

**Julita Markiewicz-Patkowska, Piotr Oleśniewicz, Sylwia Lasota, Mariusz Sołtysik**

---

**Środki wsparcia z Unii Europejskiej a diagnoza potrzeb edukacyjnych i rozwój innowacyjnych form kształcenia dla branży turystycznej**

---

Ekonomiczne Problemy Turystyki nr 2 (34), 361-376

---

2016

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

# ŚRODKI WSPARCIA Z UNII EUROPEJSKIEJ A DIAGNOZA POTRZEB EDUKACYJNYCH I ROZWÓJ INNOWACYJNYCH FORM KSZTAŁCENIA DLA BRANŻY TURYSTYCZNEJ

JULITA MARKIEWICZ-PATKOWSKA<sup>1</sup>, PIOTR OLEŚNIEWICZ<sup>2</sup>,  
SYLWIA LASOTA<sup>3</sup>, MARIUSZ SOŁTYSIK<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu  
Zachodnia Izba Gospodarcza  
e-mail: julita.markiewicz-patkowska@wsb.wroclaw.pl

<sup>2</sup> Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu  
e-mail: piotr.olesniewicz@awf.wroc.pl

<sup>3</sup> Zachodnia Izba Gospodarcza  
e-mail: s.lasota@poczta.fm

<sup>4</sup> Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu  
e-mail: mariusz.soltysik@wp.pl

## SŁOWA KLUCZOWE

fundusze Unii Europejskiej, szkoły zawodowe, branża turystyczna, współpraca biznes–edukacja, Dolny Śląsk

## STRESZCZENIE

W pracy przedstawiono diagnozę potrzeb edukacyjnych nauczycieli i oczekiwania pracodawców branży turystycznej wobec przyszłych pracowników. Pokazano, jak fundusze unijne zostały wykorzystane dla rozwoju branży turystycznej poprzez organizację innowacyjnych praktyk zawodowych dla nauczycieli szkół o profilu turystycznym oraz szkoleń branżowych i językowych dla osób zatrudnionych w sektorze usług turystycznych. Przedstawiono rezultaty projektów badawczych i szkoleniowych wspierających procesy edukacyjne w branży turystycznej przeprowadzonych przez Dolnośląską Izbę Gospodarczą i Regionalną Szkołę Turystyczną w Polanicy-Zdroju w latach 2009–2013 w ramach trzech projektów finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego na lata 2007–2013: „Diagnoza potrzeb edukacyjnych w obszarze szkolnictwa zawodowego w zakresie hotelarstwa i gastronomii na Dolnym Śląsku”, „Wzrost jakości kształcenia zawodowego w branży hotelarskiej i gastronomicznej na Dolnym Śląsku” i „Akademia Branży Hotelarskiej, Restauracyjnej i Uzdrowiskowej – kompleksowe szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe i znajomość języków obcych pracowników”.

## Wprowadzenie

Bardzo szybki i ciągły rozwój branży turystycznej w Polsce wpływa na wzrost zapotrzebowania na osoby znające języki obce i standardy europejskie w zakresie obsługi gościa, a także sprawnie korzystające z nowoczesnych urządzeń mających zastosowanie w gastronomii i hotelarstwie. Współczesną sytuację branży turystyczno-gastronomicznej charakteryzuje przede wszystkim konkurencja, duża zmienność gustów klientów oraz ciągła presja, aby zwiększać innowacyjność i efektywność kosztową. Takie uwarunkowania tworzą trudne i wymagające środowisko pracy. W konsekwencji pracownicy muszą przez cały czas uaktualniać swoją wiedzę i umiejętności, podnosić kwalifikacje i doskonalić kompetencje. Poziom nauczania i atrakcyjność oferty edukacyjnej w szkole zawodowej zależą przede wszystkim od kadry pedagogicznej, gdyż to właśnie ona organizuje i realizuje proces edukacji zawodowej. To ona wybiera program i metody pracy z uczniem, buduje jego świadomość, wyposaża w wiedzę i kształtuje umiejętności. Kompetencje zawodowe (twarde) nauczyciela stanowią konieczny warunek jego efektywnej pracy. Nieodzowne dla jego warsztatu są także kompetencje miękkie czy umiejętności psychospołeczne, tzw. kompetencje osobiste oraz społeczne. Kompetencje miękkie zapewniają sprawne zarządzanie sobą (kompetencje osobiste) oraz wysoką skuteczność interpersonalną (kompetencje społeczne) i są uznawane za kluczowe dla współczesnego pracownika. Niestety dość często nauczyciele nie posiadają żadnej wiedzy praktycznej w zakresie wykładanych przez siebie przedmiotów zawodowych lub brali udział w zajęciach praktycznych w rzeczywistym obiekcie kilkanaście lat temu. Także współpraca pomiędzy szkołami a przedsiębiorcami praktycznie nie istnieje, a oczekiwania pracodawców wobec potencjalnych pracowników odbiegają od realizowanego programu nauczania, ubogiego we wszelkie zajęcia prowadzone przez prawdziwych praktyków z branży. Potwierdzają to wyniki badań przeprowadzonych przez Dolnośląską Izbę Gospodarczą i Regionalną Szkołę Turystyczną w Polanicy-Zdroju w latach 2009–2010 w ramach projektu „Diagnoza potrzeb edukacyjnych w obszarze szkolnictwa zawodowego w zakresie hotelarstwa i gastronomii na Dolnym Śląsku” (Sebastian i in., 2010). Badania te zrealizowano ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz krajowego wkładu publicznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007–2013. Pozwoliły one na zidentyfikowanie najistotniejszych problemów do rozwiązania; są to: potrzeba doksztalcania kadry nauczycielskiej szkół zawodowych oraz pracowników branży hotelarsko-gastronomicznej, zwłaszcza osób z wykształceniem maksymalnie średnim, a ponadto konieczność nawiązania trwałej współpracy pomiędzy szkołami i pracodawcami.

Celem pracy było przedstawienie diagnozy potrzeb edukacyjnych nauczycieli, oczekiwań pracodawców branży turystycznej wobec przyszłych pracowników, a także zorganizowanych dzięki funduszom unijnym innowacyjnych praktyk zawodowych dla nauczycieli szkół o profilu turystycznym oraz szkoleń branżowych i językowych dla osób zatrudnionych w sektorze usług turystycznych. Zaprezentowano rezultaty projektów wspierających procesy edukacyjne w branży turystycznej przeprowadzonych przez Dolnośląską Izbę Gospodarczą i Regionalną Szkołę Turystyczną w Polanicy-Zdroju w latach 2009–2013 w ramach trzech projektów finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego na lata 2007–2013.

