Młoda mama oczami pracodawców*, <http://strefamamy.pl/wywiady/mloda-mama-oczami-pracodawcow/> [data dostępu: 18.02.2013].

Bezrobocie i zatrudnienie a wykształcenie

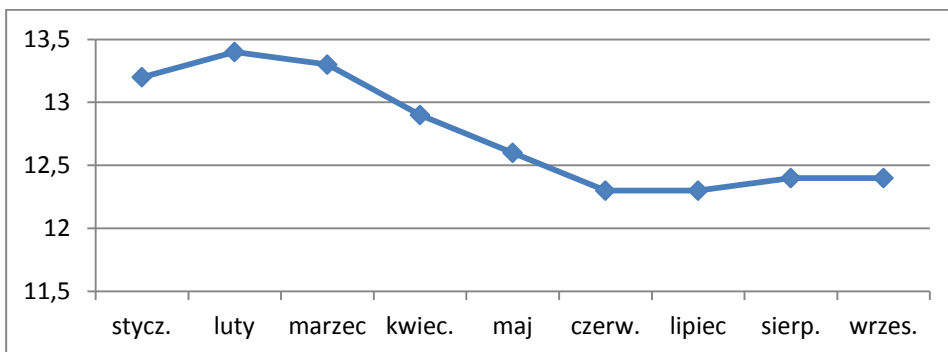
Według danych GUS w II kwartale 2012 roku w grupie bezrobotnych dominowały osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym (zob. tabela 3.). Ich udział w grupie bezrobotnych przerósł w ostatnich latach nawet udział osób z wykształceniem gimnazjalnym i niżej, choć ogólnie ich odsetek spadł od roku 2010. Wzrasta odsetek bezrobotnych absolwentów szkół wyższych, średnich ogólnokształcących oraz średnich zawodowych. Tabela 3. Udział procentowy osób z wybranym poziomem wykształcenia w grupie bezrobotnych według województw

Tabela 3. Udział procentowy osób z wybranym poziomem wykształcenia w grupie bezrobotnych według województw (stan na koniec kwartału)

Kwartał	Wykształcenie				
	wyższe	średnie ogólnokształcące	średnie zawodowe	zasadnicze zawodowe	gimnazjalne, podstawowe, i niepełne podstawowe
IV kw. 2010	10,5	10,9	22,0	28,4	28,2
IV kw. 2011	11,5	10,8	22,2	28,0	27,5
III kw. 2012	11,9	11,0	22,6	27,6	26,9

Źródło: *Bezrobocie rejestrowane. III kwartał 2012 roku*, Główny Urząd Statystyczny.

Na wykresie zamieszczonym poniżej przedstawiono zmiany w stopie bezrobocia w ciągu roku 2012 (do września). Można zaobserwować jej spadek na przełomie I i II kwartału.

Wykres 5. Stopa bezrobocia w miesiącach kwartałów I–III 2012 roku (w procentach)

Źródło: *Bezrobocie rejestrowane. III kwartał 2012 roku*, Główny Urząd Statystyczny.

Przyczyn tej sytuacji należy upatrywać np. w intensyfikacji prac sezonowych (związanych np. z transportem, sektorem budownictwa czy rolnictwa).

Warto zaznaczyć, że pomimo pozytywnych skutków, jakie niesie upowszechnianie się wykształcenia wyższego, w obecnej sytuacji wiele osób z takim właśnie wykształceniem (zwłaszcza, jeśli chodzi o osoby z wykształceniem humanistycznym) ma problemy ze znalezieniem pracy. W związku z tym eksperci formułują wniosek, że odwrót pokolenia dzisiejszych dwudziestoparolatków od wykształcenia zawodowego ma negatywny wpływ na sytuację na rynku pracy. Tysiące młodych ludzi, sfrustrowanych bezrobociem, którego mieli uniknąć dzięki podjęciu wyższej edukacji, próbuje odnaleźć się w trudnych warunkach. Z kolei na rynku pracy brakuje specjalistów średniego szczebla, który mogliby powoli zastępować starzejące się kadry.

Cytowany wcześniej raport z 2010 roku dotyczący losów absolwentów szkół kształcących kadry dla turystyki zdaje się potwierdzać te tendencje. Wśród absolwentów zdiagnozowano bowiem chęć do kontynuowania swojej drogi edukacyjnej. Wskaźnik scholaryzacji osób z wy-

kształceniem gimnazjalnym wzrósł w 2009 roku o 6,1% w porównaniu z rokiem 2007²¹. Autorzy raportu tłumaczą to większą liczbą miejsc na uczelniach państwowych, związaną z przechodzeniem roczników wyżu demograficznego poza wiek studencki. Co ważne, o tym, czy dalsze wykształcenie przebiega zgodnie z dotychczasowym profilem zawodowym, decyduje motywacja absolwentów. Ci, którzy wskazują zainteresowania i chęć pogłębiania wiedzy jako podstawy swojej decyzji, częściej pogłębiają swoją wiedzę zawodową na szczeblu edukacji wyższej. Z kolei lęk przed bezrobociem i własna analiza rynku pracy motywują młodych ludzi do przebranzowienia lub uzupełnienia kompetencji zawodowych w kompatybilne, jednak nie bezpośrednio związane z turystyką umiejętności i uprawnienia (np. studia na kierunku pedagogika). Według badania z 2010 roku w omawianej branży najczęściej zatrudniano osoby z wyższym wykształceniem – stanowiły one niemal 50% wszystkich nowo zatrudnionych (47,9%)²².

Z przytoczonymi powyżej zjawiskami wiąże się wzrost liczby absolwentów szkół ponadgimnazjalnych, którzy nie pracują. W roku 2010 odnotowano, że aż 40,2% z osób, które ukończyły szkołę kształcąca w zawodzie o profilu obsługi ruchu turystycznego, nie podejmuje pracy bezpośrednio po promocji.

Spośród pracujących ponad połowa wykonuje prace niezwiązane z przygotowaniem zawodowym. Najlepiej wygląda sytuacja w branży gastronomicznej – pracę zgodną z wykształceniem znajduje tam 60% absolwentów klas o takim profilu.

Z badań wynika, że w przypadku osób podejmujących pracę w zawodzie w 2010 roku czas pozostawania bez pracy wydłużył się

²¹ Raport z badania *Losy absolwentów, op.cit.*

²² Raport z badania *Losy absolwentów, op.cit.*

w stosunku do lat 2003 i 2007 (czas przeprowadzenia wcześniejszych edycji analogicznych badań). Niemal 50% absolwentów pozostaje na bezrobociu ponad miesiąc, znacznie wzrosła też liczba poszukujących pracy dłużej niż 6 miesięcy (jednak poniżej roku).

Dla większości osób (59,5% respondentów) wykształconych w branży turystyczno-hotelarsko-gastronomicznej istotnym czynnikiem przy szukaniu pracy jest zbieżność zadań, które są związane z wykształceniem zawodowym. Część absolwentów decyduje się jednak podjąć pracę poza branżą, co motywuje brakiem miejsc pracy zgodnych z jej wykształceniem. Do branż, w których znajdują zatrudnienie, należą: usługi, handel, firmy produkcyjne. Jedynie 1/3 osób zatrudnionych na stanowisku niezwiązanym z wyuczonym zawodem podjęła pracę w pierwszym miesiącu od ukończenia szkoły. Podejmowanie pracy niezgodnej ze swoim wykształceniem może być wynikiem frustracji związanej z pozostawaniem na bezrobociu, większe prawdopodobieństwo niezwiązania kariery z wyuczonym zawodem mają więc osoby, które nie znajdują zatrudnienia w pierwszych miesiącach poszukiwań.

Niezbyt optymistyczne są przemiany związane z typem kontraktu wiążącego młodego pracownika z firmą – w porównaniu z latami 2003 i 2007 w roku 2010 spadła liczba podpisywanych umów o pracę na czas określony, wzrosła natomiast liczba tzw. umów śmieciowych, tj. umów stażowych i umów-zleceń. Ze zmianą typów umów wiąże się wzrost odsetka osób, które po odbyciu stażu uzyskały pracę. Interpretować można to na dwa sposoby: jako zjawisko pozytywne – związane z szansą pracodawcy na przyuczenie i sprawdzenie przyszłego pracownika; jako zjawisko negatywne – celowe przeciąganie momentu podpisania z pracownikiem umowy o pracę.

Ogólne wnioski, jakie można wysunąć na podstawie przytoczonych badań, dotyczą niespójności oceny kształcenia wyższego. Z jednej strony pracodawcy z omawianej branży często wolą pracowników z wykształceniem wyższym niż tych po egzaminie zawodowym (w roku 2010 ponad 47,9% badanych pracodawców wskazywało na absolwentów wyższych uczelni). Wynika to po części z lepszych kompetencji społecznych i znajomości języków obcych osób z wyższym wykształceniem, wiąże się też z dużą podażą osób po studiach gotowych podjąć pracę. Z drugiej strony ogólne statystyki dotyczące bezrobocia pokazują, że coraz większy jest udział absolwentów szkół wyższych w grupie bezrobotnych.

W związku z tym młodzi ludzie podejmujący życiowe decyzje dotyczące edukacji opierają się na mieszanych komunikatach docierających z mediów i doświadczeń na rynku pracy. Wydaje się, że najlepszym sposobem na poprawę ich sytuacji byłoby podniesienie jakości kształcenia na poziomie zawodowym – tak by ukończenie szkoły ponadgimnazjalnej dawało wyższe umiejętności, dzięki którym wyższe wykształcenie nie będzie wymagane.

Bezrobocie i zatrudnienie – rynek pracy w perspektywie pracodawców

Według Ministerstwa Pracy i Polityki Socjalnej²³ zawody techniczne są na czele listy zawodów deficytowych. Oznacza to ogromną szansę dla przeważającej liczby uczniów szkół zawodowych, którzy

²³ *Zawody deficytowe i nadwyżkowe w I półroczu 2011 roku*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – Departament Rynku Pracy, Warszawa 2011, www.mpips.gov.pl/download/gfx/mpips/pl/defaultopisy/7216/1/1/zawody%2520deficytowe%2520i%2520nadwyzkowe%2520w%2520I%2520polroczu%25202011%2520roku.pdf&rct=j&sa=U&ei=iabBUJ2hA4O1hAehxoDAAQ&ved=0CBQQFjAA&sig2=aUM_0ib0bEI5kugfqU2d5Q&q=zawody+deficytowe+ministerstwa+pracy+i+polityki+socjalnej+2011&usg=AFQjCNGuYW4R9v3DWRtOF7rfzXNGvFi7w [data dostępu: 18.02.2013].

kształcą się w klasach o profilach technicznych. W tym kontekście można mówić o wyzwaniu stojącym przed uczniami klas o innych profilach i tym większe znaczenie ma dobre poznanie rynku pracy i odpowiedź na jego potrzeby.

Raport ManpowerGroup *Niedobór talentów...* sporządzony na podstawie badań prowadzonych cyklicznie od 2000 roku wskazuje deficytowe (według pracodawców) cechy kandydatów oraz nakreśla preferowane kierunki zmian. Jedna trzecia pracodawców z 41 badanych krajów jako najpoważniejszą trudność wskazuje znalezienie odpowiednich kandydatów na stanowiska kluczowe. Przyczyną tych trudności jest niedopasowanie wiedzy kandydatów do zadań związanych z pracą na tych stanowiskach²⁴. Sytuacja ta może wynikać między innymi z opisanego wcześniej trendu, zgodnie z którym młodzi ludzie chętniej wybierali licea ogólnokształcące i starali się kontynuować edukację na poziomie szkolnictwa wyższego. Osoby z roczników objętych tym trendem (urodzone w latach 70. i 80.) otrzymały w mediach nazwę „oszukanego pokolenia” oraz etykietkę osób z wykształceniem zbędnym na rynku pracy.

Aby podejmować właściwe decyzje zawodowe i kierować swoją karierą tak, by łatwo odnaleźć swoje miejsce na rynku pracy, warto by młodzi ludzie brali pod uwagę (poza osobistymi predyspozycjami i zainteresowaniami) potrzeby pracodawców. Diagnozują je np. badania przeprowadzane przez różnorodne instytucje związane z rynkiem pracy.

W pierwszej trójce najbardziej poszukiwanych zawodów pracodawcy wskazali inżynierów, mechaników i elektryków. Na liście poszu-

²⁴ *Niedobór talentów – wyniki badań*, ManpowerGroup, Warszawa 2012, www.candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/8b5ddd004bc170fbb7abf1abeefe959/Niedobor_talentow_2012_pl.pdf?MOD=AJPERES [data dostępu: 18.02.2013].

kiwanych pracowników znaleźli się też kompetentni kucharze, przedstawiciele handlowi czy menedżerowie projektu (zob. rysunek 1.).

Rysunek 1. Lista zawodów z największym niedoborem kwalifikacji w Polsce



Źródło: *Niedobór talentów – wyniki badań*, ManpowerGroup, Warszawa 2012, www.candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/8b5ddd004bc170fbb7abfb1abeefe959/Niedobor_talentow_2012_pl.pdf?MOD=AJPERES [data dostępu: 04.02.2013].

Zgodnie z opiniami pracodawców z 41 krajów, którzy zabrali głos na etapie zbierania danych w badaniu ManpowerGroup, niemożność obsadzenia stanowisk wynika między innymi z:

1. braku kompetencji – mowa tu zarazem o kompetencjach miękkich (komunikacyjnych, relacyjnych), jak i twardych (technicznych, zawodowych);
2. braku osób z wymaganymi kwalifikacjami na rynku pracy;
3. zbyt wysokich (w opinii pracodawców) oczekiwań finansowych kandydatów²⁵.

²⁵ Ibidem.

Badania dotyczące szkół ponadgimnazjalnych kształcących kadry dla turystyki wskazują, że ocena egzaminów zawodowych przez pracodawców jest niekonsekwentna. Z jednej strony badani przedsiębiorcy oceniali egzaminy jako istotny wskaźnik umiejętności kandydata, z drugiej jednak – zaledwie 1/5 rzeczywiście interesowała się jego wynikiem w procesie rekrutacyjnym²⁶. Zdecydowanie rośnie znaczenie kompetencji miękkich, choć wykształcenie kierunkowe i doświadczenie wciąż są niezwykle istotnymi czynnikami przy wyborze nowych pracowników.

Rosnące znaczenie dla pracodawców zatrudniających we wszystkich branżach mają oczekiwania finansowe kandydatów. Znaczenie tego kryterium wzrosło, co widać dzięki porównaniu badania z 2010 roku z tym przeprowadzonym trzy lata wcześniej, kiedy większą wagę przywiązywano do wiedzy i doświadczenia praktycznego²⁷.

Jak już cytowano, pracodawcy z branży turystyczno-hotelarsko-gastronomicznej często wolą pracowników z wykształceniem wyższym, motywując swoje preferencje wyższą wiedzą ogólną i zdolnościami językowymi czy komputerowymi tych osób. Zmianie uległy liczby dotyczące skłonności pracodawców do preferowania absolwentów szkół ponadgimnazjalnych kierunkowych, którzy kontynuują swoją naukę na studiach – aż 18% różnicy na korzyść tej grupy odnotowano wobec roku 2007. Czynnikiem, który nie przemawia za zatrudnieniem osoby po licencjacie czy z tytułem magisterskim, są wygórowane, zdaniem pracodawców, oczekiwania finansowe. Być może właśnie to przemawia za chęcią zatrudniania absolwentów szkół kierunkowych (mających już wiedzę i kompetencje)

²⁶ Raport z badania *Losy absolwentów*, op.cit.

²⁷ Ibidem.

kontynuujących naukę na studiach²⁸ – dających większy „prestż”, stale podnoszących kompetencje i zmniejszających koszty zatrudnienia.

Zdaniem badanych przez ManpowerGroup pracodawców możliwe sposoby zażegnania tych problemów, które leżą w kompetencjach absolwentów szkół ponadgimnazjalnych, to np.:

1. organizacja wprowadzających szkoleń dla nowych pracowników,
2. nawiązanie współpracy ze szkołami i bieżące informowanie oraz przekazywanie aktualnej wiedzy dotyczącej potrzeb pracodawców²⁹.

Również rekomendacje zamieszczone w raporcie z badania *Losy absolwentów...* odnoszą się do konieczności konsultowania programów nauczania z pracodawcami oraz upowszechnienia zajęć praktycznych realizowanych wspólnie przez szkoły i biznes, zarówno dla uczniów, jak i nauczycieli.

Sektor turystyczny a szanse zatrudnienia

Omawiając sytuację na rynku pracy, należy odnieść się do rozwoju sektora turystycznego. Wzrost zatrudnienia osób kształcących się pod tym kątem w bliskiej i dalszej przyszłości zależy w dużej mierze od obserwowanych na polskim rynku turystycznym tendencji.

Spojrzenie na możliwości rozwoju sektora turystycznego pozwoli uzasadnić konieczność wprowadzenia zmian w zakresie kształcenia w zawodach powiązanych z tym obszarem. Dane obrazujące sytuację rynku turystycznego, szczegółowo zaprezentowane w kolejnych rozdziałach, pozwalają wysnuć opinię, że choć bezrobocie wśród młodych ludzi

²⁸ Ibidem.

²⁹ *Niedobór talentów...*, op.cit.

jest alarmująco wysokie, można szacować, że sytuacja sektora turystycznego rozwinie się w sposób korzystny. Jest to istotna informacja dla młodych kadr sektora turystycznego, ponieważ wynika z niej, że prognozy zatrudnienia rysują się optymistycznie.

Nasilenie ruchu turystycznego zależy od wielu czynników, które omówione zostaną w kolejnych rozdziałach, w dużym uproszczeniu można jednak wskazać sytuację gospodarczo-ekonomiczną jako ważny element warunkujący rozwój sektora usług turystycznych (w pewnym stopniu luksusowych, tzn. takich, bez których można się obyć). Dlatego wiele wątpliwości może wiązać się trwającym kryzysem gospodarczym. Na przekór sytuacji przytaczane już wyniki badania dotyczącego podróży Polaków w okresie letnim roku 2012 są optymistyczne. Przykład stanowi znaczny wzrost liczby podróży krajowych krótkookresowych (ogółem dla lipca i sierpnia aż o 49%³⁰) czy wzrost liczby odwiedzin Polaków w restauracjach w ciągu roku (z 28 razy w roku 2010 do 33 razy rok później)³¹.

