

# Anna Tokarz-Kocik

---

## Kształcenie kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego

---

Ekonomiczne Problemy Turystyki nr 2 (34), 377-385

---

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.

# KSZTAŁCENIE KADR DLA POTRZEB OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO

ANNA TOKARZ-KOCIK

Uniwersytet Szczeciński  
e-mail: anna.tokarz@wzieu.pl

## SŁOWA KLUCZOWE

obsługa ruchu turystycznego, system kształcenia zawodowego

## STRESZCZENIE

Jednym z głównych problemów edukacji zawodowej jest dostosowanie kształcenia w systemie szkolnym do zmieniających się potrzeb rynku pracy. W artykule scharakteryzowano istniejący w Polsce system kształcenia kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego oraz przedstawiono oczekiwania pracodawców w tym zakresie. Niniejszy artykuł jest wynikiem studiów literaturowych oraz analizy dostępnych danych wtórnych, dotyczących analizowanego zagadnienia.

## Wprowadzenie

Turystykę w ujęciu ekonomicznym należy traktować jako formę gospodarowania w sektorze usługowym. Usługi są najbardziej dynamicznie rozwijającym się sektorem gospodarczym zarówno w warunkach gospodarki globalnej, Unii Europejskiej, jak i w Polsce. W krajach o najwyższym poziomie rozwoju gospodarczego udział sektora usługowego w strukturze produktu krajowego

brutto wynosi ponad 70%. Znaczący wpływ na tę wielkość ma także działalność gospodarcza w obszarze rynku usług turystycznych. Chociaż bardzo trudno jest jednoznacznie oszacować udział bezpośredniej gospodarki turystycznej w produkcie krajowym brutto, wskazuje się, że w warunkach polskiej gospodarki wielkość ta wynosi w zależności od metody pomiaru od 5–6% (Raport, 2013, s. 3).

Przedsiębiorstwa turystyczne to przedsiębiorstwa usługowe, czyli takie, w których czynnik ludzki pełni rolę szczególną. Wnosząc do firmy swoją wiedzę, umiejętności, zdolności, własne systemy wartości, pracownicy przyczyniają się do stworzenia specyficznej kultury i klimatu organizacyjnego, decydujących o odmienności całego systemu, jakim jest przedsiębiorstwo turystyczne. Aby przedsiębiorstwo turystyczne mogło sprawnie realizować swoje zadania w gospodarce rynkowej, winno mieć nie tylko załogę właściwą co do liczebności, ale też odpowiednią pod względem kwalifikacji zawodowych, a poziom kadry zależy bezpośrednio od systemu edukacji.

Celem artykułu jest charakterystyka istniejącego w Polsce systemu kształcenia kadr dla potrzeb obsługi turystycznej oraz przedstawienie oczekiwań pracodawców w tym zakresie. Niniejszy artykuł jest wynikiem studiów literaturowych oraz analizy dostępnych danych wtórnych, dotyczących analizowanego zagadnienia.

## System kształcenia zawodowego dla potrzeb obsługi ruchu

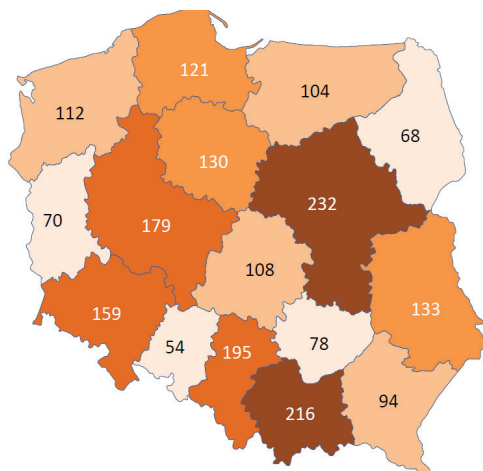
System kształcenia zawodowego obejmuje wszystkie formy kształcenia zawodowego ukierunkowane na generalny cel, jakim jest dostarczenie uczestnikom tego procesu wiedzy i umiejętności niezbędnych do skutecznego i efektywnego wykonywania wyuczonego zawodu (Mydłowska, 2015 s. 118).