## Współpraca pomiędzy szkołami a przedsiębiorcami

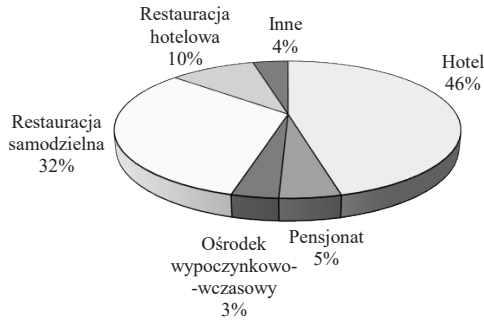
Przynależność Polski do struktur Unii Europejskiej oraz zmieniające się uwarunkowania gospodarcze oznaczają większą konkurencyjność i konieczność dostosowania standardów kształcenia zawodowego do obowiązujących w Europie. W tych warunkach nauczyciele, przedsiębiorcy i instytucje odpowiedzialne za edukację stają przed nowymi wyzwaniami. Dostosowanie programów nauczania w szkolnictwie zawodowym do potrzeb rynku pracy wydaje się najważniejszym zadaniem w kontekście przeobrażeń systemu. Do istotnych problemów szkolnictwa zawodowego w Polsce, w tym na Dolnym Śląsku, należą problemy finansowe. Niedofinansowanie szkół powoduje, że niewiele z nich może się pochwalić dobrze wyposażonymi pracowniami-warsztatami służącymi do nauki zawodu. Jakość kształcenia zawodowego zależy bowiem także od warunków, w jakich odbywa się proces dydaktyczny (Drożyńska, 2010). Brakuje także środków na doszkalanie nauczycieli zawodu. Jednym z rozwiązań wydaje się nawiązanie i wspieranie współpracy pomiędzy szkołami a pracodawcami, którzy w swoich przedsiębiorstwach umożliwiliby zdobycie praktycznych umiejętności nie tylko młodym ludziom, ale także kadrze nauczycielskiej, która musi być otwarta na ustawiczne dokształcanie i aktualizować swoją wiedzę w zakresie obowiązujących trendów i wymogów.

W ramach zrealizowanego projektu badawczego „Diagnoza potrzeb edukacyjnych w obszarze szkolnictwa zawodowego w zakresie hotelarstwa i gastronomii na Dolnym Śląsku” przeprowadzono m.in. badania dotyczące analizy współpracy pomiędzy instytucjami edukacyjnymi i przedsiębiorstwami (Sebastian i in., 2010). W badaniu zastosowano metodę bezpośrednich wywiadów kwestionariuszowych, które przeprowadzono w przedsiębiorstwach branży hotelarsko-gastronomicznej w 64 miejscowościach regionu Dolnego Śląska. W badaniach wzięło udział 367 firm z branży hotelarskiej i gastronomicznej posiadających placówki na Dolnym Śląsku, w tym: 100% hoteli 5-gwiazdkowych, 74% hoteli 4-gwiazdkowych, 53% hoteli 3-gwiazdkowych, 53% hoteli 2-gwiazdkowych, 59% hoteli 1-gwiazdkowych oraz pozostałych placówek hotelarskich (takich jak pensjonaty, domy wczasowe), a także 46% placówek restauracyjnych zlokalizowanych na Dolnym Śląsku (rys. 1).

Na pytanie, jaka jest ich relacja pracodawca–szkoła, 55% przedsiębiorców odpowiedziało, że prowadzi współpracę ze szkołami. Aż 45% ankietowanych nie współpracowało w ogóle ze szkołami zawodowymi, choć 15% zadeklarowało chęć podjęcia takiej współpracy (rys. 2).

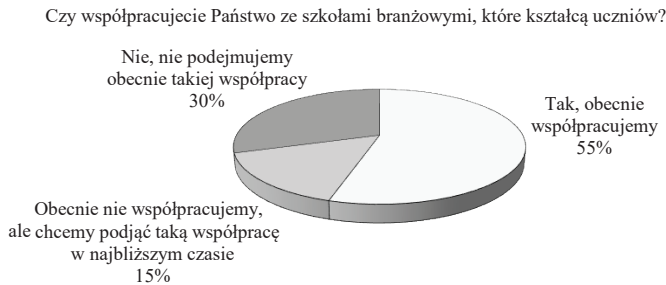
Respondenci oceniali także formy współpracy ze szkołami (rys. 3), nadając im rangę w skali 0–5, gdzie 1 to małe znaczenie, 2 – średnie, 3 – duże, 4 – bardzo duże, 5 – decydujące. Ranga 0 oznacza, że dane zagadnienie jest dla respondenta nieistotne.

Śród firm współpracujących ze szkołami branżowymi 25% przyjmuje uczniów na praktykę zawodową i ma ona dla nich bardzo duże znaczenie (przedsiębiorcy nadali tej formie współpracy rangę 5). Oznacza to, że przedsiębiorcy dostrzegają powiązanie pomiędzy doбором kadr a sukcesem firmy. Niestety, jedynie 0,4% stanowią inne formy współpracy, w których zawiera się element relacji nauczyciel–przedsiębiorca. Wskazuje to, jak rzadką formą kooperacji jest kształcenie ustawiczne nauczycieli w przedsiębiorstwach. Nie znając realnych potrzeb właścicieli hoteli



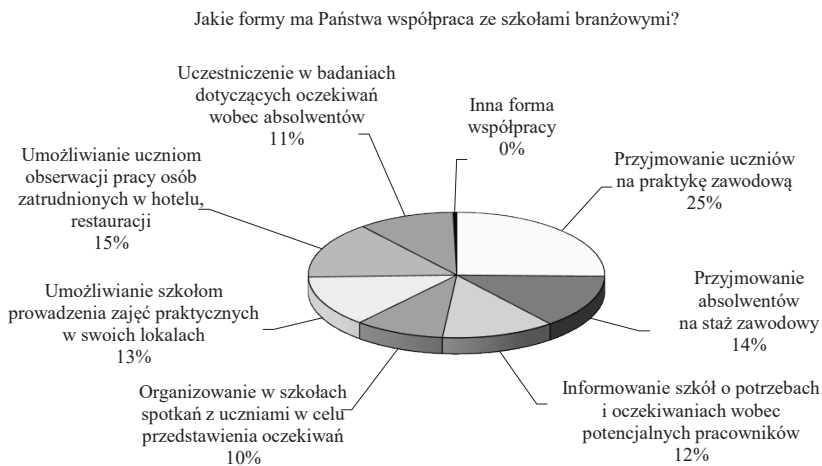
**Rysunek 1.** Kategorie placówek hotelarsko-gastronomicznych objętych badaniem

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań. Dane bazowe na podstawie danych GUS z roku 2008 oraz uaktualnień bazy danych przeprowadzonych przez Dolnośląską Izbę Gospodarczą w roku 2010.