Na rzecz zakładów pracy lub innych instytucji zmniejszył się odsetek osób, których podróż organizowało biuro podróży, nie zmienił się natomiast odsetek osób samodzielnie organizujących wyjazdy zagraniczne. Przerzucenie odpowiedzialności za organizację wyjazdów służbowych z biur podróży na firmy bądź instytucje, do których należy odbywająca podróż osoba (i z których inicjatywy odbywana jest podróż) niekoniecznie będzie skutkowało zwiększeniem się bezrobocia wśród absolwentów profilu obsługi ruchu turystycznego. Część z nich może odnaleźć swoje

³⁰ *Podróże Polaków w lecie 2012*, Instytut Turystyki sp. z o.o. wykonany na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki, www.d1dmfej9n5lgmh.cloudfront.net/msport/article_attachments/attachments/24018/original/Pod_Pol_lato_12.pdf?1352213699 [data dostępu: 18.02.2013].

³¹ *Polska na Talerzu 2012*, TNS OBOP, Warszawa 2012.

miejsce na rynku pracy właśnie w firmach często delegujących swoich pracowników do odbywania podróży zagranicznych – ze znajomością rynku oraz umiejętnością posługiwania się językami obcymi będą odpowiednimi osobami do optymalizowania kosztów wyjazdów służbowych i zapewniania ich odpowiedniego przebiegu.

Można prognozować, że Polska przeżyje wzrost odwiedzin turystów z zagranicy. Trafność tej prognozy wiąże się z pozytywnymi konsekwencjami dla obsługi ruchu turystycznego w Polsce. Podstawą do formułowania optymistycznych scenariuszy jest istotne wyróżnienie, jakim była organizacja Euro 2012. Efekty tego typu promocji są długofalowe, a jej istotną częścią jest wieloletni efekt marketingu szeptanego. Warto również zwrócić uwagę na koszty – dla obywateli Europy Zachodniej istotnym czynnikiem decydującym o odwiedzeniu naszego kraju może być cena wyjazdu. Dlatego też niezwykle istotne stają się kompetencje językowe osób w branży obsługi ruchu turystycznego, zwłaszcza biorąc pod uwagę prognozy rozwoju polskiego rynku i propagowania produktów turystycznych na zachodzie.

Rozdział 3.

Turystyka

Turystyka jest podstawowym terminem, którego znaczenie powinny znać osoby zawodowo związane z obsługą ruchu turystycznego. Równie ważna jest znajomość kierunków rozwoju turystyki polskiej, jak i zagranicznej przez nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, aby mogli oni przekazywać aktualną wiedzę na ten temat swoim wychowankom.

Pojęcie „turystyka” pochodzi od francuskiego słowa „tour” oznaczającego podróż. Według definicji turystyka to forma czynnego wypoczynku poza miejscem stałego zamieszkania³². Turystyka postrzegana jest również jako zjawisko o charakterze społeczno-ekonomicznym, psychologicznym, przestrzennym i kulturowym³³. Celem turystyki jest³⁴:

1. poznanie regionu, środowiska, zabytków, historii, kultury;
2. poszerzenie wiedzy;
3. wypoczynek.

³² K. Przeclawski, *Człowiek a turystyka. Zarys socjologii i turystyki*, Kraków 1997.

³³ J. Połocka, *Turystyka. Wybrane aspekty*, Toruń 2009.

³⁴ *Ibidem*.

Turystyka jest szerokim pojęciem, które obejmuje wiele działalności, dlatego można ją podzielić ze względu na³⁵:

1. Miejsce:
 - a. turystyka krajowa,
 - b. turystyka zagraniczna,
 - c. agroturystyka.
2. Formę:
 - a. turystyka zorganizowana,
 - b. turystyka niezorganizowana,
 - c. turystyka indywidualna,
 - d. turystyka zbiorowa.
3. Motyw:
 - a. turystyka poznawcza,
 - b. turystyka wypoczynkowa,
 - c. turystyka zdrowotna,
 - d. turystyka biznesowa,
 - e. turystyka tranzytowa,
 - f. turystyka religijna/pielgrzymkowa,
 - g. turystyka kwalifikowana.

Rozwój turystyki

Pierwsze podróże, które zakwalifikowalibyśmy dziś do turystyki, odbywały się w epoce starożytnej. Były one związane z przemieszczaniem się ludzi do miejsc, w których obchodzono święta religijne czy spor-

³⁵ K., Przeclawski, *Człowiek a turystyka...*, op.cit.

towe, m.in. igrzyska olimpijskie. W starożytnej Grecji podróżowano za pomocą komunikacji morskiej, natomiast w starożytnym Rzymie budowanie dróg rozpoczęło się już w IV wieku p.n.e. (do dziś można podziwiać w Rzymie najstarszą z rzymskich dróg – Via Appia Antica)³⁶.

Duży wkład w rozwój turystyki miała moda na podróże odbywane w XVII wieku przez młodych arystokratów, tak zwane Grand Tour, w celu poznania świata, kultury, zdobycia wiedzy i doświadczenia. W tym czasie powstał również pierwszy przewodnik autorstwa Richarda Lasselsa³⁷.

Wraz z rozwojem środków transportu, nowymi wynalazkami takimi jak maszyna parowa czy silnik spalinowy, rozwinęły się również możliwości odbywania podróży turystycznych. Podróże stawały się coraz bardziej komfortowe pod względem wygody, czasu oraz ceny.

Turystyka jest działem gospodarki, który także współcześnie podlega nieustannemu rozwojowi. Obrazują to wcześniej wspomniane badania przeprowadzone przez Instytut Turystyki dla Ministerstwa Sportu i Turystyki w październiku 2012 roku. Według nich 21% Polaków w lecie 2012 roku wyjechało w celach turystycznych, jest to o 4% osób więcej niż w roku ubiegłym³⁸.

W związku z usystematyzowaniem działań związanych z postępowaniem, jakie zachodzi w dziedzinie turystyki, we wrześniu 2008 roku Rada Ministrów przyjęła dokument „Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku”. Zo-

³⁶ W. Kurek, *Turystyka*, Warszawa 2007.

³⁷ Ibidem.

³⁸ *Podróże Polaków w lecie 2012 roku*, Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa 2012. www.d1dmfej9n51gmh.cloudfront.net/msport/article_attachments/attachments/24018/original/Pod_Pol_lato_12.pdf?1352213699 [data dostępu: 18.02.2013].

stały w nim zawarte główne cele, jakie powinny zostać do tego czasu osiągnięte w obszarze turystyki. Wymieniono trzy główne priorytety. Są to³⁹:

1. wzrost konkurencyjności produktu turystycznego,
2. rozwój zasobów ludzkich w sektorze turystyki,
3. wsparcie marketingowe w zakresie turystyki,
4. kształtowanie przestrzeni turystycznej.

Do każdego z wyżej wymienionych priorytetów przypisane są konkretne działania, zostały one przedstawione w tabeli 4.

³⁹ *Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku*, Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa 2008. www.d1dmfej9n5lgmh.cloudfront.net/msport/article_attachments/attachments/9731/original/Kierunki_rozwoju_turystyki_do_2015_roku__RM-26_09_2008_r_.pdf?1334718997 [data dostępu: 18.02.2013].

Tabela 4. Priorytety oraz kierunki rozwoju turystyki

Wzrost konkurencyjności produktu turystycznego	Rozwój zasobów ludzkich	Wsparcie marketingowe	Kształtowanie przestrzeni turystycznej
<ul style="list-style-type: none">• kreowanie produktów turystycznych• rozwój infrastruktury<ul style="list-style-type: none">• zorientowanie na przodujący typ turystyki• rozwój przedsiębiorczości w zakresie turystyki	<ul style="list-style-type: none">• odpowiednie przygotowanie kadr• kontrolowanie potrzeb sektora turystycznego• rozwój edukacji w zakresie turystyki	<ul style="list-style-type: none">• ulepszenie systemu informacji turystycznej• ulepszenie działań marketingowych w zakresie turystyki	<ul style="list-style-type: none">• wzrost dostępności turystyki• pozytywny wpływ na rozwój turystyki

Źródło: Ministerstwo Sportu i Turystyki, *Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku*, Warszawa 2008, www.d1dmfej9n5lgmh.cloudfront.net/msport/article_attachments/attachments/9731/original/Kierunki_rozwoju_turystyki_do_2015_roku___RM-26_09_2008_r__.pdf?1334718997 [data dostępu: 18.02.2013].

Wyżej wymienione zadania mają na celu podniesienie jakości usług turystycznych oraz szeroko rozumiany rozwój sektora turystycznego. Prognozuje się ciągły wzrost liczby turystów (zagranicznych, jak i krajowych), których ma zachęcić poszerzenie oferty turystycznej oraz poprawa jakości usług⁴⁰. Dlatego ważne jest odpowiednie przygotowanie osób, które będą zawodowo pracować w dziale obsługi ruchu turystycznego.

Turystyka w Polsce

Polska pod względem turystycznym jest bardzo atrakcyjnym krajem. Jej położenie w centralnej części Europy na pograniczu trzech jednostek tektonicznych (wschodnioeuropejskiej, paleozoicznej, alpejskiej), w przejściowej strefie klimatycznej (wpływ czterech mas powietrza – podzwrotnikowo-morskiej z wysp Azorskich, podzwrotnikowo-kontynentalnej z Azji Mniejszej, polarno-morskiej z Antarktydy i arktycznej z morza Arktycznego) są dużym atutem turystycznym. Takie usytuowanie Polski ma bowiem wpływ na środowisko geograficzne, w tym pasowość ukształtowania, pogodę i szatę roślinną.

W Polsce wyróżnia się dziesięć regionów turystycznych. Ich opis znajduje się w tabeli 5.

Tabela 5. Regiony turystyczne w Polsce i ich walory

Region turystyczny	Walory regionu
nadbałtycki	<ol style="list-style-type: none">1. dostęp do morza;2. szerokie piaszczyste plaże;3. klifowe wybrzeża (Przylądek Rozewie, Ustka, Trzęsacz);4. przybrzeżne jeziora;5. Słowiński Park Narodowy;6. Woliński Park Narodowy;

⁴⁰ Ibidem.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. miasta o wysokich walorach turystycznych: Malbork, Gdańsk, Gdynia, Sopot, Szczecin, Koszalin.
pomorski	<ol style="list-style-type: none"> 1. krajobraz polodowcowy; 2. liczne jeziora – rynnowe, oczka polodowcowe; 3. piaszczyste sandry; 4. duże kompleksy lasu – Bory Tucholskie, Puszcza Gorzowska, Puszcza Drawska; 5. pozostałości wału pomorskiego – liczne fortyfikacje; 6. miasta o wysokich walorach turystycznych: Wejherowo, tzw. Szwajcaria Kaszubska.
mazurski	<ol style="list-style-type: none"> 1. krajobraz polodowcowy – jeziora, czyste rzeki, wzgórza morenowe; 2. historyczne budowle wodne – kanał elbląski; 3. rozwój żeglarstwa, kajakarstwa; 4. miasta o wysokich walorach turystycznych: Giżycko, Mikołajki, Olsztyn, Grunwald.
podlaski	<ol style="list-style-type: none"> 1. teren równinny; 2. krajobraz polodowcowy – wzgórza morenowe; 3. lasy z naturalnymi kompleksami roślinnymi – Puszcza Białowiecka, Puszcza Knyszyńska (torfowiska, czerwone bagna); 4. miasta o wysokich walorach turystycznych: Białystok, Suwałki, Augustów.
mazowiecki	<ol style="list-style-type: none"> 1. krajobraz polodowcowy; 2. promieniście ułożona sieć rzeczna; 3. miasta o wysokich walorach turystycznych: Warszawa, Łódź, Łowicz.
wielkopolski	<ol style="list-style-type: none"> 1. szerokie i płaskie równiny; 2. fragmenty moren czołowych i pradolin; 3. miasta o wysokich walorach turystycznych: Poznań, Gniezno, Kalisz, Ostrów Wielkopolski.
śląski	<ol style="list-style-type: none"> 1. ślady wulkanizmu – Góra św. Anny; 2. tereny górnicze – wielość kopalń i sztolni; 3. miasta o wysokich walorach turystycznych: Opole,

	Wrocław, Brzeg, Katowice, Chorzów.
małopolski	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jura krakowsko-częstochowska; 2. Szlak Orlich Gniazd; 3. najstarsze góry w Polsce – Góry Świętokrzyskie; 4. miasta o wysokich walorach turystycznych: Kraków, Częstochowa, Bielsko-Biała, Tarnów.
Lubelski	<ol style="list-style-type: none"> 1. liczne wąwozy, doliny i torfowiska; 2. 23% powierzchni stanowią lasy (na ich terenie znajduje się Podlaski Park Narodowy); 3. miasta o wysokich walorach turystycznych: Lublin, Chełm, Biała Podlaska.
górski	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karpaty; 2. Sudety.

Źródło: opracowanie własne.

W 2012 roku podróże krajowe w miesiącach wakacyjnych odbyło 11 milionów Polaków. Jest to o 17% więcej niż w roku 2011⁴¹. Najczęściej odwiedzane regiony to⁴²:

1. nadbałtycki i pomorski – w 2012 roku 4 mln turystów;
2. mazowiecki – w 2012 roku 1,65 mln turystów;
3. małopolski – w 2012 roku 1,55 mln turystów;
4. górski – w 2012 roku 1,4 mln turystów.

Turystyka zagraniczna

Turystyka zagraniczna dzieli się na turystykę przyjazdową i wyjazdową. Początki turystyki międzynarodowej sięgają XIX wieku. Była to wówczas turystyka o charakterze przede wszystkim poznawczym oraz uzdrowiskowym. Dzisiejsza turystyka, zdefiniowana jako masowa, rozwinęła się na początku XX wieku.

⁴¹ Ministerstwo Sportu i Turystyki, *Podróże Polaków w lecie 2012 roku...*, op.cit.

⁴² Ibidem.

Według badań przeprowadzonych przez Instytut Turystyki Polacy w 2012 roku najczęściej w celach turystycznych wyjeżdżali do takich krajów jak⁴³:

1. Chorwacja – 13% badanych;
2. Włochy – 9% badanych;
3. Niemcy – 8% badanych;
4. Bułgaria – 7% badanych;
5. Egipt – 7% badanych;
6. Francja – 7% badanych;
7. Turcja – 7% badanych;
8. Węgry – 7% badanych;
9. Czechy – 6% badanych;
10. Grecja – 5% badanych.

Trendy dotyczące miejsc, do których Polacy wyjeżdżają na wakacje, związane są przede wszystkim z pewną pogodą, modą oraz kosztami finansowymi. W roku 2011 oprócz Chorwacji, która wówczas również była na pierwszym miejscu, Polacy na miejsce wakacyjnego wypoczynku wybierali przede wszystkim Hiszpanię i Słowację⁴⁴.

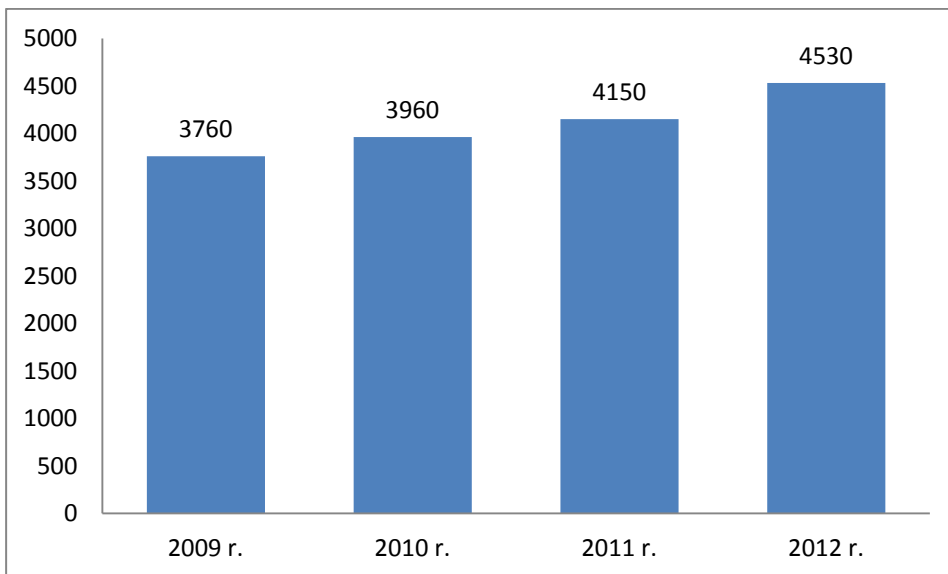
Do Polski według badań Instytutu Turystyki przyjeżdża z roku na rok więcej turystów (zob. wykres 6.).

⁴³ Ibidem.

⁴³ Ministerstwo Sportu i Turystyki, *Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku*, op.cit.

⁴⁴ Ibidem.

Wykres 6. Przyjazdy zagranicznych turystów do Polski w III kwartale w latach 2009–2012



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Instytut Turystyki, *Przyjazdy cudzoziemców do Polski według kwartałów*, www.intur.com.pl/przyjazdy.php?r=99 [data dostępu: 19.02.2013].

W trzecim kwartale 2012 roku przyjechały ich ponad 4 miliony, w tym najwięcej Niemców, Anglików i mieszkańców Niderlandów⁴⁵. Szacuje się, że tendencja ta będzie wzrostowa i w 2017 roku osiągnie 16,2 miliona turystów przybywających do Polski⁴⁶.

Swoje prognozy dotyczące rozwoju turystyki międzynarodowej przedstawiła również Światowa Organizacja Turystyki Narodów Zjednoczonych. Według niej w 2020 roku⁴⁷:

1. liczba wyjazdów turystycznych na całym świecie wzrośnie i wyniesie 1661 milionów;
2. wpływy ze światowej turystyki osiągną 2 biliony dolarów;

⁴⁵ *Przyjazdy cudzoziemców do Polski według kwartałów*, Instytut Turystyki, Warszawa 2012, www.intur.com.pl/przyjazdy.php?r=99 [data dostępu: 19.02.2013].

