

INSTYTUT TURYSTYKI



**PROJEKT ZAŁOŻEŃ PRAC BADAWCZYCH DOTYCZĄCYCH
POTRZEB DOSKONALENIA ZAWODOWEGO I SZKOLENIA
KADR DLA TURYSTYKI**

Opracowanie na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki

Autorzy:

mgr Michał Bucholz

dr Tomasz Dziedzic

dr Krzysztof Łopaciński

Warszawa, grudzień 2007

Spis treści	strona
1. Wprowadzenie	2
2. Cele projektu badawczego określającego potrzeby i zakres doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr	6
3. Podstawowe elementy struktury doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki (organizacji, instytucji i przedsiębiorstw turystycznych)	15
3.1. Ludzie, instytucje, programy	16
3.2. Charakterystyka i zakres programów doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr	18
4. Źródła powstawania i pozyskiwania kadr dla turystyki (ścieżki zasilania)	22
4.1. Typy źródeł zasilania w kadrę przedsiębiorstw turystycznych	23
4.2. Długość procesów dostosowawczych	30
4.3. Newralgiczne punkty w procesie przejścia od systemu edukacyjnego do aktywności zawodowej	31
5. Potrzeby w zakresie szkoleń i doskonalenia zawodowego	33
6. Wnioski i hipotezy badawcze	40
7. Załączniki – sprawozdanie z panelu dyskusyjnego; wykaz zawodów	44
8. Wykaz źródeł i pozycji bibliograficznych	48

1. Wprowadzenie

Według szacunków *World Tourism i Travel Council* w 2007 r. przemysł turystyczny w Polsce wytworzy dobra i usługi o wartości 20,9 mld PLN, co stanowić będzie 1,9% PKB. Jednocześnie w przedsiębiorstwach zaliczanych do branży turystycznej pracować będzie 277 tys. osób, czyli 1,9% ogółu zatrudnionych w gospodarce narodowej. Porównywalne dane prognozowane przez WTTC na 2017 r. mówią o wartości nominalnej 38,6 mld PLN wyprodukowanych dóbr i usług w przedsiębiorstwach turystycznych i 1,7% udziale w PKB. Natomiast w 2017 r. pracować w nich będzie 260 tys. osób – tj. 1,7% ogółu zatrudnionych (tab. 1)¹.

Tab. 1. Wartość wytworzonych dóbr i usług w przedsiębiorstwach branży turystycznej oraz zatrudnienie w tej branży w 2007 i 2017 r. w Polsce według World Travel & Tourism Council

Rok	Wartość popytu w mld PLN (ceny nominalne)	Udział w PKB w %	Liczba zatrudnionych w tys.	Udział w ogóle zatrudnionych
2007	20,9	1,9	277	1,9
2017	38,6	1,7	260	1,7
Różnica	17,7	-0,2 pkt. proc.	-17	-0,2 pkt. proc.

Źródło: opracowanie IT na podstawie: WTTC, *Poland The 2007 Travel and Tourism Economic Research*, materiały udostępniane przez WTTC podczas ITB Berlin, marzec 2007.

Dane tab. 1. świadczą, że do 2017 r. przewidywany jest niewielki spadek zatrudnienia w przedsiębiorstwach turystycznych, natomiast przeciętna wydajność pracy w tej grupie firm nie będzie odbiegała od tej dla całej gospodarki i stan ten dotyczy zarówno 2007 r., jak i 2017 r. Oznacza to także, że wzrost wydajności w branży turystycznej będzie zmieniać się w tempie zbliżonym do innych przedsiębiorstw. Na 1 zatrudnionego przypadnie wartość wytworzonych dóbr i usług 75,5 tys. PLN w 2007 r. i 148,5 tys. PLN w 2017 r. Ten prawie 100-procentowy – licząc według wartości nominalnej – wzrost wydajności przy zakładanej nieco niższej wielkości zatrudnienia i, jak można zakładać, zwiększonym wolumenie sprzedaży wymuszać będzie konieczność istotnie lepszej organizacji procesów wytwarzania i większych kwalifikacji pracowników niż obecnie. Zmiany w tym zakresie stanowią będą podstawowe wyzwanie przed jakimi staną przedsiębiorstwa turystyczne. A zmiany w nadchodzących latach w poważnym stopniu warunkowane są obecną sytuacją w zakresie poziomu wykształcenia, szkolenia i doskonalenia zawodowego kadr dla turystyki.

Przedsiębiorstwa turystyczne, mimo swojego kluczowego znaczenia w wytwarzaniu dóbr i usług turystycznych oraz w obsłudze ruchu turystycznego nie są obecnie – i nie będą w przyszłości – jedynymi podmiotami mającymi potrzeby doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki. Równie ważne role odgrywają tu organizacje i instytucje publiczne związane z jednostkami administracji państwowej i samorządowej różnych szczebli oraz samorządu gospodarczego. Tworzą one nie tylko otoczenie przedsiębiorstw branży turystycznej, ale w szeregu przypadkach jako instytucje o charakterze użyteczności publicznej bardzo często uzupełniają i wspierają działalność przedsiębiorstw. Jako przykłady mogą tu służyć centra i punkty informacji turystycznej, biura promocji miasta/regionu lub lokalne *convention centers*. Skutki właściwego przygotowania kadr, szkolenia i doszkalanania

¹ Dane na podstawie: WTTC, *Poland The 2007 Travel and Tourism Economic Research*, materiały udostępniane przez WTTC podczas ITB Berlin, marzec 2007.

dla tej grupy jednostek organizacyjnych są trudniejsze do wymiernego oszacowania niż w przypadku przedsiębiorstw (podmiotów gospodarczych), lecz ich właściwe działanie jest warunkiem koniecznym efektywnego funkcjonowania całego rynku turystycznego, w tym naturalnie przedsiębiorstw.

Rozpatrując zagadnienie szkolenia kadr dla turystyki prócz typów przedsiębiorstw, organizacji i instytucji ważnym czynnikiem różnicującym jest status zawodowy owych kadr. Specyfika obsługi ruchu turystycznego powoduje, że zaangażowane są w nim zarówno podmioty gospodarcze i instytucjonalne jednostki rządowo-samorządowe, jak i szereg organizacji o statusie zrzeszeń, związków, towarzystw i stowarzyszeń. Z drugiej strony, przedsiębiorstwa i jednostki administracyjne często korzystają z kadr nieetatowych, czyli zewnętrznych wobec własnej struktury. Można uznawać to za rodzaj outsourcingu występującego w branży turystycznej. Różniącego się od outsourcingu rozwijającego się obecnie w innych branżach m.in. wieloletnią tradycją. Inną cechą wyróżniającą outsourcing w turystyce jest zindywidualizowany jego charakter, co wynika z osobistego świadczenia takich usług. Przykładem może być korzystanie przez biuro podróży z usług konkretnego przewodnika i umowa z osobą, a nie kołem przewodnickim.

Ta specyficzna sytuacja outsourcingu spersonalizowanego nie wyklucza outsourcingu zinstytucjonalizowanego i korzystanie z oferty firm zewnętrznych w przypadku usług transportowych bądź księgowych. Można przyjąć, że właśnie ten osobisty charakter świadczenia usług dla firm turystycznych jest czynnikiem, który skłania do traktowania takiej grupy jako części kadr dla turystyki. Natomiast odrębną kategorię stanowią takie instytucje i organizacje (bądź przedsiębiorstwa), które z istoty swojej służą całemu społeczeństwu lub jego części oddającej się aktywności turystycznej. Należy tu wymienić transport publiczny, służby celne i graniczne, służby muzealne, służby ratownictwa wodnego i górskiego i tym podobne. Instytucje te wprawdzie obsługują ruch turystyczny i warunkują jego bezpieczeństwo, ale funkcjonowałyby także, gdyby nie było biur podróży, biur obsługi ruchu turystycznego, hoteli i restauracji, a także lokalnych lub regionalnych organizacji turystycznych. W pewnym uproszczeniu można powiedzieć, że kadrami dla turystyki niezależnie od statusu pracowniczego są wszystkie te osoby, bez których cele i zadania podmiotów gospodarczych i instytucji nie mogłyby być osiągnięte, a jednocześnie, dla których przedsiębiorstwo lub organizacja jest stroną w umowach cywilno-prawnych. Oznacza to takie osoby, które podejmują działalność zarobkową na rzecz instytucji, organizacji i przedsiębiorstw turystycznych (a poprzez to i ich klientów) nie będąc przy tym etatowymi pracownikami tych jednostek. Ujęcie takie znacznie poszerza obszar badania kadr dla turystyki, wykraczając poza wąsko rozumiane jednostki branży turystycznej.

Z drugiej strony, wydaje się uzasadnione ograniczenia pola badawczego. Nie kwestionując roli i znaczenia wszelkiego typu szkoleń w organizacjach turystycznych i nieturystycznych mających na celu poszerzenie wiedzy i umiejętności w zakresie uprawiania i organizacji turystyki, a także wiedzy krajoznawczej, o ile nie służą one z założenia przedsiębiorstwom i instytucjom turystycznym nie będą przedmiotem omawianego tu projektu badań. Tym samym, szkolenia nauczycieli jako organizatorów turystyki, wewnętrzne szkolenia prowadzone przez jednostki PTTK, związki harcerskie itp. nie będą przedmiotem badania w ramach analizy potrzeb doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki. To nieco arbitralne założenie ma swoje źródło w pragmatyce postępowania badawczego: nie można bowiem badań wszystkiego na raz. Autorzy założeń przyjęli, że priorytety badawcze wiążą się z siłą związku pomiędzy danym typem kadry i szkolenia, a działalnością

i efektami działań przede wszystkim przedsiębiorstw turystycznych oraz instytucji ściśle z nimi związanych.

Prezentowana ekspertyza stanowi zarys projektu badawczego, na którą składają się następujące części:

- określenie celów projektu,
- sprecyzowanie podstawowych elementów doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr,
- określenie źródeł powstawania i pozyskiwania kadr dla turystyki,
- wskazanie najważniejszych potrzeb w zakresie szkoleń i doskonalenia zawodowego przedsiębiorstw turystycznych i instytucji z nimi związanych,
- sformułowanie wniosków i hipotez badawczych dla badań empirycznych poświęconych tematyce szkoleń i doskonalenia zawodowego w branży turystycznej.

Autorzy ekspertyzy zakładają, że punktem wyjścia dla realizacji projektu badawczego są potrzeby kadrowe w wybranych grupach instytucji i przedsiębiorstw oddziałujących bezpośrednio (lub prawie bezpośrednio?) na rynek turystyczny. W związku z tym przyjmuje się, że przyszłe badania powinny pozwolić odpowiedzieć na następujące pytania:

1. Jakie instytucje mają i mogą mieć w dającej się przewidzieć przyszłości potrzeby w zakresie doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr turystycznych?
2. Jak zdaniem tych instytucji potrzeby te są zaspakajane obecnie? Jak będą zaspakajane w przyszłości przy obecnych zasadach i rozwiązaniach?
3. W jakim stopniu instytucje turystyczne (nie będące placówkami kształceniowymi) uczestniczą w lepszym dostosowaniu kadr do swoich potrzeb?
4. Jak kształtują się ścieżki zasilania instytucji w kadrę turystyczną? W tym:
 - określenie typów źródeł zasilania w kadrę przedsiębiorstw turystycznych,
 - określenie długości procesów dostosowawczych i stopnia ich skomplikowania,
 - próba wskazania newralgicznych punktów w procesie przejścia od systemu edukacyjnego do aktywności zawodowej (para w gwizdek, czarne dziury, białe plamy).
5. Jakie instytucje angażują się w procesy szkolenia (i doksztalcenia) kadr dla potrzeb instytucji turystycznych?
6. Jakie typy organizacji szkoleniowych dają się obecnie wyodrębnić w Polsce?
7. Jak wygląda struktura programowa szkolenia i doksztalcenia (doskonalenia zawodowego) w poszczególnych typach organizacji?
8. Jak wygląda efektywność szkolenia w poszczególnych typach, a także w podziale regionalnym?
9. Jakie są przyczyny zdiagnozowanej struktury efektów kształcenia zawodowego?

10. Jakie są oczekiwania poddających się szkoleniu i doksztalcaniu w zakresie turystyki (z uwzględnieniem profilu i szczebla)?

11. Jakie są oczekiwania absolwentów szkół i szkoleń?

12. Co należy zrobić by zmniejszyć rozdziew pomiędzy potrzebami instytucji turystycznych, a:

- potencjałem formalnym i merytorycznym pracowników poszukujących zatrudnienia w turystyce,
- potencjałem formalnym i merytorycznym absolwentów szkolenia/kształcenia szkół o profilu turystycznym,
- programami kształcenia/szkolenia i oczekiwaniami osób poddawanych procesowi kształcenia/szkolenia.

Uwzględniając zakres ekspertyzy i pytania postawione dla badań w przyszłości przyjęto, że niniejsze opracowanie w dominującym stopniu bazować będzie na opiniach ekspertów oraz analizie istniejących źródeł, dokumentów i materiałów. Uznano również, iż kluczowe znaczenie ma pochodzenie tak opinii, jak i materiałów, nie tylko ze strony przedsiębiorstw i instytucji, ale także ze strony organizatorów i prowadzących szkolenia oraz doszkalania kadr. Jednym z ważnych punktów wyjścia będzie odniesienie do klasyfikacji charakterystycznych rodzajów działalności turystycznej i charakterystycznych produktów turystycznych uwzględnianych w Rachunku Satelitarnym Turystyki.

2. Cele projektu badawczego – określenie potrzeb oraz zakresu szkolenia kadr i doskonalenia zawodowego

Jeśli przyjąć sformułowane we wprowadzeniu stwierdzenie, że punktem wyjścia dla realizacji projektu badawczego są potrzeby kadrowe w wybranych grupach instytucji i przedsiębiorstw oddziałujących bezpośrednio (lub prawie bezpośrednio) na rynek turystyczny, krokiem właściwym w zakresie obszaru wydaje się odniesienie do uznanych i sprawdzonych metod definiowania rzeczywistości stosowanych w Rachunku Satelitarnym Turystyki. Odwołanie do metodologii i nomenklatury RST w przypadku badań związanych ze szkoleniem i doskonaleniem kadr dla turystyki daje możliwość stworzenia spójnej i kompatybilnej koncepcji z innymi obszarami badań. Wydaje się to tym bardziej zasadne, że „Pracujący w charakterystycznych rodzajach działalności turystycznej” stanowią istotną płaszczyznę analizy RST i tworzone są w tym celu osobne tablice modułu zatrudnienia².

2.1. Charakterystyczne rodzaje działalności turystycznej, charakterystyczne produkty turystyczne

Badania w ramach Rachunku Satelitarnego Turystyki dla Polski uwzględniają następujące Charakterystyczne rodzaje działalności turystycznej:

Rodzaj działalności	symbol PKD
Hotele	55.1
Pozostałe obiekty noclegowe	55.2
Restauracje	55.3
Bary	55.4
Działalność stołówek i catering	55.5
Transport kolejowy	60.1
Transport lądowy pozostały	60.2
Transport wodny	61.
Transport lotniczy	62.
Działalność związana z turystyką	63.3
Wynajem samochodów osobowych	71.1
Inna działalność artystyczna i rozrywkowa	92.3
Działalność bibliotek, archiwów, muzeów i pozostała działalność kulturalna	92.5
Działalność związana ze sportem	92.6
Pozostała działalność rekreacyjna	92.7
Działalność związana z poprawą kondycji fizycznej	93.04

W dziale „*Pozostała działalność związana z turystyką*” wymieniona jest „*Działalność związana z organizacją targów i wystaw*” (symbol PKD 74.84.A), natomiast w dziale „*Drugie domy*” odrębnym rodzajem działalności jest „*Obsługa nieruchomości i wynajem*” (symbol PKD 70.2). Mimo, że oba te rodzaje nie należą do Charakterystycznych rodzajów działalności turystycznej na tym etapie analizy warto je wymienić.

Powyższym rodzajom działalności odpowiadają Charakterystyczne produkty turystyczne, do których zaliczono:

² Por. *Rachunek Satelitarny Turystyki dla Polski 2000*, pod red. E. Dziedzic. Wyd. IT na zlecenie MGPIPS., Warszawa 2003 104 i s. 111-119, a także kolejna edycja: *Rachunek Satelitarny Turystyki dla Polski 2002*, Warszawa 2006.

Charakterystyczne produkty turystyczne	symbol PKD
Usługi hoteli	55.1
Usługi świadczone przez kempingi oraz inne miejsca krótkotrwałego zakwaterowania	55.2
Usługi gastronomiczne	55.3
Usługi związane z podawaniem napojów	55.4
Usługi stołówkowe i usługi dostarczania posiłków dla odbiorców zewnętrznych	55.5
Usługi w zakresie międzymiastowych kolejowych, pasażerskich przewozów	60.10
Usługi pasażerskiego transportu lądowego pozostałe	60.21
Usługi morskiego i przybrzeżnego transportu pasażerskiego	61.10
Usługi transportu wodnego śródlądowego pasażerskiego	61.20
Przewozy rozkładowe lotnicze pasażerskie	62.10
Przewozy lotnicze pasażerskie pozarozkładowe	62.20
Usługi agencji turystycznych i pilotażu, gdzie indziej niesklasyfikowane	63.3
Usługi wynajmu samochodów osobowych	71.1
Usługi rozrywkowe pozostałe	92.3
Usługi świadczone przez biblioteki, archiwa, muzea i inne	92.5
Usługi związane ze sportem	92.6
Usługi rekreacyjne	92.7
Usługi związane z poprawą kondycji fizycznej	93.04
Usługi związane z organizacją targów, wystaw i kongresów	74.84.15 ³
Usługi w zakresie wynajmowania nieruchomości na własny rachunek	70.2 ⁴

Istotnymi wskaźnikami obrazującym znaczenie poszczególnych charakterystycznych rodzajów działalności i produktów turystycznych dla rynku turystycznego są udziały w strukturze spożycia turystycznego charakterystycznych produktów turystycznych oraz w strukturze spożycia nierezydentów oraz współczynniki specjalizacji produkcji i współczynniki spożycia turystycznego⁵. Najnowsze dostępne dane w tym zakresie przedstawiają rys. 1 i 2 oraz tab. 2 i 3.

