

A-126 7

INSTYTUT TURYSTYKI

PLANY I PROGRAMY NAUCZANIA

DLA ŚREDNICH SZKÓŁ

PRZYGOTOWUJĄCYCH KADRY DLA TURYSTYKI,

ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM ANALIZY PRAKTYK ZAWODOWYCH

dr Hanna Borne-Falencik

Warszawa 1992

BIBLIOTEKA IT
Archiwum Prac
Naukowo-Badawczych

A-1267

Praca wykonana na zlecenie Urzędu Kultury Fizycznej i Turystyki
(R-2/3/92.

SPIS TREŚCI

Wstęp	1
Praktyka zawodowa w systemie kształcenia zawodowego	4
Dotychczasowa organizacja, realizacja i kontrola praktyk zawodowych	14
Nowa rzeczywistość - nowe spojrzenie na przebieg i organizację praktyk zawodowych	24
Praktyki zawodowe przyszłych techników hotelarstwa	24
Praktyki zawodowe przyszłych techników obsługi ruchu turystycznego	32
Praktyki zawodowe w gastronomii	43
Podsumowanie i wnioski	46

WSTEP

Urząd Kultury Fizycznej i Turystyki jako resort wiodący w kształceniu zawodowym kadr dla turystyki na poziomie średniego wykształcenia, został zobowiązany przez Ministerstwo Edukacji Narodowej do opracowania całkowicie nowej dokumentacji programowej dla dwóch zawodów: technika hotelarza i technika obsługi ruchu turystycznego. W związku z tym zadaniem Biuro Kształcenia i Nauki U.K.F. i T. powołało Komisję Programową dla kierowania tymi pracami. Szczegółowe omówienie programów, planów i treści nauczania tych dwóch zawodów nie będzie więc tutaj prezentowane. Bowiem są one przedmiotem analiz i rodzących się nowych koncepcji w pracach Komisji*. Sądzi się, że cała dokumentacja powinna być gotowa w lutym 1993 r., tak aby po zatwierdzeniu przez Ministerstwo Edukacji Narodowej mogła być wdrożona do wytypowanych szkół od następnego roku szkolnego 1993/1994.

Jednym z pierwszych problemów poruszonych na spotkaniach Komisji było zagadnienie praktyk zawodowych słuchaczy średnich szkół hotelarsko-turystycznych odbywanych w przedsiębiorstwach hotelarskich i turystycznych. Okazało się, że w ostatnim czasie instytucje te są coraz bardziej niechętne w przyjmowaniu słuchaczy na praktyki zawodowe. Szkoły twierdzą, że wobec takiej sytuacji zaczyna załamywać się program kształcenia zawodowego, gdzie praktyki stanowią konieczne i nieodzowne ogniwo całego procesu dydaktycznego. Rzec w relacji dyrektorów przybrała rozmiary "katastrofy". W związku z tym U.K.F. i T. - Biuro Kształcenia i Nauki zleciło Instytutowi Turystyki dokonanie analizy zaistnia-

* autor opracowania jest v-ce przewodniczącym tej Komisji

łej sytuacji, jej przyczyn i ewentualnych możliwości ustalenia nowych rozwiązań organizacyjno-merytorycznych przebiegu tej części procesu dydaktycznego.

Celem pracy jest próba określenia możliwych warunków na jakich instytucje turystyczne będą chciały przyjmować do siebie praktykantów ze średnich szkół hotelarsko-turystycznych. Jest to pewien rekonesans, sondażowe rozpoznanie nowopowstałego problemu.

Praca próbuje również odpowiedzieć na następujące pytania:

- czym powinna być praktyka i jakie zadania realizuje się na praktykach uczniów szkół hotelarsko-gastronomiczno-turystycznych,
- jak wygląda obecnie:
 - organizacja tych zajęć w turystyce
 - realizacja programów i harmonogramów praktyk
 - ocenianie praktykantów po zakończeniu pracy w przedsiębiorstwie,
- w jakim kierunku powinny pójść zmiany, aby instytucje turystyczne były zainteresowane przyjmowaniem słuchaczy na praktyki zawodowe, jednocześnie podnosząc efektywność tych zajęć w całości kształcenia zawodowego przygotowania.