W procesie instytucjonalnego przygotowania kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego pierwszym ogniwem są szkoły ponadgimnazjalne o profilu turystycznym (Ustawa..., art. 2, pkt 3). Jednostki edukacyjne na poziomie ponadgimnazjalnym można podzielić na:

- 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 ogólnozawodowego (w zakresie określonej dziedziny gospodarki), których ukończenie umożliwia uzyskanie świadectwa dojrzałości po zdaniu egzaminu maturalnego,
- czteroletnie technika, których ukończenie umożliwia uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminu oraz uzyskanie świadectwa dojrzałości po zdaniu egzaminu maturalnego,
- dwuletnie licea ogólnokształcące i trzyletnie technika uzupełniające dla absolwentów zasadniczych szkół zawodowych,

- szkoły policealne o okresie nauczania nie dłuższym niż 2,5 roku, których ukończenie umożliwi osobom posiadającym wykształcenie średnie uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminu.

W 2013 roku w Polsce funkcjonowało 2053 szkół ponadgimnazjalnych o profilu turystycznym (w tym 631 techników, 86 techników uzupełniających, 141 szkół policealnych oraz 1195 zasadniczych szkół zawodowych). Ich rozmieszczenie w układzie wojewódzkim przedstawiono na rysunku 1.



**Rysunek 1.** Liczba szkół ponadgimnazjalnych w 2014 roku kształcących kadry dla branży turystycznej

Źródło: Raport (2014), s. 195.

Województwa posiadające najwięcej szkół ponadgimnazjalnych o profilu turystycznym to: mazowieckie (232), małopolskie (216) i śląskie (195). Najmniej szkół znajduje się w województwach: opolskim (68), podlaskim (68) i lubuskim (70).

Zasadnicze szkoły zawodowe kształcą przede wszystkim w zawodach kucharza i kelnera. Mimo dość znacznego udziału praktyk zawodowych i laboratoryjnych zajęć praktycznych poziom przygotowania do zawodu jest minimalny i upoważnia co najwyżej do czynności wykonawczych, nadzorowanych przez specjalistę o wyższych kwalifikacjach. Absolwenci uzyskujący lepsze oceny mają możliwość podjęcia dalszej nauki w uzupełniających liceach ogólnokształcących lub technicach uzupełniających.

Kształcenie na średnim poziomie stanowi główny trzon przygotowania zawodowego do pracy w turystyce. Nauka na poziomie ponadgimnazjalnym prowadzona jest w specjalistycznych klasach lub w specjalistycznych szkołach turystycznych lub hotelarskich. Z reguły są to technika, których absolwenci otrzymują dyplom i tytuł technika w danym zawodzie oraz mogą ubiegać się o uzyskanie matury. Dyplom technika upoważnia do podjęcia pracy na średnim poziomie kierowniczym,

natomiast matura do podjęcia studiów wyższych. W tabeli 1 przedstawiono liczbę absolwentów szkół ponadgimnazjalnych o profilu turystycznym w 2013 roku.

**Tabela 1.** Liczba absolwentów szkół ponadgimnazjalnych o profilu turystycznym w 2013 roku

Zawód	Liczba absolwentów
Technik hotelarstwa	9 809
Pracownik pomocy obsługi hotelowej	313
Technik obsługi turystycznej	3 788
Technik organizacji usług gastronomicznych	4 375
Kelner	1 180
Kucharz	4 545
Kucharz małej gastronomii	11 687
Ogółem	35 697

Źródło: Raport (2014), s. 209.

Jak wynika z danych zawartych w tabeli 1, w 2013 roku szkoły ponadgimnazjalne o profilu turystycznym ukończyło ponad 35 tys. uczniów. Największa grupa absolwentów zdobyła zawód kucharza małej gastronomii i technika hotelarstwa.

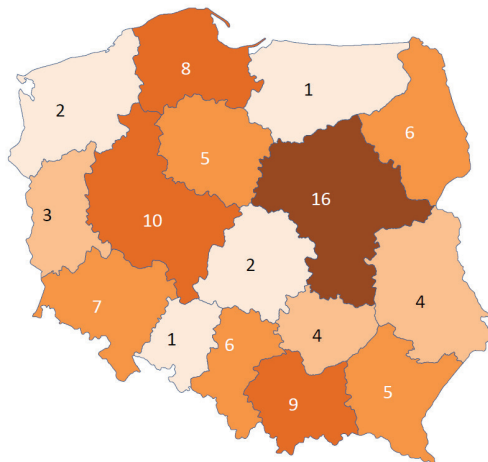
Kolejnym poziomem kształcenia dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego są szkoły pomaaturalne, w tym policealne szkoły kształcące w zawodach „technik hotelarstwa”, „technik obsługi turystycznej” oraz w obu tych specjalnościach jednocześnie. Szkoły te prowadzone są przy technikach zawodowych i w założeniu mają przygotowywać do wykonywania takiej samej pracy, jak absolwenci techników. Przewidziane są głównie dla absolwentów liceów ogólnokształcących, a ich absolwenci uzyskują dyplom technika równoznaczny z dyplomem absolwenta technikum.