**Rysunek 2.** Współpraca przedsiębiorca–szkoła

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.



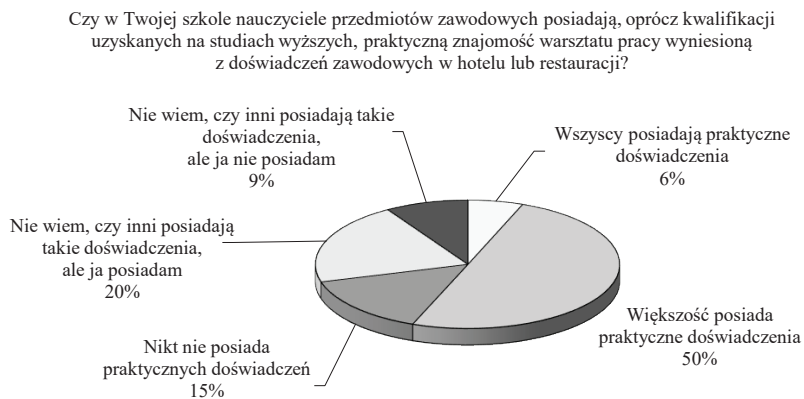
**Rysunek 3.** Formy współpracy ze szkołami

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

czy restauracji, nauczyciele nie są w stanie przekazać uczniom wiedzy, która byłaby im naprawdę przydatna w momencie podjęcia pracy zawodowej. Co więcej, opierając się jedynie na teorii i wiedzy wyniesionej ze studiów, nie potrafią przekazać uczniom praktycznych umiejętności ani sprostać wymaganiom dzisiejszego rynku turystycznego.

## Diagnoza potrzeb edukacyjnych nauczycieli zawodu w branży hotelarsko-gastronomicznej na Dolnym Śląsku

W ramach projektu przeprowadzono także badania ankietowe wśród 34 nauczycieli szkół kształcących w branży hotelarsko-gastronomicznej z sześciu reprezentatywnych dla regionu szkół branżowych z Dolnego Śląska, które przyjęły zaproszenie do udziału w projekcie i spotkaniu grup roboczych. Badania dotyczyły kwalifikacji kadry pedagogicznej w opinii samych nauczycieli. Nauczycieli zapytano m.in. o ich praktyczne doświadczenia zawodowe. Na pytanie „Czy w Twojej szkole nauczyciele przedmiotów zawodowych posiadają, oprócz kwalifikacji uzyskanych na studiach wyższych, praktyczną znajomość warsztatu pracy wyniesioną z doświadczeń zawodowych w hotelu lub restauracji?” dokładnie połowa ankietowanych odpowiedziała, że większość ma praktyczne doświadczenie w pracy, ale tylko 6% stwierdziło, że dotyczy to całej kadry nauczycielskiej (rys. 4).



**Rysunek 4.** Praktyczne doświadczenie zawodowe kadry nauczycielskiej

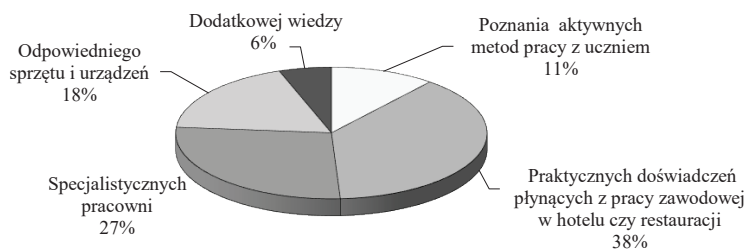
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Wyniki te pokazują, jak głębokim problemem w nauczaniu jest brak u nauczycieli zawodu uaktualnianej na bieżąco wiedzy praktycznej. Wykładający dany przedmiot zawodowy nauczyciel, sam nie zdobywając nowoczesnej wiedzy w praktyce, nie jest w stanie przekazać jej swoim uczniom. A właśnie w branży turystycznej trendy ciągle się zmieniają, podobnie jak nieustannie rosną oczekiwania i wymagania klientów.

Spośród badanych nauczycieli 79% stwierdziło, że w ich szkole prowadzona jest diagnoza oczekiwań pracodawców wobec absolwentów lub uczniów, a jedynie 15% ankietowanych odpowiedziało zdecydowanie, że takich badań się nie prowadzi. Nie zgadzają się z tą opinią przedstawiciele branży turystycznej, ponieważ na pytanie „Czy zdarzyło się, żeby same szkoły zwracały się do Państwa z prośbą o dokonanie diagnozy oczekiwań wobec absolwentów?” zaledwie 8% odpowiedziało, że regularnie uczestniczy w takich diagnozach; 16% stwierdziło, że taka sytuacja zdarza się sporadycznie, natomiast aż 68% wskazało, że nigdy żadna szkoła nie prosiła o określenie oczekiwań wobec swoich absolwentów.

Kolejne pytanie dotyczyło tego, co jest potrzebne nauczycielowi w szkole do kształtowania wśród uczniów umiejętności lub cech odpowiadających modelowi absolwenta. Odpowiedzi na to pytanie pokazują, że nauczyciele uważają za ważne zdobywanie wiedzy praktycznej przez uczniów. Aż 38% stwierdziło, że do kształtowania umiejętności w ich szkole sama kadra nauczycielska potrzebowałaby praktycznych doświadczeń płynących z pracy zawodowej w hotelu czy restauracji; 6% uznało, że dodatkowa wiedza doskonaląca warsztat pracy wpłynęłaby pozytywnie na kształcenie uczniów (rys. 5).