³ Uwagi w odniesieniu do obsługi targów i nieruchomości, jak do charakterystycznych rodzajów działalności

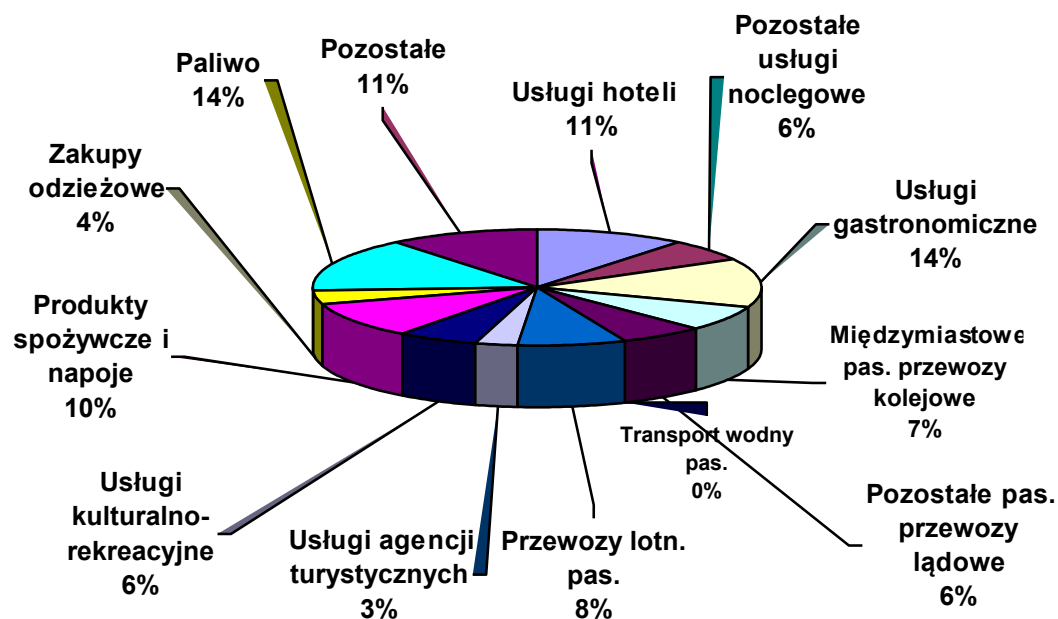
⁴ Wykaz charakterystycznych rodzajów działalności i produktów na podstawie Rachunek Satelitarny..., op. cit. s. 21-22.

⁵ Współczynnik spożycia turystycznego – udział spożycia turystycznego w całości spożycia poszczególnych wyrobów i usług wytwarzanych na terenie Polski. Definicja za: Rachunek satelitarny.... 2002, op. cit., s. 31.

Współczynnik specjalizacji I – udział podstawowego produktu w strukturze produkcji globalnej podmiotów zaklasyfikowanych do charakterystycznych turystycznych rodzajów działalności.

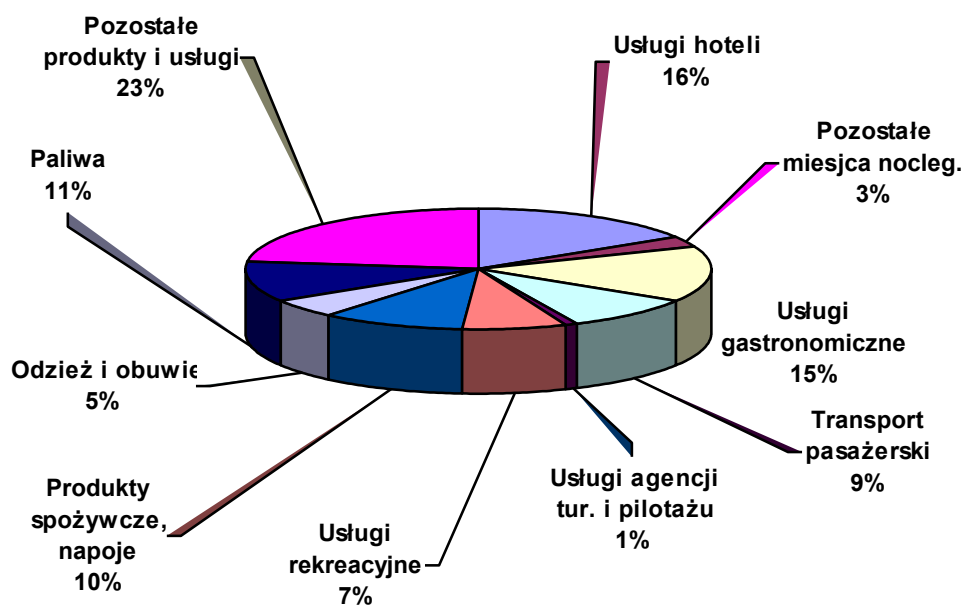
Współczynnik specjalizacji II – udział wszystkich produktów turystycznych w produkcji globalnej danego rodzaju działalności. Ibidem, s. 45.

Rys. 1. Struktura spożycia turystycznego charakterystycznych produktów turystycznych w 2002 r. w Polsce



Źródło: *Rachunek satelitarny turystyki dla Polski 2002*, pod red. E. Dziedzic, wyd. IT, na zlecenie Ministerstwa Gospodarki, Warszawa 2006, s. 25.

Rys. 2. Spożycie turystyczne nierezydentów w 2002 r. według produktów



Źródło: jak dla rys. 1., s. 26.

Tab. 2. Współczynniki specjalizacji produkcji w 2002r.

Lp.	Charakterystyczne turystyczne rodzaje działalności	Wartość współczynnika specjalizacji produkcji
1	55.1 Hotele	0,850
2	55.2 Pozostałe obiekty noclegowe	0,570
3	55.3 Restauracje	0,704
4	55.4 Bary	0,801
5	55.5 Działalność stołówek i catering	0,867
6	60.1 Transport kolejowy	0,291
7	60.2 Transport lądowy pozostały	0,257
8	61 Transport wodny	0,036
9	62 Transport lotniczy	0,895
10	63.23 Pozostała działalność wspomagająca transport lotniczy	0,953
11	63.3 Działalność związana z turystyką*	0,509
12	71.1 Wynajem samochodów osobowych	0,671
13	92.3 Inna działalność artystyczna, rozrywkowa i twórcza	0,989
14	92.5 Działalność bibliotek, archiwów, muzeów i pozostała działalność kulturalna	0,993
15	92.6 Działalność związana ze sportem	0,989
16	92.7 Pozostała działalność rekreacyjna	1,076
17	93.04 Działalność związana z poprawą kondycji fizycznej	0,919
18	70.2 Obsługa nieruchomości, wynajem	0,985

Źródło: jak dla rys. 1, s. 84.

*tylko marże organizatorów; wartość wskaźnika w wersji brutto wyniósł 0,731.

Tab. 3. Spożycie produktów turystycznych, wersja netto; współczynnik spożycia turystycznego

Lp.	Produkty charakterystyczne	Wskaźnik spożycia turystycznego
1	2	3
1	55.1 Usługi hoteli	0,97
2	55.2. Usługi świadczone przez kempingi oraz inne miejsca krótkotrwałego zakwaterowania	0,90
3	55.3, 55.4. 55.5 Usługi gastronomiczne; usługi związane z podawaniem napojów; usługi stołówkowe i usługi dostarczania posiłków dla odbiorców zewnętrznych	0,31
4	60.1.1 Usługi w zakresie międzymiastowych kolejowych, pasażerskich przewozów	0,73
5	60.21 Usługi pasażerskiego transportu rozkładowego lądowego pozostałe	0,14
6	60.23 Usługi pasażerskiego transportu lądowego pozostałe	
7	61.10.1 i 61.20.1 Usługi morskiego i przybrzeżnego transportu pasażerskiego; usługi transportu wodnego śródlądowego pasażerskiego	0,73
8	62.10.1 i 62.20.1 Rozkładowe i pozarozkładowe przewozy lotnicze pasażerskie	0,84
9	63.3 Usługi agencji turystycznych i pilotażu, gdzie indziej niesklasyfikowane	0,40
10	71.1 Usługi wynajmu samochodów osobowych	-

cd. tab. 3		
1	2	3
11	92.3, 92.5, 92.6, 92.7, 93.04 Usługi rozrywkowe pozostałe, świadczone przez biblioteki, archiwa, muzea i inne, usługi związane ze sportem, rekreacyjne i usługi związane z poprawą kondycji fizycznej	0,09
12	70.2 Usługi w zakresie wynajmowania nieruchomości na własny rachunek – szacowany czynsz	0,00
13	Usługi turystyczne ogółem	0,15

Źródło: jak dla rys. 1, s. 85.

2.2. Zatrudnienie w turystyce

Bazując na danych zawartych w tab. 2 i 3 oraz wielkości zatrudnienia w poszczególnych działach i rodzajach działalności (zgodnie z klasyfikacją PKD) jest możliwe oszacowanie liczby pracujących w turystyce⁶. Szacunki przedstawia tab. 4.

Tab. 4. Liczba pracujących w wybranych rodzajach działalności i liczba pracujących w turystyce w Polsce w 2002 r. z uwzględnieniem współczynnika spożycia turystycznego i współczynnika specjalizacji produkcji (TWD)⁷

Lp	Rodzaj działalności wg PKD	Pracujący ogółem	Współczynnik TWD	Pracujący „dla turystyki”
1	55.1 Hotele	32 914	0,825	27 154
2	55.2 Pozostałe obiekty noclegowe	27 798	0,513	14 260
3	55.3 Restauracje	77 056	0,218	16 798
4	55.4 Bary	52 868	0,248	13 111
5	55.5 Działalność stołówek i catering	20 314	0,269	5 464
6	60.1 Transport kolejowy	130 596	0,212	27 686
7	60.21; 60.23 Pozostały pasażerski transport lądowy (bez taksówek)	113 843	0,140	15 938
8	61 Transport wodny	4 128	0,026	107
9	62 Transport lotniczy	4 969	0,752	3 737
10	63.3 Działalność związana z turystyką	17 828	0,292	5 206
11	71.1 Wynajem samochodów osobowych	1 214	0	0
12	92.3 Inna działalność artystyczna i rozrywkowa	50 712	0,090	4 554
13	92.5 Działalność bibliotek, archiwów, muzeów i pozostała działalność kulturalna	41 042	0,090	3 694
14	92.6 Działalność związana ze sportem	16 001	0,090	1 440
15	92.7 Pozostała działalność rekreacyjna	15 157	0,090	1 364
16	93.04 Działalność związana z poprawą kondycji fizycznej	7 395	0,090	666
Charakterystyczna działalność turystyczna ogółem		613 835	-	141 190

Źródło: jak dla rys. 1., tab. 8a i 8b, s. 90 i 91.

⁶ Z istoty wykonywanych działalności i przyjętej w RST metodologii wydaje się, że trafniejszym określeniem niż „pracujący w turystyce” byłoby określenie „pracujący dla turystyki”.

⁷ Współczynnik TWD – Turystyczna Wartość Dodana, jest odmianą współczynnika spożycia turystycznego. Wg określenia zawartego w *Rachunek Satelitarny Turystyki dla Polski 2000*, op. cit., s. 103.

Na podstawie danych tab. 4 możemy określić rodzaje działalności (i typy przedsiębiorstw) o kluczowym znaczeniu dla turystyki z punktu widzenia udziału w zatrudnieniu. Do tej grupy należy zaliczyć:

1. Hotele	27,2 tys. pracujących dla turystyki		
2. Pozostałe obiekty noclegowe	14,3 tys.	"	"
3. Restauracje	16,8 tys.	"	"
4. Bary	13,1 tys.	"	"
5. Stołówki i firmy cateringowe	5,5 tys.	"	"
6. Transport kolejowy	27,7 tys.	"	"
7. Pozostały transport lądowy	15,9 tys.	"	"
8. Działalność związana z turystyką	5,2 tys.	"	"

Szacując według powyższych zasad łącznie wymienione grupy przedsiębiorstw zatrudniały w 2002 r. 125,7 tys. osób, co stanowiło 89% pracujących dla turystyki. Można więc mówić o ich decydującym znaczeniu dla sytuacji ogólnej w zaspakajaniu popytu turystycznego.

Z uwagi na specyfikę przedsiębiorstw transportu publicznego, a takie dominują w grupie 60.1 oraz 60.21 i 60.23 wymagają one odrębnej oceny. Mimo korzystania z ich usług znacznej liczby turystów podmioty te charakteryzują się stosunkowo niską wartością współczynnika TWD. Jednak skala owych przedsiębiorstw (komunikacji kolejowej i autobusowej) powoduje, że na rzecz turystyki pracuje w nich stosunkowo dużo zatrudnionych. Dużo – szczególnie w stosunku do innych charakterystycznych rodzajów działalności turystycznej. Z drugiej strony, ich otwarty publiczny charakter oraz specyfika przedsiębiorstw transportowych utrzymujących komunikację przede wszystkim regularną skłaniają do wyodrębnienia rodzajów 60.1, 60.21 i 60.23 z obszaru badania szkolenia i doskonalenia zawodowego kadr dla turystyki. Uzasadnionym wyjątkiem w tym zakresie wydają się przedsiębiorstwa świadczące czarterowe usługi lądowego transportu pasażerskiego (świadczone na rzecz firm właścicielskich lub obcych i ich klientów).

Przy uwzględnieniu powyższej uwagi i wyłączeniu firm transportu publicznego podmioty wykonujące najważniejsze rodzaje działalności – z punktu widzenia udziału w spożyciu nierezydentów – zatrudniały w 2002 r. 82,1 tys. osób pracujących dla turystyki, co stanowiło 58% wszystkich uznanych za pracujących w turystyce.

Doprecyzowania wymaga zakres rodzaju działalności zawierający się w pojęciu „Działalność związana z turystyką” oznaczonym nr PKD 63.3. Zgodnie z klasyfikacją PKD dzieli się on na podklasy A, B, C i D.

W podklasie 63.30.A zawiera się działalność organizatorów turystyki. Ta podklasa działalności obejmuje: organizowanie imprez turystycznych, włączając w to wycieczki turystyczne z kompleksowym programem imprez, uwzględniające transport i zakwaterowanie.

W podklasie 63.30.B zawiera się działalność pośredników turystycznych, która polega na wykonywaniu na zlecenie klienta czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych.

W podklasie 63.30.C zawiera się działalność agentów turystycznych, co polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki.

W podklasie 63.30.D zawiera się działalność turystyczna pozostała, co obejmuje:

- działalność związaną z informacją turystyczną,
- doradztwo turystyczne,

- rezerwacje i sprzedaż biletów
- działalność przewodników turystycznych i pilotów wycieczek⁸.

Zakres ten i podział koresponduje z regulacjami wynikającymi z Ustawy o usługach turystycznych z 1997 r. (z późniejszymi zmianami).

Uwzględniając skalę zatrudnienia i merytoryczną stronę działalności przy wyłączeniu przedsiębiorstw transportowych (co uzasadniono powyżej) podstawowe obszary aktywności pracujących dla turystyki dotyczą następujących rodzajów PKD:

1. hotele,
2. pozostałe obiekty noclegowe,
3. restauracje,
4. bary,
5. stołówki i firmy cateringowe,
6. działalność związana z turystyką.

W tych też obszarach powinny skupiać się przyszłe badania nad szkoleniem i doskonaleniem zawodowym kadr dla turystyki w sferze przedsiębiorstw.

Cechą charakterystyczną przedsiębiorstw turystycznych jest znaczne rozproszenie produkcji, niewielka ich skala i niewielka przeciętna liczba zatrudnionych. Konfrontując dane z tab. 4 z liczbą jednostek w poszczególnych rodzajach działalności, które zostały wskazane powyżej jako podstawowe obszary aktywności pracujących dla turystyki można zauważyć, że są to średnie wielkości odpowiadające mikroskali (tab. 5).

Tab. 5. Wielkość zatrudnienia w wybranych (podstawowych) obszarach aktywności pracujących dla turystyki, liczba jednostek i przeciętne zatrudnienie w 2002 r.

Lp.	Rodzaj działalności	Pracujący ogółem	Liczba jednostek	Przeciętne zatrudnienie w os.
1	55.1 Hotele	32 914	1 071	30,73
2	55.2 Pozostałe obiekty noclegowe	27 798	5 979	4,65
3	55.3 Restauracje	77 056	8 813	8,74
4	55.4 Bary	52 868	38 250	1,38
5	55.5 Działalność stołówek i catering*	20 314	7 250	2,80
6	63.3 Działalność związana z turystyką	17 828	5 136	3,47
Razem		228 778	66 499	3,44

Źródło: opracowanie własne IT. Dane o liczbie pracujących, jak w tab. 4., dane o liczbie jednostek: dla hoteli i pozostałych obiektów noclegowych Rocznik GUS 2004, tab. 17(319), s. 402; dla gastronomii Rocznik GUS 2004, tab. 7(483), s. 534, Warszawa 2004; dla działalności związanej z turystyką niepublikowane dane GUS.

*Przy liczbie jednostek uwzględniono tylko kategorię „stołówki”.