Przedmiotem badań są praktyki zawodowe słuchaczy średnich szkół hotelarsko-turystycznych.

Do badań zostały wytypowane przede wszystkim te instytucje, które do tej pory przyjmowały praktykantów na praktyki zawodowe, a w tej chwili albo odmawiają, albo ograniczają liczbę słuchaczy, jak również prywatne biura podróży, które jeszcze tego nie czyniły. W sumie w badaniach wzięły udział 32 instytucje turystyczne.

Podstawowym źródłem informacji były przeprowadzone wywiady kontrolowane z zakładowymi opiekunami praktyk zawodowych lub osobami wytypowanymi przez dyrekcje do pilotowania tych spraw w firmie. Dotyczy to hoteli, gastronomii przyhotelowej i części biur podróży. Rozmowy na ten sam temat miały miejsce z dyrektorami, lub właścicielami prywatnych biur podróży, jak również szkolnymi opiekunami praktyk zawodowych dwóch szkół: Policealnej Szkoły Hotelarsko-Turystycznej oraz Zespołu Szkół Gastronomicznych w Warszawie. Odbyła się również rozmowa z naczelnikiem d/s praktyk zawodowych w Departamencie Kształcenia Zawodowego Ministerstwa Edukacji Narodowej.

PRAKTYKA ZAWODOWA W SYSTEMIE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

Odpowiednie zespolenie wiadomości teoretycznych z praktycznymi umiejętnościami wykonywania konkretnych zadań i czynności jest jednym z podstawowych warunków prawidłowego przygotowania współczesnego człowieka do zawodu. W praktyce pedagogicznej problem ten - choć jest oczywisty - przysparza w codziennej realizacji bardzo wiele trudności. Nieprawidłowości w tym zakresie występują również w przygotowaniu nowych kadr dla turystyki.

Pojecie "praktyka" używane jest w wielu znaczeniach i można spotkać różne poglądy na temat, czym jest i czym powinna być praktyka zawodowa uczniów w zakładzie pracy oraz jaka role powinna odegrać w całym procesie kształcenia zawodowego młodych kadr.

Najszerszym pojęciem "praktyka" operują filozofowie. Zakładają, że jest to świadoma i celowa działalność ludzka zmierzająca do przeobrażenia przyrody i stosunków społecznych. Podają, że praktyka jest źródłem i celem poznania oraz naczelnym kryterium prawdy. W encyklopediach powszechnych można znaleźć określenie, że praktyka jest okresem czasu poświęconym pracy na jakimś stanowisku, w celu zdobycia wprawy lub doświadczenia w danym zakresie obowiązków, czy czynności. Niekiedy podaje się ogólnie, że jest to okres przygotowawczy do zawodu. Inni traktują "praktykę" jako formę, lub metodę zdobywania doświadczenia w jakiejś działalności gospodarczej.

Nasuwają się więc pytania: które z przyjętych powszechnie pojęć jest najbardziej adekwatne do określenia "praktyka zawodowa", używanego w szkolnictwie zawodowym? Czy przyjąć wąskie, czy ogólne znaczenie tego pojęcia? Czy praktykę zawodową uczniów

potraktować jako okres czasu do zdobycia "wprawy", czy też "doświadczenia" w szerokim tego słowa znaczeniu? A może ona ma być uzupełnieniem, lub upogładowieniem teorii wykładanej w szkole? A może należałoby potraktować praktykę jako kryterium prawdy, lub działalność zmierzająca do przeobrażania rzeczywistości? Które z podanych desygnatów w pojęciu "praktyka" uznać za najważniejsze i najwartościowsze?