Wymień, czego potrzebowałbyś w swojej szkole do kształtowania umiejętności lub cech wśród Twoich uczniów, odpowiadających modelowi absolwenta



**Rysunek 5.** Potrzeby nauczycieli kształcenia zawodowego

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Na zadane pytanie „Czy chciałbyś wzbogacić swój nauczycielski warsztat pracy o nową wiedzę i doświadczenia, by móc aktywnie kształtować oczekiwane umiejętności wśród uczniów?” aż 91% udzieliło odpowiedzi twierdzącej (rys. 6).

Odpowiadając na pytanie dotyczące zmian w warsztacie pracy nauczycieli i jego lepszego dopasowania do kształtowania modelu absolwenta, 47% stwierdziło, że nie widzi potrzeby wprowadzania takich zmian, a 12% nie wie, czy chciałoby coś zmieniać, ponieważ swoje metody nauczania ocenia bardzo dobrze (rys. 7).

Ankieta wśród nauczycieli została przeprowadzona podczas zorganizowanego w ramach projektu tzw. spotkania grupy roboczej, które odbyło się w jednym z 5-gwiazdkowych hoteli grupy Radisson SAS we Wrocławiu. W trakcie spotkania uczestnicy mogli przyjrzeć się funkcjonowaniu hotelu najwyższej klasy, a także poznać standardy i wymogi hotelu sieciowego. Kolejne pytanie

– o to, ile razy każdy z nauczycieli zwiedzał hotel lub restaurację pod kątem wprowadzenia zmian w swojej pracy – ujawniło, że w przypadku aż 32% respondentów miało to miejsce po raz pierwszy właśnie podczas opisywanego spotkania (rys. 8).

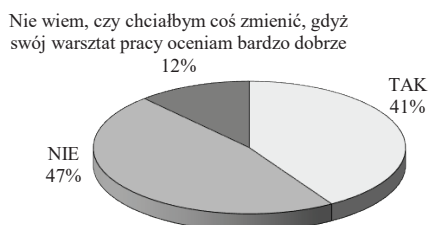
Czy chciałbyś wzbogacać swój nauczycielski warsztat pracy o nową wiedzę i doświadczenia, by móc aktywnie kształtować oczekiwane umiejętności wśród uczniów?



**Rysunek 6.** Potrzeby wzbogacania warsztatu pracy nauczycieli kształcenia zawodowego

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

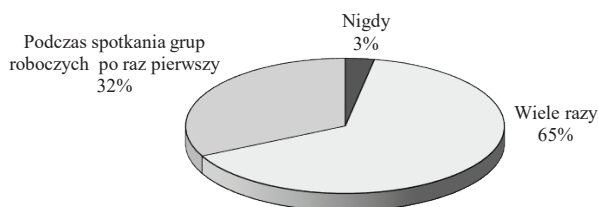
Chciałbym wiele zmienić w swoim warsztacie pracy, gdyż to co robię, dalekie jest od kształtowania modelu absolwenta, który powinien być profesjonalnie przygotowany do pracy



**Rysunek 7.** Potrzeby zmian w warsztacie pracy nauczycieli kształcenia zawodowego

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Ile razy zwiedzałeś hotel lub restaurację pod kątem wprowadzenia zmian w swojej pracy?



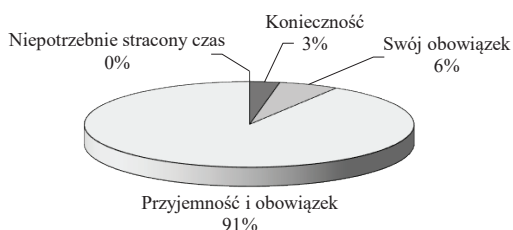
**Rysunek 8.** Częstotliwość zmian w pracy dokonywanych w oparciu o spostrzeżenia

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.



W ostatnim pytaniu poproszono ankietowanych nauczycieli o wskazanie, czy otwartość na zmianę poprawiającą jakość ich pracy, własne uczenie się, zdobywanie nowych doświadczeń uważają za niepotrzebnie stracony czas, konieczność, swój obowiązek czy też przyjemność i obowiązek. Aż 91% nauczycieli stwierdziło, że jest to dla nich przyjemność i obowiązek (rys. 9).

Czy otwartość na zmianę poprawiającą jakość Twojej pracy, własne uczenie się, zdobywanie nowych doświadczeń, uważasz za:



**Rysunek 9.** Otwartość na zmiany w pracy w oparciu o doświadczenia

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Nauczyciele są zatem w pełni świadomi potrzeby ciągłego doszkalania i zdobywania wiedzy praktycznej. Dlatego jest niezwykle ważne, by mieli możliwość doszkalania się, poznawali obowiązujące standardy międzynarodowe oraz zdobywali nowe umiejętności praktyczne, które potem mogliby przekazywać swoim uczniom.

## Samorozwój kluczem do sukcesu w zawodzie pedagoga

Uzyskane wyniki pokazały potrzebę organizacji szkoleń, praktyk i staży zawodowych dla nauczycieli oraz ich pozytywne zaangażowanie w ten proces. Dzięki przeprowadzonej analizie oraz licznym konsultacjom z dyrektorami szkół i kadrą pedagogiczną, Dolnośląska Izba Gospodarcza wraz z Regionalną Szkołą Turystyczną w Polanicy-Zdroju stworzyły modelowy projekt pt. „Wzrost jakości kształcenia zawodowego w branży hotelarskiej i gastronomicznej na Dolnym Śląsku”, wspierający nauczycieli przedmiotów zawodowych w doskonaleniu ich warsztatu pracy. Udział w programach doskonalenia zawodowego dla nauczycieli został sfinansowany w ramach projektu Unii Europejskiej, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007–2013, Priorytet III – Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4 – Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie.

Celem nadrzędnym projektu było podniesienie jakości kształcenia zawodowego w branży hotelarsko-gastronomicznej na Dolnym Śląsku poprzez organizację praktyk zawodowych w hotelach i restauracjach o najwyższym standardzie w Polsce (hotele 5- i 4-gwiazdkowe) oraz stworzenie możliwości spotkań i wymiany doświadczeń poprzez udział w spotkaniach międzyszkolnej sieci współpracy. Do udziału w projekcie zakwalifikowało się 50 nauczycieli zawodu oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu (42 kobiety oraz 8 mężczyzn) z 13 dolnośląskich szkół posiadających

profil kształcenia hotelarstwo lub gastronomia. Uczestnicy projektu wzięli udział w 20-dniowych praktykach, z możliwością podziału na okresy 10-dniowe i zmiany pracodawcy.