Następnym poziomem kształcenia w zawodach turystycznych są studia wyższe (licencjackie, magisterskie i doktorskie). W ramach kształcenia na poziomie wyższym można wyróżnić m.in. profile:

- turystyki i rekreacji,
- ekonomiczny,
- zarządzania.

Warto dodać, że tylko profil turystyczno-rekreacyjny wiąże się z uzyskaniem tytułu magistra lub licencjata turystyki i rekreacji. W pozostałych przypadkach tytuł wynika z kierunku, na którym odbywało się kształcenie. Założeniem kształcenia na poziomie wyższym jest przygotowanie absolwentów do pełnienia w przedsiębiorstwach turystycznych obowiązków kierowniczych.

W 2014 roku kształcenie na kierunku turystyka i rekreacja na poziomie wyższym oferowało 89 uczelni; ich rozmieszczenie w układzie wojewódzkim przedstawiono na rysunku 2.

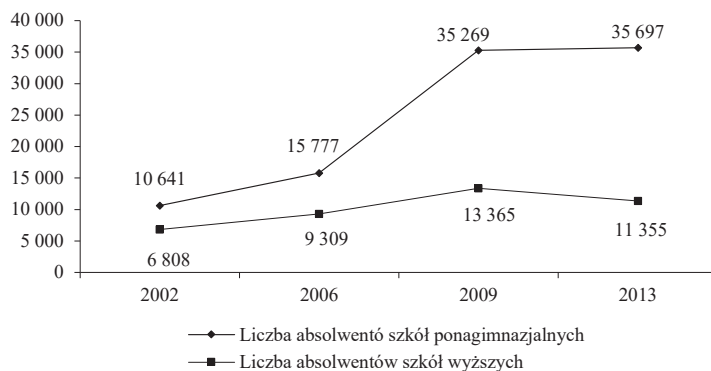


**Rysunek 2.** Liczba szkół wyższych posiadających w swojej ofercie kierunek turystyka i rekreacja w 2014 roku

Źródło: Raport (2014), s. 217.

Widoczne są zdecydowane dysproporcje w liczbie uczelni w poszczególnych województwach. Prawie 18% całej oferty edukacyjnej na poziomie wyższym, tj. 16 uczelni, zlokalizowanych jest w województwie mazowieckim. Kolejne miejsca zajmują duże ośrodki akademickie i jednocześnie województwa atrakcyjne turystycznie: wielkopolskie (10 uczelni), małopolskie (9), pomorskie (8), dolnośląskie (7).

System kształcenia dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego w Polsce jest dość rozbudowany w zakresie oferowanych kierunków, specjalności, trybów nauczania oraz możliwych typów szkół. Duża liczba szkół skutkuje dużą liczbą absolwentów. Ich liczbę przedstawiono na rysunku 3.



**Rysunek 3.** Liczba absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki

Źródło: Raport (2014), s. 253.

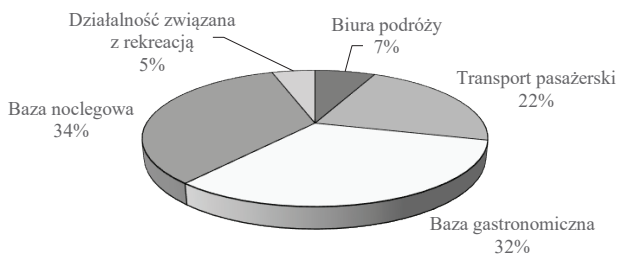
Jak wynika z rysunku 4, liczba absolwentów szkół ponadgimnazjalnych systematycznie rośnie, natomiast w przypadku absolwentów szkół wyższych można zaobserwować tendencję malejącą – w ciągu ostatnich 4 lat ich liczba spadła aż o 2000 osób (–15%). Dopatrywać się tu należy głównie wpływu niżu demograficznego.

Obok edukacji instytucjonalnej kwalifikacje do pracy w branży turystycznej można zdobyć także poprzez specjalistyczne kursy. Korzystają z nich głównie pracownicy kontraktowi zatrudnieni w obsłudze ruchu turystycznego. Do grupy tej należą m.in. kierownicy wycieczek szkolnych i obozów młodzieżowych, ratownicy górscy, a także piloci oraz przewodnicy turystyczni.