⁴⁶ *Ibidem*.

⁴⁷ *Tourism 2020 Vision, A New Forecast*, UNWTO, Madryd 1999.

3. najczęściej odwiedzanym kontynentem pozostanie Europa (szacuje się, że najczęściej odwiedzanym regionem będzie Europa Środkowo-Wschodnia);
4. drugą najczęściej odwiedzaną częścią świata będzie Azja Wschodnia i Pacyfik;
5. większym zainteresowaniem będą cieszyć się wyjazdy zagraniczne niż krajowe.

Wszelkie prognozy przewidują rozwój turystyki oraz wzrost wpływów z tego sektora gospodarki. Wzrost zainteresowania wyjazdami turystycznymi wiąże się bezpośrednio ze wzrostem zapotrzebowania na dobrze wyszkolone kadry w zakresie obsługi ruchu turystycznego. To, czy pracownicy tego obszaru będą posiadali dobre wykształcenie, w dużej mierze zależy od nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu kształcących w tej dziedzinie. Dlatego celem niniejszego *Programu stażu* jest przede wszystkim aktualizacja wiedzy i kompetencji nauczycieli oraz instruktorów, aby mogli oni przekazywać aktualną wiedzę swoim podopiecznym.

Rozdział 4.

Zagospodarowanie turystyczne

Zagospodarowanie turystyczne, inaczej infrastruktura turystyczna, to szeroko rozumiana działalność na rzecz przystosowania środowiska geograficznego na potrzeby turystyki, w tym m.in.:

1. zapewnienie możliwości dojazdu;
2. zapewnienie odpowiednich warunków – szlaków, miejsc pobytu.

Zagospodarowanie dzieli się więc na bazę noclegową, gastronomiczną, komunikacyjną oraz towarzyszącą. W każdym z tych obszarów zatrudnienie mogą znaleźć absolwenci szkół zawodowych kształcący się w obszarze obsługi ruchu turystycznego. Dlatego ważne jest, aby nauczyciele czy instruktorzy praktycznej nauki zawodu kształcący w tym obszarze znali specyfikę działania niżej przedstawionych działów zagospodarowania turystycznego.

Do bazy noclegowej zaliczają się:

1. Hotele – kierowane są przez jednolite zarządy. Aby obiekt został zaklasyfikowany do rangi hoteli w Polsce, musi posiadać minimum 10 pokoi. Pierwsze „hotele” zwane pandoktiami pojawiły się w starożytnej Grecji i były zakładane w miejscach związanych z kultem religijnym czy igrzyskami⁴⁸.

⁴⁸ J. Żbikowski, J. Bergier, *Hotelarstwo – stan i kierunki rozwoju*, Warszawa 2008.

2. Domy wycieczkowe – charakteryzują się większymi pomieszczeniami (większą liczbą miejsc noclegowych w pokoju).
3. Motele – położone są przy trasach. Przystosowuje się je dla osób podróżujących samochodem czy autobusem. Aby obiekt został uznany za motel, musi dodatkowo spełniać warunek posiadania minimum 10 pokoi.
4. Pensjonaty – posiadają w swojej ofercie minimum 7 pokoi oraz całodzienne wyżywienie.
5. Pokoje gościnne – są to obiekty noclegowe, które posiadają sanitariaty.
6. Schroniska – położone są poza zabudowaniami, przeważnie na trasie szlaków turystycznych.
7. Obozowiska turystyczne – dzielą się na pola namiotowe i campingowe.
8. Kwatery agroturystyczne – położone są na wsi.

Obecnie baza noclegowa w Polsce liczy prawie 8 tysięcy obiektów, które mają ponad 650 tysięcy miejsc. Liczbę sklasyfikowanych obiektów noclegowych w roku 2011 oraz 2012 przedstawia tabela 6.

Tabela 6. Liczba obiektów bazy noclegowej w Polsce

Baza noclegowa	2011	2012
Hotele	1883	2014
Motyle	123	116
Pensjonaty	289	311
Domy wycieczkowe	54	53
Schroniska	392	377
Ośrodki wczasowe	1080	1079

Ośrodki kolonijne	101	92
Ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe	456	450
Domki turystyczne	356	388
Campingi	135	131
Pola biwakowe	188	192
Zakłady uzdrowiskowe	159	190
Pokoje gościnne	1500	1623
Kwatery agroturystyczne	582	683

Źródło: GUS Departament Badań Społecznych i Warunków Życia, Baza noclegowa wg stanu na 31.07.2012 roku, Warszawa 2012, www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/KTS_wykorzyst_bazy_nocleg_w_1pol_2012.pdf [data dostępu: 18.02.2013].

W roku 2012 odnotowano w większości wzrost liczby obiektów noclegowych z danej kategorii. Wyraźny spadek odnotowano w ilości zakładów takich jak – motele, schroniska oraz ośrodki kolonijne. Wiąże się to zapewne z decyzjami, jakie podejmują turyści w zakresie wyboru bazy noclegowej. Największy odsetek podróżujących, którzy wzięli udział w badaniu przeprowadzonym przez Instytut Turystyki, na miejsce noclegu najczęściej wybiera hotele bądź pensjonaty⁴⁹.

Ponad 1/3 obiektów noclegowych w Polsce znajduje się w południowym obszarze (w tym w województwach: podkarpackim, małopolskim oraz śląskim) natomiast ponad 1/4 zlokalizowana jest na Pomorzu⁵⁰. Rozkład ten związany jest z ilością turystów, którzy najczęściej na miejsce wypoczynku wybierają region nadmorski, górski oraz małopolski⁵¹.

Każdy z obiektów bazy noclegowej oferuje swoim gościom miejsca noclegowe. W lipcu 2012 roku w zakładach noclegowych przygoto-

⁴⁹ Ministerstwo Sportu i Turystyki, *Podróże Polaków w lecie 2012 roku...*, op.cit.

⁵⁰ J. Turakiewicz, *Polish hotel industry. Raport*, Warszawa 2012.

⁵¹ Ministerstwo Sportu i Turystyki, *Podróże Polaków w lecie 2012 roku...*, op.cit.

wanych zostało 675 tys. miejsc. Jest to o 26 tysięcy miejsc więcej (4%) niż w roku 2011. Z bazy noclegowej w 2012 roku skorzystało ponad 10 milionów turystów, (21,5% to goście zagraniczni). Jest to o 3,6% więcej w porównaniu z rokiem poprzednim.

Przy bazie noclegowej działa również baza gastronomiczna. Dzieli się ona na:

1. Gastronomię otwartą – dostępną dla wszystkich; należą do niej:
 - a. restauracje – samoobsługowe, jak i z obsługą kelnerską;
 - b. kawiarnie – pierwsza kawiarnia powstała w 1554 roku w Stambule; w Europie pierwsze kawiarnie zaczęły powstawać w XVII wieku;
 - c. cukiernie.
2. Zakłady uzupełniające – są to m.in. piekarnie, masarnie itp.
3. Zakłady sprzedające napoje – piwiarnie, winiarnie itp.
4. Zakłady rozrywkowe – bary, puby, kluby itp.
5. Sklepy gastronomiczne – oferujące w swoich usługach wyroby garmazeryjne.
6. Punkty stałe – są to obiekty gastronomiczne otwarte niezależnie od sezonu.
7. Punkty sezonowe – są to obiekty gastronomiczne otwarte tylko w sezonie (smażalnie, lodziarnie).
8. Sprzedaż ruchowa – np. z samochodu.
9. Sprzedaż obnośna – np. na plaży.

Według badań przeprowadzonych przez Główny Urząd Statystyczny w roku 2011 liczba obiektów gastronomicznych (stałych i sezonowych) w Polsce wynosiła ponad 67 tysięcy i jest to o 4,4% mniej w porównaniu z rokiem 2010. Spadek został odnotowany we wszystkich

rodzajach obiektów gastronomicznych z wyjątkiem restauracji, których liczba przez ostatnie lata nie ulega zmniejszeniu⁵².

Kolejną z baz należących do obszaru turystyki jest baza komunikacyjna. Umożliwia ona zaopatrzenie punktów, obiektów i ośrodków turystycznych i dzięki temu ma wpływ na intensywność ruchu turystycznego.

Komunikacja dzieli się na:

1. lądową,
2. wodną,
3. powietrzną.

Polscy turyści najczęściej podczas podróży po kraju wykorzystują samochód lub pociąg (zob. tabela 7.). Na wycieczki zagraniczne wybierają się samochodem lub samolotem.

Tabela 7. Środki komunikacji wykorzystywane podczas podróży krajowych i zagranicznych w lecie 2011 i 2012 roku

Środek komunikacji	Wyjazdy w kraju		Wyjazdy za granicę	
	2011	2012	2011	2012
Samochód	76%	75%	46%	54%
Pociąg	13%	11%	2%	1%
Autobus	8%	6%	2%	3%
Autokar	3%	6%	11%	12%
Prom	-	-	1%	-
Samolot	-	1%	38%	29%
Inne	-	1%	-	1%

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Ministerstwo Sportu i Turystyki, *Podróże Polaków w lecie 2012 roku*, Warszawa 2012, www.d1dmfej9n5lgmh.cloudfront.net/msport/article_attachments/attachments/24018/original/Pod_Pol_lato_12.pdf?1352213699 [data dostępu: 18.02.2013].

⁵² *Rynek wewnętrzny w 2011 roku*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2012, www.stat.gov.pl/cps/rde/xber/gus/CH_rynek_wewnetrzny_w_2011.pdf [data dostępu: 18.02.2013].

Swoistym dopełnieniem wyżej wymienionych trzech obszarów turystyki jest baza towarzysząca, do której zalicza się⁵³:

1. Obiekty informacyjne, np.:
 - a. punkty informacji turystycznej,
 - b. punkty obsługi klienta.
2. Obiekty kulturalno-rozrywkowe, np.:
 - a. placówki kulturalne,
 - b. świetlice,
 - c. lokale rozrywkowe.
3. Obiekty sportowo-rekreacyjne, np.:
 - a. baseny,
 - b. stadiony,
 - c. kąpieliska,
 - d. ścieżki zdrowia.
4. Obiekty usługowe, np.:
 - a. urzędy poczty,
 - b. GOPR,
 - c. WOPR,
 - d. punkty sprzedaży pamiątek.

Obszar turystyki posiada ogromny zakres usług i działań. Wiąże się to z szeroką gamą propozycji, jaką oferuje turystyka. Obsługa ruchu turystycznego bezpośrednio wiąże się z wyżej wymienionym zakresem usług.

Obsługa ruchu turystycznego

Ruch turystyczny definiowany jest jako zjawisko wywołane popytem na usługi turystyczne oraz podażą dóbr turystycznych⁵⁴. Natomiast

⁵³ J. Płocka, *Turystyka...*, op.cit.

⁵⁴ *Ibidem*.

obsługa ruchu turystycznego to szereg usług (gastronomicznych, noclegowych, transportowych itp.), które zaspokajają potrzeby turystów.

Porządek organizacji obsługi ruchu turystycznego tworzą⁵⁵:

1. Stowarzyszenia oraz organizacje turystyczne (lokalne, regionalne, krajowe, międzynarodowe oraz światowe), np.:
 - a. UNWTO – Światowa Organizacja Turystyki Narodów Zjednoczonych, jej głównym zadaniem jest promowanie zrównoważonej i ogólnodostępnej turystyki;
 - b. AIT – Międzynarodowe Stowarzyszenie Turystyki, głównym polem jego działalności jest prowadzenie badań w zakresie turystyki.
2. Jednostki organizacji rządowej oraz pozarządowej, np.:
 - a. ROT – Regionalne Organizacje Turystyczne, są organizatorami działań promocyjnych w poszczególnych województwach, są odpowiedzialne za opracowanie i promocję regionalnego produktu turystycznego;
 - b. PIT – Polska Izba Turystyki, powstała w 1990 roku; działa głównie w zakresie rozwoju turystyki oraz infrastruktury turystycznej;
 - c. POT – Polska Organizacja Turystyczna, działa od 2000 roku; jej głównym zadaniem jest promocja Polski jako obszaru atrakcyjnego turystycznie;
 - d. LOT – Lokalne Organizacje Turystyczne, ich głównym zadaniem jest opracowywanie i rozwój ofert turystycznych.
3. Społeczne organizacje, np.:
 - a. PTTK – Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze, powstało w 1950 roku z połączenia Polskiego

⁵⁵ *Kompendium wiedzy o turystyce*, pod red. G. Gołębskiego, Warszawa 2006.

Towarzystwa Tatrzańskiego oraz Polskiego Towarzystwa Krajoznawczego; jego głównym zadaniem jest promocja krajoznawstwa oraz upowszechnienie turystyki kwalifikowanej.

4. Podmioty gospodarcze, np.:
 - a. biura podróży,
 - b. hotele,
 - c. punkty gastronomiczne,
 - d. touroperatorzy.

Szeroka gama usług związanych z obsługą ruchu turystycznego generuje duże zapotrzebowanie na specjalistów z dziedziny turystyki na rynku pracy. Wzmoczony ruch turystyczny związany jest z wytworzeniem i odpowiednią kreacją produktu turystycznego. Każdy pracownik związany zawodowo z obszarem krajoznawstwa powinien orientować się, czym jest i jak tworzy się marka produktu turystycznego.

Produkt turystyczny

Tematyka produktu turystycznego związana jest bezpośrednio z obszarem obsługi ruchu turystycznego. Dodatkowo jeden ze scenariuszy zadań odwołuje się do tego tematu, stąd autorzy *Programu* zamieścili ten podrozdział w niniejszym opracowaniu.

Produktem turystycznym nazywamy wszelkie dobra i usługi, które należą do zakresu turystyki⁵⁶. Dzielą się one na podstawowe i komplementarne⁵⁷. Główną ich cechą jest atrakcyjność oraz dostępność. Produktem turystycznym są zatem:

1. Rzeczy – wszystkie przedmioty materialne, które związane są z dziedziną turystyki.

⁵⁶ Ibidem.

⁵⁷ D. Fijałkowski, *Produkt turystyczny w ujęciu marketingowym*, Słupsk 2003.

2. Usługi – należą do nich usługi podstawowe takie jak: gastronomiczne czy noclegowe, oraz usługi komplementarne, takie jak np. usługi przewodnickie.
3. Potrawy – regionalne potrawy tworzą dziedzictwo kulinarne, które staje się elementem atrakcji turystycznej. Niektóre potrawy kojarzone są z danym regionem, np. pierniki z Toruniem, rolada z kluskami i kapustą ze Śląskiem, a sodaki z Opolszczyzną.
4. Imprezy – imprezę turystyczną definiuje się jako co najmniej dwie usługi oferowane przez organizatora(-ów)⁵⁸. Do imprez turystycznych zaliczają się więc m.in.: wczasy, rajdy czy kolonie.
5. Wydarzenia – charakterystyczna dla nich jest określona tematyka oraz konkretny czas i miejsce organizacji. Do wydarzeń zalicza się np. Festiwal Kultury Żydowskiej w Krakowie, Jarmark św. Dominika w Gdańsku czy festiwal filmowy Era Nowe Horyzonty we Wrocławiu.
6. Obiekty – obiektem turystycznym jest każdy obiekt, który budzi powszechne zainteresowanie turystów. Obiekty dzielą się na:
 - a. zabytki;
 - b. obiekty przyrody;
 - c. muzea;
 - d. obiekty sztuki współczesnej;
 - e. inne obiekty, które są turystyczną atrakcją.
7. Szlaki – czyli wyznaczone trasy, które łączą wspólne tematycznie punkty, np. Droga Królewska czy szlak zabytków żydowskich w Krakowie.

⁵⁸ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, Dz.U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268.

Każdy produkt turystyczny tworzony jest dzięki walorom turystycznym. Światowa Organizacja Turystyki w 1998 roku określiła, czym w ujęciu turystycznym są poszczególne walory. Są to⁵⁹:

1. Walory naturalne, np.:
 - a. ukształtowanie terenu;
 - b. dostęp do morza/rzeki/jeziora;
 - c. tereny chronione.
2. Walory historyczne/kulturowe, np.:
 - a. miejsca historyczne;
 - b. folklor;
 - c. tradycja.
3. Atrakcje turystyczne, np.:
 - a. parki;
 - b. ogrody;
 - c. obiekty sportowe.
4. Klimat, np.:
 - a. temperatura;
 - b. opady;
 - c. liczba słonecznych dni.
5. Infrastruktura, np.:
 - a. działający transport (lotniczy, wodny, drogowy);
 - b. zaopatrzenie w energię, wodę;
 - c. telekomunikacja,
6. Urządzenia i usługi, np.:
 - a. baza noclegowa;
 - b. baza gastronomiczna;
 - c. obsługa turystów.

⁵⁹ *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*, WTO, Madrid 1999.

7. Zasoby ludzkie, np.:

- a. dobrze wykształcona kadra obsługująca ruch turystyczny.

Tworzenie produktu turystycznego składa się z czterech etapów⁶⁰:

1. Przygotowanie, do którego zalicza się:
 - a. badanie rynku;
 - b. badanie zapotrzebowania turystów;
 - c. kalkulacja.
2. Działania marketingowe, do których zalicza się:
 - a. opracowanie strategii marketingowej;
 - b. reklama produktu.
3. Wprowadzenie produktu na rynek, czyli:
 - a. obserwacje wyników;
 - b. wprowadzenie ewentualnych zmian (modyfikacje produktu, wprowadzenie nowych elementów).

⁶⁰ Z. Kruczek, *Obsługa ruchu turystycznego*, Kraków 2005.

Rozdział 5.

Kompetencje nauczyciela i ucznia na podstawie raportów

Chcąc jak najdokładniej dostosować programy doskonalenia do aktualnych potrzeb rynku, w ramach projektu *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach* przeprowadzono dyskusje panelowe, z których sporządzono raporty eksperckie⁶¹. Ich autorzy wystawili ocenę obecnej sytuacji szkolnictwa zawodowego, zaproponowali wskazówki i pożądane kierunki zmian, jakie powinny nastąpić zarówno w sposobie przekazywania wiedzy, jak i treści zajęć. Informacje dotyczące kompetencji nauczycieli i uczniów składają się na obraz idealnych umiejętności zawodowych oraz interpersonalnych obserwowanych w relacji tych dwóch grup.