Celem strategicznym organizacji praktyk zawodowych było zapoznanie uczestników projektu ze specyfiką pracy zakładów hotelarsko-gastronomicznych oraz wymagań stawianych pracownikom na różnych stanowiskach pracy. Opracowano unikalny program praktyk zawodowych dostosowanych do rzeczywistych potrzeb rynku pracy, mający zagwarantować pedagogom zdobycie nowoczesnej wiedzy praktycznej, którą następnie mogliby przekazać swoim uczniom. Program praktyk zapewnił uczestniczącym w projekcie nauczycielom poznanie:

- specyfiki funkcjonowania zakładu hotelarsko-gastronomicznego,
- wymagań, jakie pracodawcy i szefowie działów w zakładach hotelarsko-gastronomicznych stawiają swoim podwładnym,
- specyfiki pracy w różnorodnych działach zakładu hotelarsko-gastronomicznego,
- funkcjonowania działu obsługi (bezpośredni kontakt z gościem hotelowym w recepcji i części parterowej hotelu),
- zakresu zadań pracowników działu marketingu,
- pracy działu obsługi konsumenta w zakładzie hotelarsko-gastronomicznym,
- funkcjonowania restauracji w zakładzie hotelarsko-gastronomicznym,
- specyfiki obsługi konsumentów baru,
- obsługi rachunkowej w zakładzie hotelarsko-gastronomicznym,
- charakterystyki stanowisk, na których szczególnie wymagana jest obsługa gości w języku obcym.

Potwierdzeniem zdobytej wiedzy był złożony egzamin pisemny na temat „Wykorzystanie przez nauczyciela doświadczeń zdobytych podczas praktyki zawodowej w procesie kształcenia zawodowego uczniów”. Egzamin oceniany był przez powołaną komisję, w skład której weszli przedstawiciele instytucji, polityki i biznesu, w tym m.in. członkowie powołanej w 2011 roku międzyregionalnej komisji ds. kształcenia zawodowego, a także przedstawiciele szkół i wyższych uczelni.

## Wykorzystanie doświadczeń zdobytych podczas praktyki zawodowej w procesie kształcenia zawodowego uczniów

Nauczyciele uczestniczący w projekcie „Wzrost jakości kształcenia zawodowego w branży hotelarskiej i gastronomicznej na Dolnym Śląsku” podkreślają wpływ praktyk na wzrost ich wiedzy branżowej. Zwiększyła się również świadomość uczestników projektu w zakresie oczekiwań pracodawców i ich rzeczywistych potrzeb kadrowych<sup>1</sup>. Po zakończeniu udziału w projekcie nauczyciele przekazali uczniom zdobyte doświadczenia, zachęcając ich do pracy i nauki oraz pomagając w kreowaniu indywidualnych ścieżek kariery. Niektórym z nich nie zabrakło determinacji – nawiązali współpracę z szefami kuchni renomowanych restauracji, którzy obecnie udzielają uczniom praktycznych wskazówek. Na przykład w Zespole Szkół Licealnych i Zawodowych nr 2

<sup>1</sup> Do sformułowania opinii wykorzystano wiedzę zdobytą podczas bezpośrednich wywiadów z nauczycielami, którzy wzięli udział w organizowanych praktykach, a także ich opinie przedstawione w pracach egzaminacyjnych.

im. Stanisława Staszica w Jeleniej Górze nauczyciele organizują sesje *live cooking* przy współpracy z szefami kuchni, którzy odkrywają przed uczniami sekrety kulinarne; korzystają z tego także nauczyciele, wzbogacając swój warsztat pracy. Innym przykładem może być Regionalna Szkoła Turystyczna z Polanicy-Zdroju, która m.in. dzięki dobrym doświadczeniom zdobytym podczas projektu we współpracy z firmą Unity Line otrzymała 11 grudnia 2015 roku nagrodę za zajęcie pierwszego miejsca w konkursie „Szkoła dla rynku pracy”. Konkurs zorganizowany został w ramach projektu Ministerstwa Edukacji Narodowej „Szkoła zawodowa szkołą pozytywnego wyboru”.

Według opinii nauczycieli udział w praktykach zaowocował wzrostem potrzeby współpracy z przedsiębiorcami – właścicielami i menedżerami hoteli czy szefami kuchni – nie tylko w celu zorganizowania praktyk dla uczniów i nauczycieli, ale także ze względu na możliwość konsultacji, zapraszania profesjonalistów na lekcje, organizowania wizyt studyjnych. Dostrzeżono konieczność uczestnictwa w targach branżowych, czytania prasy branżowej czy nawet oglądania programów kulinarnych. Nauczyciele uświadomili sobie, jak często przekazywana przez nich wiedza odbiega od oczekiwań pracodawców.

## Oczekiwane kompetencje pracowników w branży hotelarsko-gastronomicznej

Dzięki badaniom przeprowadzonym wśród przedsiębiorców udało się także określić oczekiwane kompetencje pracowników w branży hotelarsko-gastronomicznej. Respondenci nadali poszczególnym kategoriom rangę w zakresie 0–5, gdzie 0 oznaczało brak zapotrzebowania, a 5 – bardzo duże zapotrzebowanie:

- kultura osobista – średnia nota: 4,55 (74% ankietowanych uznało tę cechę za niezbędną, przyznając rangę 5);
- pozytywny stosunek do klienta – średnia nota: 4,51 (rangę 5 przyznało aż 79,3% ankietowanych);
- przestrzeganie etyki zawodowej – średnia nota: 4,19 (rangę 5 przyznało 63% ankietowanych);
- praktyczne umiejętności pracy w zawodzie – średnia nota: 3,95 (rangę 5 przyznało 47% ankietowanych);
- umiejętność prawidłowego posługiwania się językiem polskim – średnia nota: 3,93 (rangę 5 przyznało 58,3% ankietowanych);
- chęć rozwoju i uczenia się – średnia nota: 3,90 (rangę 5 przyznało 53,7% ankietowanych);
- umiejętności interpersonalne i komunikacyjne – średnia nota: 3,87 (rangę 5 przyznało 45,7% ankietowanych).