Te i inne problemy nurtują i będą nurtować zarówno projektantów koncepcji określonych programów, jak i realizatorów tych zajęć w przedsiębiorstwie. Od znalezienia właściwych rozwiązań zależy nie tylko program, ale i organizacja, formy i metody realizacji oraz kryteria określające wyniki pracy uczniów w zakładzie pracy w czasie praktyk.

W dokumentacji szkolnej i w aktach normujących zasady organizacji praktyk zawodowych nie podaje się bezpośrednio ich definicji. W założeniach organizacyjnych dotyczących kształcenia i wychowania obowiązujących we wszystkich szkołach zawodowych podaje się ogólnie, że praktyka jest jedną z form nauki w przedsiębiorstwie i obok zajęć praktycznych ma za zadanie przygotowanie ucznia do zawodu, i że "praktyka jest nieodzownym elementem procesu dydaktycznego".

W programach praktyk dla Policealnych Szkół Zawodowych Hote-larsko-Turystycznych istote praktyk określa się poprzez sprecyzowanie zadań dydaktyczno-wychowawczych. Zgodnie z obowiązującymi programami zadaniem praktyki, jako "przedmiotu nauczania" w tego typu szkołach jest:

- poszerzenie i utrwalenie wiadomości teoretycznych zdobytych w czasie procesu nauczania,

- zdobycie umiejętności w zakresie właściwej organizacji i wykonywania czynności na poszczególnych stanowiskach pracy,
- zapoznanie się praktyczne z przepisami bhp i ppoż.,
- wyrabianie poczucia etyki zawodowej,
- poznanie zasad właściwego stosunku do przełożonych, kolegów i obsługiwanych turystów,
- wyrabianie zmysłu spostrzegawczości i umiejętności obserwacji oraz umiejętności współpracy,
- zapoznanie się z techniką prowadzenia dokumentacji oraz rozliczeń finansowych ewidencji majątku przedsiębiorstwa i kontroli wewnętrznej,
- zapoznanie się z instrukcjami, zarządzeniami i regulaminami obowiązującymi w danych przedsiębiorstwach,
- zapoznanie się z kierunkami postępu technicznego i ekonomicznego.

Bardziej kompleksowym ujęciem praktyk operuje się w metodach nauczania przedmiotów zawodowych i praktycznych. Zakłada się, że praktyka zawodowa jest w całym tego słowa znaczeniu zajęciem dydaktycznym związanym z procesem kształcenia, w którym będą się znajdowały:

1) elementy poznawcze - praktyka zawodowa ma być źródłem nowej wiedzy o przedsiębiorstwie, jego zadaniach, procesach technologicznych, sposobach i źródłach wykonywania zadań itp.,

2) aspekty weryfikacyjne - praktyka ma przybliżyć ucznia do "prawdy" o rzeczywistości, ma stać się podstawą do porównania i sprawdzenia stopnia przydatności otrzymanej w szkole wiedzy do codziennej pracy w przedsiębiorstwie; ma być konfrontacja wiadomości z dwóch źródeł - ze szkoły i z zakładu pracy - oraz zbliże-

niem z realnymi warunkami istniejącymi w konkretnym zakładzie pracy,

3) możliwości zdobycia lub pogłębienia umiejętności wykonania różnych zadań i czynności w zawodzie - praktyka ma podnosić kwalifikacje uzyskane w szkole przez zdobywanie doświadczenia zawodowego niezbędnego w przyszłej pracy,

4) problemy wychowawcze - w czasie trwania praktyki dąży się świadomie do ukształtowania określonych postaw, nawyków i cech osobowości najbardziej pożądanых w pracy lub niezbędnych do pełnienia funkcji pracownika.