Dane tab. 5 prowadzą do dwóch – jak się wydaje – istotnych konstatacji. Po pierwsze, niezależnie od pewnej liczby przedsiębiorstw zatrudniających dużo pracowników (odnosi się do przede wszystkim do części hoteli i biur podróży (z podklasy 63.30. A i B) przeciętne zatrudnienie – poza hotelami – ogranicza się do kilku osób, co w decydującym stopniu determinuje (w praktyce uniemożliwia) organizowanie szkoleń w procesie wewnętrznym. Można powiedzieć, że poza wyjątkami firmy turystyczne skazane są na szkolenia i doskonalenie zawodowe

⁸ Na podstawie PKD w oparciu o rozporządzenie RM z 29.01.2004 r. (Dz. U. Nr 33, poz. 289).

w trybie zewnętrznym. A za tym, relacje pomiędzy przedsiębiorstwem należącym do wymienionych w tab. 5 rodzajów działalności PKD, a firmami zewnętrznymi oferującymi, organizującymi i realizującymi szkolenia i doszkalanie kadr dla turystyki powinny stać się przedmiotem analizy i przyszłych badań. Zewnętrzny wariant szkoleń odnosi się także do większości hoteli, przy założeniu racjonalizacji nakładów.

Po drugie, mikroskala przeciętnego zatrudnienia stawia przed przedsiębiorcami (kadrą zarządzającą) i pracownikami wyzwanie znacznej wszechstronności w zakresie wiedzy i umiejętności. Konieczność wykonywania wielu różnych czynności i pełnienia wielu funkcji wskazuje, że szkolenie i doskonalenie zawodowe musi mieć proces ciągły i niezależny od cech wrodzonych lub/i nabytych w trakcie wcześniejszego kształcenia. Ma to tym większe znaczenie, iż mikroskala zatrudnienia w analizowanych rodzajach działalności wydaje się zjawiskiem trwałym, niezależnie od postępującej w innych branżach koncentracji i specjalizacji produkcji bądź wytwarzania usług. Powyższe nie dotyczy hoteli, gdyż ich przeciętne zatrudnienie jest ponad dziesięciokrotnie większe od średniego zatrudnienia w wyodrębnionej grupie pozostałych przedsiębiorstw. Wielkości te umożliwiają, a charakter przedsiębiorstwa wymusza wręcz znaczną specjalizację poszczególnych stanowisk w tym rodzaju działalności. Pośrednio wskazuje to na konieczność odrębnego potraktowania hoteli (55.1) w trakcie przygotowywania założeń badawczych, realizacji badań i formułowania na ich podstawie wniosków.

2.3. Inne instytucje i organizacje

Podmioty prowadzące działalność według rodzajów określonych powyżej nie wyczerpują zbioru jednostek oddziałujących na gospodarkę turystyczną. Za specyficzny i odrębny podzbiór powinny być traktowane jednostki rządowe i samorządowe wpływające bezpośrednio lub pośrednio na zachowania rynkowe tak po stronie podaży i popytu. Działania podejmowane przez te jednostki skutkują lub mogą skutkować decyzjami dostawców, producentów, dystrybutorów i sprzedawców usług (produktów) turystycznych w zakresie asortymentu, struktury, jakości ofert, jak i wyboru efektywnych metod i narzędzi marketingowych. Wpływają także w różny sposób i w różnym zakresie na podejmowanie decyzji przez konsumentów. Miarą znaczenia jednostek administracji rządowej i samorządowej mogą środki, jakie wiążą się z ich działalnością. Wielkości te przedstawia tab. 6.

Tab. 6. Turystyczne spożycie zbiorowe w administracji rządowej i samorządowej w 2002 r. (w tys. PLN)

Lp.	Jednostka administracyjna	Wielkość spożycia
1	Rząd	40 842
2	Samorząd wojewódzki	5 721
3	Samorząd powiatowy	15 917
4	Samorząd gminny	22 801
Razem samorządy		44 439
Razem rząd i samorządy		85 281

Źródło: w oparciu o *Rachunek Satelitarny Turystyki dla Polski 2002*, op. cit., tab. 9, s. 91.

Na poziomie rządowym, gdzie dane szczegółowe mówią o strukturze spożycia wartość działań skierowanych na promocję i upowszechnienie turystyki w 2002 r. wynosiła 36 157 tys. PLN, co stanowiło ponad 88,5% wartości spożycia turystycznego realizowanego przez rząd. Kwota 85 mln PLN w kontekście wartości podaży wyrobów i usług turystycznych lub wartości dodanej nie jest bardzo

znacząca. Niemniej zakres oddziaływania na rynek i stymulujący z definicji charakter działalności jednostek administracji rządowej i samorządowej wskazują, że pracujący w tych jednostkach winni być także traktowani jako kadry dla turystyki. Z tej racji poziom ich wyszkolenia zawodowego i doskonalenia kwalifikacji winien znaleźć się w kręgu zainteresowania badaczy i badania dotyczącego szkoleń.

Konkluzja

Podsumowując przedstawione dane i ich interpretacje można stwierdzić, że:

- badania nad szkoleniem i doskonaleniem kadr dla turystyki powinny być skoncentrowane na podmiotach prowadzących charakterystyczną działalność turystyczną wymienionych w tab. 5;
- w kręgu zainteresowania powinny znaleźć się wszystkie osoby zatrudnione etatowo w takich jednostkach oraz zatrudniane przez nie w celu bezpośredniej obsługi ich klientów;
- prócz podmiotów prowadzących charakterystyczną działalność turystyczną badania powinny obejmować jednostki administracji centralnej i samorządu terytorialnego dysponującego pieniędzmi na promocję i upowszechnianie turystyki i wszystkie zatrudnione w nich osoby;
- to ujęcie podmiotowe powinno poprzedzać i warunkować ocenę funkcji i programów szkolenia.

Celem badań powinna być diagnoza na temat stanu wiedzy i umiejętności pracujących dla tak zdefiniowanych podmiotów i powinna być ona określona odrębnie dla każdej z grup wymienionych w tab. 5; osobno powinny być rozpoznane jednostki administracyjno-samorządowe. Przy czym, o ile w odniesieniu do hoteli koncentrować się można na kwestiach wysokiej specjalizacji i wąskiego podziału pracy, stanowisk i kompetencji, o tyle w pozostałych przypadkach nacisk położony być winien na aspekty wszechstronności.

Drugim celem badań powinno być poznanie opinii pracodawców w zakresie podstawowych niedostatków w zakresie wiedzy i umiejętności posiadanych pracowników i osób zatrudnianych nieetatowo dla potrzeb obsługi klientów. W tym przypadku powinny być także zdiagnozowane opinie pracodawców o szerzej rozumianym rynku pracy. Oznacza to uzyskanie pewnej wiedzy o cechach pracowników potencjalnych, a poszukiwanych bezskutecznie.

Jako trzeci cel badań należy wskazać analizę oferty szkoleń (i doskonalenia zawodowego) firm zewnętrznych wobec badanych podmiotów i płynącą stąd diagnozę w zakresie stopnia jej zgodności z wypełnianiem niedostatków kadr pracujących dla turystyki. Ten cel badań bazuje na wykazanej wyżej mikroskali dominującej części podmiotów turystycznych, która jawi się jako cecha stała obecnie i w dającej się przewidzieć przyszłości. Realizacja tego celu badań wydaje się szczególnie istotna dla jednostek administracji centralnej i terenowej, a także samorządu gospodarczego, gdyż ich działania w zakresie stymulowania aktywności organizacyjnej i programowej zewnętrznych firm szkoleniowych mogą okazać się bardzo efektywne.

Zdaniem autorów opracowania tak sformułowane trzy podstawowe cele powinny przekładać się na 3 odrębne badania. Założenie to wynika z faktu, że odnoszą się one do trzech różnych grup podmiotów badanych, różnych zakresów badanej rzeczywistości, posługiwać się będą odmiennymi narzędziami i pojęciami. Przy czym, badanie służące realizacji trzeciego celu powinno być realizowane w oparciu o wyniki uzyskane przy badaniu pracowników i pracodawców.

3. Podstawowe elementy struktury doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki

Punktem wyjścia do badania podstawowych elementów struktury doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki powinny być „Strategia rozwoju kształcenia ustawicznego do roku 2010” opracowana w Ministerstwie Edukacji Narodowej i Sportu przyjęta przez Radę Ministrów w lipcu 2003 roku.

Za projektem nowelizacji ustawa o systemie oświaty strategia definiuje kształcenie ustawiczne jako kształcenie w szkołach dla dorosłych, a także uzyskiwanie i uzupełnianie wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych przez osoby, które spełniły obowiązek szkolny. Zmieniający się rynek pracy, nowe technologie, nowe zawody i specjalności powodują, iż stopniowo wzrasta znaczenie kształcenia *nieformalnego*. Jednak w dalszym ciągu najmniejszą wagę przywiązuje się do kształcenia *incydentalnego*, będącego rezultatem codziennej aktywności człowieka, oddziaływania na niego środowiska i wszechobecnych mediów. Strategia ta wyznacza sześć priorytetów:

1. Zwiększanie dostępności do kształcenia ustawicznego (budowa bardziej przyjaznego człowiekowi systemu dostępu do różnych poziomów, form i metod pozyskiwania wiedzy i kształtowania umiejętności posiadającego następujące cechy: otwartość, różnorodność, drożność, porównywalność, przejrzystość i uznawalność kwalifikacji)
2. Podnoszenie jakości kształcenia ustawicznego (zapewnienie jakości świadczonych usług edukacyjnych, co jest warunkiem sprostania konkurencji w wymiarze europejskim i globalnym. Również oświata podlega tym regułom, gdzie dostawca usług edukacyjnych ma zaspokoić oczekiwania i potrzeby klienta jakim jest uczeń, student, słuchacz, pracownik oczekujący usług wysokiej jakości).
3. Współdziałanie i partnerstwo (w tworzeniu rozwiązań i instrumentów realizacji powinny być zaangażowane wszystkie podmioty, tj. administracja rządowa, samorządowa, instytucje naukowe, oświatowe oraz partnerzy społeczni niezależnie od zasięgu oddziaływania. Szczególnie istotne jest włączenie w proces kształcenia ustawicznego pracodawców, którzy coraz częściej dostrzegają, że efektywność i konkurencyjność funkcjonowania ich firm zależy od wiedzy i umiejętności pracowników).
4. Wzrost inwestycji w zasoby ludzkie (coraz więcej osób jest zainteresowanych zmianą lub podwyższaniem kwalifikacji a funkcjonujące obecnie mechanizmy finansowania rozwoju zasobów ludzkich nie są dostosowane do potrzeb i oczekiwań społecznych. Barierą w podejmowaniu kształcenia jest często niski status materialny jednostki oraz słaba kondycja ekonomiczna przedsiębiorstw)
5. Tworzenie zasobów informacyjnych w zakresie kształcenia ustawicznego i rozwój usług doradczych (kluczową rolę w wyborze zawodu, ułatwianiu dostępu do nauki, jak i motywowaniu potencjalnych kandydatów do kształcenia ustawicznego odgrywają: informacja, poradnictwo i doradztwo)
6. Uświadamianie roli i znaczenia kształcenia ustawicznego (kształtowanie postaw sprzyjających uczeniu się przez całe życie wymaga systematycznych działań, począwszy już od edukacji wczesnoszkolnej)

Strategia uwzględnia również zapisy zawarte w dokumentach międzynarodowych, takich jak: *Memorandum dotyczące kształcenia ustawicznego* -

Komisja Wspólnot Europejskich (Bruksela, 30 października 2000 r.), *Deklaracja Kopenhaska - Deklaracja Europejskich Ministrów ds. Kształcenia Zawodowego i Szkoleń oraz Komisji Europejskiej*, uzgodniona w Kopenhadze w dniach 29-30 listopada 2002 r., w sprawie zwiększonej współpracy europejskiej w dziedzinie kształcenia zawodowego i szkoleń. Dokumenty te jako uzupełniające powinny również stanowić punkt wyjścia prowadzonych badań.

Z innych dokumentów międzynarodowych wymienić należy Międzynarodową Standardową Klasyfikację Kształcenia ISCED 97 (*International Standard Classification of Education*) opracowana przez UNESCO w 1997 roku jako narzędzie do gromadzenia, opracowywania oraz prezentowania porównywalnych międzynarodowo danych statystycznych w zakresie edukacji.

Podstawową jednostką klasyfikacji jest program kształcenia, definiowany jako zestaw działań edukacyjnych, które organizuje się w celu osiągnięcia zdefiniowanego wcześniej celu. Klasyfikacja porządkuje również podział na poszczególne dziedziny kształcenia, przyporządkowując określonym grupom kierunków kształcenia, poszczególne zawody/profile/kierunki.

Dla potrzeb statystycznych (w tym statystyki międzynarodowej), zawody polskiej klasyfikacji zawodów kształcenia zawodowego zostały odpowiednio pogrupowane według grup kierunków kształcenia, zgodnie z wytycznymi klasyfikacji ISCED 97.

Ważnym elementem jaki powinno wziąć pod uwagę przystępując do prac badawczych dotyczących doskonalenia zawodowego i szkolenia są założenia i wyniki projektu „Turystyka wspólna sprawa” przedstawione w podrozdziale 3.2.

Dla oceny kierunków rozwoju kadr w turystyce szczególne znaczenie mają zapisy Strategii Rozwoju Turystyki na lata 2007-2013. Problem jakości kadr, kształcenia i doskonalenia zawodowego ujęty został w jedno z pięciu priorytetów określonych w dokumencie zatytułowanym **Rozwój zasobów ludzkich na rzecz rozwoju turystyki**. Wskazane tam trzy cele operacyjne wskazały na trzy podstawowe obszary działań w zakresie rozwoju zasobów ludzkich:

1. Przygotowanie kadr operacyjnych gospodarki turystycznej (ze szczególnym uwzględnieniem problematyki podnoszenia kwalifikacji kadr).
2. Rozwój edukacji turystycznej i turystyki społecznej (ze szczególnym uwzględnieniem wspomagania szkolenia kadr społecznych i samorządowych)
3. Monitorowanie potrzeb branży turystycznej w zakresie kadr zawodowych (ze szczególnym uwzględnieniem utworzenia krajowego Centrum Szkolenia i Doskonalenia Zawodowego Kadr Turystyki oraz regionalnych Centrów Szkolenia i Doskonalenia Zawodowego Kadr Turystyki)

Wydaje się, że analiza i weryfikacja zapisów strategii powinna być jednym z zadań planowanego projektu badawczego. Jednym z ważnych elementów do rozważenia jest celowość powołania oraz zakresy działania krajowego centrum i regionalnych centrów szkolenia.

3.1. Ludzie, instytucje programy

Szacuje się, że liczba osób doksztalających się średniorocznie w Polsce w ostatnich latach wynosi 1,2 do 1,5 miliona osób, czyli od 8% do 10% pracujących w gospodarce. Dla porównania w krajach UE z tej formy zwiększenia możliwości bycia zatrudnionym korzysta ok. 20% pracujących. Szacuje się, że w Polsce każdy

zatrudniony poświęca na szkolenie w formach zorganizowanych średnio ok. 2 godziny rocznie, podczas gdy w krajach rozwiniętych ok. 50 - 70 godzin rocznie

Zgodnie z szacunkami podanymi w rozdz. 2 można przyjąć, że spośród osób zatrudnionych bezpośrednio w usługach na rzecz turystyki średniorocznie kształca się około 14,0 tys. osób, a zgodnie ze standardami europejskimi liczba ta powinna wzrosnąć do przynajmniej 28,0 tys.

Ponadto prognozowany rozwój szeroko rozumianej gospodarki turystycznej w latach 2007-2013 w tempie ponad 6% rocznie⁹ wymagać będzie wzrosty liczby zatrudnionych na poziomie przynajmniej 7,0 tys. osób rocznie. Dochodzi do tego naturalna wymiana kadr związana z przechodzeniem na emeryturę czy też wymianą kadr między poszczególnymi sektorami gospodarki szacowana na 7-8 tys. osób.

Przedstawione wyżej szacunkowe wielkości powinny zostać zweryfikowane w toku procesu badawczego przy wykorzystaniu danych statystycznych z lat 2006-2007 oraz najnowszych prognoz rozwoju polskiej gospodarki i gospodarki turystycznej w Polsce.

Ważnym, choć nie jedynym punktem odniesienia do określenia struktury obecnego i przyszłego zatrudnienia i potrzeb w zakresie doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki powinna być zweryfikowana lista zawodów w turystyce i hotelarstwie zawarta w „Klasyfikacji zawodów i specjalności”¹⁰ stanowiąca załącznik do niniejszego opracowania.

Dla potrzeb dalszej analizy niezbędne wydaje się dokonanie analizy zawodów w innych sektorach gospodarki a w szczególności określenia wielkości i struktury zatrudnienia w pozostałych charakterystycznych rodzajach działalności turystycznej oraz w administracji publicznej.

W sferze charakterystycznych rodzajów działalności turystycznej w Polsce funkcjonuje kilkadziesiąt tysięcy przedsiębiorstw. Do największych pracodawców zaliczyć należy obiekty bazy gastronomicznej (ponad 92 tys. obiektów¹¹) obiekty bazy noclegowej, zarówno zbiorowego zakwaterowania (6,7 tys. obiektów noclegowych¹²) jak i indywidualnego¹³ (ponad 8,1 tys. kwater agroturystycznych i bliżej nieokreślona liczba kwater prywatnych i pensjonatów), biur podróży i agencji turystycznych (ponad 5,1 tys. jednostek). Ważną rolę jako pracodawcy odgrywa również administracja publiczna licząca prawie 3 tys. jednostek oraz atrakcje turystyczne (zarówno muzea i inne obiekty zabytkowe jak i pozostałe obiekty kultury, administracje parków narodowych Lasów Państwowych itp.).

Od strony programowej system kształcenia, szkolenia i doskonalenia pracowników.

Dla podstawowych dla turystyki zawodów założenia programowe procesu przygotowania do zawodu określone zostały w dokumentach międzyresortowych pod nazwą „Podstawa programowa kształcenia w zawodzie...”

Nadal dla wielu kursów i zawodów podstawą szkolenia są programy Zakładów Doskonalenia Zawodowego, a w zakresie doskonalenia zawodowego kursy organizowane przez izby gospodarcze i stowarzyszenia zawodowe (szczególnie w zawodach związanych z gastronomią).