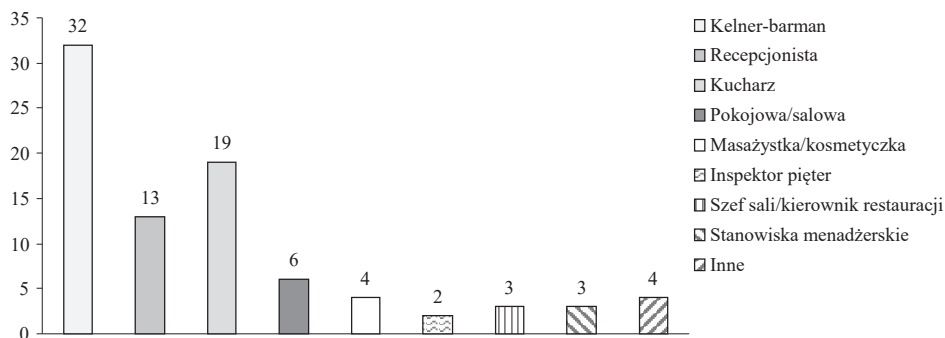
Pracodawcy oczekują od absolwentów szkół hotelarskich i gastronomicznych dobrej znajomości języków obcych. Najbardziej pożądana jest znajomość języka angielskiego oraz niemieckiego. Najważniejsze natomiast kompetencje osobowe absolwenta to zdaniem pracodawców: sumienność (średnia nota: 3,56 w skali 0–5), dyscyplina (średnia nota: 3,44) i umiejętność utrzymania porządku (średnia nota: 3,38).

Opisywana potrzeba doszkalania absolwentów szkół zawodowych branży turystycznej zaowocowała kolejnym projektem szkoleniowym. W okresie od lutego 2012 roku do października 2013 roku Dolnośląska Izba Gospodarcza we Wrocławiu w partnerstwie z Regionalną Szkołą Turystyczną w Polanicy-Zdroju zrealizowała projekt szkoleniowy pt. „Akademia Branży Hotelarskiej, Restauracyjnej i Uzdrowiskowej – kompleksowe szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe i znajomość języków obcych pracowników?”. Projekt był realizowany z działania 8.1.1 C ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz krajowego wkładu publicznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007–2013. Głównym celem projektu był rozwój kompetencji i wzrost kwalifikacji zawodowych dorosłych osób pracujących na Dolnym Śląsku w branży hotelarsko-restauracyjnej i uzdrowiskowej z wykształceniem najwyższym średnim. Projekt był skierowany do osób, które z własnej inicjatywy poza godzinami pracy chciały uczestniczyć w szkoleniach doszkalających zawodowo z intensywną nauką języków. Na cykl szkoleniowy (150 godz./os.) złożyły się szkolenia z nowoczesnej wiedzy branżowej (60 godz./os.), realizowane w formie ośmiu bloków szkoleniowych, oraz intensywna nauka języków obcych: angielskiego lub niemieckiego na różnych poziomach zaawansowania (90 godz./os.).

W projekcie rozpoczęło udział 90 osób, z których 59 (66%) stanowiły kobiety, a 31 (34%) mężczyźni. Spośród 90 osób, które rozpoczęły szkolenia, 4 uczestników przerwało udział w projekcie (3 mężczyźni i 1 kobieta). Ostatecznie projekt ukończyło 86 osób, które otrzymały certyfikaty ukończenia pełnego cyklu szkoleniowego. Uczestnikami projektu byli pracownicy hoteli, pensjonatów, restauracji oraz uzdrowisk z terenu Dolnego Śląska, m.in. z Wrocławia, Kudowy-Zdroju, Polanicy-Zdroju, Legnicy, Jelcza-Laskowic oraz Borowej Oleśnickiej. Wśród uczestników najliczniejszą grupę wiekową stanowiły osoby młode, w wieku 18–29 lat (59%). Kolejną grupą były osoby w wieku 30–49 lat (38%), natomiast najmniej było osób powyżej 50. roku życia (zaledwie 3% uczestniczących w szkoleniach).

Przed rozpoczęciem cyklu szkoleniowego zbadano potrzeby i oczekiwania edukacyjne beneficjentów projektu, których spełnienie miało zwiększyć wiedzę i kompetencje zawodowe, a co za tym idzie, spowodować wzrost konkurencyjności na rynku pracy. Po zakończeniu cyklu szkoleń także przeprowadzono ankiety badawcze, aby zbadać poziom zadowolenia uczestników projektu i jakości udzielonego wsparcia.

Analiza liczby uczestników uwzględniająca podział ze względu na zajmowane stanowisko (rys. 10) wskazała, że najwięcej osób było zatrudnionych na stanowiskach typowych dla branży hotelarskiej i restauracyjnej. Najliczniejszą grupę stanowili kelnerzy i barmani, następnie kucharze i recepcjoniści.



**Rysunek 10.** Struktura zawodowa uczestników projektu „Akademia Branży Hotelarskiej, Restauracyjnej i Uzdrawiskowej – kompleksowe szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe i znajomość języków obcych pracowników”

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Wszyscy uczestnicy w trakcie rekrutacji do uczestnictwa w szkoleniach byli przydzielani do poszczególnych grup językowych oraz do odpowiednich programów nauczania w ramach szkoleń branżowych: program I – Profesjonalny pracownik branży hotelarsko-restauracyjno-uzdrowiskowej<sup>2</sup>; program II – Mistrz gastronomii<sup>3</sup>. Oprócz szkoleń branżowych uczestnicy projektu brali udział w lektoratach z języka angielskiego oraz języka niemieckiego.

<sup>2</sup> Program I: Profesjonalny pracownik branży hotelarsko-restauracyjno-uzdrowiskowej (branży HRU)

Blok 1: Uroczyste rozpoczęcie. Światowe i europejskie trendy w hotelarstwie i gastronomii. Ekspert z UE.

Blok 2: Nowoczesny menedżer/pracownik usług branży hotelarsko-restauracyjno-uzdrowiskowej (perfekcyjna organizacja pracy).

Blok 3: Nowe trendy w usługach HRU (spa, wellness, zdrowe odżywianie, uroda).

Blok 4: Pierwszy kontakt z klientem – profesjonalna obsługa klienta.

Blok 5: Specjalne wymagania – klient trudny.

Blok 6: Nowe trendy w gastronomii i prezentacji potraw.