⁶¹ *Raporty eksperckie z dyskusji panelowej* przeprowadzonej w ramach projektu: *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach* realizowanego przez Wyższą Szkołę Biznesu w Pile. Autorzy raportów: A. Nylec, J. Gawroński, J. Lubińska, K. Rauhut, M. Krzywina, P. Sosnowski, T. Jędrzejewski, U. Mrall.

Kompetencje nauczycieli przedmiotów zawodowych kształcących w obszarze obsługi ruchu turystycznego

Rola nauczyciela przedmiotów zawodowych oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu jest niezwykle ważna, choć bywa niedoceniana, co wynika między innymi z tymczasowego zastoju w przepływie informacji i wstrzymaniu procesów dostosowywania się obszaru edukacyjnego do potrzeb rynku pracy. Dostrzeżono negatywne zjawisko niedopasowania wiedzy szkolnej do potrzeb pracodawców i podjęto działania naprawcze, obejmujące między innymi opracowanie innowacyjnych programów szkoleń i praktyk powstających z myślą o dydaktykach zawodu. Dzięki temu osoby przekazujące wiedzę młodym ludziom będą miały dostęp do najaktualniejszych informacji dotyczących nauczanego zawodu oraz trendów panujących w danej branży, poziom kształcenia w placówkach kształcenia zawodowego podniesie się, a pracownicy rozpoczynający karierę zawodową nie będą narażeni na frustrację wynikającą z niedopasowania ich kompetencji do wymogów stawianych przez pracodawców. Obserwacje i pożądane kierunki zmian zostały opisane przez ekspertów w raportach. Eksperti podkreślali, że pozytywnie oceniają pracę nauczycieli, a ich uwagi i sugestie mają służyć stworzeniu planu działania, który umocni pozycję nauczyciela i da mu narzędzia potrzebne, by jeszcze lepiej wykonywał swoją pracę. Część uwag eksperckich dotyczy głównego tematu niniejszego opracowania, czyli sposobu pracy i kompetencji nauczycieli. Pozostałe uwagi odnoszą się do funkcjonowania systemu szkolnictwa i potrzeb dostosowania go do realiów i potrzeb rynkowych, a więc obszaru, na który nauczyciele nie mają bezpośredniego wpływu.

Kompetencje psychologiczno-dydaktyczne

Nauczyciele i instruktorzy pracujący z młodzieżą powinni posiadać wysokie kompetencje nie tylko w obszarze ogólnej wiedzy (potrzebnej niezależnie od specjalizacji), obszarze specjalistycznym w swojej dziedzinie, ale też jeśli chodzi o przygotowanie dydaktyczne i psychologiczne. Oznacza to, że praca w szkole wymaga od nich ciągłego uzupełniania wiedzy na temat wymogów obowiązujących w zawodzie, którego nauczają, przy jednoczesnym skupieniu na formie przekazywanej wiedzy i podejściu psychologicznym potrzebnym do jej przekazywania. Eksperti w swoich raportach również zwracają uwagę na konieczność skupienia się na wszystkich wymienionych obszarach kompetencji i podkreślają, że jedynie ich połączenie prowadzi do pełni sukcesu pedagogicznego.

Właściwe oceny metod pracy i zdolności oraz odpowiednie reagowanie na zachowanie swoich podopiecznych to jedne z częściej wymienianych przez grono eksperckie kompetencji psychodydaktycznych. Bieżące korygowanie i wspieranie, nie zaś karanie za błędy, jest dobrym sposobem na skuteczne i efektywne profilowanie zdolności zawodowych łączące zapotrzebowanie rynku pracy z indywidualnymi predyspozycjami poszczególnych uczniów. Eksperti zwracają również uwagę na propagowanie postawy szacunku do drugiego człowieka, zrozumienie uczniów, a także poczucie humoru. Ważną cechą jest wytrwałość, zwłaszcza że mowa tu o nauczycielach, którzy będą obecni przy zmianach podstawy programowej i na początkowych etapach nauczania nowymi metodami⁶². Elastyczność w działaniu, zrozumienie dla uczniów i otwartość na ich pomysły i propozycje – to również istotne kompetencje, które powinien posiadać nauczyciel. W związku ze stresującą pracą ważną cechą nauczy-

⁶² Na podstawie raportu eksperckiego Piotra Sosnowskiego z Ogólnokrajowej Spółdzielni Turystycznej Gromada, napisanego w ramach projektu: *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach*.

ciela jest umiejętność wykazania spokoju w „kryzysowych” sytuacjach – zwłaszcza że na poziomie ponadgimnazjalnym rola nauczyciela wciąż obejmuje zadania wychowawcze, których właściwa realizacja ułatwia uczniom przyswajanie wiedzy.

Dyskutując na temat deficytów kompetencji wykazywanych przez nauczycieli, eksperci byli raczej zgodni co do faktu, że wiele pracy należy włożyć w rozwój komunikatywności i kreatywności. Zgodzono się także, że nawet posiadający te cechy nauczyciele przez lata nie mogli w pełni wykorzystać swojego potencjału ze względu na istniejące wymogi i regulacje dotyczące tego obszaru edukacji. Należy więc dołożyć wszelkich starań, aby wprowadzane zmiany w systemie kształcenia zawodowego pozwoliły wykorzystać obecny już w nauczycielach potencjał oraz zostały pole na jego rozwój. Należy zwrócić uwagę na motywację tej grupy zawodowej – zależną z jednej strony od samych nauczycieli, z drugiej jednak od systemu, w którym funkcjonują i którego konstrukcja może prowadzić do marazmu i frustracji. Eksperci wskazują, że nauczyciele powinni bardziej skupić się na widzialnych efektach swojej pracy, ponieważ motywacja czerpana z sukcesów zawodowych i zaradności życiowej uczniów jest dobrym motorem do działań. Nie wyklucza to naturalnie konieczności wprowadzenia zmian w systemie szkolnictwa. Ponadto nauczyciel nie powinien tracić na konsekwentności i powinien pozostać wymagający, niezależnie od zmian wprowadzanych w sposobie nauczania. Nie wyklucza to jednak opiekuńczości i wspierania w uczniach postaw kreatywnych.

Kompetencje uniwersalne i specjalistyczne

Przed nauczycielami szkół zawodowych stają współcześnie nowe zadania. Wiążą się one z szybkimi przemianami na rynku pracy, informatyzacją i cyfryzacją oraz tendencją do przyjmowania nowych metod zarządzania pracownikami. Te wszystkie elementy pojawiające się w życiu

zawodowym młodego pracownika powinny być omówione już na etapie jego edukacji. Niezależnie od profilu zawodowego kadra pedagogiczna powinna więcej uwagi poświęcić nowym metodom pracy – rozumianym jako metody współpracy w firmie, wytyczania celów i wymiany pomysłów. Jedną z istotniejszych metod, którą warto wprowadzić, lub zwiększyć częstotliwość jej stosowania w szkołach zawodowych jest **metoda projektu**. Kompetencja nadzorowania zespołów projektowych i znajomość przebiegu faz tej metody jest niezwykle ważna, jako że po ukończeniu szkoły uczniowie prawdopodobnie spotkają się z podobnym trybem pracy. Przygotowanie ich do uczestniczenia w zadaniach zespołu projektowego to ważny z punktu widzenia pracowników, jak i pracodawców, cel edukacyjny. Nauczyciele powinni również być w stanie zwrócić uwagę, wychwycić i poprawić słabe punkty pracy uczniów oraz wspierać i dopingować rozwój ich mocnych stron, pomysłów i umiejętności.

Równie ważna jest umiejętność **samodzielnego rozwiązania problemu** – nauczyciele powinni korzystać z różnorodnych źródeł, sięgając po przykłady mogące zainteresować uczniów. W takich przypadkach często koniecznością będzie, aby nauczyciel sam opracował zagadnienie pod kątem dydaktycznym i rozwiązał świeży jeszcze problem, na którym chce zilustrować ważną kwestię o charakterze zawodowym. Nauczyciel powinien również posiadać umiejętności **opracowania nowego produktu**, jako że jest to jedna z kluczowych kompetencji, którą będzie przekazywał swoim uczniom. Praca nad nowymi pomysłami wymaga wiedzy dotyczącej etapów wdrażania ich w życie. Praktyka związana z realizacją własnych koncepcji i kreatywnym opracowywaniem tematów pozwoli uczniom z łatwością realizować podobne zadania w przyszłości.

Istotną kwestią pojawiającą się w raportach eksperckich jest konieczność posiadania/podnoszenia kompetencji językowych wśród nauczycieli. Jeśli mają oni być przykładem i autorytetem dla swoich

uczniów, a także odnajdywać się podczas odbywanych przez siebie praktyk zawodowych w tych samych zadaniach, które później staną przed młodym pracownikiem, muszą posiadać odpowiedni poziom znajomości języka obcego.

Kompetencje komputerowe są nieodzownym elementem pracy dzisiejszego nauczyciela, przede wszystkim ze względu na ilość informacji, które można pozyskać dzięki korzystaniu z tego źródła. Druga kwestia łączy się z nieustającą informatyzacją i cyfryzacją wszystkich obszarów życia. Trzecią kwestią jest poziom umiejętności komputerowych wśród młodzieży, która nie powinna przewyższać nauczyciela na tym polu swoimi kompetencjami, jeśli ma widzieć w nim autorytet.

Pożądaną sytuacją byłoby, aby nauczyciele z dużym doświadczeniem w pracy mieli okazję zweryfikować swoją wiedzę w warunkach pracy. Dzięki powiązaniu teorii z praktyką nauczyciele nie tylko będą przekazywać pełniejsze informacje uczniom, ale też zyskają w ich oczach i poprawią swój autorytet. W ramach praktyk powinni zetknąć się z następującymi działaniami:

1. praca przy tworzeniu nowych produktów w obrębie sektora turystycznego/gastronomicznego;
2. praca z klientem;
3. nadzór nad przygotowaniem ofert;
4. opracowywanie promocji usługi/produktu;
5. użycie nowoczesnych technologii, praca przy użyciu IT;
6. nawiązywanie współpracy z podmiotami zagranicznymi w obszarze ruchu turystycznego;
7. omówienie/nadzór organizacji i techniki pracy.

Poniżej podsumowano role i wiążące się z nimi zadania, w których muszą odnaleźć się pedagodzy pracujący w szkołach zawodowych.

Tabela 8. Podsumowanie ról przyjmowanych przez nauczycieli i związanych z nimi zadań⁶³

Nauczyciel jako...	Zadania w ramach roli
wychowawca	poprzez działania wychowawczo-doradcze przygotowuje ucznia do funkcjonowania w warunkach zmiennego rynku pracy, buduje autorytet fachowca-mistrza w zawodzie oraz kształtuje przedsiębiorczość i wspiera planowanie przez ucznia drogi kształcenia i kariery zawodowej
dydaktyk	skutecznie uczy, wykorzystując nowoczesne techniki i technologie kształcenia, skutecznie planuje i realizuje procesy edukacyjne
opiekun	dba o dobro ucznia, pomaga w trudnych sytuacjach życiowych; jest odpowiedzialny za młodzież przebywającą na praktykach zawodowych lub pracującą w warunkach zbliżonych do zakładu pracy, w warsztatach kształcenia praktycznego ma na celu uchronienie jej przed wypadkami, zagrożeniami dla życia i zdrowia
badacz	potrafi badać i diagnozować własną działalność w aspekcie wprowadzonych zewnętrznych egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe
innovator	jest otwarty na nowości; wprowadza nowe rozwiązania organizacyjne, techniczne i technologiczne, właściwie dobierając treści i metody kształcenia; jest zorientowany w systemie informacyjno-medialnym, dzięki czemu płynnie posługuje się technologią informacyjną, wykorzystuje ją w nauczaniu przedmiotu; wykazuje się znajomością co najmniej jednego języka obcego
członek drużyny	współpracuje z innymi nauczycielami, wymienia doświadczenia, dzięki współpracy poszerza swoją wiedzę

⁶³ Tabela opracowana na podstawie raportu eksperckiego Jolanty Lubińskiej ze Starostwa Powiatowego w Pile, napisanego w ramach projektu: *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach*.

Kompetencje uczniów kształcących się w obszarze obsługi ruchu turystycznego

Nadrzędnym celem podnoszenia kompetencji i szkolenia nauczycieli jest ich bezpośrednie przełożenie na kompetencje absolwentów. Eksperti w swoich raportach poświęcili wiele uwagi deficytom, mocnym stronom oraz pożądanym zmianom w tym obszarze. Odnieśli się do własnego doświadczenia i analiz sytuacji oraz różnych źródeł wiedzy na temat oczekiwań pracodawców. W opracowaniu zaznaczono też wartości etyczne, których od swoich nowych pracowników oczekują przedsiębiorcy. Okazało się bowiem, że **etyka** pracy nie jest wystarczająco powszechna wśród nowego pokolenia pracowników. Pracodawcy zauważają, że młodzi pracownicy są niedostatecznie **odpowiedzialni za swoje działania**. Zatrudniający oczekują też od młodych dyscypliny oraz szacunku okazywanego w miejscu pracy przełożonym, kolegom na równorzędnych stanowiskach oraz podwładnym. Młodzi ludzie muszą mieć świadomość, jaką wagę ma etyka pracy oraz z czego wynika i jakie niesie wartości postawa szacunku wobec współpracowników. Również **uczciwość** oraz ogólnie rozumiana postawa obywatelska są cenione w środowisku zawodowym.

Uczniowie w klasach o profilu edukacyjnym obsługa ruchu turystycznego muszą być gotowi na **różnorodne wyzwania** rynku pracy, który podlega nieustannym zmianom. Na te procesy wpływ ma między innymi globalizacja i integracja Polski z resztą państw europejskich. Ich wynikiem jest nowa jakość konkurencji, z jaką muszą zmierzyć się polskie firmy. Z globalizacją wiąże się konieczność **rozwoju kompetencji językowych**. Języki obce mają szczególne znaczenie w tym obszarze kształcenia. Ich znajomość jest nie tylko pomocna w uzyskiwaniu wiedzy z zagranicznych źródeł, ale przede wszystkim daje możliwość **pozyskiwania klientów** i współpracy z firmami poza krajem.

Komunikacja, zarówno w języku polskim, jak i w językach obcych jest kompetencją poszukiwaną przez pracodawców, a także jedną z tych, które w ich opinii są niedostatecznie rozwinięte wśród młodych ludzi na rynku pracy. Wyrażanie myśli, rozmowa z klientem czy współpracującą firmą, a także czytanie dokumentów wnikliwie i ze zrozumieniem stanowią ważne umiejętności, na które jest obecnie popyt. Pracodawcy widzą też wśród komunikacyjnych umiejętności swojego wymarzonego kandydata zdolność **skutecznego negocjowania** i umiejętność kształtowania gustów klienta.

Szkoła powinna przygotować ucznia do pełnienia zadań w sposób samodzielny. Wiele mówi się o konieczności nauczenia młodych ludzi współpracy i podniesienia ich zdolności do kooperacji, warto więc podkreślić, że **zdolność do samodzielnej pracy** nie wyklucza tych założeń. Chodzi raczej o to, aby w efekcie pracy w grupie nie dopuścić do tzw. próżniactwa społecznego (zjawisko to polega na ograniczeniu wkładu pracy w grupie, wynikającego z rozumowania, że akt lenistwa nie zostanie zauważony, gdyż ciężka praca pozostałych członków zespołu zbalansuje brak wkładu ze strony osoby ograniczającej swoje wysiłki). Ponadto nawet praca w grupie wymaga nieraz od jej członków znacznego stopnia samodzielności – przy podziale zadaniami każdy zajmuje się swoją częścią, więc osoba nienawykła do samodzielnej pracy nie będzie w stanie zaprezentować wypracowanych efektów w momencie weryfikacji przydzielonych zadań. Zdolność do samodzielnego wykonywania zadań wiąże się między innymi z umiejętnością planowania i systematyzowania swojej pracy oraz samodyscypliną przy realizacji założonego planu.

Eksperti w swoich raportach zauważyli, że wielu uczniów nie potrafi właściwie ocenić swoich potrzeb czy możliwości. Stąd wśród pracodawców pojawia się opinia, że pracownik ze **zdolnością samooceny**, realistycznie miarkujący swoje siły i w miarę potrzeb asertywny przy bra-

niu na siebie zadań jest wysoce ceniony. Ważne jest, aby uczniowie zdobyli **większą samoświadomość** i wypróbowali się w różnych sytuacjach, tak by z wiedzą na własny temat kierować swoją ścieżką zawodową, a także szacować realny czas potrzebny na wykonanie zadań. Taki **realizm** jest dla pracodawcy cenniejszy niż huraoptymizm, który następnie nie znajduje odzwierciedlenia w wydajnej pracy i terminowym wykonaniu zadania.

Uczniowie powinni być zachęceni do **aktywności pozaszkolnej**, zarówno ze względu na różnorodne korzyści płynące z aktywnych postaw, jak i zainteresowanie przedsiębiorców osobami, które posiadają **własne zainteresowania**. Dla pracodawcy ważne jest, czy młody pracownik jest człowiekiem aktywnym – zwłaszcza, jeśli jego hobby mają jakieś przełożenie na temat pracy. Nawet, jeśli tematy zainteresowań odbiegają od zadań zawodowych, zaangażowanie w rozwój swoich pasji może przełożyć się na pełnienie obowiązków. Pracodawcy chętnie angażują osoby odznaczające się pogodą ducha i chęcią do pracy.

Zaszczepienie w absolwentach poczucia, że poprzez pracę mogą realizować swoje cele i rozwijać się, w przeciwieństwie do przekonania, że rynek pracy jest polem walki o przetrwanie, na pewno przysłuży się wszystkim zainteresowanym stronom. Wiązą się z tym także cechy takie jak **mobilność i elastyczność** (zarówno edukacyjna, jak i zawodowa). Gotowość do zmian i chęć do nauki, samodzielność w stawianiu sobie nowych wyzwań dobrze świadczą o młodym pracowniku i zachęcają pracodawcę do inwestowania w jego wiedzę. Przykładem może być osoba, która bierze udział w kursach językowych i wyraża gotowość oraz chęć podnoszenia kompetencji w tym zakresie. Pracodawca chętniej przyzna premię w postaci kursu językowego takiej osobie niż pracownikowi, który dotychczas nie wykazał się żadnym zainteresowaniem w tym kierunku.