## Dopasowanie systemu kształcenia do potrzeb rynku pracy w branży turystycznej

Wszelkie formy świadczeń na rzecz turysty związane z realizacją wyjazdu turystycznego są określane mianem obsługi ruchu turystycznego, która ma złożony charakter i angażuje wiele podmiotów z różnych sektorów gospodarki. Obejmuje nie tylko obsługę wynikającą z realizacji aktywności turystycznej, ale również ze wszelkich potrzeb podczas wyjazdu turystycznego. Dlatego też branża turystyczna generuje wiele miejsc pracy. Funkcję pracodawcy w branży turystycznej pełni bardzo dużo podmiotów, są to m.in. organizatorzy turystyki, pośrednicy w sprzedaży usług turystycznych, przedsiębiorstwa hotelarskie, oferenci usług gastronomicznych, informacyjnych, pilotażowych i przewodnickich.

W 2011 roku liczba pracujących w charakterystycznych rodzajach działalności turystycznej w Polsce wyniosła 519,4 tys. osób, co stanowiło prawie 6% siły roboczej w całej gospodarce, z czego największa grupa pracujących, bo 34%, znalazła zatrudnienie w hotelarstwie (rys. 4).



**Rysunek 4.** Pracujący w turystyce (stan na 31.12.2011 r.)

Źródło: Dziedzic (2014), s. 36.

Należy mieć na uwadze, że poza zatrudnieniem w przedsiębiorstwach turystycznych (głównie hotelach), wiele miejsc pracy tworzy się w ich otoczeniu (kultura, rekreacja, sport, rozrywka, handel). Z obserwacji szacunkowych w obszarach turystycznych wynika, że w związku z powstaniem jednego nowego miejsca noclegowego, tworzone jest kilka miejsc pracy w przedsiębiorstwie hotelarskim i firmach bezpośrednio z nim współpracujących, a w obszarach o silnie rozwiniętej funkcji

turystycznej i o ograniczonym stopniu sezonowości nawet do kilkunastu miejsc pracy w szeroko rozumianym otoczeniu tego przedsiębiorstwa, w firmach oferujących usługi turystom (Panasiuk, 2014, s. 21).

Kształcenie zawodowe to dziedzina edukacji powszechnej, której rozwój uwarunkowany jest stanem i potrzebami gospodarki narodowej. Szkolnictwo zawodowe odpowiada za stronę podażową na rynku pracy. W modelu idealnym podaż powinna być wchłonięta przez popyt. W warunkach realnych zazwyczaj występuje stan braku równowagi między popytem a podażą.

W sytuacji, gdy szkolnictwo zawodowe nie odpowiada na potrzeby gospodarki narodowej, generuje napięcia na rynku pracy polegające na tym, iż pojawia się na nim nadpodaż specjalistów w określonych zawodach, przy jednoczesnych brakach podażowych w innych. Na polskim rynku pracy występuje nadprodukcja absolwentów w wielu zawodach, także o profilu turystycznym. Jak wynika z raportu Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej *Zawody deficytowe i nadwyżkowe*, z 2601 zawodów wymienionych w klasyfikacji zawodów i specjalności (Rozporządzenie...) w 2014 roku aż 67,4% stanowiły zawody nadwyżkowe, tj. takie, na które występuje na rynku pracy niższe zapotrzebowanie niż liczba osób poszukujących pracy w tym zawodzie (tab. 2).

**Tabela 2.** Wykaz wybranych zawodów nadwyżkowych w Polsce w 2014 roku

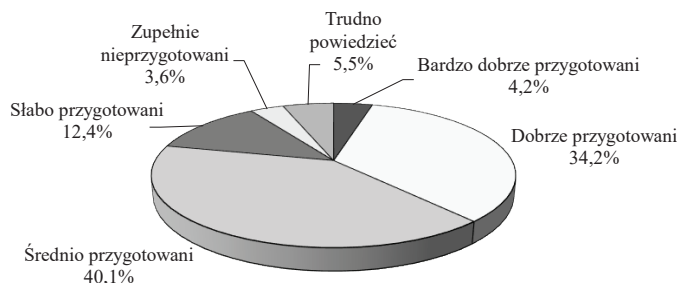
Kod zawodu	Nazwa zawodu	Wskaźnik nadwyżki podaży siły roboczej
522301	sprzedawca	107 838
331403	technik ekonomista	41 206
512002	kucharz małej gastronomii	20 376
512001	kucharz	19 608
514101	fryzjer	19 304
263102	ekonomista	18 585
235107	pedagog	17 734
311204	technik budownictwa	13 915
751201	cukiernik	13 649
351203	technik informatyk	11 216
422402	technik hotelarstwa	8 314
242222	specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelarskich i turystycznych	7 806

Źródło: Raport (2015), s.14.