W latach 2001-2007 rozbudowaną ofertę szkolenia i doskonalenia zawodowego z wykorzystaniem środków Unii Europejskiej przedstawiły dziesiątki

⁹ Strategia Rozwoju Turystyki na lata 2007-2013”, Ministerstwo Gospodarki, 2006

¹⁰ „Klasyfikacja zawodów i specjalności, Tom II Klasyfikacja właściwa”, MPiPS, GUS, Warszawa, 1996

¹¹ Mały Rocznik Statystyczny, GUS, Warszawa, 2007

¹² Turystyka 2006, GUS, Warszawa, 2007

¹³ Pracodawcy głównie na zasadach samo zatrudnienia.

firm szkoleniowych. Charakterystykę takich szkoleń przedstawiono w następnym rozdziale na podstawie największego programu szkoleniowego „Turystyka wspólna sprawa”.

W przyszłych badaniach poza zebraniem danych statystycznych i programowym celem byłoby dokonanie syntezy oceniającej struktury, programy i poziom projektów szkoleniowych prowadzonych w latach 2001-2007. Ważnym elementem badań powinna być również charakterystyka podstawowych możliwości szkoleniowych w ramach programów unijnych przewidzianych do realizacji w latach 2007-2013 oraz udziału projektów turystycznych w poszczególnych programach.

W szczególności analizie powinny zostać poddane możliwości i realizowane kierunki szkoleń w takich działaniach jak:

- 1) Regionalne programy operacyjne (16)
- 2) Sektorowy Program Operacyjny „Rozwój Zasobów Ludzkich”
- 3) Strategia rozwoju turystyki w Polsce.
- 4) Wojewódzkie strategie rozwoju turystyki.

W tej sferze należałoby również dokładniej rozpoznać możliwości doskonalenia zawodowego w zawodach turystycznych jakie stwarzają ogólnoeuropejskie programy związane z edukacją i podniesieniem jakości usług w krajach Unii Europejskiej.

3.2. Charakterystyka i zakres programów doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr.

Dobrym punktem wyjścia do opracowania założeń prac dotyczących potrzeb doskonalenia zawodowego są założenia i doświadczenia zdobyte przy realizacji projektu „Turystyka – Wspólna Sprawa” przedstawione poniżej oraz w rozdziale 5.

Realizatorzy projektu „Turystyka - Wspólna Sprawa” przygotowali szeroką ofertę szkoleniową adresowaną do następujących grup docelowych Projektu:

1. kadry zarządzające i pracownicy przedsiębiorstw turystycznych
2. przedstawiciele jednostek samorządu terytorialnego
3. przedstawiciele organizacji przedsiębiorców i pracodawców
4. pracownicy organizacji wspierania przedsiębiorczości
5. przedstawiciele innych organizacji działających w sektorze turystycznym.

Zakres oferty szkoleniowej – zgodnie z warunkami projektu - uwzględniał tematykę, która wiąże się z:

1. polepszaniem jakości usług turystycznych
2. polepszaniem jakości zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym
3. poprawą marketingu i promocji usług turystycznych
4. tworzeniem markowych produktów turystycznych
5. rozwijaniem współpracy sieciowej w sektorze turystycznym
6. rozwijaniem współpracy sektora biznesu, sektora publicznego i sektora pozarządowego na rzecz podnoszenia atrakcyjności turystycznej regionów.

Ponadto w projekcie wyodrębnioną grupę szkoleń w ofercie programowej stanowiły szkolenia z zakresu języków obcych

W ramach projektu „Turystyka Wspólna Sprawa” realizowane były trzy typy szkoleń:

- pierwszy z nich miał za zadanie podnoszenie umiejętności tworzenia, rozwijania i promowania markowych produktów turystycznych w formule sieciowej - poprzez kooperację różnych podmiotów (tzw. Komponent I).
- drugi typ to szkolenia, których głównym celem było doskonalenie umiejętności i kwalifikacji kadr zarządzających i pracowników przedsiębiorstw turystycznych, jednostek samorządu terytorialnego i organizacji działających w sektorze turystycznym (tzw. Komponent II)
- trzeci typ to szkolenia w zakresie języków obcych dla kadr zarządzających i pracowników przedsiębiorstw turystycznych (tzw. Komponent III).

Najbardziej złożonym merytorycznie i organizacyjnie był Komponent I, w ramach którego odbywały się:

- konferencje regionalne, mające na celu przybliżenie wszystkim grupom docelowym, projektu jego cele, zasady i problematykę organizacyjną;
- etap drugi to spotkania rekrutacyjne, w wyniku których miały wyłonić się grupy zadaniowe, tzn. takie, których wspólnym celem było tworzenie nowego bądź rozwijanie już istniejącego produktu turystycznego, mającego charakter sieciowy. Celem szkoleń dla uczestników grup zadaniowych było podniesienie wiedzy i umiejętności niezbędnych do tworzenia, rozwijania i promowania sieciowych produktów turystycznych. Na zakończenie tego etapu uczestnicy grup zadaniowych mieli możliwość uczestniczyć w indywidualnych i grupowych konsultacjach, które miały za zadanie ugruntowanie wiedzy i umiejętności nabytych w trakcie spotkań oraz pomoc w stworzeniu struktur pozwalających na sprawną realizację zadań w tworzeniu lub rozwijaniu produktu turystycznego;
- i etap trzeci to właściwe szkolenia, przy należy bardzo mocno podkreślić, iż każdy z tych etapów miał charakter szkoleniowy.

Z kolei Komponent II miał swoje dwie części. Jedną z nich to szkolenia skierowane do zarządzających (menedżerów) różnymi podmiotami, które uczestniczą w tworzeniu lub rozwijaniu produktu turystycznego. Szkolenia części to natomiast to podwyższanie kwalifikacji oraz nabywanie wiedzy i umiejętności zawodowych dla pracowników tych firm.

Komponent III – językowy – wprowadzał uczestników – głównie tych, którzy uczestniczyli w szkoleniach w ramach Komponentów I i II – w tajniki językowe w różnych poziomach znajomości danego języka. W ramach tych szkoleń uczestnicy mieli możliwość podwyższania swoich kompetencji językowych w zakresie czterech podstawowych języków:

- angielskiego,
- francuskiego,
- niemieckiego,
- i rosyjskiego.

Warto wszakże podkreślić, że w sytuacji, gdy zebrała się grupa, która chciała się szkolić w innym języku, było to również możliwe.

W ramach Komponentu I – pomijając konferencje etapu początkowego, które miały charakter informacyjny i promocyjny – uczestnicy mieli możliwość uczestniczyć w następujących szkoleniach:

1. w ramach trzech spotkań grup zadaniowych:

- na czym polega współpraca w ramach grupy partnerskiej oraz jakie są możliwe formy współpracy,
- zidentyfikowanie produktu turystycznego w wersji sieciowej - nowego lub istniejącego,
- jakie korzyści z produktu turystycznego w wersji sieciowej mogą osiągnąć różne grupy ludzi,
- inwentaryzacja poszczególnych elementów produktu turystycznego,
- określenie silnych i słabych stron produktu turystycznego, który tworzą lub rozwijają członkowie grupy,
- planowanie rozwoju produktu turystycznego,
- sformalizowanie działań grupy;

2. w szkoleniach właściwych:

- współpraca warunkiem prawidłowego rozwoju produktu turystycznego,
- obsługa klienta nigdzie nie jest tak ważna jak w turystyce,
- „kupą mości panowie”, czyli zarządzanie produktem turystycznych w wersji sieciowej,
- zarządzanie projektem jako najbardziej efektywna metoda wprowadzania zmian i innowacji w każdej organizacji,
- źródła finansowania projektów turystycznych,
- zarządzanie projektem jako najbardziej efektywna metoda wprowadzania zmian i innowacji w każdej organizacji,
- analizy marketingowe, czyli „dowiedz się czym dysponujesz”,
- komercjalizacja produktu turystycznego – „zrób wszystko by sprzedać”,
- prawo w turystyce – „czy mam warunki do działania?”,
- promocja sieciowego produktu turystycznego – „pokaż siebie innym!”,
- rozwój turystyki w regionie w oparciu o współpracę samorządów lokalnych, przedsiębiorców i organizacji turystycznych,
- sprzedaż własnego produktu turystycznego – „daj turystom możliwość wydania pieniędzy”,
- „co w trawie piszczy” – o aktualnych trendach w turystyce,
- „postępuj metodycznie” czyli planowanie rozwoju turystyki w regionie.

Natomiast Komponent II to dwie części, w ramach których realizowane były następujące tematy szkoleniowe:

1. dla menedżerów:

- organizacja i zarządzanie przedsiębiorstwem turystycznym,
- zarządzanie zasobami ludzkimi,
- finanse w przedsiębiorstwie turystycznym,
- skuteczny marketing usług turystycznych,
- zarządzanie jakością i wdrażanie systemów zarządzania jakością ISO w turystyce,
- ochrona środowiska w gospodarce turystycznej,
- bezpieczeństwo w turystyce,
- informatyka i internet w gospodarce turystycznej,
- współpraca przedsiębiorstw turystycznych z tour operatorami,
- prawa producentów i konsumentów w turystyce,
- transport w turystyce,
- ubezpieczenia w turystyce,
- sprzedaż bezpośrednia i tworzenie wizerunku firmy,
- techniki negocjacyjne, sztuka komunikowania się,
- zastosowanie komputerów w procesie sprzedaży (*e-commerce*);

2. dla pracowników (szkolenia zawodowe):

- obsługa ruchu turystycznego,
- techniki kulinarne,
- obsługa kelnerska,
- catering,
- utrzymanie czystości w pomieszczeniach hotelowych dla pokojowych i sprzątaczek,
- organizacja i techniki usług hotelowych,
- opiekun osób starszych z kursem masażu,
- opiekun dzieci,
- podstawowa pomoc medyczna w turystyce – zadania pielęgniarek i opiekunów,
- specjalista ds. reklamy.

4. Źródła powstawania i pozyskiwania kadr dla turystyki (ścieżki zasilania)

Za źródła powstawania kadr dla turystyki powinny być uznawane jednostki zewnętrzne wobec podmiotów wskazanych w rozdziale 2, wykonujących niektóre z charakterystycznych rodzajów działalności turystycznej oraz wobec jednostek administracji centralnej i samorządowej odpowiedzialnych za promocję i upowszechnianie turystyki. Jednocześnie za źródła te należy uznać instytucje edukacyjne tych szczebli, które pozwalają – po ich ukończeniu – na podjęcie pracy zawodowej.

Takie ujęcie zawiera w sobie istotne ograniczenie przestrzeni badawczej: nie obejmuje tworzenia się kadr dla turystyki poza systemem edukacyjnym, a dotyczy to tak kluczowych dla obsługi ruchu turystycznego grup pracowników, jak: piloci, przewodnicy, instruktorzy różnych specjalności. Stąd, dostrzegając wyraźną różnicę w charakterze i sposobach działania instytucji edukacyjnych i funkcjonującym poza systemem edukacji, wydaje się, że organizatorzy kursów pozwalających wyszkolić pilota krajowego bądź zagranicznego, przewodnika górskiego albo miejskiego, instruktora pletwonurkowania, jeździectwa, narciarstwa, rekreacji lub przodownika turystyki kajakowej nie powinni być pomijani przy określaniu i charakterystyce źródeł powstawania i pozyskiwania kadr dla turystyki.

Ten dualny charakter tworzenia kadr dla turystyki wydaje się być zjawiskiem trwałym w naszym kraju. W połowie lat 80. XX wieku był on następująco charakteryzowany przez A. Lipską: „... w procesie kształcenia się grup zawodowych w turystyce wyróżnia się dwa podstawowe źródła profesjonalizacji:

1. wyodrębnia się grupę zawodów hotelarskich, związanych ze świadczeniem usług noclegowo-żywnościowych [...] obecny trend cywilizacyjny oraz podział pracy i zmienione oczekiwania turystów spowodowały wyodrębnienie się specjalistycznych grup w zawodach hotelarskich [...]
2. wyodrębnia się działalność turystyczną poza sferą komercyjno-gospodarczą...”¹⁴.

W innym miejscu A. Lipska precyzuje, że kadry turystyczne tworzą trzy grupy osób realizujących zadania społeczno-gospodarcze w turystyce:

- pracownicy profesjonalni (etatowi), zatrudnieni w biurach podróży, hotelach, przedsiębiorstwach turystycznych, domach wczasowych, zakładowej bazie wypoczynkowej itp.;
- pracownicy kontraktowi, dorywczo zatrudniani przy obsłudze ruchu turystycznego (między innymi: piloci, przewodnicy, informatorzy, kierownicy wycieczek) oraz pracownicy zatrudniani sezonowo;
- kadra społeczna organizacji społecznych, turystycznych i młodzieżowych¹⁵.

Zgodnie z tym, co zostało przedstawione wcześniej grupa trzecia, o ile nie wykonuje kontraktu na rzecz podmiotów świadczących charakterystyczne produkty/usługi turystyczne pozostaje poza kręgiem zainteresowania niniejszego projektu badawczego, do czego autorzy nawiążą w dalszej części opracowania.

¹⁴ A. Lipska, *Kadry turystyczne w 40-leciu PRL*, artykuł w Biuletynie Głównego Komitetu Turystyki, GKT, Warszawa 1985, publikacja do użytku służbowego GKT, s. 87.

¹⁵ Ibidem, s. 88-89.

4.1. Typy źródeł zasilania w kadrę przedsiębiorstw turystycznych

System edukacyjny

Ustawa wprowadzająca reformę ustroju szkolnego z 21.11. 2001 r. na poziomie ponadgimnazjalnym wyróżnia następujące typy szkół:

- zasadnicze szkoły zawodowe o okresie nauczania nie krótszym niż 2 lata i nie dłuższym niż 3 lata, których ukończenie umożliwia uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminu i dalsze kształcenie w uzupełniających liceach ogólnokształcących lub technikach uzupełniających;
- trzyletnie licea ogólnokształcące, których ukończenie umożliwia uzyskanie świadectwa dojrzałości po zdaniu egzaminu maturalnego;
- trzyletnie licea profilowane kształcące w profilach kształcenia ogólnozawodowego¹⁶, których ukończenie umożliwia uzyskanie świadectwa dojrzałości po zdaniu egzaminu maturalnego;
- czteroletnie technika, których ukończenie umożliwia uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminu, a także umożliwia uzyskanie świadectwa dojrzałości po zdaniu egzaminu maturalnego;
- dwuletnie licea ogólnokształcące i trzyletnie technika uzupełniające dla absolwentów zasadniczych szkół zawodowych, których ukończenie skutkuje tak samo, jak trzyletnich liceów i czteroletnich techników;
- szkoły policealne o okresie nauczania nie dłuższym niż 2,5 roku, których ukończenie umożliwia osobom posiadającym wykształcenie średnie uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminu¹⁷.

Oznacza to, że na poziomie ponadgimnazjalnym kształcenie obejmuje zakres stosunkowo zróżnicowany od zasadniczego zawodowego do pomaturalnego. Co istotne z punktu widzenia potrzeb gospodarki turystycznej kształcenie dla potrzeb turystyki odbywa się w każdej z wymienionych typów szkół w zakresie szkolnictwa średniego.

Zgodnie z przyjętą w Polsce „Międzynarodową standardową klasyfikacją kształcenia ISCED 1997” profile zawodowe dla turystyki (w istotnej części) zagregowane są grupie kierunków kształcenia pod nazwą: usługi dla ludności. W tej grupie mieszczą się między innymi: kelner, pracownik obsługi hotelowej, technik obsługi turystycznej¹⁸.

W klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego zawody przygotowujące do pracy w turystyce znajdują się: w grupie 341 „*pracownicy do spraw finansowych i handlowych*” przygotowujące do zawodów: technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej, technik organizacji usług gastronomicznych, w grupie 512 „*pracownicy usług domowych i gastronomicznych*”, która obejmuje kelnerów, kucharzy i kucharzy

¹⁶ Zgodnie z pkt. 1, art. 2. przytoczanej Ustawy poprzez profil ogólnozawodowy należy rozumieć kształcenie w zakresie określonej dziedziny gospodarki.

¹⁷ Ustawa z dn. 21.11.2001 r. o zmianie ustawy – Karta Nauczyciela, ustawy o systemie oświaty oraz ustawy – Przepisy wprowadzające reformę ustroju szkolnego, art. 2, pkt. 3, Dz.U. z 2001 r., nr 144, poz. 1615. Tekst jednolity Ustawy o ustroju szkolnym w Dz.U. z 2004, nr 256, poz. 2572. Tekst jednolity opiera się na Ustawie o systemie oświaty z 7.09.1991 oraz Ustawie wprowadzającej reformę ustroju szkolnego z 8.01.1999 z późniejszymi zmianami.

¹⁸ Aneks nr 3 – Międzynarodowa Standardowa Klasyfikacja Kształcenia ISCED 1997, strona internetowa MEN, www.men.gov.pl w rozdziale statystyki i analizy; 30.11.2007.

małej gastronomii i w grupie 913 „*pomoce domowe, sprzątaczk i praczk*”, która obejmuje pracowników pomocniczych obsługi hotelowej¹⁹.

Tematykę odnoszącą się w istotnym zakresie do działalności podmiotów zakreślonych w poprzednim rozdziale odnaleźć także można w profilach kształcenia niektórych liceów profilowanych. Przede wszystkim odnosi się to do: profilu usługowo-gospodarczego, gdzie liceum przygotowuje do prowadzenia działalności usługowej, obsługi klienta i administrowania przedsiębiorstwem usługowym. W pewnym zakresie ma to miejsce także przy profilu socjalnym i zarządzania informacją²⁰.

Na szczeblu pomaturalnym odrębną kategorią nie zaliczaną do szkolnictwa wyższego są szkoły pomaturalne, w tym policealne szkoły kształcące w zawodzie: technika hotelarstwa, technika obsługi turystycznej oraz w obu tych specjalnościach jednocześnie. Należy uwzględnić, że od strony formalnej i profilu zawodowego odpowiada to zawodowi technika hotelarstwa bądź obsługi turystycznej. Natomiast ze względu na to, że odbywa się na podbudowie z reguły liceum ogólnokształcącego, a absolwenci są bardziej wiekowo nieco bardziej dojrzałi szereg cech może ich różnić od kończących technikum.