Jako zajęcia dydaktyczne praktyka ma być zorganizowana i prowadzona zgodnie z zasadami i prawidłowościami obowiązującymi w pedagogice. W czasie praktyk uczniowie mają również zdobyć doświadczenie zawodowe w szerokim tego słowa znaczeniu. Mają poznać środowisko i warunki pracy w wybranym zawodzie, sposoby wykonywania różnych działań, muszą zdobyć umiejętności realizacji konkretnych prac w normalnym tempie wykonywania zadań nałożonych na przedsiębiorstwo.

Mówi się również o tym, iż w czasie pobytu młodzieży w przedsiębiorstwie trzeba szczególną uwagę zwracać na ukształtowanie w osobowości ucznia dwóch rodzajów cech związanych ze stosunkiem:

- człowieka do zadania (pracowitość, sumienność, poczucie odpowiedzialności, ambicja, inicjatywa, pomysłowość, inteligencja, wiedza fachowa itp.),
- człowieka do innych ludzi (zdyscyplinowanie, koleżeńskość, szczerłość, kompromisowość itp.).

Przyjrzyjmy się teraz "modelowemu" ujęciu przedmiotów zawodowych jakie od 1981 roku są realizowane w zdecydowanej większości w Policealnych Szkołach Hotelarsko-Turystycznych. "Modelowemu", bowiem od 1986 roku pozostawiono dyrektorom tych szkół możliwość realizacji tzw. autorskich planów nauczania. Oznaczało to w praktyce możliwość modyfikowania obowiązujących planów, na bazie zatwierdzonych przez Ministerstwo Edukacji Narodowej (Ministerstwo Oświaty i Wychowania) programów nauczania. Nieliczne placówki skorzystały z tych możliwości.

Przedmioty zawodowe przy nauczaniu zawodu "technik hotelarz" na bazie Policealnych Szkół Hotelarsko-Turystycznych to:

- języki obce (przynajmniej dwa języki zachodnie oraz język rosyjski)
- hotelarstwo
- przepisy prawne w turystyce
- organizacja i technika pracy w hotelarstwie
- wyposażenie obiektów hotelarskich
- organizacja turystyki
- technologia gastronomiczna z zasadami żywienia
- pisanie na maszynie z korespondencją
- bezpieczeństwo, higiena i prawo pracy
- obsługa konsumenta
- praktyki zawodowe w wymiarze całkowitym 14 tygodni.

W autorskich planach nauczania znajdujemy dodatkowo następujące przedmioty: podstawy psychologii i socjologii pracy oraz rachunkowość z zasadami księgowości i informatyki.

Przedmioty zawodowe przy nauczaniu zawodu "technik obsługi ruchu turystycznego" na bazie Policealnych Szkół Hotelarsko-Turystycznych:

- języki obce (co najmniej dwa języki zachodnie oraz język rosyjski)
- przepisy prawne w turystyce
- geografia turystyczna
- ekonomika i organizacja turystyki
- rachunkowość zawodowa z zasadami księgowości
- pisanie na maszynie z korespondencją
- obsługa ruchu turystycznego
- zagospodarowanie turystyczne
- żywienie człowieka
- praktyki zawodowe w wymiarze całkowitym 14 tygodni.

W autorskich programach nauczania znajdujemy dodatkowo następujące przedmioty: psychologia i socjologia pracy oraz zajęcia fakultatywne.

Przypomnienie wykładanych przedmiotów zawodowych w nauczaniu obydwu zawodów będzie tłem do dalszego szczegółowego omówienia kwestii związanych z praktykami zawodowymi jako części procesu kształcenia.

Wszystkie obowiązujące przepisy związane z zasadami organizowania i finansowania praktycznej nauki zawodu zawarte są w następujących rozporządzeniach:

- Dziennik Ustaw 85 r. Nr 52, poz.268 (zarządzenie podstawowe, wyjściowe), zmiany zawarte są w:
 - Dziennik Ustaw 88 r. Nr 29, poz.201

- Dziennik Ustaw 90 r. Nr 57, poz.337.