Istotną umiejętnością jest **praca pod presją czasu**. Dzisiejszy biznes turystyczny musi działać niezwykle prężnie ze względu na obecność konkurencji. Ponadto sektor turystyczny nie odnotowuje już tak długich okresów zastoju jak kiedyś. Ma to związek z otwarciem granic – obecnie wakacje nad ciepłym morzem nie oznaczają, że urlop bierze się w lipcu. Ludzie korzystający z produktów turystycznych odzwyczajają się od korzystania z urlopu w okresie wakacji szkolnych i korzystają z szerokiej oferty krajów, w których wysokie temperatury panują niezależnie od pory roku.

Pracodawcy zwracają uwagę na odbyte praktyki i staże, ponieważ tego typu doświadczenia zwiększają rozumienie funkcjonowania biznesu.

Wszystkie omawiane kompetencje w różnych obszarach tematycznych podsumowuje poniższa tabela opracowana na podstawie jednego z eksperckich raportów:

Tabela 9. Podsumowanie pożądanych umiejętności ucznia

Absolwent powinien umieć:

1. wykonywać zadania zawodowe zgodnie z zasadami BHP, PPOŻ oraz z zasadami ochrony środowiska naturalnego;
2. czytać ze zrozumieniem różne dokumenty (np. dokumentację techniczną, instrukcje obsługi, poradniki itp.);
3. poprowadzić działalność gospodarczą;
4. opracowywać nowe produkty i procesy;
5. właściwie zarządzać sytuacjami kryzysowymi i nietypowymi (na równym tle: technicznym, interakcyjnym);
6. stawiać czoła nowym sytuacjom;
7. ocenić, kiedy spoczywa na nim odpowiedzialność za zadania, i ponieść konsekwencje swoich działań;
8. być świadomym swojego wpływu na wizerunek firmy.

Źródło: opracowanie własne na podstawie raportu Anny Nylec z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych im. Hipolita Cegielskiego w Chodzieży napisanego w ramach projektu: *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach*.

Poniżej wskazano pożądane efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystycznego, wypracowane podczas debaty eksperckiej.

Tabela 10. Podsumowanie pożądanych cech i kompetencji ucznia

Umiejętności osobiste:
<ol style="list-style-type: none"> 1. realistyczna samoocena (rozumiana jako świadomość własnych mocnych stron i ograniczeń), 2. elastyczność i zdolność do adaptacji, 3. umiejętność podejmowania decyzji, 4. lojalność wobec pracodawcy (wyrażająca się np. poprzez chęć do związania się z firmą na dłużej), 5. etyczne postępowanie, odpowiedzialność i zaangażowanie, 6. dążenie do osiągnięcia rezultatów, 7. samodzielność, 8. umiejętność pracy pod presją czasu, 9. organizacja pracy i efektywne zarządzanie czasem
Umiejętności zawodowe, wiedza ogólna i zdolności intelektualne:
<ol style="list-style-type: none"> 1. znajomość języka obcego, 2. wiedza branżowa i fachowa dostosowana do aktualnych wymagań przedsiębiorstw, 3. przedsiębiorczość, 4. różnego rodzaju zaświadczenia dotyczące kompetencji (dyplomy, certyfikaty, świadectwa potwierdzające kwalifikacje zawodowe), 5. zdolność do logicznego myślenia, 6. umiejętności analityczne, 7. postawa kreatywna, 8. niezależność w myśleniu, 9. umiejętność formułowania i rozwiązywania problemów, 10. umiejętność określania i uzasadniania priorytetów
Umiejętności interpersonalne:
<ol style="list-style-type: none"> 1. umiejętność efektywnego komunikowania się (z klientem, w zespole), 2. umiejętność współpracy z osobami pochodzącymi z różnych środowisk (krajów, kultur itd.), 3. zdolności negocjacyjne

Źródło: opracowanie własne na podstawie raportu Anny Nylec z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych im. Hipolita Cegielskiego w Chodzieży napisanego w ramach projektu: *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach.*

Rozdział 6.

Informacje o programie

W niniejszym rozdziale wyszczególniono informacje dotyczące celów i założeń *Programu stażu dla nauczycieli dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu, kształcących w kierunkach związanych z obsługą ruchu turystycznego*. Opisano jego harmonogram oraz poświęcono szczególną uwagę prawom i obowiązkom osób uczestniczących w tym projekcie w zależności od pełnionej w nim funkcji. Informacje posłużą właściwemu zarządzaniu działaniami i rozwiążą wątpliwości związane z organizacją oraz realizacją tego przedsięwzięcia.

Cele i założenia projektu

W programie stażu zawarte i scharakteryzowane zostały działania mające na celu podniesienie kompetencji nauczycieli oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu pracujących z młodzieżą w szkołach o profilu obsługi ruchu turystycznego. Obszar ten obejmuje różnorodne zawody. Można podzielić je na dwa podobszary, tj. obszar gastronomiczny i turystyczny. Nazwą obszaru gastronomicznego autorzy niniejszego programu objęli zawody:

1. operatora maszyn i urządzeń przemysłu spożywczego,
2. technika technologii żywności,

3. technika przetwórstwa mleczarskiego,
4. piekarza,
5. cukiernika,
6. wędliniarza,
7. kucharza,
8. technika żywienia i usług gastronomicznych.

Natomiast do obszaru turystycznego zostały zaliczone następujące zawody:

1. technik turystyki wiejskiej,
2. technik hotelarstwa,
3. technik obsługi turystycznej,
4. pracownik pomocniczego obsługi hotelowej,
5. pilot wycieczek,
6. przewodnik.

Powyższe zawody obejmują różnorodne kompetencje, tak więc praktyki muszą uwzględniać tę różnorodność, by osiągnąć zamierzone efekty – czyli skutecznie przygotować nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu do prowadzenia zajęć w ramach specyfiki nauczanych przedmiotów, zgodnie z obecnymi standardami biznesowymi.

Część przygotowanych ćwiczeń jest na tyle szczegółowa, aby nie było wątpliwości, na czym ma polegać odbywanie stażu, jednak na tyle ogólna, by mogły być dopasowane w zależności od potrzeb do różnych szczegółowych zadań. Taka modułowa konstrukcja zapewnia opiekunom stażu dobry szkielet do pracy, pozwala też dostosować stworzone narzędzia do specyficznych potrzeb związanych z ich konkretnym środowiskiem pracy. Mowa tu o części ogólnej, gdzie propozycje są takie same dla wszystkich uczestników stażu. Innym rodzajem zadań są zadania kierunkowe, bezpośrednio powiązane z grupami o charakterze zawodowym dotyczącym wyszczególnionych wcześniej specjalizacji. Spośród nich

uczestnicy stażu w kooperacji ze swoimi opiekunami mogą wybrać te zadania, które uznają za najbardziej adekwatne do potrzeb edukacyjnych uczniów odbierających naukę w ramach konkretnego zawodu. Aktualizacja wiedzy podczas trwania stażu w przedsiębiorstwie powinna obejmować przede wszystkim:

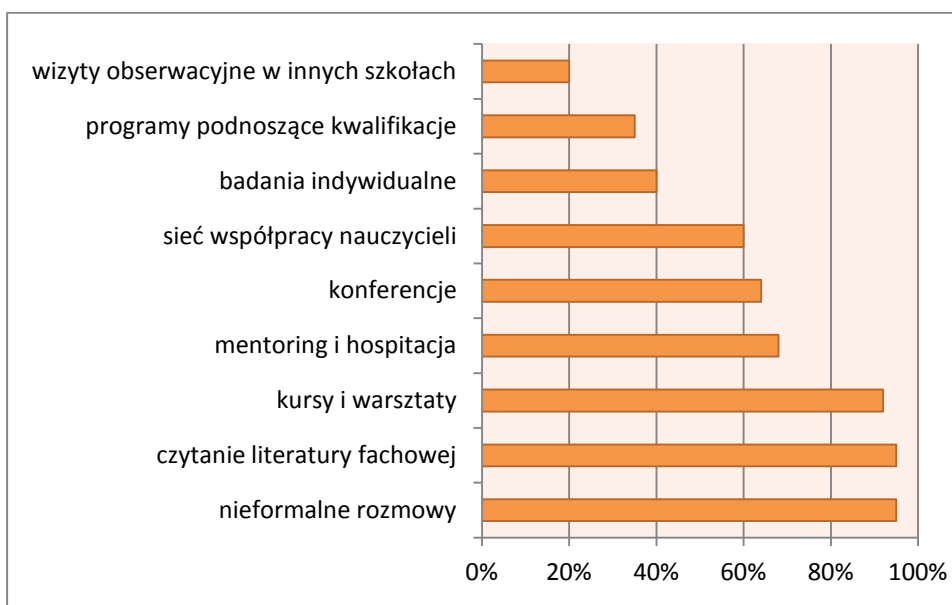
1. uzupełnienie wiedzy pedagogów w obszarze aktualnych potrzeb rynku, informacji specjalistycznych z obszaru, w którym prowadzą zajęcia;
2. zastosowanie znajomości języka obcego w zadaniach zawodowych;
3. zwiększenie świadomości dotyczącej konkretnych zadań związanych z różnymi stanowiskami pracy;
4. pogłębienie wiedzy dotyczącej struktury przedsiębiorstwa;
5. uzupełnienie wiedzy dotyczącej nowoczesnych rozwiązań upowszechnionych w danej branży;
6. wskazanie nowoczesnych źródeł informacji i sposobów korzystania z nich;
7. skupienie się na indywidualnych potrzebach w obszarze osobistych kompetencji – np. komunikatywności.

Powyższe cele wypracowano dzięki przywoływanym już raportom z dyskusji eksperckiej. Jak można zaobserwować, główną osią, wokół której osadzono poszczególne działania, jest praktyka, jako element zmieniający sposób postrzegania celów edukacji. Wynika to między innymi z panującego wśród ekspertów przekonania, że obecny system edukacji zawodowej zawodzi, ponieważ przygotowuje uczniów do osiągnięcia celów, które sam arbitralnie wyznacza w oderwaniu od realiów rynku pracy.

Aby lepiej zrozumieć specyfikę problemu doksztalcania się nauczycieli, należy przyjrzeć się badaniom dotyczącym ich opinii na temat podnoszenia swoich kompetencji. Wyniki badań zaprezentowane w ra-

porcie *Teaching and Learning International Survey*⁶⁴ wskazują, że aż 55% badanych pedagogów dostrzega konieczność doskonalenia się w zawodzie. Zaskakujący jest więc wynik dotyczący odsetka nauczycieli faktycznie uczestniczących w formach doksztalcania zawodowego na poziomie 2,6%. Poniższy wykres obrazuje najczęściej wybierane formy kształcenia (na podstawie testu wielokrotnego wyboru).

Wykres 7. Formy doskonalenia nauczycieli



Źródło: *Teaching and Learning International Survey. Nauczanie – wyniki badań*, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Warszawa 2009.

Usytuowanie programów podnoszących kwalifikacje na przedostatniej pozycji źle świadczy o kondycji tego typu form doksztalcania. Najpopularniejsze formy podnoszenia kompetencji to nieformalne rozmowy, sięganie po literaturę fachową i kursy oraz warsztaty. Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę dynamikę rynku, nic nie zastąpi praktycznego doświadczenia, które można zdobyć w firmie działającej w danej branży. Nauka poprzez aktywne uczestnictwo nauczycieli w sta-

⁶⁴ *Teaching and Learning International Survey. Nauczanie – wyniki badań*, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Warszawa 2009.

zach jest optymalnym rozwiązaniem – zwłaszcza, że obejmuje ona inne, wymienione w badaniu MEN⁶⁵ formy doszkalania wybierane przez nauczycieli. Częścią *Programu stażu dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu, kształcących w kierunkach związanych z obsługą ruchu turystycznego* jest np. stworzenie dokumentacji, której treść można traktować jako literaturę fachową czy nawiązanie sieci kontaktów, dzięki którym uczestnicy stażu będą mieli szansę czerpać bieżącą wiedzę o zmianach i ulepszeniach pojawiających się w ramach interesujących ich profesji.

Projekt zakłada jak najlepsze dopasowanie przedzielanych zadań do potrzeb stażystów. W związku z tym przewiduje się pewną swobodę w wytyczaniu ścieżki rozwoju zawodowego i umożliwiał stażystom wpływ na ostateczny kształt odbywanych praktyk. Uczestnicy programu będą również mogli wyrazić swoją opinię na jego temat różnymi drogami komunikacji – poprzez konsultacje e-mailowe/telefoniczne oraz podczas wizyt stażowych odbywanych przez opiekuna merytoryczno-organizacyjnego.

Podczas trwania stażu nauczyciele będą mieli okazję zdobycia praktycznego doświadczenia na różnych stanowiskach. Rola pracownika w branży obsługi ruchu turystycznego nie będzie dla nauczycieli okolicznością rutynową, a przez to będzie ciekawa i ekscytująca. Nauczyciele zyskają umiejętności i praktykę, której znaczenie w przekazywaniu wiedzy uczniom po odbyciu stażu będzie wysoce przydatne.

Harmonogram

Zgodnie z wyznaczonym harmonogramem czas trwania stażu odbywanego przez poszczególnych nauczycieli biorących udział w projek-

⁶⁵ *Ibidem.*

cie wyniesie 12 dni (96 godzin roboczych). Podział tego czasu może być zrealizowany według trzech wzorów, w okresie 3 miesięcy:

1. 12 dni zostanie rozłożonych na 12 **jednodniowych** spotkań,
2. 12 dni zostanie rozłożonych na 6 **dwudniowych** spotkań,
3. 12 dni zostanie rozłożonych na 4 **trzydniowe** spotkania.

Z pierwszego wymienionego sposobu rozłożenia stażu będzie mogło skorzystać 70% uczestników, z drugiego 25% uczestników, zaś w powtarzających się czterokrotnie trzydniowych blokach udział weźmie 5% nauczycieli. Zaleca się, by w ciągu jednego dnia stażu nauczyciel przebywał w zakładzie pracy przez 8 godzin, tak by zdołał poznać cykl dziennych obowiązków związanych z danym stanowiskiem. Tylko takie rozłożenie pracy pozwoli uczestnikom zapoznać się z funkcjonowaniem zakładu i umożliwi realizację zadań stażowych.

Pracodawca ma wgląd w indywidualny harmonogram stażu, musi zatwierdzić ustalenia dokonane przez stażystę i opiekuna stażu, aby mogły być realizowane. W ramach ustaleń należy określić czas, jaki stażysta otrzyma na wykonanie konkretnych zadań. Przykładowy plan zadań stażysty został przedstawiony w poniżej:

Tabela 11. Przykładowy plan zadań stażysty

aktualizacja kompetencji kierunkowych	40 godzin
poznawanie struktury i funkcjonowania nowoczesnej organizacji	8 godzin
zastosowanie nowoczesnych technologii i rozwiązań organizacyjnych	24 godziny
rozwój kompetencji społecznych	8 godzin
praca metodą projektu	16 godzin

Warto jednak zaznaczyć, że wymienione w tabeli zadania mogą być realizowane jednocześnie. Przykładowo podczas zadań związanych z aktualizacją kompetencji kierunkowych stażysta będzie również dosko-

nalił swoje umiejętności osobiste i społeczne. Podany czas powinien być indywidualnie modyfikowany i dostosowany do rzeczywistych potrzeb danego stażysty.

Obowiązki i prawa opiekuna stażu

Wybór pracownika na stanowisko opiekuna stażu podejmuje pracodawca. Osoba wyznaczona do tego zadania powinna być zdolna do przekazania wiedzy i wprowadzenia stażysty w kulturę organizacji. Ideальnym kandydatem na to stanowisko jest osoba posiadająca predyspozycje do opieki nad stażystą i wspomagania procesu uczenia się i wykonywania zadań praktycznych. Aby właściwie pełnić tę funkcję, konieczne jest posiadanie kompetencji osobistych i interpersonalnych.

Dokonując wyboru pracownika, który ma pełnić funkcję opiekuna stażu, warto wziąć pod uwagę staż pracy kandydata i ustalić jego optymalną długość, która przemawiałaby za jego wyborem. Przykładowo: rok do trzech lat pracy. Ograniczenie może być umotywowane faktem, że osoby pracujące krócej same są nowicjuszami w danej firmie, natomiast najstarsi pracownicy mogą znać ją na tyle, że istotne informacje uznają za oczywistość. Ponadto przy wyborze odpowiedniej osoby trzeba kierować się zdolnościami kandydatów do przekazywania wiedzy i obserwować ich sposoby budowania relacji z ludźmi. Pracodawcy powinni również wybrać osobę, która w momencie trwania stażu nie jest nadmiernie obciążona pracą lub nie nadzoruje jakiegoś ważnego dla siebie zadania. Obciążenie pracownika obowiązkiem opieki nad stażystą przy jednoczesnym wymaganiu od niego realizowania swoich codziennych obowiązków może doprowadzić do jego przeciążenia. Jednocześnie odbieranie ważnego lub prestiżowego zadania, nad którym praca jest dla niego istotna, również nie jest dobrym pomysłem. Ostatnią, lecz nie mniej ważną informacją, którą należy brać pod uwagę, są chęci do nadzorowania stażu. Osoba,

która ma ochotę sprawdzić się w tej roli i poświęcić się przygotowaniom i uzupełnianiu niezbędnej wiedzy (np. młody pracownik, który nadrobi wiedzę o innych działach firmy) może być lepszym kandydatem niż osoba doświadczona, lecz nie wyrażająca chęci do nadzorowania przebiegu stażu.