W ramach kształcenia na poziomie wyższym (licencjackim i magisterskim) daje się wyróżnić profil:

- ekonomiczny,
- zarządzania i organizacji,
- turystyki i rekreacji.

Jak zaznacza Z. Kruczek, niezależnie od profilu, „Program wyższych studiów turystycznych winien opierać się na następujących przesłankach:

- holistycznym rozumieniu turystyki jako zjawiska społecznego,
- szerokim zakresie edukacji turystycznej, mającej na celu dostarczenie absolwentom rozległej wiedzy i konkretnych umiejętności,
- umożliwieniu absolwentom startu zawodowego do pełnienia ról kierowniczych w różnych zawodach związanych z turystyką”²¹.

Warto dodać, że tylko profil turystyczno-rekreacyjny, na niektórych uczelniach, gdzie ten kierunek jest wyodrębniony wiąże się z uzyskaniem tytułu magistra lub licencjata turystyki i rekreacji. W pozostałych przypadkach tytuł wynika z kierunku, na którym odbywało się kształcenie. W ramach planowanych badań **można postawić pytanie, czy sytuacja braku turystycznego tytułu zawodowego wpływa na stopień identyfikacji absolwenta z ukończoną specjalnością?**

Wskazane wyżej profile kształcenia na szczeblu wyższym realizowane są na obu poziomach w akademiach wychowania fizycznego, akademiach ekonomicznych, akademiach rolniczych, uniwersytetach i w niepaństwowych szkołach wyższych o bardzo zróżnicowanym zakresie nauczania.

¹⁹ Aneks nr 1 – Klasyfikacja zawodów szkolnictwa zawodowego na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z 8.05.2004 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. Nr 114, poz. 1195), strona internetowa MEN, jw.

²⁰ Aneks 2 – Profile kształcenia w liceach profilowanych, na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z 26.02.2002 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w poszczególnych profilach kształcenia ogólnozawodowego w liceach profilowanych, Dz. U. nr 50, poz. 451, strona internetowa MEN, jw.

²¹ Z. Kruczek, *Kształcenie dla potrzeb turystyki w regionie małopolskim*, Folia Turistica, nr 8/1998, AWF Kraków, Kraków 1998, s. 10.

Mimo znacznego wpływu na gospodarkę i rynek pracy (co zostało wykazane w poprzednim rozdziale) brak jest aktualnych badań dotyczących systemu edukacyjnego kadr dla turystyki. Ostatnie – o charakterze ogólnopolskim – do których Instytut Turystyki ma dostęp, to wyniki prac H. Borne-Falencik z 1998 r. Na podstawie zebranych przez siebie informacji H. Borne-Falencik określiła rozmiary kształcenia zawodowego dla turystyki.

Autorka stwierdziła, że w roku szkolnym 1997/98 funkcjonowało w Polsce 431 placówek edukacyjnych – zespołów szkół zawodowych – kształcących na poziomie zasadniczego i średniego przygotowania zawodowego kadry dla branży hotelarskiej, turystycznej i gastronomicznej, natomiast liczba szkół była znacznie większa. Z uwagi na reformę oświaty układ formalny szkolnictwa uległ istotnym zmianom. Natomiast – jak wykazano to wyżej – główne typy szkół dla kształcenia zawodowego na poziomie pogminazjalnym pozostały takie, jak w okresie badań przeprowadzonych przez H. Borne-Falencik. Stąd, statystyczny obraz szkolnictwa wynikający z tych badań wydaje się interesujący także w świetle planowanych obecnie badań szkolenia i doskonalenia. Tym bardziej, że brak jest analiz bardziej aktualnych. Liczby szkół i absolwentów w roku szkolnym 1997/98 przedstawiając tab. 7 i 8.

Tab. 7. Liczba szkół zawodowych kształcących kadry dla turystyki w 1998 r. (bez szkolnictwa wyższego)

Rodzaj szkoły	Profil	Liczba szkół
Technikum	Hotelarstwo	74
Policealna szkoła kształcąca w zawodzie technika hotelarza	Hotelarstwo	71
Technikum	Obsługa turystyczna	6
Policealna szkoła kształcąca w zawodzie technika obsługi turystycznej	Obsługa turystyczna	133
Policealna szkoła kształcąca w zawodzie technika hotelarza i obsługi turystycznej	Hotelarstwo i obsługa turystyczna	3
Razem technika i szkoły policealne	Hotelarstwo i obsługa turystyczna	287
Zasadnicza szkoła zawodowa	Gastronomia (kucharz, kelner)	218
Technikum	Gastronomia	201
Liceum zawodowe	Gastronomia (gastronom, kelner/bufetowy)	101
Policealna szkoła kształcąca w zawodzie technik żywienia	Żywienie zbiorowe, technika usług gastronomicznych	10
Razem zasadnicze szkoły zawodowe, technika i szkoły policealne	Gastronomia	530
Razem szkoły o profilu hotelarskim, obsługi turystycznej i gastronomicznym		817

Źródło: na podstawie H. Borne-Falencik, *Kształcenie zawodowe dla turystyki w 1998 r.*, opracowanie niepublikowane Instytutu Turystyki, Warszawa 1998, s. 4-5.

Tab. 8. Liczba absolwentów w szkołach zawodowych kształcących kadry dla turystyki w roku szkolnym 1997/1998 (bez szkolnictwa wyższego)

Rodzaj szkoły	Profil/tytuł zawodowy	Liczba absolwentów
Technika i policealne szkoły kształcące w zawodzie technika hotelarza	Hotelarstwo/technik hotelarstwa	3 096
Technika i policealne szkoły kształcące w zawodzie technika obsługi turystycznej	Obsługa turystyczna/ technik obsługi turystycznej	3 729
Policealne szkoły kształcące w zawodzie technika hotelarza i obsługi turystycznej	Hotelarstwo i obsługa turystyczna/technik hotelarstwa i obsługi turystycznej	163
Razem technika i szkoły policealne	Hotelarstwo i obsługa turystyczna/technik hotelarstwa lub/i obsługi turystycznej	6 988
Zasadnicze szkoły zawodowe kształcące w zawodzie kucharza i kelnera	Gastronomia/kucharz, kelner	9 856
Technika kształcące w zawodzie technologii żywienia o specjalności żywienie zbiorowe	Gastronomia/technik technologii żywienia o specjalności żywienia zbiorowe	7 280
Licea zawodowe kształcące w zawodzie gastronom i kelner/bufetowy	Gastronomia (gastronom, kelner/bufetowy)	2 694
Policealne szkoły kształcące w zawodzie technik żywienia	Żywność zbiorowa, technika usług gastronomicznych/ technik usług gastronomicznych	104
Razem zasadnicze szkoły zawodowe, technika i szkoły policealne	Gastronomia	19 934
Razem szkoły o profilu hotelarskim, obsługi turystycznej i gastronomicznym		26 922

Źródło: na podstawie jak w tab. 7, s. 5.

Dane przedstawione w tab. 7 i 8, nawet przy uwzględnieniu pewnej ewolucji stanu wynikającej ze zmian ustroju szkolnego, rozwoju gospodarki, zmieniającej się sytuacji na rynku pracy i rynku usług (w tym turystycznych), wskazują na społeczne znaczenie kształcenia zawodowego o profilach turystycznych. Liczba szkół i liczba absolwentów kierunków turystycznych sugeruje, że ich udział w całości procesu edukacyjnego w 1998 r. był stosunkowo wysoki. W przypadku absolwentów wymienione w tab. 8 specjalności/zawody stanowiły 5,9% z pośród 457 tys. wszystkich absolwentów szkół zasadniczych, techników zawodowych i policealnych. W przypadku liczby szkół było to 8,8% z 9 320 szkół z wymienionych typów²². Obie wielkości wskazują na znacznie większy udział profili turystycznych w systemie kształcenia na poziomie średnim niż wynosił i wynosi udział branży turystycznej (*Tourism Industry*) w rynku pracy w ostatnich latach. Świadczyć by to mogło o znacznym „wycieku” absolwentów szkół turystycznych, hotelarskich i gastronomicznych poza branżę turystyczną.

Z drugiej strony, dane te korespondują znacząco z wynikami badań nad losami absolwentów szkół hotelarsko-turystycznych przeprowadzonymi w pierwszej połowie lat 90. przez H. Borne-Falencik. Na pytanie, czy charakter podjętej pracy

²² Dane o liczbie szkół i liczbie absolwentów na podstawie danych GUS, Szkoły w systemie oświaty, tab. 6., s. 69-70, strona internetowa MEN, op. cit.

zawodowej był zgodny z przygotowaniem do pracy wynikającym z ukończonej szkoły 40% respondentów – absolwentów szkół hotelarsko-turystycznych – odpowiedziało, że „zupełnie niezgodny”²³. Oznacza to tyle, iż trafili oni do zupełnie innych branż i wykonywanych zawodów. Warto dodać, że odsetek wśród absolwentów kierunków obsługi turystycznej podejmujących pracę zupełnie niezgodnie z wykształceniem był wyższy (50%) niż wśród kończących szkoły hotelarskie (35%)²⁴. Mówi to także o znacznej nadwyżce podaży kadr nad popytem na rynku pracy w wyznaczonej grupie podmiotów.

Mimo znacznego upływu czasu zarówno od prowadzonych badań nad losami absolwentów, jak i dokonaną analizą ilościową szkół kształcących kadry dla turystyki i ich absolwentów, można postawić hipotezę wartą zweryfikowania w badaniach. **Brzmi ona następująco: stanowiska w podmiotach określonych w rozdziale 2 wymagające wykształcenia na poziomie zasadniczym zawodowym i średnim obsadzone są przez absolwentów odpowiednich szkół w stosunkowo wysokim procencie.** Innymi słowy, w przypadku hotelu, restauracji, biura podróży lub punktu informacji turystycznej na poszczególnych stanowiskach na ogół pracować będą absolwenci kierunków o danej specjalności, tj. posiadający uprawnienia i tytuły do wykonywania danego zawodu. Wiąże się z tym także wskazanie metodologiczny, by w przyszłych badaniach zmienna typu ukończonej szkoły była jedną z bardziej istotnych.

Odrębnie należy rozpatrywać kwestie kształcenia i zasilania w kadrę przedsiębiorstw turystycznych (zaliczanych do CRDT) na poziomie wyższym. Zdecydowana odmiennność sytuacji polega na następujących kwestiach:

- ❑ dynamika rozwoju szkolnictwa wyższego w Polsce mierzona liczbą studentów i absolwentów jest niezwykle wysoka (najwyższa w Europie);
- ❑ dane o liczbie szkół i studentów zebrane przez H. Borne-Falencik, o ile można odnosić do poziomu szkół średniego nie mogą (z uwagi na punkt poprzedni) zawierać przydatnej informacji o stanie obecnym;
- ❑ brak jest badań ogólnopolskich odnoszących się do procesów kształcenia i losach absolwentów szkół wyższych o kierunkach turystycznych;
- ❑ kierunki turystyczne znajdują się zarówno w szkołach wyższych o takim profilu, jak w wielu szkołach o profilu ogólnogospodarczym, biznesowym, ekonomicznym etc. Z uwagi na uwarunkowania programowe pewna liczba szkół wybiera wariant kierunku turystyczno-rekreacyjnego bez specjalnego związku z pozostałymi kierunkami jakie prowadzi, ani też bez związku z rynkiem pracy²⁵.
- ❑ O ile kadry z zasadniczym i średnim wykształceniem zawodowym trafiają przede wszystkim do jednostek prowadzących działalność gospodarczą, to absolwenci wyższych uczelni zasilają także jednostki administracji centralnej i samorządowej.
- ❑ Wszechstronność zadań z jednej strony, a konieczny wysoki stopień kompetencji i specjalizacji z drugiej, na szczeblach zarządzania

²³ H. Borne-Falencik, *Losy zawodowe absolwentów średnich szkół hotelarsko-turystycznych w Polsce w latach 1991-1993*, Folia Turistica, op. cit., tab. 5, s. 23.

²⁴ Tamże.

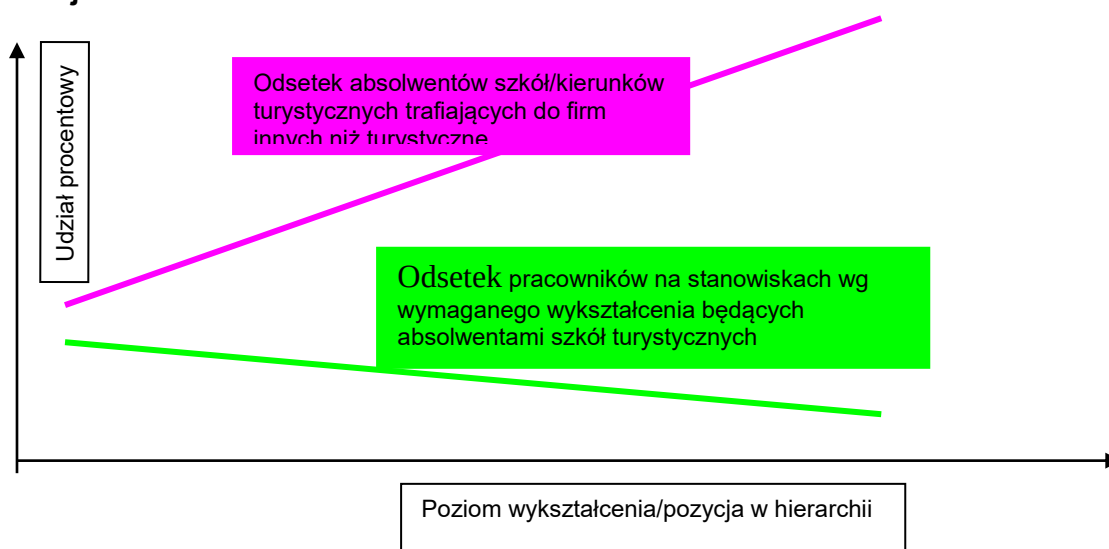
²⁵ Przykładem mogą być liczne szkoły biznesu, gospodarki, działalności gospodarczej, ekonomiczne itp, gdzie kierunek „turystyka i rekreacja” jest najliczniej obsadzony przez studentów, tak studiów dziennych, jak i zaocznych. Z obserwacji własnych autorów opracowania wynika, iż zasadniczą funkcją tych kierunków nie jest związek pomiędzy studiami a wykonywaną lub przyszłą pracą lecz oceniana przez studentów i potencjalnych studentów stosunkowo duża łatwość ukończenia studiów.

wymagających wyższego wykształcenia powoduje naturalną tendencję do zatrudniania wielu specjalistów z różnych dziedzin, nie mających w warstwie kształcenia wiele wspólnego z turystyką.

To ostatnie stwierdzenie – oparte na w dużym stopniu na potocznych obserwacjach i niekwantyfikowanych spostrzeżeniach wraz z przypuszczeniem o bardzo dużej liczbie studentów i absolwentów kierunków turystycznych prowadzi do wniosku, że na poziomie wyższym system kształcenia i zatrudnienia zdecydowanie się „rozjechały”. **Co oznacza, że tylko nieznaczny odsetek absolwentów studiów kierunków turystycznych podejmuje i pracuje w rodzajach działalności wskazanych w rozdziale 2 (jako przedmiotach badań) i także stosunkowo niewielki jest w nich odsetek pracowników na średnim i wyższym szczeblu zarządzania, którzy są absolwentami kierunków turystycznych.** Druga część powyższego stwierdzenia może być hipotezą do weryfikacji w trakcie badań, a część pierwsza także, o ile badania byłyby poszerzone o losy absolwentów. W przypadku potwierdzenia jednej lub obu części hipotezy będzie ono wskazywać na istotny (także w kategorii efektywności działań i jednostek kształcących i jednostek zatrudniających) brak spójności pomiędzy procesem kształcenia a rynkiem pracy.

Na bazie tych spostrzeżeń można zarysować **hipotetyczną zależność pomiędzy poziomem wykształcenia – przy podziale na zasadnicze zawodowe, średnie i wyższe – a odsetkiem absolwentów trafiających do pracy zgodnej z wykształceniem oraz drugą hipotezę o zależności pomiędzy pełnionymi funkcjami i stanowiskami, a posiadanym wykształceniem kierunkowym.** W pierwszym wypadku hipoteza może brzmieć następująco: im wyższy poziom wykształcenia tym mniejszy odsetek absolwentów szkół i kierunków turystycznych znajduje pracę w CRDT. Hipoteza druga brzmi: im wyższa pozycja w hierarchii przedsiębiorstwa (w CRDT) tym większy udział absolwentów kierunków nieturystycznych. Zależności na rys. 3, obrazują prawdopodobne tendencje, a nie odwzorowanie wielkości.

Rys. 3. Prawdopodobne zależności pomiędzy poziomem wykształcenia a sytuacją na rynku pracy w zaliczanych do charakterystycznych dla turystyki rodzajach działalności



Źródło: opracowanie własne Instytutu Turystyki.