Prawa i obowiązki oraz kwalifikacje osób prowadzących zajęcia praktyczne z uczniami szkół zawodowych i młodocianymi pracownikami (zmiany):

- Monitor Polski 88 r. Nr 22, poz.202
- Monitor Polski 90 r. Nr 20, poz.161

Szczegółowe zasady przyznawania oraz tryb wypłacania ekwiwalentu pieniężnego uczniom szkół zawodowych realizujących program praktycznej nauki zawodu (zmiany):

- Monitor Polski 88 r. Nr 30, poz.267
- Monitor Polski 88 r. Nr 36, poz.328
- Monitor Polski 90 r. Nr 4, poz.30
- Monitor Polski 90 r. Nr 34, poz.276

A zatem obowiązujące przepisy mówią:

"Praktyczna nauka zawodu jest częścią procesu kształcenia i wychowania polegająca w szczególności na przygotowaniu uczniów i młodocianych do sprawnego działania w procesie produkcyjnym lub usługowym w zawodach i specjalnościach określonych w klasyfikacji zawodów i specjalności szkolnictwa zawodowego. Praktyczna nauka zawodu może być organizowana jako zajęcia praktyczne dla uczniów i młodocianych oraz praktyki zawodowe dla uczniów."

(Dz.U. 85 r. Nr 52, poz.268, rozdział 1, § 2.1.)

Celem zajęć praktycznych jest wychowanie uczniów i młodocianych w procesie pracy i opanowanie przez nich umiejętności potrzebnych do podjęcia pracy w określonym zawodzie i specjalności.

Celem praktyk zawodowych jest wychowanie uczniów w procesie pracy, a w szczególności pogłębienie zastosowanej wiedzy i umiejętności nabytych w toku nauki szkolnej w sytuacjach zbliżonych do przyszłej pracy zawodowej, a także zapoznanie ich z organizacją zakładu pracy i warunkami pracy.

Okres trwania zajęć praktycznych i praktyk zawodowych oraz rodzaje i zakres zdobywania umiejętności określają plany i programy nauczania.

Najważniejszymi zasadami organizowania praktycznej nauki zawodu są stwierdzenia:

1) Organy i jednostki organizacyjne prowadzące szkoły ustalają zakłady pracy lub warsztaty, w których młodociani i uczniowie danej szkoły będą odbywać praktyczną naukę zawodu, oraz są odpowiedzialne za zapewnienie warunków do realizacji programów praktycznej nauki zawodu na terenie zakładów pracy i warsztatów.

2) Podstawa organizowania praktycznej nauki zawodu uczniów poza warsztatami danej szkoły jest umowa zawierana pomiędzy tą szkołą, a zakładem pracy. Umowę należy zawrzeć nie później niż na trzy miesiące przed terminem rozpoczęcia praktycznej nauki zawodu.

3) Czas trwania praktycznej nauki zawodu dla uczniów i młodocianych w wieku do lat 16 nie może przekraczać 6 godzin na dobę, zaś powyżej 16 lat nie może przekraczać 8 godzin.

4) Przebieg realizacji programu praktycznej nauki zawodu podlega udokumentowaniu.

5) Zajęcia praktyczne uczniów w warsztatach są prowadzone przez nauczycieli, a młodocianych - przez instruktorów praktycznej nauki zawodu - pracowników danego zakładu pracy.

6) Zajęcia praktyczne w prywatnych zakładach gastronomicznych, hotelarskich, handlowych i innych prowadzi właściciele tych zakładów, członkowie ich rodzin, lub inne osoby zatrudnione w tych zakładach, uprawnione do prowadzenia praktycznej nauki zawodu.

7) Praktyki zawodowe, w zależności od wymagań programowych, mogą być organizowane w czasie trwania roku szkolnego i podczas ferii letnich.

8) Zakłady pracy i szkoły wyznaczają spośród pracowników - instruktorów praktycznej nauki zawodu oraz opiekunów (kierowników) praktyk zawodowych, a szkoły - spośród nauczycieli - nauczycieli praktycznej nauki zawodu.