Osoba wyznaczona do pełnienia tej funkcji powinna odznaczać się pewną stanowczością. Praca z nauczycielami, często osobami starszymi od opiekuna i posiadającymi doświadczenie zawodowe oraz charyzmę, może być niezwykle trudnym wyzwaniem. Zadaniem opiekuna stażu jest nadzorowanie pracy jego podopiecznych i zwracanie im uwagi, jeśli popełnią błąd. Ważne jest, aby sprawując opiekę nad dość trudną z wymienionych wyżej względów grupą, pracownik był w stanie utrzymać swoją pozycję mentora i sprawiedliwie oceniać postępy pracy stażystów.

Podsumowując cechy opiekuna stażu, można wyszczególnić, iż⁶⁶:

1. powinien on być należycie przygotowany merytorycznie – oddelegowaną do zadania osobą musi być fachowiec;
2. powinien wykazywać się odpowiednią motywacją, nie traktować swojego zadania jako zła koniecznego;
3. w jego kompetencjach powinna leżeć komunikatywność;
4. rozliczając stażystów z powierzonych im zadań, powinien być wymagający i sprawiedliwy;
5. powinien cechować się: cierpliwością i kreatywnością, a także być autorytetem.

Zgodnie z opiniami ekspertów opiekunowie stażu powinni mieć dostateczną ilość czasu (sugeruje się miesięczne wyprzedzenie), by zapoznać się z informacjami dotyczącymi stażu (np. poznać kompetencje, na które będzie kładziony nacisk). W ten sposób wkład opiekuna w wytyczanie indywidualnego planu będzie należycie przemyślany. Opiekuno-

⁶⁶ Punkty opracowane są na podstawie raportu eksperckiego Tomasza Jędrzejewskiego z UMK w Toruniu i WSB w Pile napisanego w ramach projektu: *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach*.

wie muszą mieć świadomość, na czym konkretnie będą polegać ich zadania – od kontaktu ze stażystą poprzez pisanie raportów. Ważne jest też, by byli świadomi celów związanych z programem i korzyści, jakie płyną z ich pracy.

Opiekun nie powinien być pozostawiany sam sobie w razie wątpliwości lub napotkanych trudności. W tym wypadku pracodawca powinien w miarę możliwości pomóc je rozwiązywać. Na bazie zaakceptowanego przez pracodawcę programu praktyk opiekun będzie realizował swoje zadania. Do zakresu jego obowiązków będzie należało sporządzenie raportu i opiniowanie stażystów.

Opiekun musi być gotowy na zmiany w przebiegu stażu i modyfikować zadania w trakcie jego przebiegu. Aby podejmować właściwe decyzje, może konsultować się z opiekunem merytoryczno-organizacyjnym (jest też zobowiązany, by udzielać mu informacji).

Podsumowanie zadań opiekuna stażu⁶⁷:

1. zapoznanie stażysty z dokumentacją, schematami organizacyjnymi, regulaminami, procedurami obowiązującymi w danym przedsiębiorstwie;
2. instruktaż w zakresie obowiązków stanowiskowych;
3. zapoznanie z zdaniami, ewentualna pomoc w ich wykonaniu;
4. pomoc w wypełnianiu dokumentacji związanej ze stażem;
5. ocena stażysty.

Dokumenty *Raport opiekuna stażu* i *Ocena opiekuna stażu* znajdują się w załącznikach do *Programu stażu dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu, kształcących w kierunkach związanych z obsługą ruchu turystycznego*. Wypełniając je, opiekun powinien odnieść się do doświadczeń i obserwacji działania sta-

⁶⁷ Punkty cytowane za raportem eksperckim Anny Nylec z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych im. Hipolita Cegielskiego w Chodzieży napisanym w ramach projektu: *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach*”.

żysty. Jeśli uzna to za stosowne, może notować bieżące spostrzeżenia, aby przy ostatecznym podsumowaniu móc odnieść się do całego procesu i dobrze ocenić stan postępów. Obszary, którym należy poświęcić szczególną uwagę, to:

1. kompetencje kierunkowe,
2. nowoczesna struktura organizacyjna,
3. nowoczesne techniki i technologie,
4. umiejętności interpersonalne.

Końcowy raport będzie obejmował zarówno ocenę zdobytych umiejętności i wiedzy, jak i zauważone braki w wyżej wymienionych obszarach. Zadaniem opiekuna będzie również ocena rzetelności, z jaką stażysta wykonywał powierzone mu zadania, i jego zaangażowania w odbywany staż. Ważną oceną, jakiej musi dokonać opiekun, jest określenie przydatności stażu z podaniem argumentów do wystawionej opinii.

Opiekun stażu to ważna funkcja, która przełoży się na poziom wiedzy i kompetencji osób mających wpływ na zawodowe przygotowanie uczniów. Jego wkład pracy i wystawione opinie mają znaczący wpływ na skuteczność projektu oraz poprawę jakości kształcenia zawodowego w biorących udział w projekcie placówkach.

Obowiązki i prawa stażysty

Dla nauczycieli biorących udział w projekcie odbycie stażu w przedsiębiorstwach będzie nierzadko zupełnie nowym doświadczeniem zawodowym. Nietypowość sytuacji polega w tym wypadku na odwróceniu ról – ludzie zwykle dostarczający wiedzy i będący autorytetami będą korzystać z doświadczenia innych (być może młodszych od siebie) osób. To odwrócenie ról może przynieść korzyści wszystkim biorącym udział w stażu stronom.

Nauczyciele podczas praktyk będą musieli wykazać się otwartością umysłu i gotowością do zmian. Tylko w ten sposób zaangażują się w pełni w swoje nowe obowiązki. Pierwszym ich zadaniem będzie wytyczenie ścieżki swojego rozwoju i ustalenie planu praktyk wspólnie ze swoim opiekunem. W tym punkcie pracy niezwykle istotne jest, by stażysty rozważyli swoje umiejętności i braki, gdyż dyskutując na temat planu pracy, będą mieli wpływ na doświadczenia, jakie uzyskają w firmie.

Naturalnie podczas odbywania stażu nauczyciele muszą kierować się wytycznymi obowiązującymi praktykantów i pracowników, to jest pojawiać się w zakładzie punktualnie (lub informować o nieprzewidzianych sytuacjach, które to uniemożliwiają), przestrzegać regulaminów i wykonywać polecenia służbowe.

Ważne jest, by uczestnicy stażu prezentowali aktywną i otwartą postawę – starali się zadawać pytania w razie wątpliwości, drążyli ciekawe dla nich tematy oraz wykazywali się zainteresowaniem dotyczącym organizacji przedsiębiorstwa, w którym odbywają praktyki. Nauczyciele, pomimo znalezienia się w nietypowych dla siebie okolicznościach, powinni starać się angażować w pracę zespołu. Postawa taka zaowocuje lepszym rozumieniem zachodzących w firmie procesów, a być może również długotrwałymi kontaktami. Te ostatnie mogą być przydatne w razie wątpliwości zawodowych w dalszej pracy z uczniami w szkole.

Podobnie jak opiekunowie nauczyciele będą mieli obowiązek sporządzenia dokumentacji odbytego stażu. Włożenie odpowiedniego wysiłku w przygotowanie dokumentów ma duże znaczenie dla ewaluacji projektu. Dokumentacja będzie miała wpływ na kolejne edycje tego lub podobnych projektów.

Warto zaznaczyć, że nauczyciele podczas praktyk mają prawo do zadawania pytań, wyrażania swoich wątpliwości i dociekania w sprawach szczególnie ich interesujących. Praktyka w przedsiębiorstwie ma owoco-

wać nowoczesną wiedzą, nie zaś podążać utartymi ścieżkami już posiadanych wiadomości, dlatego dociekanie jest zachowaniem pożądanym w projekcie.

Obowiązki i prawa opiekuna merytoryczno-organizacyjnego

Zadaniem opiekuna merytoryczno-organizacyjnego jest nadzorowanie prawidłowego przebiegu stażu w przedsiębiorstwach. Dzięki jego pośrednictwu organizatorzy, uczestnicy i pracodawcy mają ułatwiony kontakt. Osoba działająca na tym stanowisku realizuje zadania zgodnie z wytycznymi Wyższej Szkoły Biznesu w Pile, która jest realizatorem projektu.

Osoba realizująca zadania opiekuna merytoryczno-organizacyjnego powinna wykazywać się specyficznymi cechami i reprezentować wysoki poziom kompetencji interpersonalnych, aby właściwie wypełniać powierzone zadania. Dzięki dobraniu odpowiednich osób odbywane staże zyskują na efektywności. Niezbędne na tym stanowisku umiejętności to:

1. kompetencje interpersonalne, wyrażające się m.in. przez łatwość współpracy;
2. zdolność do słuchania i obserwacji w celu zapobiegania trudnościom oraz rozwiązywania występujących problemów;
3. umiejętność elastycznego reagowania na różnorodne sytuacje występujące w relacjach ze wszystkimi stronami projektu;
4. zrozumienie różnych motywacji towarzyszących decyzjom i działaniom stron projektów;
5. zdolności organizacyjne, wyrażające się w planowaniu i nadzorowaniu harmonogramów, samodyscyplina;
6. wysoka kultura osobista.

Zadania realizowane przez opiekuna merytoryczno-organizacyjnego obejmują trzy obszary: organizacja stażu, obowiązki merytoryczne oraz nadzór. W poniższej tabeli wskazano szczegółowe działania powiązane z omawianą funkcją.

Tabela 12. Zadania opiekuna merytoryczno-organizacyjnego z podziałem na obszary

Organizacja stażu	Obowiązki merytoryczne	Nadzór
<ol style="list-style-type: none"> 1. zapoznanie nauczycieli i instruktorów zawodu z <i>Programem stażu</i> przed jego rozpoczęciem stażu; 2. ustalenie sposobu komunikowania się w relacji opiekun – stażysta, w razie wystąpienia problemów lub wątpliwości; 3. dokonanie przydziału uczestników do jednej z trzech grup (szerszy opis możliwości podziału 12 dni stażu znajduje się w rozdziale Harmonogram); 4. zadbanie o ubezpieczenie stażystów; 5. zadbanie o zwrot kosztów dojazdu, wyżywienia lub noclegu dla stażystów 	<ol style="list-style-type: none"> 1. działania naprawcze w razie pojawiających się trudności w przebiegu stażu; 2. stały kontakt z kierownikiem projektu; 3. konsultowanie przebiegu stażu z uczestnikami (pozyskiwanie informacji na temat nabytej wiedzy i metod jej wykorzystania podczas dalszej pracy pedagogicznej); 4. konsultowanie przebiegu stażu z pracodawcami, (pozyskiwanie opinii na temat organizacji projektu, dalszych oczekiwań itp.) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. odbywanie wyjazdów stażowych do przedsiębiorstw, gdzie odbywają się praktyki; 2. bieżący nadzór nad organizacją stażu

Rola pracodawcy

Zadanie przedsiębiorcy uczestniczącego w projekcie jest niezwykle istotne. To dzięki decyzji pracodawcy stażyści mają szansę w stworzonym przez niego środowisku pracy zdobywać nowe doświadczenia i poszerzać swoje kompetencje. Umożliwienie rozpoczęcia stażu w danym przedsiębiorstwie oznacza, że wiedza jego pracowników oraz metody działań w nim stosowane upowszechnią się poprzez udział w projekcie.

Pracodawca wyznacza spośród swoich podwładnych osobę, która będzie pełniła funkcję opiekuna stażu, ma też wpływ na ostateczny kształt indywidualnego planu praktyk. Wybór odpowiedniego podwładnego ma duże znaczenie dla ostatecznych efektów projektu. Pracodawca powinien zapoznać się z zaleceniami dotyczącymi cech i kompetencji takiej osoby, ponieważ jej działania w ramach powierzonych zadań przełożą się na doświadczenie stażystów, a przez to – na wiedzę, którą przekażą oni swoim uczniom. Równie istotne jest, aby pracodawca – doświadczony w biznesie, który stworzył i prowadzi – miał wgląd w harmonogram, zgodnie z którym realizowany będzie program stażu. Jego doświadczenie na rynku czyni go osobą kompetentną do decydowania o ostatecznej formie wspomnianego harmonogramu. Podejmując decyzję, powinien zwrócić uwagę zarówno na korzyści płynące z takiego, a nie innego rozplanowania zadań, jak i na koszty, które się z nim wiążą. Nie jest bowiem tajemnicą, że pracodawcy ponoszą pewne koszty związane z udziałem w projekcie, jednak zgodnie z jego założeniami – można te koszty potraktować jako inwestycję w młodych ludzi, którzy w przyszłości pojawią się na rynku pracy.

Do zadań pracodawców będą należały następujące działania:

1. zorientowanie się w celach projektu i programie stażu;
2. współpraca z opiekunem dotycząca harmonogramu dla przyjętego na praktyki nauczyciela;

3. stały kontakt z opiekunem merytoryczno-organizacyjnym;
4. ustalenie zakresu, w jakim stażysta uzyska dostęp do technologii, procesów czy informacji niejawnych w zakładzie pracy;
5. interwencja w sytuacjach problemowych;
6. organizacja spotkania zamykającego współpracę z konkretnym stażystą, na którym obecny będzie również jego bezpośredni opiekun.

Rola pracodawcy jest niezwykle istotna. Jego decyzje są kluczowe dla założonych celów. Dzięki podjęciu współpracy w ramach projektu umożliwia rozwój w obszarze szkolnictwa zawodowego oraz inwestuje swoje środki w rozwój nauczycieli i uczniów. Jego działania mają pozytywny wpływ również na poziom kształcenia, co wpłynie na liczbę absolwentów wykształconych zgodnie z potrzebami rynku pracy.

Rozdział 7.

Zadania stażowe

Zadania stażowe w niniejszym programie zostały podzielone na dwa obszary związane z obsługą ruchu turystycznego. Są to:

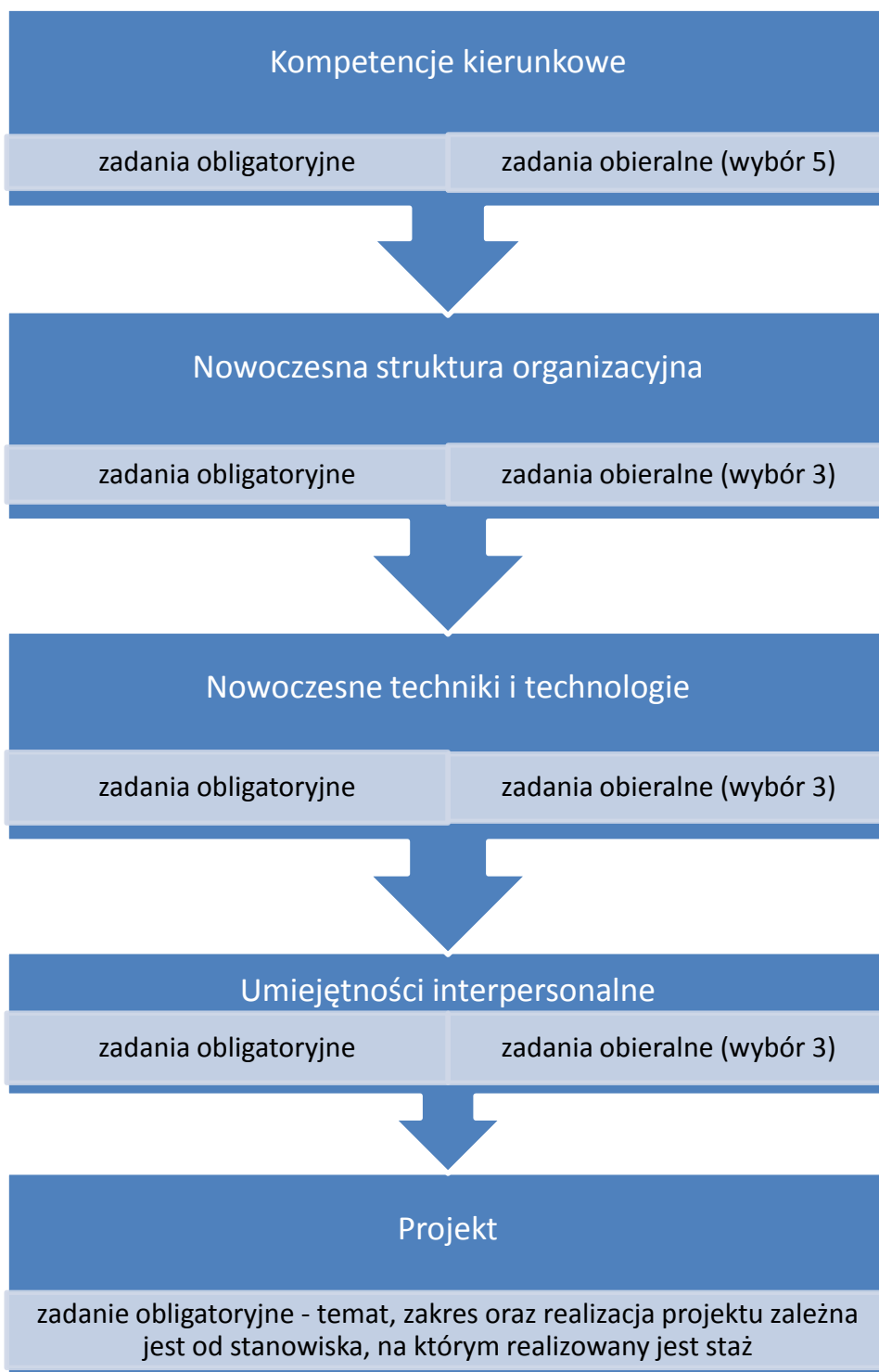
1. Obszar turystyczny, do którego należą takie zawody jak:
 - a. technik turystyki wiejskiej,
 - b. technik hotelarstwa,
 - c. pracownik pomocniczy obsługi hotelowej,
 - d. technik obsługi turystycznej,
 - e. przewodnik,
 - f. pilot wycieczek.
2. Obszar gastronomiczny, do którego należą takie zawody jak:
 - a. technik technologii żywności,
 - b. technik żywienia i usług gastronomicznych,
 - c. operator maszyn i urządzeń przemysłu spożywczego,
 - d. technik przetwórstwa mleczarskiego,
 - e. piekarz,
 - f. cukiernik,
 - g. kucharz,
 - h. wędliniarz.