Jeśli zależności na rys. 3 znalazłyby potwierdzenie w badaniach empirycznych świadczyłoby to o postępującej wraz z poziomem wykształcenia i zajmowaną pozycją

w hierarchii firm niespójnością systemu kształcenia kadr dla turystyki, przynajmniej w ramach systemu edukacyjnego. Niezależnie od wyników weryfikacji obu hipotez w badaniach zagadnień szkolenia i doskonalenia zawodowego powinny być uwzględnione zmienne poziomu i profilu wykształcenia i zajmowanej pozycji w firmie oraz stopień zgodności pomiędzy tymi zmiennymi

System pozaedukacyjny

Jak wspomniano na początku tego rozdziału prócz kadr etatowych istotnym elementem kształtującym rynek turystyczny i sytuację w branży są pracownicy kontraktowi zatrudnieni w obsłudze ruchu turystycznego. H. Borne-Falencik w tej grupie wyróżnia: pilotów (krajowych i zagranicznych), przewodników turystycznych, informatorów turystycznych (wykonujących swoją pracę jako dodatkową obok etatowych obowiązków), kierowników wycieczek szkolnych i obozów młodzieżowych, ratowników górskich i wodnych, pracowników zatrudnionych sezonowo w ośrodkach wczasowych, wypoczynkowych itp. Odrębną grupę stanowi według H. Borne-Falencik kadra społeczna realizująca w ramach działalności statutowej organizacji turystycznych i młodzieżowych zadania w zakresie upowszechniania turystyki i wypoczynku²⁶. Zmieniona od czasu tego opracowania rzeczywistość społeczno-gospodarcza, w tym tak kluczowe zjawiska, jak powstanie rynku turystycznego, ewolucja funkcji i znaczenia turystyki socjalnej i przeobrażenia w organizacjach (państwowych, społecznych, prywatnych) powodują wymóg pewnej modyfikacji tego podejścia w ramach badań nad doskonaleniem kadr dla turystyki.

Z tego względu wydaje się, że w badaniach powinny być uwzględnione te kategorie pracowników nieetatowych, które wykonują zobowiązania na rzecz podmiotów według wskazanych rodzajów działalności związane z obsługą ruchu turystycznego, niezależnie od tego, czy w proponowanym przez H. Borne-Falencik podziale przynależeliby oni do pracowników kontraktowych czy kadry społecznej. A kryterium włączenia (prócz charakteru usługobiorcy) stanowiłaby częstotliwość świadczenia danych usług. W świetle takich propozycji kadrami kontraktowymi dla turystyki byłiby np. przewodnicy, ale nie ratownicy górscy, byłiby piloci, ale nie kierownicy wycieczek szkolnych itp²⁷. Jeżeli instruktorzy rekreacji lub nurkowania, lub przodownicy któreś dyscyplin turystyki kwalifikowanej pojawiają się (lub będą pojawiać) licznie przy obsłudze ruchu turystycznego organizowanego przez podmioty typowe dla wskazanych rodzajów działalności to także takich specjalistów należałoby uznać za kadrę kontraktową. Podział typu uprawnień na państwowe i niepaństwowe – choć generalnie istotny – nie jest dla takiej oceny kluczowy. Niepaństwowe uprawnienia CMAS lub PADI²⁸ w wielu przypadkach mogą dla organizacji imprezy turystycznej okazać się równie ważne, jak państwowe uprawnienia przewodnika. Z kolei, zaliczanie sezonowych pracowników ośrodków wypoczynkowych (np. dozorców, sprzątaczk, konserwatorów zieleni) do pracowników kontraktowych

²⁶ H. Borne-Falencik, Kadry w turystyce, maszynopis Instytutu Turystyki, Warszawa, rok opracowania prawdopodobnie 1989, s. 3.

²⁷ Proponowany podział odnosi się to pewnych założeń empirycznych. Jeśli okazałby się, że ratownicy górscy albo kierownicy wycieczek z tytułu swoich umiejętności, doświadczenia i uprawnień masowo podpisują umowy na wykonywanie usług w zakresie z tych umiejętności, doświadczeń i uprawnień wynikający to wtedy powinni stać się przedmiotem badań w zakresie doskonalenia kadr dla turystyki. Z kolei, jeśli obecne rozwiązania systemowe wskazują na zanik kadry kontraktowych informatorów turystycznych na rzecz zatrudnianych etatowo, to taka kategoria nie mieści się w części kontraktowej.

²⁸ CMAS – *Confederation Mondiale des Actives Subaquatiques*; PADI – *Professional Association of Diving Instructors*; organizacje nadające uprawnienia i stopnie nurkowe uznawane powszechnie na świecie, w tym w Polsce.

poprawne z czysto formalnego punktu widzenia (podpisanie czasowej umowy na wykonywanie określonej pracy), nie do końca odpowiada istocie zagadnienia, gdyż – jak można zakładać – ich kwalifikacje do wykonywania owych czynności (jeśli jakiegokolwiek) powstały w trakcie i w ramach systemu edukacyjnego, a nie poza nim.

Powyższe oznacza, że przedmiotem zainteresowania w ramach badań nad doskonaleniem zawodowym w turystyce powinny być te grupy pracowników kontraktowych, które:

- ❑ podpisują umowy na świadczenie osobiste usług dla pomiotów według wskazanych w rozdziale 2 rodzajów działalności;
- ❑ mają do tego stosowne uprawnienia;
- ❑ proces zdobywania uprawnień i nabywania umiejętności odbywał się poza systemem edukacyjnym.

Warunki te powinny być traktowane koniunkcyjnie, a nie alternatywnie.

Tak rozumiane grupy pracowników kontraktowych powinny być uwzględnione w badaniach wraz z możliwością ich podziału na subsegmenty ze względu na wybrane cechy. Albowiem jest wysoce prawdopodobne, że istotnie odmienny obraz sytuacji i potrzeb w zakresie szkolenia i doskonalenia będzie miał miejsce w przypadku przewodników górskich, a inny w odniesieniu do pilotów wycieczek zagranicznych, bądź instruktorów rekreacji. Stąd, znaczenie możliwości wyodrębnienia poszczególnych grup pracowników kontraktowych.

4.2. Długość procesów dostosowawczych

Programy edukacyjne na wszystkich poziomach nauczania w szkołach wymienionych w pkt. 4.1. zawierają części zajęć praktycznych bądź w formie ćwiczeń prowadzonych pod kierunkiem nauczyciela/nauczyciela akademickiego, bądź w formie praktyk w przedsiębiorstwach lub instytucjach. Niezależnie od tej części kształcenia absolwenci wszystkich typów szkół rozpoczynają swoją karierę zawodową od stażu. Z reguły okres stażu nie kończy się w żadnym sprawdzianem lub egzaminem natomiast często jego zakończenie wiąże się ze zmianą zakresu obowiązków i wykonywanych czynności. Okres stażu jest pierwszą okazją do zetknięcia się z prawdziwymi problemami i koniecznością ich rozwiązywania. Co najbardziej istotne, niezależnie od rodzaju wykonywanych czynności, rodzaju działalności firmy i poziomu oraz profilu wykształcenia za problemami tymi kryją się bezpośrednio lub pośrednio (nawet w dalekim horyzoncie czasowym) skutki finansowe. Nabywane umiejętności praktyczne i problemy rozwiązywane podczas zajęć szkolnych mają przede wszystkim charakter dydaktyczny, mają też postać podstaw i schematów. Podczas praktyk uczeń/student ma wprawdzie możliwość bezpośredniego zetknięcia się z firmą, pracownikami i zasadami jej funkcjonowania. Z reguły jednak odsuwany jest od wszelkich zdarzeń i sytuacji, które mogłyby skutkować dla firmy przyjmującej praktykanta czymkolwiek, co najwyżej wykonuje czynności pomocnicze lub najprostsze prace, „gdzie nie może nic zepsuć”. Okres stażu istotnie zmienia tę sytuację i stanowi pierwsze prawdziwe wyzwanie dla absolwenta.

Jeśli przyjmie się założenie, że w obecnej polskiej rzeczywistości przeważa sytuacja kończenia okresu stażowego wraz z upływem jakiegoś ściśle (i formalnie) określonego czasu bez weryfikacji merytorycznej to ocena procesu dostosowania zawodowego staje się kategorią subiektywną. Przy czym, subiektywność tę należałoby widzieć w dwóch wymiarach, czy z dwóch punktów widzenia: oceny przez samego pracownika i oceny przez pracodawcę lub jego przedstawiciela. Niezależnie

jednak od owej podwójnej subiektywności badanie czasu dostosowania absolwentów do pracy zawodowej w turystyce powinno być dokonane z uwzględnieniem takich zmiennych, jak:

- poziom wykształcenia i typ szkoły,
- kierunek/profil edukacji,
- rodzaj zakładu pracy (według rodzajów prowadzonej działalności lub typu instytucji),
- rodzaj wykonywanej pracy (np. *front desk*, *back office*),
- stopień zgodności wykształcenia z wykonywanym zawodem/czynnościami.

Zbadanie oceny procesów dostosowawczych w oparciu o wymienione zmienne może stanowić podstawę do określenia kroków mających na celu ich skrócenie, co w konsekwencji powinno prowadzić do poprawy efektywności pracowników i instytucji. Środkami realizacji mogą i winny być tu szkolenia oraz doszkalania kadr. W tym ujęciu zakresy i programy szkoleń powinny być funkcją celu skrócenia okresu dostosowawczego.

Badanie okresów dostosowawczych można rozważać w wersji maksimum, tj. obejmując nim zarówno kadrę etatową, jak i kontraktową (w rozumieniu zaprezentowanym w niniejszym rozdziale). Przy ograniczeniu czasu lub środków można je ograniczyć do wersji minimum, czyli tylko w odniesieniu do kadry etatowej. Dopuszczyć też można warianty pośrednie z kadrą etatową i jedną lub dwoma kategoriami kadry kontraktowej biorącej najliczniej udział w obsłudze ruchu turystycznego.

4.3. Newralgiczne punkty w procesie przejścia od systemu edukacyjnego do aktywności zawodowej

Rozpatrując newralgiczne punkty w procesie przejścia od systemu edukacyjnego do aktywności zawodowej powinno uwzględnić się kilka płaszczyzn, na których może taka ocena być dokonywana.

Pierwsza odnosi się do sytuacji na rynku pracy, koniunktury w całej gospodarce i klimatu gospodarczego wyznaczonego warunkami funkcjonowania instytucji i przedsiębiorstw oraz perspektywami w krótkim i średnim okresie. Płaszczyznę tę możemy określić jako makro (makroekonomiczną, makrospołeczną).

Druga dotyczy branży turystycznej jako całości, gdzie pewne procesy dotyczące rynku pracy i koniunktury nie muszą przebiegać i nierzadko nie przebiegają zgodnie z tymi na poziomie makro.

Trzecia obejmuje określony typ przedsiębiorstw uwzględniony w charakterystycznych turystycznych rodzajach działalności, np. hotele, które mogą znajdować się w innej fazie cyklu koniunkturalnego niż na przykład biura podróży obsługujące ruch wyjazdowy, a co za tym idzie ich sytuacja i zatrudnionych tam pracowników lub kandydatów na pracowników może być istotnie różna.

Płaszczyzna **czwarta** jest wyznaczona przez sytuację mikroekonomiczną i pozycję rynkową konkretnego przedsiębiorstwa. Płaszczyznę czwartą można określić jako mikro (mikroekonomiczną, mikrospołeczną).

Wreszcie płaszczyzna **piąta** to potencjał zawodowy, intelektualny, umiejętności, możliwości, doświadczenia i oczekiwania konkretnego człowieka. Dochodzi do tego jego sytuacja rodzinna i majątkowa.

Decyzje o podejmowaniu pracy w określonej branży, typie przedsiębiorstwa (zakładu pracy) i konkretnej firmie oraz symetrycznie: decyzje o zatrudnieniu

konkretnej osoby są wypadkową oceny sytuacji w wymienionych 5 płaszczyznach. Ocena taka jest często i wyraźnie zmienna, co wynika z naturalnej dynamiki procesów społeczno-gospodarczych. Przykładem mogą być rosnące oczekiwania i wymagania pracodawców w warunkach znacznej nadwyżki podaży na rynku pracy lub rosnące oczekiwania pracowników w okresach wzrastającego popytu na pracę. Obie te zmieniające się oceny mogą nie mieć związku z istniejącą nominalnie sytuacją w zakresie przygotowania zawodowego potencjalnego pracownika ani w zakresie ewentualnie wykonywanych czynności (oczekiwany zakres obowiązków, wiedzy i umiejętności). Elementy te mogą być niezmiennie w pewnym okresie, a ocena diametralnie różna. Stąd, w okresie złej koniunktury (na poziomie makro i mikro) potencjalny pracownik nie tylko będzie miał mniejsze oczekiwania wobec pracodawcy w zakresie pracy i płacy, ale także będzie bardziej krytycznie oceniał własną wiedzę i umiejętności. Z kolei, pracodawca oczekiwania będzie miał większe nie tylko z racji większej możliwości wyboru przy rosnącej podaży, ale także z punktu widzenia konieczności sprostania przez jego firmę większej konkurencji w warunkach gorszej koniunktury. Sprostania poprzez między innymi lepiej wykwalifikowany bardziej sprawny i kompetentny personel. W sytuacji dobrej koniunktury oceny mogą ewoluować odwrotnie: samoocena pracownika będzie rosła, a oczekiwania (i częściowo potrzeby) pracodawcy będą się zmniejszać. Na rynku takim jak polski, gdzie procesy koniunkturalne (a po części i strukturalne) przebiegają dość gwałtownie ta dynamika jest wyraźnie odczuwalna po obu stronach rynku pracy, w tym: pracy w charakterystycznych rodzajach działalności turystycznej.

Z powyższego płynie wskazanie, by stan koniunktury na poziomie makro i mikro był uwzględniany w badaniu potrzeb przedsiębiorstw i instytucji w zakresie szkolenia i doszkalania kadr jako istotne zmienne wpływające na oceny tych potrzeb.

5. Potrzeby w zakresie szkoleń i doskonalenia zawodowego

Z marketingowego punktu widzenia produkt musi odpowiadać (spełniać) na konkretne potrzeby, jakich spełnienia wymagają klienci. Przyjmując, iż w omawianym wypadku produktem są szkolenia i cały system doskonalenia zawodowego, zaś klientami jest szeroko rozumiana branża turystyczna, musimy odpowiedzieć na pytanie, jakich szkoleń oczekuje branża. Jednakże, by na to, bardzo ogólne pytanie odpowiedzieć, musimy uzyskać odpowiedzi na szereg bardziej szczegółowych kwestii. Należą do nich:

- precyzyjne zdefiniowanie zakresu pojęcia „branża turystyczna”,
- zdiagnozowanie aktualnie istniejącego (bądź jego braku) systemu kształcenia i doskonalenia kadr dla sektora turystyki,
- określenie, jakie treści programowe niesie ów system,
- podział tej branży na węższe, w miarę możliwości jednorodne, grupy zawodowe.

Dopiero po uzyskaniu odpowiedzi na te kwestie możemy podjąć wysiłek określenia, jakie potrzeby – o ile oczywiście takowe istnieją – w sferze szkoleniowej mają pracownicy poszczególnych grup sektora turystyki.

Określenie potrzeb to sfera badań. I to badań kompleksowych, bardzo szeroko zakrojonych i mających charakter badań pierwotnych. Trzeba wyraźnie powiedzieć, iż w Polsce tego typu badań do tej pory nie było. Owszem, w różnych miejscach prowadzone były badania potrzeb szkoleniowych w sposób wycinkowy, ograniczony do konkretnego obszaru, najczęściej województwa. Takim przykładem mogą być badania fokusowe mające na celu zidentyfikowanie potrzeb szkoleniowych osób pracujących w usługach związanych z sektorem turystycznym na terenie województwa podkarpackiego²⁹.

Jedyną próbą przeprowadzenia badań o charakterze kompleksowym były badania zrealizowane w ramach projektu „Program szkolenia kadr dla rozwoju produktów turystycznych”, bardziej znanego jako „Turystyka – Wspólna Sprawa”. Projekt ten był przeprowadzony w trzech edycjach i w konsekwencji swoim zasięgiem objął całą Polskę.

Aczkolwiek celem głównym projektu było szkolenie kadr, to niektóre jego edycje obejmowały badania potrzeb szkoleniowych. I tak:

- przed rozpoczęciem I edycji projektu – dla województw:
 - dolnośląskiego,
 - kujawsko – pomorskiego,
 - podlaskiego,
 - pomorskiego,
 - świętokrzyskiego,

zostały przeprowadzone badania wstępne „Analiza i ocena potrzeb szkoleniowych beneficjentów projektu”³⁰;

²⁹ Projekt realizowany w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego i Zintegrowanego Programu Rozwoju Regionalnego pn. „Turystyka szansą na dynamiczny rozwój podkarpackiego rynku pracy”, materiał niepublikowany, Rzeszów 2006.

³⁰ Źródło wszystkich danych, dotyczących badania wstępnego: raport PBS dla konsorcjum realizującego projekt, styczeń 2006 r.

- w trakcie trwania II etapu I edycji³¹ projektu – dla ww. województw – zostały przeprowadzone „Badania potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej”;
- w trakcie trwania II etapu II edycji³² projektu – dla województw:
 - lubelskiego,
 - małopolskiego,
 - śląskiego,
 - warmińsko – mazurskiego
 - zachodniopomorskiego

zostały przeprowadzone „Badania potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej”;

- w trakcie trwania II etapu III edycji projektu – dla województw:
 - lubuskiego,
 - łódzkiego,
 - mazowieckiego,
 - opolskiego,
 - podkarpackiego
 - wielkopolskiego

również zostały przeprowadzone „Badania potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej”, przy czym raport końcowy nie zawiera wniosków, wynikających z całego materiału oraz analizy tych danych na poziomie zagregowanym dla wszystkich sześciu województw.

Badanie wstępne było skierowane do potencjalnych beneficjentów projektu według następujących grup:

- przedsiębiorstwa z branży turystycznej, a konkretnie:
 - baza noclegowa,
 - baza gastronomiczna,
 - biura podróży, zajmujące się turystyką przyjazdową;
- jednostki samorządu terytorialnego, w tym jednostki budżetowe (np. muzea);
- organizacje zrzeszające przedsiębiorców i działające na rzecz wsparcia przedsiębiorczości (w tym organizacje pozarządowe – np. PTTK).

³¹ Wszystkie dane pochodzą z raportu konsorcjum realizującego projekt „Badanie potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej”, lipiec 2006.

³² Wszystkie dane pochodzą z raportu konsorcjum realizującego projekt „Badanie potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej”, luty 2007.