Blok 7: Profesjonalna obsługa imprez gastronomicznych. Karty menu, nowoczesne aranżacje – imprezy cateringowe i plenerowe, bankiety, protokół VIP. Test wiedzy branżowej.

Blok 8: Uroczyste zakończenie. Wierzę w siebie. Mistrzostwo osobiste. Identyfikowanie się z potrzebami firmy i branży hotelarsko-restauracyjno-uzdrowiskowej.

<sup>3</sup> Program II: Mistrz gastronomii

Blok 1: Uroczyste rozpoczęcie. Światowe i europejskie trendy w hotelarstwie i gastronomii. Ekspert z UE.

Blok 2: Organizacja usług gastronomicznych (stanowisko pracy, zespół, komunikacja).

Blok 3: Nowe trendy w gastronomii, cz. I. Mięsa, ryby i owoce morza.

Blok 4: Nowe trendy w gastronomii, cz. II. Zupy, sosy, potrawy jarskie.

Blok 5: Nowe trendy w gastronomii, cz. III. Desery i wyroby ciastkarskie.

Blok 6: Potrawy europejskie i regionalne. Standardy i nowości. Dietetyka. Potrawy niskokaloryczne.

Blok 7: Profesjonalna obsługa imprez gastronomicznych. Karty menu, nowoczesne aranżacje – imprezy cateringowe i plenerowe, bankiety, protokół VIP. Test wiedzy branżowej.

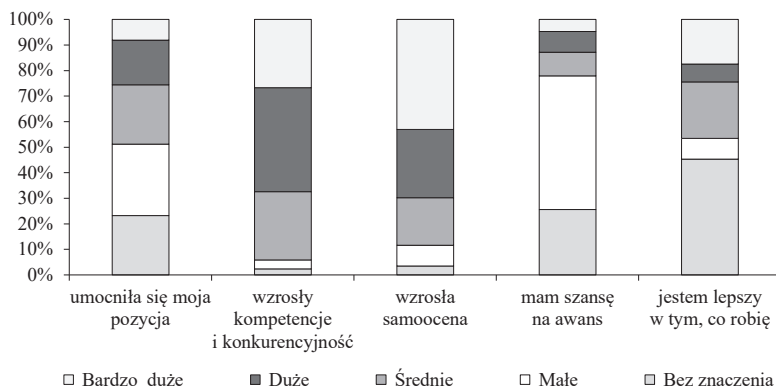
Blok 8: Uroczyste zakończenie. Wierzę w siebie. Mistrzostwo osobiste. Identyfikowanie się z potrzebami firmy i branży hotelarsko-restauracyjno-uzdrowiskowej.

W trakcie realizacji szkoleń przeprowadzono wśród uczestników dwie ankiety ewaluacyjne. Jedną z nich przekazano przed rozpoczęciem kursu, drugą natomiast na zakończenie cyklu szkoleń. Dzięki tym badaniom Dolnośląska Izba Gospodarcza mogła dokonać rzetelnej diagnozy służącej do zaplanowania dalszych działań, które wspomogły rozwój zawodowy pracowników i rozwój turystyczny regionu Dolnego Śląska. Ankiety składały się z pytań zamkniętych, dla których wskazywano jedną odpowiedź, oraz z pytań otwartych, przy których ankietowani dzielili się swoimi przemyśleniami i opiniami. Spośród 90 osób, które rozpoczęły udział w projekcie, 49% zadeklarowało, iż posiada przygotowanie do obecnie wykonywanego zawodu, 20% przyznało, że nie ma wykształcenia branżowego, a 31% oceniło swoje przygotowanie jako jedynie częściowe. Przy pytaniu o podmiot odpowiedzialny za wyniki i efekty firmy ponad połowa badanych wskazała samych pracowników (55%) jako odpowiedzialnych w dużym lub bardzo dużym stopniu, a szefa/sposób zarządzania firmą – w dużym stopniu (28%).

Większość badanych wysoko (55,5%) lub bardzo wysoko (32%) oceniła swoje zaangażowanie w wykonywaną pracę, jako średnie określiło je jedynie 11% badanych. Ponad 95% ankietowanych widziało potrzebę doskonalenia własnego warsztatu pracy, a oczekiwania wobec szkoleń były jednoznaczne: zdobycie nowej wiedzy branżowej, wzrost kompetencji zawodowych i znajomości wybranego języka obcego. Jako drugi istotny czynnik badani podawali możliwość poznania nowych ludzi. Osoby rozpoczynające szkolenie liczyły też na bycie lepszym w tym, co się robi, oraz wzrost samooceny, wiary w siebie i zadowolenia z wykonywanego zawodu. Według badanych najważniejszymi czynnikami z punktu widzenia gościa korzystającego z placówki hotelarskiej, gastronomicznej czy uzdrowiskowej są atmosfera panująca w danej placówce, szybka i sprawna obsługa oraz jakość świadczonych usług. Jednocześnie większość pytanych uważa, że to, czym zajmują się w pracy, ma bezpośredni wpływ na poziom zadowolenia gości. Zależy on bowiem od zaangażowania i indywidualnego podejścia do klientów, którzy – jak zaznaczali ankietowani – odpowiednio potraktowani, zechcą po raz kolejny skorzystać z usług danej firmy. Zdecydowanie poziom zadowolenia gości z usług świadczonych przez poszczególnych pracowników ma większy wpływ na jakość ich pracy, choć podkreślano również istotne znaczenie kontroli przełożonych, a w wielu przypadkach równorzędnie wskazywano rolę obu wymienionych czynników jako ważną i warunkującą jakość pracy. Uczestnicy uważali także, że ich praca mogłaby być wykonywana z większą starannością, a zależy to przede wszystkim od nich samych. Jako inne czynniki wymieniano potrzebę szkoleń, nauki technik obsługi, odpowiedniej motywacji, zaangażowania wszystkich członków zespołu, gratyfikacji finansowej, a także odpowiedniej komunikacji w relacjach szef–pracownik oraz konsekwencji w działaniu władz firmy. Jako czynniki wpływające na opisywaną motywację ankietowani wymieniali – oprócz wynagrodzenia – atmosferę miejsca pracy, nastawienie współpracowników do powierzonych zadań, zadowolenie klientów, docenienie przez załogę i zwierzchników. Do największych trudności w pracy zawodowej respondenci zaliczyli niedostateczną wiedzę fachową oraz niewystarczającą znajomość języków obcych. Część uczestników skarżyła się na małe szanse rozwoju w swojej firmie, brak programów motywujących czy samego zainteresowania przełożonych. Zła organizacja pracy, nadmiar obowiązków, a także

brak narzędzi do pracy lub słaba ich jakość stanowią bariery w codziennej pracy. Mimo wspomnianych problemów większość ankietowanych identyfikowała się z potrzebami swojego zakładu, wychodząc z założenia, że są wizytówką firmy, w której pracują. Ci, którzy nie czuli takiej potrzeby, tłumaczyli to brakiem docenienia ich pracy ze strony pracodawców, co skutkowało tym, że nie chcieli podejmować kolejnych wysiłków na rzecz firmy.