Zadania dla każdego z obszarów zostały podzielone na pięć zakresów:

1. kompetencje kierunkowe,
2. nowoczesna struktura organizacyjna,
3. nowoczesne techniki i technologie,
4. umiejętności interpersonalne,
5. projekt.

Cztery pierwsze zakresy podzielone są na zadania obligatoryjne i obieralne. Piątym zadaniem jest projekt – zarówno temat, jak i etapy realizacji określa opiekun wraz z pracodawcą. Zadania obligatoryjne są obowiązkowe dla wszystkich stażystów, natomiast z grupy zadań obieralnych opiekun stażu powinien wybrać pięć zadań z zakresu kompetencji kierunkowych oraz po trzy z pozostałych zakresów. Wybór konkretnych zadań powinien być ukierunkowany specyfiką przedsiębiorstwa oraz stanowiska, na którym nauczyciel czy instruktor praktycznej nauki zawodu realizuje program stażu. Rysunek 2. przedstawia graficzny schemat konstrukcji zadań. Z kolei same zadania stażysty przedstawiają tabele 13. i 14.

Rysunek 2. Graficzne przedstawienie schematu zadań stażysty



Źródło: opracowanie własne.

Tabela 13. Zadania stażowe – obszar turystyczny

1. Kompetencje kierunkowe
Zadania obligatoryjne
zapoznanie się z przepisami sanitarno-epidemiologicznymi, bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska
zapoznanie się z procedurami postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia zdrowia i życia
zapoznanie się z zakresem czynności obowiązującym na danym stanowisku pracy
organizacja własnego stanowiska pracy zgodnie z wymogami określonymi przez przedsiębiorstwo
Zadania obieralne
sprzedaż imprez oraz usług turystycznych
uczestniczenie w przygotowaniach do realizacji imprez turystycznych
opracowanie kalkulacji imprez i usług turystycznych
opracowanie trasy podróży na podstawie dostępnych map
rezerwacja imprez i usług turystycznych
organizacja odprawy pilota wycieczek
udzielanie informacji turystycznych
przyjęcie rezerwacji
anulowanie rezerwacji
zapoznanie się z procedurą meldowania gości
przyjęcie oraz wydanie z depozytu cennych rzeczy
przyjęcie reklamacji i skarg
rozliczenie kosztów pobytu

znajomość procedur wymeldowywania gości
znajomość specyfiki dokumentacji recepcji
poznanie procedury przygotowania pokoju/jednostki mieszkalnej dla gości o statusie VIP
odebranie zleceń gości/klientów/turystów oraz ich wykonanie
podawanie dań oraz napojów gościom zgodnie z zasadami serwowania
zapoznanie się z systemem rozliczeń kelnerskich
przygotowanie sali na przyjęcie okolicznościowe
obsługa uczestników zjazdu/konferencji/targów
zapoznanie się z etapami organizowania imprezy specjalistycznej
zapoznanie się z etapami organizowania imprez dla osób z niepełnosprawnością
zapoznanie się ze sposobami organizacji transportu w turystyce
wzięcie udziału w imprezie bądź wycieczce krajowej lub zagranicznej w charakterze pomocnika pilota wycieczek
wzięcie udziału w imprezie bądź wycieczce krajowej lub zagranicznej w charakterze obserwatora
napisanie sprawozdania z przebiegu imprezy turystycznej
napisanie oferty dla ZBP zawierającej program, cennik usług oraz kalkulację
przyjmowanie i łączenie rozmów telefonicznych z gośćmi hotelowymi
prowadzenie wycieczki
stworzenie planu wycieczki
stworzenie planu przejazdu grupy wycieczkowej
organizacja wyjazdu wycieczki
przygotowanie oferty turystycznej

dokonanie rezerwacji biletów/hoteli
2. Nowoczesna struktura organizacyjna
Zadania obligatoryjne
zapoznanie się z regulaminami wewnętrznymi
zapoznanie się z instrukcjami postępowania
poznanie kultury organizacyjnej
zapoznanie się z ofertą działania przedsiębiorstwa/firmy
zapoznanie się z organizacją pracy
poznanie systemu zarządzania
zapoznanie się z mechanizmem procedur rekrutacyjnych
zapoznanie się z polityką cenową firmy/przedsiębiorstwa/zakładu
Zadania obieralne
stworzenie biznesplanu
kalkulacja ceny imprezy turystycznej na podstawie obowiązujących przepisów
sporządzenie podziału kosztów imprez i usług turystycznych
uzupełnienie dokumentacji związanej z obsługą klientów/gości/turystów
zapoznanie z zasadami marketingu, reklamy, promocji imprez i usług turystycznych
zapoznanie się z rozliczaniem faktur dewizowych
zapoznanie się z Kodeksem Etyki Hotelarza
zapoznanie się z dokumentacją potrzebną do prowadzenia działalności gospodarczej

3. Nowoczesne techniki i technologie
Zadania obligatoryjne
zapoznanie się z obsługą urządzeń technicznych
zapoznanie się z prowadzeniem dokumentacji rozliczeniowej
zapoznanie się ze specjalistycznymi programami
sporządzenie baz danych
opracowanie produktu turystycznego
analiza jakości
analiza ekonomiczna
Zadania obieralne
zapoznanie się z Polskim Systemem Informacji Turystycznej
przygotowanie urządzeń audiowizualnych w ramach organizacji zjazdu/konferencji/targów
zapoznanie się z realizacją voucherów i czeków
poznanie przepisów związanych z „rent a car”
zapoznanie się z systemami rezerwacyjnymi, m.in. GETS, GALILEO, Star, Amadeusz
obsługa baz danych obiektów turystycznych
obsługa strony internetowej
4. Umiejętności interpersonalne
Zadania obligatoryjne
nawiązanie kontaktu z opiekunem stażu
nawiązanie kontaktu z innymi pracownikami

samoocena działań
posługiwanie się językiem obcym
Zadania obieralne
udzielanie informacji
prorowadzenie rozmów z przewodnikami/gośćmi/turystami
prorowadzenie rozmów z zagranicznym biurem podróży
prorowadzenie rozmów z inwestorami/klientami
współpraca w grupie
uczestnictwo w dyskusji grupowej
współpraca z innymi prawnikami podczas przygotowywania spotkania z klientem/inwestorem
współpraca z kierowcą podczas przejazdów wycieczki
organizacja noclegów/biletów dla uczestników wycieczki
5. Projekt
Jest to zadanie obligatoryjne dla wszystkich uczestników. Temat, zakres i realizacja tego zadania jest zależna od stanowiska, na którym odbywany jest staż. Określenie tego, co w ramach projektu ma przygotować stażysta, leży w gestii opiekuna stażu.

Tabela 14. Zadania stażowe – obszar gastronomiczny

1. Kompetencje kierunkowe
Zadania obligatoryjne
zapoznanie się z przepisami sanitarno-epidemiologicznymi, bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska
zapoznanie się z procedurami postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia zdrowia i życia
zapoznanie się z zakresem czynności obowiązującym na danym stanowisku pracy

organizacja własnego stanowiska pracy zgodnie z wymogami określonymi przez przedsiębiorstwo
Zadania obieralne
zapoznanie się zakresem usług świadczonych przez przedsiębiorstwo
dobieranie odpowiedniego serwisu obsługi
opracowanie oferty handlowej
zapoznanie z realizacją przyjęcia zamówienia
przygotowanie pomocnika kelnera
przygotowanie jadłospisu
zaplanowanie menu zgodnie z życzeniem/zaleceniem klienta
opracowanie kalkulacji kosztów danych potraw
przygotowanie menu na przyjęcie okolicznościowe / konferencję
sporządzanie potraw
sporządzanie gotowych wyrobów
dekoracja potraw
dokonanie oceny jakościowej produktów, które są niezbędne do sporządzenia potrawy/produktu gastronomicznego
obliczanie wartości energetycznej i odżywczej dań
zapoznanie się z procesem formowania wyrobów
stworzenie receptury gastronomicznej
poznanie zakresu działań związanych z przyjmowaniem zamówień
dobieranie produktów zgodnie z wytycznymi klienta/gościa
odczytywanie wyników badań laboratoryjnych

odczytywanie parametrów technologicznych
2. Nowoczesna struktura organizacyjna
Zadania obligatoryjne
zapoznanie się z regulaminami wewnętrznymi
zapoznanie się z instrukcjami postępowania
poznanie kultury organizacyjnej
zapoznanie się z ofertą działania przedsiębiorstwa/firmy
zapoznanie się z organizacją pracy
poznanie systemu zarządzania
zapoznanie się z mechanizmem procedur rekrutacyjnych
zapoznanie się z polityką cenową firmy/przedsiębiorstwa/zakładu
Zadania obieralne
zapoznanie się ze specyfiką przedsiębiorstwa/zakładu/firmy
zapoznanie się z produkcją przedsiębiorstwa/zakładu/firmy
zapoznanie się z ofertą handlową przedsiębiorstwa/zakładu/firmy
poznanie obowiązującego systemu dostaw
zapoznanie z obowiązującym systemem podpisywania umów z dostawcami
stworzenie rozliczenia finansowego
zapoznanie się z dokumentacją obowiązującą w przedsiębiorstwie
sporządzenie analizy kosztów
zapoznanie się z dokumentacją konieczną do otwarcia działalności gospodarczej

poznanie polityki cenowej firmy
poznanie zasad organizacji pracy w kuchni
3. Nowoczesne techniki i technologie
Zadania obligatoryjne
zapoznanie się z obsługą urządzeń technicznych
zapoznanie się z prowadzeniem dokumentacji rozliczeniowej
zapoznanie się ze specjalistycznymi programami
sporządzenie baz danych
opracowanie produktu turystycznego
analiza jakości
analiza ekonomiczna
Zadania obieralne
zapoznanie się z instrukcjami technologicznymi
zapoznanie się z normami zakładowymi
zapoznanie się z procesem produkcji
zapoznanie się z etapami wytwarzania półproduktów
zapoznanie się z etapami i możliwościami przetwarzania półproduktów
zapoznanie się z techniką pakowania produktów
organizacja kontroli jakości
zapoznanie się z realizacją specjalistycznych analiz laboratoryjnych
obserwacja wykonywanych badań i prób wdrażania nowych towarów, nowoczesnych techniki i technologii

przygotowanie maszyn produkcyjnych do wykonania zadania
zapoznanie się z procesem obróbki termicznej
4. Umiejętności interpersonalne
Zadania obligatoryjne
nawiązanie kontaktu z opiekunem stażu
nawiązanie kontaktu z innymi pracownikami
samoocena działań
posługiwanie się językiem obcym
Zadania obieralne
organizowanie prac innych pracowników
nadzorowanie wykonywanych zadań przez podległych pracowników
praca w zespole zadaniowym
udział w dyskusji grupowej
przeprowadzenie rozmowy z klientem/inwestorem
pomoc w przygotowaniu spotkania z klientem/inwestorem
5. Projekt
Jest to zadanie obligatoryjne dla wszystkich uczestników. Temat, zakres i realizacja tego zadania jest zależna od stanowiska, na którym odbywany jest staż. Określenie, co w ramach projektu ma przygotować stażysta, leży w gestii opiekuna stażu.

Rozdział 8.

Dokumentacja stażu

Dokumentacja stażu ma na celu zbadanie, czy założone w *Programie* cele zostały osiągnięte oraz sprawdzenie przydatności i skuteczności stażu w modelowaniu programów doskonalenia dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu.

Do dokumentacji stażu należą:

1. Karta informacyjna – jest to dokument, który wypełnia stażysta. Zawiera informacje na temat miejsca i czasu realizacji praktyk oraz dane opiekuna stażu.
2. Karta indywidualnego planu stażu – jest to dokument, który wypełnia opiekun stażu wraz ze stażystą. Zawiera on opis zadań, które stażysta realizował w przedsiębiorstwie. Jeżeli nauczyciel czy instruktor praktycznej nauki zawodu odbywa staż w więcej niż jednym przedsiębiorstwie, powinien mieć tyle samo kart, ile jest miejsc realizacji stażu.
3. Karta zadań – jest to dokument, który wypełnia stażysta. Zawiera zakres zadań związanych z poszczególnymi modułami programu stażu.
4. Karta projektu – jest to dokument, który wypełnia stażysta. Opiekun wystawia na karcie ocenę opisową realizacji projektu. Tematyka, zakres oraz przebieg jest zależny od stanowiska,

- na którym odbywany jest staż. Określenie, co w ramach projektu ma przygotować stażysta, leży w gestii opiekuna stażu.
5. Karta samooceny – jest to dokument, który wypełnia stażysta. Ocenia on w skali od 1 do 5 (gdzie 1 to ocena bardzo niska, a 5 to ocena bardzo wysoka) nabyte kompetencje i umiejętności, współpracę z opiekunem oraz przydatność stażu dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu.
 6. Raport opiekuna stażu – jest to dokument, który wypełnia opiekun stażu. Musi on zawrzeć w nim opis zdobytych przez stażystę umiejętności i zauważonych braków w kompetencjach.
 7. Opinia opiekuna stażu – jest to dokument, który wypełnia opiekun stażu. Powinien zawrzeć w nim opinię na temat rzetelności wykonywanych przez stażystę zadań, zaangażowania oraz przydatności stażu.

Wyżej dopisana dokumentacja znajduje się w załącznikach na końcu niniejszego *Programu stażu*.

Rozdział 9.

Scenariusze zadań

Obszar obsługi ruchu turystycznego obejmuje szeroki zakres zawodów, dlatego niżej podane scenariusze stażu dotyczą głównie umiejętności osobistych, cienionych i pożądanych w każdej profesji należącej do tego sektora. Opracowanie scenariusza, który będzie poszerzać wiedzę zawodową każdego z zawodów związanych z obsługą ruchu turystycznego, jest niemożliwe.

Przedstawione scenariusze zadań nie są jedynym wyznacznikiem realizacji stażu. Scenariusze te opiekun może modyfikować i dostosowywać odpowiednio do specyfiki miejsca, w którym będzie odbywać staż nauczyciel lub instruktor praktycznej nauki zawodu. Niżej podane scenariusze mogą stać się również inspiracją do samodzielnego opracowania przez opiekuna stażu kolejnych zadań dla praktykanta.

1. Zapoznanie się z przepisami regulującymi pracę w przedsiębiorstwie

Cele:

1. Stażysta zna regulamin pracy.
2. Stażysta orientuje się w przepisach bhp, ppoż., sanitarno-epidemiologicznych oraz ochrony środowiska.

3. Stażysta zna procedury postępowania w razie wystąpienia zagrożenia zdrowia i życia.
4. Stażysta orientuje się w etapach procesu rekrutacyjnego w danym przedsiębiorstwie.
5. Stażysta zna zakres obowiązków przypisanych do konkretnych stanowisk pracy.

Środki dydaktyczne:

1. Regulamin pracy.
2. Dokumenty zawierające informacje na temat procedury obiegu dokumentów.
3. Dokumenty zawierające informacje o procedurach postępowania w razie wystąpienia zagrożenia zdrowia i życia.
4. Dokumenty zawierające informacje o procedurach postępowania rekrutacyjnego.
5. Dokumenty zawierające zakres obowiązków na poszczególnych stanowiskach.

Przebieg:

1. Opiekun stażu przekazuje stażyście do wglądu wyżej wymienioną dokumentację.
2. Stażysta zapoznaje się z treścią przekazanych dokumentów.
3. Stażysta powinien w ramach tego zadania nawiązać kontakt z innymi pracownikami przedsiębiorstwa, aby zaznajomić się z zakresem ich obowiązków.

Uwagi:

1. Opiekun stażu przed przekazaniem stażyście dokumentów do wglądu powinien wcześniej skonsultować się z pracodawcą.

To od jego decyzji zależy, do których dokumentów wgląd ma mieć stażysta.

2. Przeprowadzenie rozmowy z klientem/gościem/turystą. Zorientowanie na specjalne zapotrzebowanie klienta

Cele:

1. Stażysta doskonali umiejętności komunikacyjne.
2. Stażysta doskonali umiejętność zadawania pytań mających na celu zbadanie faktycznych potrzeb klienta/gościa/turysty.
3. Stażysta zna podstawową zasadę marketingu, jaką jest orientacja na klienta.

Środki dydaktyczne:

1. Brak.

Przebieg:

1. Stażysta powinien nawiązać kontakt z klientem/gościem/turystą, udzielić mu pożądanej informacji oraz wy badać faktyczne potrzeby klienta/gościa/turysty.
2. Ważne jest, aby podczas wykonywania tego zadania stażysta pamiętał o zasadach dobrej komunikacji, czyli:
 - a. skupieniu się na tym, co mówi i w jaki sposób gestykuje rozmówca;
 - b. zachowaniu kontaktu wzrokowego z rozmówcą;
 - c. unikaniu komunikatów typu „ty”;
 - d. odpowiedniej intonacji głosu,
 - e. szacunku względem rozmówcy.

3. Opiekun stażu powinien asystować podczas wykonywania tego zadania. Po jego zakończeniu powinien zwrócić stażyście uwagę na ewentualne błędy popełnione podczas rozmowy.

Uwagi:

1. Obszar obsługi ruchu turystycznego obejmuje szeroki zakres zawodów, dlatego nie podano w tym zadaniu konkretnych tematów rozmowy czy problemów, jakie miałyby rozwiązać stażysta. Wszystko to zależne jest od miejsca odbywania stażu oraz stanowiska pracy, na jakim odbywa praktyki stażysta.

3. Wykorzystanie języka obcego w pracy

Cele:

1. Stażysta doskonali umiejętność porozumiewania się w języku obcym.
2. Stażysta doskonali umiejętności komunikacyjne.

Środki dydaktyczne:

1. Jeżeli stażysta ma w ramach tego zadania komunikować się za pomocą internetu – komputer z dostępem do sieci.

Przebieg:

1. Stażysta otrzymuje od opiekuna polecenie skontaktowania się z zagranicznym klientem/inwestorem/gościem/turystą.
2. Opiekun powinien wprowadzić stażystę w tematykę dotyczącą rozmowy. Powinien również przekazać mu wskazówki, jak powinien rozmawiać z daną osobą.