Badanie to było przeprowadzone metodą wywiadu telefonicznego, na grupie 1 000 firm, przy czym wyniki zostały przedstawione w dwóch grupach – przy nieco zróżnicowanych kwestionariuszach:

- przedsiębiorstw i organizacji oraz
- jednostek samorządu terytorialnego

Potrzeby szkoleniowe badanych podmiotów grupy pierwszej koncentrują się wokół następujących tematów³³:

- **marketing i promocja;**
potrzeby szkoleniowe w tym zakresie zgłosiło **70% badanych**, przy czym najwyższe wskaźniki zainteresowania uzyskały szkolenia z zakresu promocji bezpośredniej oraz skutecznego marketingu usług turystycznych. Mniejszym zainteresowaniem wśród zagadnień marketingowo-promocyjnych cieszyły się te postrzegane jako mniej przekładające się na bieżące efekty funkcjonowania – analizy marketingowe, reklama. Zainteresowanie na średnim poziomie osiągnął temat - promocja lokalnego produktu turystycznego;
- **pozyskiwanie funduszy na rozwój i prawo w turystyce;**
dla tych zagadnień potrzeby szkoleniowe zaznaczyło **68% badanych**.
W tej kategorii zdecydowanie wyżej oceniono atrakcyjność tematu pierwszego – pozyskiwania funduszy;
- **współpraca z innymi firmami i sprzedaż usług;**
ta tematyka wydawała się potrzebna i wskazana do szkoleń dla **60% badanych**. Jako najbardziej interesujące postrzegane były szkolenia z zakresu współpracy z touroperatorami oraz sprzedaży lokalnego produktu turystycznego;
- **przygotowanie oferty i rozwój firmy;**
tu potrzeby szkoleniowe zadeklarowało **58% badanych**;
- **szkolenia zawodowe;**
tą sferą szkoleń wyraziło zainteresowanie **55% badanych**
- **zarządzanie firmą** wskazało 50% badanych, a
- **niezainteresowani** stanowili 11% respondentów.

Podsumowując tę część można uznać, że potrzeby szkoleniowe deklarowane przez respondentów w badanych podmiotach wskazują na przewagę potrzeb związanych z bieżącą działalnością – wąsko pojmowanym marketingiem skoncentrowanym na promocji i sprzedaży, pozyskiwaniem funduszy – bardziej dostępnych dzięki akcesji do Unii. Natomiast stosunkowo nisko ocenione zostały potrzeby szkoleniowe, które moglibyśmy określić „potrzebami wyższego rzędu” z punktu widzenia podmiotów. Zaliczyć do tej grupy można problemy planowania zbliżonego do strategicznego (współpraca, oferta) oraz mniej związane z bieżącymi problemami takie, jak ubezpieczenia, zarządzanie zasobami ludzkimi itp. Niezależnie od powyższego respondenci w większości zainteresowani są szkoleniami językowymi – najczęściej – z języka angielskiego.

³³ Zainteresowani i raczej zainteresowani.

Natomiast wśród badanych z grupy jednostek samorządu terytorialnego preferencje szkoleniowe były następujące³⁴:

- źródła finansowania projektów turystycznych 90,0%
- promocja lokalnego produktu turystycznego 81,5%
- planowanie turystyki w regionie 80,0%
- rozwój turystyki w regionie w oparciu o współpracę samorządów lokalnych, przedsiębiorców branży turystycznej i organizacji turystycznych 76,5%
- produkt turystyczny i jego rozwój 74,5%
- sprzedaż lokalnego produktu turystycznego 70,5%
- skuteczny marketing usług turystycznych 70,5%
- prawo w turystyce 66,0%
- aktualne trendy w turystyce 60,5%
- zarządzanie lokalnym produktem turystycznym 63,5%
- komercjalizacja produktu turystycznego 54,5%

Z kolei **badania, które odbyły się w trakcie trwania grup zadaniowych**, skierowane były do uczestników tych grup, przy czym stanowili oni potencjalną bazę uczestników konkretnych szkoleń, które odbywały się w trakcie projektu. Były to badania ankietowe. W świetle tych ankiet uczestników grup zadaniowych można podzielić na trzy podstawowe grupy:– dane dla I i II edycji projektu:

- grupa pierwsza to pracownicy sektora gospodarczego, do którego zaliczono:
 - biura podróży,
 - bazę noclegową,
 - gastronomię,
 - bazę sportowo – rekreacyjną,
 - gospodarstwa agroturystyczne,
 - uzdrowiska;
- do grupy drugiej zaliczono pracowników jednostek samorządu terytorialnego
- natomiast grupę trzecią – innych – stanowili pracownicy szkolnictwa, przedsiębiorstw nie związanych z sektorem turystyki (ci najczęściej są członkami którejś z organizacji pozarządowych) oraz osoby nie pracujące.

Dane liczbowe o udziale w spotkaniach grup zadaniowych przedstawia tab. 9.

Tab. 9. Procentowy udział w grupach zadaniowych według podziału na rodzaje firm

Rodzaj firmy	I edycja	II edycja
Sektor gospodarczy	41,0%	38,0%
Jednostki ST	26,0%	22,1%
inni	36,4%	17,9

Źródło: opracowanie IT na podstawie danych ankietowych organizatorów szkolenia.

³⁴ Zainteresowani i raczej zainteresowani.

Badania dotyczące zapotrzebowania na szkolenia obejmowały trzy grupy zagadnień:

- zapotrzebowania na szkolenia w sensie przydatności udziału w szkoleniach w działalności zawodowej i społecznej;
- preferencji respondentów w kategorii grup zagadnień, których brak oni odczuwają, przy czym istotne jest, iż ten zakres był podany tylko uczestnikom grup pierwszej edycji;
- zapotrzebowania na konkretne, szczegółowo sformułowane tematy szkoleniowe, jakie były zaplanowane w obu edycjach projektu.

I tak w grupie pierwszej uczestnicy grup w ogromnej większości wskazywali na szkolenia jako istotny czynnik lepszej i na wyższym poziomie działalności zawodowej i społecznej. Było to:

- 92,3% uczestników z województw w I edycji projektu,
- 97,4% w edycji drugiej.

Preferencje potencjalnych uczestników szkoleń w sferze grup tematycznych - dla uczestniczących w pierwszej edycji projektu - przedstawiały się w sposób następujący:

- | | |
|---------------------------------|-------|
| • promocja | 22,1% |
| • finansowanie przedsięwzięć | 21,7% |
| • tematyka dotycząca współpracy | 16,0% |
| • tematyka marketingowa | 15,6% |
| • zarządzanie | 11,4% |
| • prawo | 9,4% |

Z kolei, zapotrzebowanie na konkretne tematy szkoleniowe w pierwszej edycji przedstawiało się następująco:

- | | |
|--|-------|
| • rozwój turystyki w regionie w oparciu o współpracę samorządów lokalnych, przedsiębiorców branży turystycznej i organizacji turystycznych | 19,6% |
| • źródła finansowania projektów turystycznych | 19,1% |
| • promocja własnego (sieciowego) produktu turystycznego | 14,9% |
| • prawo w turystyce | 7,7% |
| • obsługa klienta | 6,8% |
| • analizy marketingowe | 4,9% |
| • zarządzanie produktem turystycznych w wersji sieciowej | 4,2% |
| • aktualne trendy w turystyce | 5,3% |
| • planowanie rozwoju turystyki w regionie | 6,3% |
| • sprzedaż własnego (sieciowego) produktu turystycznego | 4,9% |
| • zarządzanie projektem jako najbardziej efektywna metoda wprowadzania zmian i innowacji w każdej organizacji | 1,4% |

- współpraca warunkiem prawidłowego rozwoju produktu turystycznego 1,8%
- komercjalizacja produktu turystycznego 1,4%

Natomiast uczestnicy drugiej edycji, przy pewnej zmianie niektórych pytań, byli zainteresowani następującymi grupami tematycznymi:

- rozwój turystyki w regionie w oparciu o współpracę samorządów lokalnych, przedsiębiorców branży turystycznej i organizacji turystycznych 23,1%
- finansowania projektów turystycznych 23,5%
- promocja własnego sieciowego produktu turystycznego 15,7%
- sprzedaż produktu turystycznego 14,3%.
- współpraca warunkiem prawidłowego rozwoju produktu turystycznego 6,6%
- zarządzanie projektem 6,6%
- obsługa klienta 5,3%
- prawo w turystyce 4,9%

W edycji trzeciej – jak wspomniano wyżej – również przeprowadzono badania o podobnym charakterze, jednak w sposób dość istotny – w stosunku do dwóch poprzednich – zmieniono zakres merytoryczny (a tym samym treść) pytań, a także nie zagregowano wyników na poziomie wszystkich sześciu województw. Jednakże na bazie dostępnych danych³⁵ można uznać, że zainteresowanie poszczególnymi tematami szkoleniowymi przedstawiało się następująco:

- marketing i promocja branży turystycznej 82%
- sprzedaż produktów turystycznych 78%
- nowe trendy informatyczne w turystyce 77%.
- najnowsze trendy w turystyce 74%
- zarządzanie 72%
- obsługa klienta 70%
- aspekty prawne dotyczące usług turystycznych 70%
- współpraca w zespole 69%
- ochrona środowiska 69%
- finanse w prowadzeniu działalności turystycznej 68%

Reasumując: przeprowadzone w ramach projektu „Turystyka Wspólna Sprawa” badania mają niewątpliwie istotne znaczenie dla określenia potrzeb szkoleniowych osób funkcjonujących w gospodarce turystycznej, jak i w branżach, które aczkolwiek nie mają bezpośredniego związku z turystyką, z nią współpracują, bądź mają na nią wpływ. Jednocześnie badania te miały istotne ograniczenia. Po pierwsze wynikały one z samego faktu, iż były prowadzone w ramach projektu,

³⁵ Raport końcowy „Badanie potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej”, kwiecień 2007

którego zleceniodawca – Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości – w zamówieniu wskazał wyraźnie, jakie obszary tematów szkoleniowych należy w projekcie wziąć pod uwagę. Z tego względu można uznać, że w sferze reprezentatywności badań są one poprawne, natomiast w sferze programowej nie całkiem, gdyż zawężyły pole wyboru do z góry wyznaczonych zagadnień. Po drugie nie dokonano zdefiniowania i zdiagnozowania problemów niejako bazowych (wskazanych na początku niniejszego rozdziału, co miało niewątpliwy wpływ na uzyskane wyniki. Po trzecie, o wartości badań prowadzonych w trzech edycjach decyduje również możliwość porównania ich wyników. Niestety ten wymóg omawianych badań nie został zachowany. Dotyczy to zwłaszcza edycji trzeciej, która w tym zakresie zdecydowanie odstaje od dwóch pierwszych. Na podstawie tych konstatacji można sformułować wniosek, **że w przypadku pogłębionego podejścia do problematyki szkoleń w sferze turystyki należy poprzedzić je kompleksowymi badaniami potrzeb osób funkcjonujących w turystyce i mających na nią wpływ. Badania przeprowadzone w ramach omawianego projektu mogą stanowić dobry punkt wyjścia, a ich wyniki dają pewien materiał porównawczy.**

6. Wnioski i hipotezy badawcze

Zaprezentowane w niniejszym opracowaniu dane, wyniki analiz, wyniki badań, wybrane dokumenty i zebrane opinie ekspertów pozwalają na sformułowanie szeregu wniosków. Umożliwiają także naszkicowanie niektórych hipotez pod kątem przyszłych badań poświęconych problematyce szkolenia i doskonalenia zawodowego kadr dla turystyki. Co najbardziej istotne umożliwiają określenie celów badań.

6.1. Cele badań

Celem badań powinna być diagnoza na temat stanu wiedzy i umiejętności pracujących w zdefiniowanych podmiotach według wybranych rodzajów działalności; osobno powinny być rozpoznane jednostki administracyjno-samorządowe.

Drugim celem badań powinno być poznanie opinii pracodawców pod kątem podstawowych niedostatków w zakresie wiedzy i umiejętności pracowników i osób zatrudnianych nieetatowo dla potrzeb obsługi klientów. Tę sferę poznania należy poszerzyć o uzyskanie pewnej wiedzy na temat cech pracowników potencjalnych, a poszukiwanych bezskutecznie.

Jako trzeci cel badań należy wskazać analizę oferty szkoleń (i doskonalenia zawodowego) firm zewnętrznych wobec badanych podmiotów (gospodarczych, administracji i samorządu) i płynącą stąd diagnozę w zakresie stopnia jej zgodności z wypełnianiem niedostatków kadr pracujących dla turystyki. Odnosi się to także do jednostek administracji i samorządu. Pochodną tego powinna być analiza firm organizujących i prowadzących szkolenia.

Zdaniem autorów opracowania tak sformułowane trzy podstawowe cele powinny przekładać się na 3 odrębne badania. Przy czym, badanie służące realizacji trzeciego celu powinno być realizowane w oparciu o wyniki uzyskane przy badaniu pracowników i pracodawców.

6.2. Wnioski

1. Badania nad szkoleniem i doskonaleniem kadr dla turystyki powinny być skoncentrowane na wybranych grupach podmiotów prowadzących charakterystyczną działalność turystyczną oznaczonych w PKD jako 55.1 (hotele), 55.2 (pozostałe obiekty noclegowe), 55.3 (restauracje), 55.4 (bary), 55.5 (działalność stołówek i catering) i 63.3 (działalność związana z turystyką).
2. W kręgu zainteresowania powinny znaleźć się wszystkie osoby zatrudnione etatowo w takich jednostkach oraz osoby zatrudniane na innej podstawie w celu bezpośredniej obsługi ich klientów;
3. Prócz podmiotów prowadzących charakterystyczne rodzaje działalności turystycznej badania powinny obejmować jednostki administracji centralnej i samorządu terytorialnego dysponujące pieniędzmi na promocję i upowszechnianie turystyki i wszystkie zatrudnione w nich osoby;
4. Prócz badania instytucji i przedsiębiorstw oraz osób w nich zatrudnionych przedmiotem badania powinny być zewnętrzne wobec nich organizacje szkolące, a także wewnętrzne i zewnętrzne programy szkoleń i system zawodowych uprawnień oraz certyfikatów, niezależnie od tego, czy mają one charakter obligatoryjny czy nie.
5. W efekcie wskazanych celów badania i zróżnicowanych jego faz cel pierwszy i drugi powinien być osiągnięty przy zastosowaniu narzędzi ankierskich.

W przypadku celu trzeciego główną rolę powinna odegrać analiza dokumentów.

6. Z badania powinny być wyłączone szkolenia i kursy wynikające z obligatoryjnych przepisów państwowych, które dotyczą wszystkich pracowników (np. BHP, ppoż.).
7. Za istotne zmienne prócz typu badanej instytucji i rodzaju prowadzonej działalności – tak w badaniach pracowników, pracodawców, jak i relacji ze szkoleniowym otoczeniem – należy uznać:
 - wielkość firmy (liczbę zatrudnionych),
 - jej organizacyjno-funkcjonalne związki (działania w sieci, w podległości itp.),
 - certyfikację lub jej brak dla wykonywanego zawodu,
 - poziom i profil wykształcenia (typ szkoły) badanych pracowników (w tym kadry najwyższego szczebla zarządzania),
 - staż pracy badanych pracowników,
 - rodzaj wykonywanej pracy (np. *front desk*, *back office*),
 - stopień zgodności wykształcenia z wykonywanym zawodem i czynnościami,
 - stosunek pracy – etatowy bądź kontraktowy,
 - czas funkcjonowania organizacji (instytucji, przedsiębiorstwa),
 - typy stanowisk i zawodów badanych oparte na „Klasyfikacji zawodów i specjalności” MPiPS/GUS z 1996 r.,
 - korzystanie z zewnętrznych jednostek organizujących i prowadzących szkolenie i z ich programów,
 - posiadanie wewnętrznych programów szkoleniowych i wewnętrznej kadry szkolącej,
 - grupy tematyczne prowadzonych i pożądaných szkoleń (według schematu zbliżonego do tego, jaki zastosowano przy projekcie „Turystyka – Wspólna Sprawa”.
8. Stan koniunktury na poziomie makro i mikro powinien być uwzględniany w badaniu potrzeb przedsiębiorstw i instytucji w zakresie szkolenia i doszkalania kadr jako istotne zmienne wpływające na oceny tych potrzeb.
9. Integralną częścią badań nad szkoleniem i doskonaleniem zawodowym powinna stać się diagnoza w zakresie aktualnego stanu kształcenia kadr dla turystyki. W minimalnym zakresie diagnozą taką objąć należy:
 - analizę ilościową szkół i absolwentów na poziomie ponadgimnazjalnym z podziałem na poziom i profil oraz lokalizację szkoły/uczelni;
 - badania losów absolwentów szkół/kierunków turystycznych tj. związanych z CRDT przynajmniej z jednego rocznika, choć z punktu widzenia ich użyteczności powinny być to badania ciągłe.
10. Za wskazane trzeba uznać prace analityczno-porównawcze nad systemami szkolenia zawodowego w innych krajach. Pozwolą one nie tylko na wpisanie

stanu istniejącego w Polsce w szerszy kontekst europejskiej branży turystycznej ale także na wskazanie pewnych punktów lub/i rozwiązań docelowych dla funkcjonowania w sferze organizacyjnej i programowej szkoleń w Polsce.

6.3. Hipotezy badawcze

Autorzy niniejszego opracowania uznali, że jeśli pytania postawione we Wprowadzeniu można uznać za istotne i poprawnie sformułowane korespondować winny z nimi hipotezy badawcze możliwe do zweryfikowania na podstawie wyników badań; w takim zakresie, w jakim jest to merytorycznie uzasadnione zakresem pytania. Przy czym, nie można założyć, że jest to lista kompletna i zamknięta, należy natomiast przyjąć, że hipotezy powinny podlegać modyfikacji przez zespół badawczy. Proponowane hipotezy przedstawione są poniżej.