9) Uczniowie realizujący program praktycznej nauki zawodu otrzymują ekwiwalent pieniężny niezależnie od stypendiów przyznawanych na podstawie odrębnych przepisów.

10) Nadzór pedagogiczny nad organizacją i przebiegiem praktycznej nauki zawodu sprawuje dyrektor szkoły.

Istnieją osobne szczegółowe zasady przyznawania oraz tryb wypłacania ekwiwalentu pieniężnego uczniom szkół zawodowych realizujących program praktycznej nauki zawodu. Jak dotąd koszty te ponosiły firmy i wiązały się z bardzo kłopotliwym systemem obliczania tego wynagrodzenia. Zapis jest następujący:

"Począwszy od roku 1990/1991 stawki ekwiwalentu za jedną godzinę zajęć praktycznych i praktyk zawodowych ustala się w stosunku procentowym do stawki godzinowej przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego bez wypłat z zysku i nadwyżki bilansowej, w spółdzielniach w pięciu podstawowych działach gospodarki uspołecznionej za ostatni miesiąc poprzedniego kwartału, publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny - stanowiący iloraz tego wynagrodzenia i przeciętnej miesięcznej liczby godzin pracy wynoszącej 178 godzin. Stawki ekwiwalentu wynoszą:

1. w pierwszym roku nauki 9% stawki godzinowej,
2. w drugim roku nauki 12% stawki godzinowej,
3. w trzecim roku nauki 15% stawki godzinowej."

(Zarządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 4 września 1990 r., Monitor Polski 90 r. Nr 34, poz.276)

Przy czym zakład pracy mógł się starać (jeśli chciał) przedstawiając odpowiednie dokumenty o całkowita refundację poniesionych kosztów z tego tytułu, do "terenowego organu administracji państwowej o właściwości szczególnej do spraw zatrudnienia i spraw socjalnych stopnia wojewódzkiego". Instytucje te miały na ten cel przyznawane pieniądze z Państwowego Funduszu Aktywizacji Zawodowej. W rzeczywistości korzystały z tego tylko te instytucje, które przyjmowały liczne, lub bardzo liczne grupy na praktyczną naukę zawodu, jak np. Hotel Victoria-Europejski. W 1991 r. przyjął około 200 słuchaczy i uczniów na tą formę kształcenia zawodowego. Nie starały się o zwrot wypłacanego ekwiwalentu te zakłady pracy, gdzie ilość praktykantów była niewielka.

DOTYCHCZASOWA ORGANIZACJA, REALIZACJA I KONTROLA
PRAKTYK ZAWODOWYCH

Organizacja praktyk

W procesie praktycznego kształcenia uczniów w przedsiębiorstwie można wyróżnić trzy podstawowe fazy organizacyjne, które decydują o efektach tych zajęć, a mianowicie:

- przygotowanie praktyk,
- realizacja programu z uczniami oraz
- kontrola i ocena efektów kształcenia.

Wszystkie podane fazy organizacyjne były przedmiotem analizy w czasie badań.

Do najważniejszych zagadnień związanych z przygotowaniem praktyk można zaliczyć:

- dobór właściwych jednostek organizacyjnych na praktyki i zawarcie z nimi umów o szkolenie,
- zapewnienie odpowiednich warunków w przedsiębiorstwie do prowadzenia zajęć z uczniami, a zwłaszcza przygotowanie niezbędnych stanowisk pracy dla uczniów i wytypowanie pracowników, pod opieką których uczniowie będą realizowali program praktyk, oraz
- przygotowanie uczniów (w szkole) do rozpoczęcia zajęć w przedsiębiorstwach.

Doboru jednostek organizacyjnych na praktyki dokonuje - w świetle przepisów - zainteresowana szkoła. Wytypowane na praktyki zakłady pracy mają odpowiadać danemu zawodowi i zapewniać wymagany poziom pod względem merytorycznym, dydaktyczno-wychowawczym i w myśl przepisów bhp.