Zgodnie z informacjami zawartymi w tabeli 2, cztery zawody związane z obsługą ruchu turystycznego, tj. kucharz, kucharz małej gastronomii, technik hotelarstwa oraz specjalista do spraw organizacji usług hotelarskich należą do zawodów nadwyżkowych.

Dysonans między podażą absolwentów a popytem na ich pracę może wynikać z niewystarczającej jakości kształcenia i braku u absolwentów wystarczających kwalifikacji do pracy w branży turystycznej. Potwierdzeniem tego są informacje z raportu *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*, przygotowanego w 2014 roku (rys. 5).





**Rysunek 5.** Ocena przygotowania do pracy zawodowej zatrudnionych absolwentów (w %)

Źródło: Raport (2014), s. 174.

Zgodnie z przedstawionymi na rysunku 5 wynikami badań, pracodawcy w branży turystycznej najczęściej uważają, że absolwenci przez nich zatrudnieni są średnio przygotowani do pracy (40% wskazań). Pozytywną ocenę przygotowania wystawiło 38,2% respondentów; 15,8% uważa, że przygotowanie absolwentów do pracy jest niewystarczające.

Brak dopasowania między wiedzą i umiejętnościami czynnych zawodowo a wiedzą i umiejętnościami, na które występuje zapotrzebowanie w gospodarce, wywołuje szereg niekorzystnych skutków, do których zaliczyć należy przede wszystkim możliwość zatrudnienia tylko części podaży pracy i związaną z tym frustrację absolwentów, obniżenie dochodów czy występowanie patologii społecznych.

## Podsumowanie

Dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego jednostki edukacyjne przygotowują kadry na poziomie szkolnictwa średniego oraz studiów wyższych. System kształcenia jest dość rozbudowany zarówno w zakresie oferowanych kierunków, jak i specjalności. Jednak cechuje go zbyt uteoretycznienie i niedostosowanie do potrzeb rynku pracy.

Jak wynika z badań sondażowych przeprowadzonych w 2013 roku przez Departament Turystyki Ministerstwa Sportu i Turystyki, wśród pracodawców branży turystycznej najwyższemu cenią absolwenci szkół zawodowych (takiej odpowiedzi udzieliło 68% respondentów). Wykształcenie wyższe u pracowników, jako preferowane, zostało wskazane przez 27% badanych pracodawców. Natomiast tylko 5% badanych uznało wykształcenie ogólne jako pożądane (Raport 2013, s. 10).

Uzupełnieniem kształcenia instytucjonalnego powinien być rozbudowany, ale i ściśle nadzorowany system specjalistycznych kursów i studiów podyplomowych. Niezbędne jest także ciągłe monitorowanie rynku pracy w branży turystycznej umożliwiające prognozowanie i dające podstawę do określenia wielkości potrzeb edukacyjnych dla turystyki w perspektywie kilku lat.

## Literatura

- Dziedzic, E. (red.) (2014). *Rachunek satelitarny turystyki dla Polski 2011*. Warszawa: Stowarzyszenie na Rzecz Badania Rozwoju i Promocji Turystyki.
- Mydłowska, B. (2015). Charakterystyka systemu szkolnictwa zawodowego w Polsce. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości w Warszawie*, 2.
- Panasiuk, A. (2014). *Rynek turystyczny. Studium strukturalne*. Warszawa: Difin.
- Raport (2013). *Raport z przeprowadzonego badania ankietowego wśród pracodawców działających w sektorze hotelarskim, gastronomicznym i turystycznym dotyczącego preferencji odnośnie sylwetki absolwenta szkolnictwa zawodowego*. Warszawa: Ministerstwo Sportu i Turystyki.
- Raport (2014). *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*. Warszawa: Activ Group.
- Raport (2015). *Zawody deficytowe i nadwyżkowe w 2014 roku*. Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 kwietnia 2010 roku w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania. Dz.U. z 2010 r., nr 82, poz. 537, z późn. zm.
- Ustawa z dnia 21 listopada 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.

## EDUCATION OF STAFF FOR THE NEEDS OF TOURISM INDUSTRY

KEYWORDS | tourism, vocational education-based system

ABSTRACT | One of the main problems connected with vocational education in Poland is the adoption of the school-based education to the changing needs of labour market in tourism industry. The article characterizes Poland's system of staff education for needs of tourism industry and presents employers' demands in this field. Moreover it shows areas that require changes e.g. in cooperation between schools and tourism enterprises. The article is based on literature studies and on analysis of available secondary data.