1. Aktualnie i w najbliższej przyszłości wszystkie podmioty gospodarcze w wybranych CRDT oraz jednostki administracji i samorządu odpowiedzialne za promocje i upowszechnianie turystyki mają i będą miały potrzeby w zakresie doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr.
2. Poza dużymi podmiotami gospodarczymi (pod względem liczby zatrudnionych), szczególnie działającymi w systemach sieciowych i mającymi powiązania międzynarodowe większość jednostek branży turystycznej (CRDT, administracja, samorząd) ocenia, że ich potrzeby szkoleniowe zaspakajane są w stopniu daleko niewystarczającym i tak będzie w przyszłości przy utrzymaniu obecnych zasad i rozwiązań.
3. Istnieje wyraźna zależność pomiędzy skalą instytucji turystycznych (podmiotów gospodarczych i jednostek administracyjno-samorządowych), a uczestnictwem w dostosowaniu kadr do swoich potrzeb. Im większa (pod względem liczby zatrudnionych i wartości sprzedaży) instytucja, tym jej udział w dostosowaniu (szkoleniu) kadr dla własnych potrzeb większy.
4. Źródła zasilania w kadry instytucji turystycznych (podmiotów gospodarczych i jednostek administracyjno-samorządowych) są silnie zróżnicowane, a ich struktura zależy od:
 - a. rodzaju zatrudnienia i wykonywanych czynności (kadra etatowa i kontraktowa),
 - b. poziomu wykształcenia i posiadanego zawodu,
 - c. wielkości instytucji i stopnia koniecznej specjalizacji.
5. Kwestie te mogą być pogłębione przez hipotezę cząstkową, która brzmi: tylko nieznaczny odsetek absolwentów studiów kierunków turystycznych podejmuje pracę i pracuje w rodzajach działalności wskazanych w rozdziale 2 (jako przedmiotach badań) i także stosunkowo niewielki jest w nich odsetek pracowników na średnim i wyższym szczeblu zarządzania, którzy są absolwentami kierunków turystycznych. Pierwsza część tej hipotezy może być zweryfikowana tylko w przypadku, jeśli badania byłyby poszerzone o losy absolwentów.
6. Brak tytułu zawodowego wskazującego na profil turystyczny dla absolwentów wyższych uczelni innych kierunków niż turystyka i rekreacja wpływa na niski stopień identyfikacji absolwenta z ukończoną specjalnością.

7. Im wyższy poziom wykształcenia tym mniejszy odsetek absolwentów szkół i kierunków turystycznych znajduje pracę w CRDT i jednostkach administracyjno-samorządowych.
8. Im wyższa pozycja w hierarchii przedsiębiorstwa (w CRDT) tym większy udział absolwentów kierunków nieturystycznych.
9. Hipotezy 7 i 8 można uznać za częściowe i prowadzą do hipotezy bardziej ogólnej o istotnym (także w kategorii efektywności działań i jednostek kształcących i jednostek zatrudniających) braku spójności pomiędzy procesem kształcenia a rynkiem pracy.
10. Długość procesów dostosowawczych ma charakter subiektywny, a ocena ich przebiegu i stanu zależy od poziomu wykształcenia i miejsca w hierarchii firmy. Im poziom wykształcenia i pozycja w hierarchii zajmowana przez badanego pracownika są niższe tym proces dostosowawczy według opinii badanych (pracodawców i pracowników) trwa krócej.
11. Prócz zaznaczonej w hipotezie 9 niespójności pomiędzy procesem kształcenia a rynkiem pracy za istotny punkt newralgiczny w procesie adaptacji zawodowej należy uznać niefunkcjonalność i nieefektywność systemu praktyk, szczególnie na wyższym poziomie kształcenia.
12. Instytucje angażujące się w procesy szkolenia (i doskonalenia zawodowego) funkcjonujące poza badanymi jednostkami gospodarczymi i administracyjno-samorządowymi są bardzo liczne, zróżnicowane i nie specjalizują się w tematyce szkoleń branżowych (turystycznych). Ich działania programowe opierają się bądź na programach zleconych, bądź na adaptacji dla bieżących potrzeb zleceń programów realizowanych dla innych odbiorców i branż. Wyjątkiem są tu instytucje wydające świadectwa uprawniające do wykonywania określonego zawodu, np. kasjera lotniczego lub wykonywania czynności: np. przewodnika.
13. Badani zarówno po stronie pracowników, jak i pracodawców dostrzegają związek pomiędzy szkoleniem i jego efektami, a długością procesów dostosowawczych. Nie przekłada się to jednak na wymuszanie na instytucjach szkoleniowych bardziej efektywnych i dostosowanych do potrzeb branży programów.
14. Mocno ograniczony charakter ma świadomość związku pomiędzy kwalifikacjami pracowników, a zdolnością konkurencyjną przedsiębiorstwa. Stan ten dotyczy i pracodawców i pracowników, a jest tym bardziej powszechny im przedsiębiorstwo jest mniejsze. W firmach dużych i bardzo dużych na szczeblach managerskich świadomość ta jest silnie rozpowszechniona. W firmach mikro występuje sporadycznie.
15. Za główną przeszkodę we włączeniu się w procesy szkoleniowe zdecydowana większość firm uzna brak funduszy; nieliczni tylko wskażą na brak potrzeb, brak programów lub brak kompetentnych firm i osób szkolących.
16. Główną zmienną różnicującą badane grupy pracowników i pracodawców jest wielkość firm pod względem zatrudnienia i stan powiązań z innymi jednostkami. Z tego względu przy interpretacji wyników i weryfikacji hipotez w przyszłych badaniach należy brać pod uwagę autokorelację pomiędzy wielkością firmy, a przynależnością do grupy 55.1 – hotele.

**Sprawozdanie
z przebiegu panelu dyskusyjnego ekspertów poświęconego opracowaniu
założeń prac badawczych dotyczących potrzeb doskonalenia zawodowego
i szkolenia kadr dla turystyki**

W panelu wzięły udział następujące osoby:

1. mgr Waldemar Błaszczuk – specjalista w zakresie szkolenia kadr dla hotelarstwa i gastronomii;
2. mgr Michał Bucholz – specjalista w zakresie programów i organizacji szkoleń kadr dla instytucji samorządowych, organizacji pozarządowych i przedsiębiorstw turystycznych;
3. dr Mirosław Nalazek – specjalista w zakresie wdrażania nowych technologii w przedsiębiorstwach turystycznych i dostosowywania kadr do tych potrzeb;
4. mgr Andrzej Saja – specjalista do spraw szkoleń w Polskiej Organizacji Turystycznej;
5. mgr Jerzy Wróbel – specjalista do spraw szkoleń w dużych organizacjach turystycznych oraz programów i organizacji szkoleń i doskonalenia zawodowego w zawodach hotelarskich i restauracyjnych.

Z ramienia Instytutu Turystyki uczestniczyli:

1. dr Tomasz Dziedzic
2. dr Krzysztof Łopaciński.

Dyskusji przewodniczył dr Krzysztof Łopaciński – dyr. Instytutu Turystyki.

W wyniku wymiany opinii wynikających z podbudowy teoretycznej i wielorakich doświadczeń praktycznych paneliści uznali jednogłośnie, że:

1. Przedmiotem badania w obszarze przedsiębiorstw powinny być te jednostki organizacyjne, które należą do Charakterystycznych Rodzajów Działalności Turystycznej (ChRDT), zgodnie z klasyfikacją PKD i odgrywają w niej największe znaczenie. Podstawą i punktem wyjścia do określenia znaczenia powinny być wyliczenia Rachunku Satelitarnego Turystyki dla Polski.
2. Przedmiotem badania w obszarze instytucji rządowych i samorządowych powinny być wszystkie jednostki administracji centralnej i samorządu terytorialnego, które w swoich zadaniach mają promocję i upowszechnienie turystyki.
3. Badaniami powinni być objęci pracownicy tak zdefiniowanych przedsiębiorstw i instytucji niezależnie od tego, czy pracę swoją wykonują etatowo, czy nieetatowo.
4. Badania powinny być skoncentrowane na rozpoznaniu potrzeb zdefiniowanych przedsiębiorstw i instytucji w zakresie podwyższania

kwalifikacji pracowników oraz możliwości zaspokojenia tych potrzeb w sferze organizacyjnej i programowej.

5. Metodologia badania powinna uwzględniać zróżnicowanie przedsiębiorstw turystycznych nie tylko pod względem rodzaju prowadzonej działalności, ale także pod kątem skali ich funkcjonowania. Odrębnie powinny być badane firmy duże, sieciowe i wchodzące w skład sieci międzynarodowych, odrębnie przedsiębiorstwa o skali mikro. Wielkość przedsiębiorstwa i jego usytuowanie prócz tego, że powinny być zmienną badaną powinny także wyznaczać obszary badań pogłębionych i dodatkowych, np. analiza wewnętrznych programów szkoleniowych tam, gdzie one funkcjonują (np. zagraniczne firmy sieciowe).
6. Za niezbędne uznano włączenie do projektu badawczego diagnozy aktualnej sytuacji w zakresie procesów edukacyjnych kadr dla turystyki. Jako minimum określono:
 - analizę ilościową placówek kształcących w zakresie zawodów hotelarsko-turystycznych na poziomie ponadgimnazjalnym i absolwentów tych placówek;
 - badania nad losami absolwentów wybranych typów szkół i kierunków przygotowujących do zawodów hotelarsko-turystycznych na wszystkich poziomach kształcenia.

Pozostałe istotne wątki dyskusji:

1. Za wskazane określono rozpoznanie funkcjonujących systemów szkolenia (w ujęciu organizacyjnym, programowym i efektywnościowym) w kilku innych wybranych krajach. Wskazano tu przede wszystkim na Niemcy i Wielką Brytanię.
2. Podkreślono znaczenie aspektu prawnego procesu szkoleń i diagnozy w tym zakresie. Przekłada się to na rozpoznanie typu szkoleń obligatoryjnych i nieobligatoryjnych, uprawnień i szkoleń koniecznych dla pełnienia określonych czynności, uprawnień do prowadzenia szkoleń i nadawanie odpowiednich certyfikatów.
3. Zaznaczono, że ważkim elementem rozpoznania aktualnej rzeczywistości jest odpowiedź na pytania: kto szkoli?, jakie są relacje organizacyjno-funkcjonalne pomiędzy jednostkami szkolącymi a szkolonymi oraz, jakie programy szkoleń są faktycznie realizowane?
4. Zwrócono uwagę na uwzględnienie w ocenach programów szkoleń nie tylko obecnych potrzeb przedsiębiorstw, ale także wyzwań, jakie niesie najbliższa przyszłość.
5. W tym aspekcie uznano za ważne skonfrontowanie istniejącego stanu rzeczy w zakresie szkoleń z głównymi przesłaniami i założeniami strategii rozwoju kształcenia ustawicznego, jaka powstała na bazie wytycznych Unii Europejskiej.

Opr. T. Dziedzic

ZAWODY W TURYSTYCE I HOTELARSTWIE³⁶

12 - Kierownicy wewnętrznych jednostek organizacyjnych działalności podstawowej.

1220105 - Kierownik wewnętrznej jednostki podstawowej w restauracjach i hotelach

1220117 – Kierownik wewnętrznej jednostki podstawowej w organizacji turystycznej

13 – Kierownicy małych i średnich zakładów pracy

1310105 - Kierownik małego przedsiębiorstwa w gastronomii i hotelach

1310109 – Kierownik Turystycznej jednostki organizacyjnej

24103 – Specjaliści do spraw organizacji i rozwoju produkcji i usług

24103 – Specjalista organizacji i rozwoju hotelarstwa

24109 – Specjalista organizacji i rozwoju turystyki

34104 – Organizatorzy turystyki i pokrewni

3410401 – Organizator konferencji (kongresów)

3410402 – Organizator obsługi turystycznej

3410401 – Organizator usług hotelarskich

3410401 – Pozostali organizatorzy turystyki i pokrewni

34705 - Sportowcy zawodowi, instruktorzy sportu i pokrewni

3470502 - Instruktor odnowy biologicznej

3470503 - Instruktor rekreacji ruchowej

3470504 - Instruktor sportu

422 Informatorzy, pracownicy biur podróży, recepcjoniści i telefoniści

4220102 – Informator ruchu pasażerskiego

4220104 – Pracownik informacji turystycznej

4220105 – referent biura turystycznego

4220106 – referent ds. rezerwacji biletów

4220105 – pozostali informatorzy, pracownicy biur podróży i pokrewni

42202 – Recepcjoniści i pokrewni

4220201 – Recepcjonista

4220290 - pozostali recepcjoniści i pokrewni

51103 – Przewodnicy turystyczni

5110301 – Pilot wycieczek

5110302 – Przewodnik górski

5110303 – Przewodnik miejski

5110304 – Przewodnik terenowy

5110390 – Pozostali przewodnicy turystyczni

512 – Pracownicy usług domowych i gastronomicznych

5120103 – Gospodyni

5120104 – Inspektor/kierownik pięt

5120106 – Kamerdyner

5120107 – Prowadzacy pensjonat, motel

51202 – Kucharze

5120201 – Kucharz

5120202 – Szef kuchni (kuchmistrz)

³⁶ Według „Klasyfikacja zawodów i specjalności, Tom II Klasyfikacja właściwa”, MPiPS, GUS, Warszawa, 1996

5120290 – pozostali kucharze
51203 - Kelnerzy i pokrewni
5120301 – Bufetowy (barman)
5120301 – Kelner
5120301 – Pozostali kelnerzy i pokrewni
51402 – Osoby do towarzystwa i pokrewne
5140201 – Hostessa
51604 - Pracownicy ochrony osobistej
5160402 – Ratownik górski
5160404 – Ratownik wodny
74102 - Piekarze, cukiernicy i pokrewni
7410201 - Cukiernik (ciastkarz)
7410202 – Karmelarz
7410203 – Piekarz
7410204 – Piekarz pieczywa cukierniczego trwałego
7410290 – Pozostali piekarze, cukiernicy i pokrewni
91302 - Pomoce domowe, sprzątaczk i praczk
9130204 – Pokojowa (w hotelu)
915 - Gońcy, bagażowi i pokrewni
9150101 – Bagażowy
9150102 – Boy hotelowy
9150204 – Portier

Źródła i pozycje bibliograficzne

1. Aneks nr 1 – *Klasyfikacja zawodów szkolnictwa zawodowego*, na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z 8.05.2004 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. Nr 114, poz. 1195), strona internetowa MEN.
2. Aneks 2 – *Profile kształcenia w liceach profilowanych*, na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z 26.02.2002 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w poszczególnych profilach kształcenia ogólnozawodowego w liceach profilowanych, Dz. U. nr 50, poz. 451, strona internetowa MEN.
3. Aneks nr 3 – *Międzynarodowa Standardowa Klasyfikacja Kształcenia ISCED 1997*, strona internetowa MEN.
4. Borne-Falencik H., *Kadry w turystyce*, maszynopis Instytutu Turystyki, Warszawa, rok opracowania prawdopodobnie 1989.
5. Borne-Falencik H., *Kształcenie zawodowe dla turystyki w 1998 r.*, opracowanie niepublikowane Instytutu Turystyki, Warszawa 1998.
6. *Klasyfikacja zawodów i specjalności*, Tom II *Klasyfikacja właściwa*, MPiPS, GUS, Warszawa, 1996.
7. Kruczek Z., *Kształcenie dla potrzeb turystyki w regionie małopolskim*, Folia Turistica, nr 8/1998, AWF Kraków, Kraków 1998.
8. Lipska A., *Kadry turystyczne w 40-leciu PRL*, artykuł w Biuletynie Głównego Komitetu Turystyki, GKT, Warszawa 1985, publikacja do użytku służbowego GKT.
9. *Mały Rocznik Statystyczny 2007*, GUS, Warszawa, 2007
10. *Rachunek Satelitarny Turystyki dla Polski 2000*, pod red. E. Dziedzic. Wyd. IT na zlecenie Min. Gospodarki Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2003.
11. *Rachunek Satelitarny Turystyki dla Polski 2002*, pod red. E. Dziedzic. Wyd. IT na zlecenie Min. Gospodarki, Warszawa 2006.
12. Raport Pracowni Badań Społecznych dla konsorcjum realizującego projekt, *Badanie wstępne*, styczeń 2006 r., Warszawa-Poznań, materiał niepublikowany.
13. Raport konsorcjum realizującego projekt, *Badanie potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej*, lipiec 2006 r., Warszawa-Poznań, materiał niepublikowany.
14. Raport konsorcjum realizującego projekt, *Badanie potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej*, luty 2007 r., Warszawa-Poznań, materiał niepublikowany.
15. Raport końcowy *Badanie potrzeb szkoleniowych uczestników grup zadaniowych oraz diagnoza możliwości budowania regionalnych produktów turystycznych w formule sieciowej*, kwiecień 2007 r., Warszawa-Poznań, materiał niepublikowany.
16. *Rocznik GUS 2004*, GUS, Warszawa 2004.
17. *Rozporządzenie Rady Ministrów z 29.01.2004 r.*, Dz. U. Nr 33, poz. 289.
18. *Strategia Rozwoju Turystyki na lata 2007-2013*, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2006.
19. *Turystyka 2006*, GUS, Warszawa, 2007

20. *Turystyka szansą na dynamiczny rozwój podkarpackiego rynku pracy*, projekt realizowany w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego i Zintegrowanego Programu Rozwoju Regionalnego, Rzeszów 2006, materiał niepublikowany.
21. Ustawa z dn. 21.11.2001 r. o zmianie ustawy – *Karta Nauczyciela*, ustawy o systemie oświaty oraz ustawy – *Przepisy wprowadzające reformę ustroju szkolnego*, Dz.U. z 2001 r., nr 144, poz. 1615.
22. Ustawa o *ustroju szkolnym*, tekst jednolity w Dz.U. z 2004, nr 256, poz. 2572.
23. *WTTC, Poland The 2007 Travel and Tourism Economic Research*, materiały udostępniane przez WTTC podczas ITB Berlin, marzec 2007.
24. www.men.gov.pl - strona internetowa Ministerstwa Edukacji Narodowej.