W analizie realizacji celów i założeń omawianego projektu jako wskaźnik skuteczności programu służyć może opinia uczestników. Na pytanie bowiem dotyczące oceny swoich bieżących umiejętności związanych z wykonywaną pracą ankietowani przed rozpoczęciem szkoleń odpowiadali następująco: ocena bardzo wysoka – 5% uczestników, ocena wysoka – 45%, ocena średnia – 47%. Po ukończeniu pełnego cyklu szkoleniowego swoje umiejętności jako bardzo wysokie oceniali 12% ankietowanych, 55% uważało je za wysokie, a liczba osób, które uznały je za średnie, spadła do 32%. Wśród rezultatów kursu ukończonego w ramach projektu uczestnicy określili te, które były dla nich najważniejsze, w 5-stopniowej skali, gdzie 1 oznaczało rezultaty najmniej istotne, a 5 – tzw. bardzo duże. Obok wzrostu samooceny, wiary w siebie i zadowolenia z wykonywanej pracy (43%) ankietowani bardzo wysoko oceniali wzrost konkurencyjności własnej osoby na rynku pracy dzięki rozwinięciu kompetencji językowych i branżowych (27%). Rangę ważną przydzielono również wyżej wymienionym rezultatom, bowiem wzrost kompetencji uznano za rezultat tzw. duży – został on wskazany aż w 41% odpowiedzi, a wzrost samooceny w 27% odpowiedzi. Za trzeci efekt pod względem znaczenia uznano bycie lepszym w tym, co się robi (17,5%). Natomiast najmniej osób, bo zaledwie 4,5%, przyznało, że szansa na awans lub podwyżkę dzięki kursowi jest bardzo wysoka. Reasumując, rangi od bardzo dużej poprzez dużą do średniej przydzielono wszystkim pięciu pozytywnym rezultatom kursu ukończonego w ramach projektu w ok. 50%, z wyjątkiem wspomnianej szansy na awans lub podwyżkę w firmie (23%) (rys. 11).



Rysunek 11. Rezultaty związane z ukończonym kursem

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.



Na zakończenie cyklu szkoleń przeprowadzono także końcową ankietę ewaluacyjną dotyczącą zadowolenia z uczestnictwa w szkoleniach. Aż 99% uczestników przyznało, że aktywny udział w projekcie wpłynął korzystnie na wzmocnienie wiary w siebie oraz wzrost samooceny i satysfakcji zawodowej. Ankietowani oceniali również perspektywę przydatności poszczególnych rodzajów szkoleń w rozwoju ich umiejętności i w rozwoju firmy. W 5-punktowej skali, w której 1 oznaczało najmniejszą, a 5 – największą przydatność, blisko 75% respondentów określiło zarówno zajęcia językowe, jak i szkolenia tematyczne jako najbardziej przydatne. Aż 98% uczestników projektu zadeklarowało, że zdobytą podczas szkoleń wiedzę wykorzystuje z sukcesem podczas pracy w swojej firmie, a 90% ankietowanych uznało, że udział w projekcie wpłynął na wzmocnienie ich pozycji zawodowej na rynku pracy.

## Podsumowanie

Uzyskane wyniki wskazały, że opisana forma doszkalania osób dorosłych w branży turystycznej jest niezwykle interesująca i skuteczna. Dzięki wsparciu środków z Unii Europejskiej możliwe było zorganizowanie innowacyjnych kompleksowych szkoleń branżowych połączonych z intensywną nauką języków obcych dla pracowników branży, a także praktyk zawodowych dla nauczycieli przedmiotów zawodowych. Szkolenia i praktyki były bezpłatne, a dokładna analiza rynku i wcześniejsze doświadczenia pozwoliły na stworzenie optymalnego programu edukacyjnego.

## Literatura

- Drożyńska, B. (2010). *Budowanie nowej jakości kształcenia zawodowego potrzebą współczesnych czasów na przykładzie Regionalnej Szkoły Turystycznej w Polanicy-Zdroju* (praca dyplomowa). Wrocław: Uniwersytet Wrocławski.
- Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007–2013. Pobrano z: <http://www.efs.gov.pl> (27.03.2013).
- Sebastian, Z. i in. (red.) (2010). *Diagnoza potrzeb edukacyjnych w obszarze szkolnictwa zawodowego w zakresie hotelarstwa i gastronomii na Dolnym Śląsku*. Wrocław: DIG.



EUROPEAN UNION SUPPORT FUNDS.  
THE DIAGNOSIS OF EDUCATIONAL NEEDS AND THE DEVELOPMENT  
OF INNOVATIVE EDUCATION FORMS FOR THE TOURIST FIELD

KEYWORDS | European Union funds, vocational schools, tourist field, business-education cooperation, Lower Silesia

ABSTRACT | The paper presents a diagnosis of teachers' educational needs and employers' expectations with reference to future employees in the tourist field. The authors show how European Union funds have been applied for tourist field development through innovative vocational practicums for tourist school teachers, as well as substantial and language training for employees in the tourist services sector. Also, results are presented of research and training projects supporting educational processes in the tourist field; the projects were performed by the Lower Silesian Chamber of Commerce and the Regional School of Tourism in Polanica-Zdrój, Poland, in years 2009–2013, within three projects financed by the European Social Fund for years 2007–2013: 'The diagnosis of educational needs in the field of vocational schools for hotel industry and gastronomy in Lower Silesia', 'Improving the quality of vocational education in the hotel and gastronomy field in Lower Silesia', and 'Academy of Hotel, Restaurant, and Resort Fields: complex training to improve employees' professional and language qualifications'.

*Translated by Iwona Kresak*