Uwagi:

1. W zależności od specyfiki danego przedsiębiorstwa zadanie to można zrealizować na różne sposoby: podczas spotkania z klientem/inwestorem/turystą/gościem, przez internet czy telefon podczas telekonferencji czy wideokonferencji.
2. Obszar obsługi ruchu turystycznego obejmuje szeroki zakres zawodów, dlatego nie podano w tym zadaniu konkretnych tematów rozmowy. Wszystko to zależy jest od miejsca odbywania stażu oraz stanowiska pracy, na jakim odbywa praktyki stażysta.

4. Pozyskiwanie certyfikatów

Cele:

1. Stażysta orientuje się, czym jest licencja/certyfikat i jakie warunki należy spełnić, aby móc je uzyskać.

Środki dydaktyczne:

1. Dokumenty, które są potrzebne do uzyskania certyfikatu/licencji.

Przebieg:

1. Opiekun stażu powinien przekazać stażystom informacje/dokumenty dotyczące etapów uzyskiwania certyfikatów/licencji.
2. Stażysta powinien zapoznać się z dokumentacją oraz przyswoić wiedzę na temat sposobów pozyskiwania licencji czy certyfikatów w danej branży.

Uwagi:

1. Opiekun stażu przed przekazaniem stażyscie dokumentów do wglądu powinien na początku skonsultować to z pracodawcą. To od jego decyzji zależy, do których dokumentów ma mieć wgląd stażysta.
2. Przykładem takiej licencji może być znak przekreślonego kłosa, czyli licencja na produkcję bezglutenowej żywności. Warunki otrzymana takiej licencji wiążą się z szeregiem działań. Są to:
 - a. wydzielenie osobnej linii produkcyjnej lub reorganizacja produkcji, która uniemożliwi przedostanie się glutenu do produktów;
 - b. przeprowadzenie badania laboratoryjnego metodą ELISA R5 Mendez;
 - c. pozytywny przebieg audytu Polskiego Stowarzyszenia Osób z Celiakią i na Diecie Bezglutenowej.

5. Planowanie promocji produktu turystycznego/gastronomicznego**Cele:**

1. Stażysta zna zasady marketingu.
2. Stażysta doskonali umiejętność kreatywnego myślenia.
3. Stażysta posługuje się komputerem.
4. Stażysta potrafi posługiwać się programem PowerPoint.

Środki dydaktyczne:

1. Komputer.

2. Konkretny produkt turystyczny/gastronomiczny, którego plan promocji będzie przedmiotem zadania.

Przebieg:

1. Opiekun stażu przekazuje stażyście informacje dotyczące danego produktu turystycznego/gastronomicznego, którego plan promocji ma stworzyć stażysta. Przekazuje mu również informację na temat grupy odbiorców.
2. Do stworzenia planu promocji stażysta może wykorzystać program PowerPoint, w którym przedstawi plan promocji danego produktu (opierając się na analizie produktu i analizie grupy odbiorców).
3. Stażysta podczas wykonywania tego zadania powinien wziąć pod uwagę funkcje promocji (informacyjna, pobudzająca, satysfakcji, konkurencyjna) oraz atuty produktu (unikalność, atrakcyjność, aktualność, wiarygodność, innowacyjność).
4. Opiekun stażu powinien ocenić ułożony przez stażystę plan promocji pod kątem atrakcyjności, wiarygodności, jak i zgodności z przyjętą grupą odbiorców.

Uwagi:

1. Obszar obsługi ruchu turystycznego posiada szeroki zakres zawodów, które do niego należą, dlatego nie podano w tym zadaniu konkretnego produktu turystycznego/gastronomicznego. Wszystko to jest zależne od miejsca odbywania stażu oraz stanowiska pracy, na jakim stażysta odbywa praktyki.

6. Zaplanowanie bankietu/spotkania/konferencji/zjazdu/targów/imprezy turystycznej

Cele:

1. Stażysta potrafi stworzyć koncepcję imprezy.
2. Stażysta potrafi ułożyć harmonogram danej imprezy.
3. Stażysta potrafi przygotować menu na daną imprezę.
4. Stażysta wie, co powinna zawierać umowa z klientem w sprawie organizacji imprezy.
5. Stażysta potrafi stworzyć kalkulację kosztów danej imprezy.
6. Stażysta doskonali umiejętność kreatywnego myślenia.

Środki dydaktyczne:

1. Wzór umowy / podpisana umowa.
2. Standardy organizacji imprez stosowane w przedsiębiorstwie/hotelu itp.

Przebieg:

1. Opiekun stażu wprowadza stażystę w zakres oferowanych usług przez przedsiębiorstwo/hotel itp. oraz przekazuje stażystę informacje dotyczące imprezy, której harmonogram tworzy stażysta – jaki jest jej profil, kto będzie brał w niej udział, jaki jest budżet itd.
2. Na podstawie podanych informacji stażysta musi:
 - a. stworzyć harmonogram imprezy,
 - b. opracować menu,
 - c. stworzyć kalkulację kosztów,
 - d. przygotować umowę wstępną.

- Opiekun stażu powinien zweryfikować przygotowany przez stażystę harmonogram, jadłospis, kalkulację oraz zapis umowy wstępnej.

Uwagi:

- Obszar obsługi ruchu turystycznego obejmuje szeroki zakres zawodów, dlatego nie podano w tym zadaniu konkretnej imprezy. Wszystko to zależne jest od miejsca odbywania stażu oraz stanowiska pracy, na jakim stażysta odbywa praktyki.

7. Radzenie sobie w sytuacjach trudnych

Cele:

- Stażysta potrafi radzić sobie z problemami związanymi z pracą zawodową.
- Stażysta doskonali umiejętność kreatywnego myślenia.

Środki dydaktyczne:

- Karta pracy.

Przebieg:

- Opiekun stażu przekazuje stażystę do wypełnienia Kartę pracy – załącznik.
- Zadanie stażysty polega na uzupełnieniu Karty pracy – opisanie najlepszych według niego rozwiązań podanych w karcie problemów.

Uwagi:

- Karta pracy znajduje się w załączniku 1. Została ona podzielona ze względu na obszar gastronomiczny i turystyczny.

Zakończenie

Omówiona w niniejszym *Programie* sytuacja młodych na rynku pracy wynika między innymi z pewnych deficytów, będących wynikiem niedopasowania przygotowania szkolnego do potrzeb zawodu, co zmusza pracodawców do finansowania szkoleń lub uniemożliwia znalezienie odpowiedniego kandydata poszukiwanego na konkretne stanowisko.

Podczas wstępnych działań w projekcie, obejmujących między innymi panelowe dyskusje ekspertów, wytyczono kierunki rozwoju zarówno kadry pedagogicznej, jak i uczniów. Zwrócono uwagę na praktykę niezbędną do właściwego przygotowania uczniów do zawodu, ale i na wiele kompetencji miękkich, gwarantujących umiejętność adaptacji w zmieniających się warunkach (np. poprzez współpracę w grupie, ciągłą naukę wynikającą z dobrych relacji z bardziej doświadczonymi członkami zespołu itp.).

Biorąc pod uwagę tendencje w sektorze ruchu turystycznego, działania planowane w projekcie *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach* mogą znacząco poprawić sytuację absolwentów szkół zawodowych omawianego profilu. Dopasowanie sposobów i treści przekazywanych w ramach szkolnego kształcenia do zmieniających się warunków na rynku pracy to zadanie, które ma ułatwić między innymi niniejsza publikacja.

Bibliografia

1. Fijałkowski D., *Produkt turystyczny w ujęciu marketingowym*, Słupsk 2003.
2. *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*, WTO, Madrid 1999.
3. Instytut Turystyki, *Przyjazdy cudzoziemców do Polski według kwartałów*, www.intur.com.pl/przyjazdy.php?r=99.
4. J. Turakiewicz, *Polish hotel industry. Raport*, Warszawa 2012.
5. *Kompendium wiedzy o turystyce*, G. Gołębski (red.), Warszawa 2006.
6. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*, Kraków 2005.
7. Kurek W., *Turystyka*, Warszawa 2007.
8. *Miesięczna informacja o bezrobociu rejestrowanym w Polsce w grudniu 2012 roku*, GUS, Warszawa 2012
www.stat.gov.pl/gus/5840_1446_PLK_HTML.htm.
9. *Młodzi w liczbach, załącznik do programu „Młodzi na rynku pracy”*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2012,
www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/art,5543,5779,program-mlodzi-na-rynku-pracy.html.
10. *Niedobór talentów – wyniki badań*, ManpowerGroup, Warszawa 2012,
www.candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/8b5ddd004bc170fbb7abbf1abeefe959/Niedobor_talentow_2012_pl.pdf?MOD=AJPERES.

11. *Podróże Polaków w lecie 2012*, Instytut Turystyki, Warszawa 2012,
www.d1dmfej9n5lgmh.cloudfront.net/msport/article_attachments/attachments/24018/original/Pod_Pol_lato_12.pdf?1352213699.
12. Połocka J., *Turystyka. Wybrane aspekty*, Toruń 2009.
13. Przeclawski K., *Człowiek a turystyka. Zarys socjologii i turystyki*, Kraków 1997.
14. Raporty eksperckie z dyskusji panelowej przeprowadzonej w ramach projektu *Praktyczne doskonalenie nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w przedsiębiorstwach* realizowanego przez Wyższą Szkołę Biznesu w Pile. Autorzy raportów: A. Nylec, J. Gawroński, J. Lubińska, K. Rauhut, M. Krzywina, P. Sosnowski, T. Jędrzejewski, U. Mrall.
15. *Rynek wewnętrzny w 2011 roku*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2012.
16. *Sytuacja na rynku pracy w październiku 2012 roku*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/art,5543,5958,sytuacja-na-ryнку-pracy-w-pazdzierniku-2012-bezrobocie-minimalnie-wzroslo.html.
17. *Teaching and Learning International Survey, Nauczanie – wyniki badań*, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Warszawa 2009.
18. *Tourism 2020 Vision, A New Forecast*, UNWTO, Madryd 1999.
19. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw,
www.men.gov.pl/images/stories/DE/ustawa_90911.pdf.
20. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268
21. *Bezrobocie w I półroczu 2012 roku*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2012,

www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/KTS_wykorzyst_bazy_nocleg_w_1pol_2012.pdf.

22. Zawody deficytowe i nadwyżkowe w I półroczu 2011 roku, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – Departament Rynku Pracy, Warszawa 2011,
www.mpips.gov.pl/download/gfx/mpips/pl/defaultopisy/7216/1/1/zawody%20deficytowe%20i%20nadwyżkowe%20w%20I%20półroczu%202011%20roku.pdf&rct=j&sa=U&ei=iabBUJ2hA4O1hAehxoDAAQ&ved=0CBQQFjAA&sig2=aUM_0ib0bEI5kugfqU2d5Q&q=zawody+deficytowe+ministerstwa+pracy+i+polityki+socjalnej+2011&usg=AFQjCNGuYW4R9v3DWKrtOF7rfzXNGvFi7w.
23. Żbikowski J., Bergier J., *Hotelarstwo – stan i kierunki rozwoju*, Warszawa 2008.

Spis tabel, rysunków i wykresów

Spis Tabel:

Tabela 1. Liczba szkół ponadgimnazjalnych kształcących w zawodach związanych z obsługą ruchu turystycznego	12
Tabela 2. Udział procentowy osób z wybranym poziomem wykształcenia w grupie bezrobotnych według województw (stan na koniec kwartału).....	23
Tabela 3. Regiony turystyczne w Polsce i ich walory.....	39
Tabela 4. Środki komunikacji wykorzystywane podczas podróży krajowych i zagranicznych w lecie 2011 i 2012 roku.....	49
Tabela 5 Podsumowanie ról przyjmowanych przez nauczycieli i związanych z nimi zadań.....	62
Tabela 6 Podsumowanie pożądaných umiejętności ucznia.....	66
Tabela 7 Podsumowanie pożądaných cech i kompetencji ucznia.....	67
Tabela 8 Przykładowy plan zadań stażysty.....	73
Tabela 9 Zadania opiekuna merytoryczno-organizacyjnego z podziałem na obszary	80
Tabela 10. Zadania stażowe – obszar turystyczny	86
Tabela 11. Zadania stażowe – obszar gastronomiczny.	90

Spis rysunków

Rysunek 1. Lista zawodów z największym niedoborem kwalifikacji w Polsce	29
Rysunek 2. Graficzne przedstawienie schematu zadań stażysty.....	85

Spis wykresów

Wykres 1. Rozkład płci w wybranych typach szkół ponadgimnazjalnych, 2011/2012	9
Wykres 2. Procent uczniów pobierających obowiązkowo naukę wybranych języków obcych w roku szkolnym 2011/12 na podstawie danych GUS	15

Załączniki

Załącznik 1. Karta pracy

Obszar turystyczny

Jak zareagowałbyś(-abyś) na podane niżej sytuacje jako pracownik obsługi ruchu turystycznego?

1. Turysta/gość zgubił potrzebny do wyjazdu/zameldowania paszport.

2. Turysta/gość zgubił bilet/voucher.

3. Standard zakwaterowania według turysty zdecydowanie odbiega od opisu w ofercie.

4. Turysta zgłasza pretensje w związku z wydawanymi w restauracji posiłkami.

5. Podczas zbiórki przed wyjazdem okazuje się, że nie ma jednego uczestnika.

6. Umówiony przewodnik nie pojawia się w wyznaczonym miejscu o wyznaczonym czasie.

7. W obiekcie noclegowym, w którym grupa turystów/klientów zamówiła nocleg, brakuje miejsc dla dwóch osób.

Obszar gastronomiczny

Jak zareagowałbyś(-abyś) na podane niżej sytuacje jako pracownik obszaru gastronomicznego?

1. Zauważyłeś(-aś) niewielką ilość pleśni na towarze, który musisz zaraz wydać.

2. Dostawca przywiózł inny towar niż zamówiony.

3. Przyjąłeś/przyjęłaś towar bez sprawdzenia faktury. Okazało się, że liczba się nie zgadza.

4. Klient, który miał odebrać duże ilości szybko psującego się towaru, nie zjawia się, nie odbiera również telefonu.

5. Zauważyłeś(-aś) w kuchni / na produkcji / w magazynie szczura.

6. Dzwoni klient z nieuzasadnionymi pretensjami. Jak reagujesz?

Karta informacyjna

Imię i nazwisko stażysty	
Szkoła:	
Nauczane przedmioty	

Data	Miejsce stażu	Imię i nazwisko opiekuna stażu

.....
podpis stażysty

.....
podpis opiekuna

.....
podpis pracodawcy

Karta zadań

----- imię i nazwisko stażysty -----		
----- miejsce realizacji stażu \ stanowisko, na którym realizowany jest staż -----		
----- data realizacji stażu -----		
Kompetencje kierunkowe		
Zadanie	Przebieg	Data
zapoznanie się z przepisami sanitarno-epidemiologicznymi, bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska		
zapoznanie się z procedurami postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia zdrowia i życia		
zapoznanie się z zakresem czynności obowiązujących na danym stanowisku pracy		
organizacja własnego stanowiska pracy zgodnie z wymogami określonymi przez przedsiębiorstwo		

zadanie 1		
zadanie 2		
zadanie 3		
zadanie 4		
zadanie 5		
Nowoczesna struktura organizacyjna		
zapoznanie się z regulaminami wewnętrznymi		
zapoznanie się z instrukcjami postępowania		
poznanie kultury organizacyjnej		
zapoznanie się z ofertą działania przedsiębiorstwa/firmy		
zapoznanie się z organizacją pracy		

zapoznanie się z mechanizmem procedur rekrutacyjnych		
zadanie 1		
zadanie 2		
zadanie 3		
Nowoczesne techniki i technologie		
zapoznanie się z obsługą urządzeń technicznych		
zapoznanie się z prowadzeniem dokumentacji rozliczeniowej		
zapoznanie się ze specjalistycznymi programami		
sporządzenie baz danych		
opracowanie produktu turystycznego		
analiza jakości		

analiza ekonomiczna		
zadanie 1		
zadanie 2		
zadanie 3		
Umiejętności interpersonalne		
nawiązanie kontaktu z opiekunem stażu		
nawiązanie kontaktu z innymi pracownikami		
samoocena działań		
zadanie 1		
zadanie 2		
zadanie 3		

Karta projektu

..... imię i nazwisko stażysty		
..... miejsce realizacji stażu		
..... tytuł projektu		
Data	Etapy realizacji	Uwagi opiekuna
..... ocena opiekuna stażu		

.....
podpis opiekuna stażu

Karta samooceny

Imię i nazwisko					
Miejsce realizacji stażu					
Data realizacji					
Kryterium oceny	(1– ocena najniższa, 5 – najwyższa)				
	1	2	3	4	5
Nabywanie kompetencji kierunkowych					
Nabywanie wiedzy na temat nowoczesnej struktury organizacyjnej					
Nabywanie wiedzy na temat nowoczesnych technik i technologii					
Nabywanie umiejętności interpersonalnych					
Współpraca z opiekunem stażu					
Możliwość dalszej współpracy z przedsiębiorstwem					
Możliwość zatrudnienia w przyszłości absolwentów szkoły w przedsiębiorstwie					
Przydatność stażu					
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> inne uwagi					

Raport opiekuna stażu

Imię i nazwisko opiekuna	
Miejsce zatrudnienia	
Imię i nazwisko stażysty	
Stanowisko stażysty	
Data odbywania stażu	
Zdobyte umiejętności i wiedza	
Kompetencje kierunkowe	
Nowoczesna struktura organizacyjna	
Nowoczesne techniki i technologie	
Umiejętności interpersonalne	
Zauważone braki	
Kompetencje kierunkowe	

Nowoczesna struktura organizacyjna	
Nowoczesne techniki i technologie	
Umiejętności interpersonalne	

.....
podpis opiekuna stażu

Opinia opiekuna stażu

Imię i nazwisko opiekuna stażu	
Miejsce zatrudnienia	
Imię i nazwisko stażysty	
Data odbywania stażu	
..... opinia na temat rzetelności wykonywanych przez stażystę zadań	
..... opinia na temat zaangażowania stażysty	
..... opinia na temat przydatności stażu	

.....
podpis opiekuna stażu