Jak wynika z licznych wypowiedzi dyrektorów szkół hotelarsko-turystycznych (Konferencja w Suchej Beskidzkiej, posiedzenia Komisji Programowej U.K.F. i T. jak i z kontaktów nieformalnych) w roku szkolnym 1990/1991 zaczęły się trudności, które nasiliły się w roku następnym, w znalezieniu odpowiednich instytucji dla praktykantów w turystyce. Szereg przedsiębiorstw po prostu odmawiało przyjęcia uczniów na praktykę. W tej sytuacji zapewnienie "wysokiego poziomu realizacji praktyk zawodowych" - stało się generalnie staraniem wtórnym. Sytuacje ta spowodowały nowe zjawiska jakie pojawiły się w gospodarce turystycznej, a przede wszystkim to, iż:

1) Maleje baza praktyk zawodowych skutkiem przekształceń własnościowych i nasilania się kryzysu gospodarczego.

2) Coraz trudniej jest szkołom załatwić praktyki zawodowe dla swoich słuchaczy w państwowych przedsiębiorstwach turystycznych. Liczne, przechodzą reorganizacje (zwłaszcza biura podróży), modyfikacje, kłopoty finansowe, skutkiem czego zwalnia się sporo pracowników, nawet w formie wymówień zbiorowych. Musi nastąpić pewna stabilizacja tych firm i ich klarowność, aby normalnie mogły funkcjonować. W związku z tym w chwili obecnej nie może być mowy o przyjmowaniu słuchaczy na praktyki zawodowe.

3) Często się zdarza, iż praktyki z różnych szkół zbiegają się w jednym terminie i siła rzeczy przedsiębiorstwa turystyczne muszą odmawiać przyjęcia praktykantów. Jest też i tak, że przyjmują, ale nie zawsze wówczas mogą się wywiązać ze swych obowiązków.

4) Ustalenie miejsca i terminu praktyk przebiega ostatnio żywiołowo i na zasadzie "kto pierwszy ten lepszy" (szczególnie w gastronomii). Miejsca swoich ewentualnych praktyk szukają również sami zainteresowani - czyli uczniowie.

5) Coraz częściej miejscami praktyk zawodowych stają się prywatne przedsiębiorstwa (zwłaszcza w gastronomii), przyjmując 1-2 praktykantów. I bardzo często się zdarza, iż uczniowie są tam traktowani jako tania siła robocza. Wykonują tylko prace pomocnicze i przygotowawcze, mając na uwadze pełny cykl technologiczny przez jaki powinni przejść uczęszczając na praktyki zawodowe. Program praktyk nie jest realizowany. Szkolny opiekun nie jest w stanie skontrolować wszystkich zakładów pracy, odrzucając te, które nie dają wiarygodności pełnej realizacji celów i zadań tej części procesu dydaktycznego (mały asortyment produkcji, złe wyposażenie kuchni, zatrudnianie przypadkowych ludzi, a więc osób, które nie są ani fachowcami w swojej dziedzinie, a tym bardziej nie posiadają kwalifikacji instruktora praktycznej nauki zawodu, itd.). Szkoła nie jest w stanie również skontrolować samych uczniów, czy uczęszczają na praktykę. Zdarza się, że nie przychodzą wogóle lub tylko wrywkowo. Umowa, iż zakład w takich sytuacjach zawiadamia szkołę nie jest dotrzymywana. Po czym bez żadnych przeszkód uczeń zalicza praktykę - i to na stopień bardzo dobry. Powyższa sytuacja ma miejsce najczęściej w gastronomii, gdzie przyjmowani są uczniowie Zespołów Szkół Gastronomicznych (zawód: kucharz, kelner, cukiernik). Zdecydowanie rzadziej w prywatnych biurach podróży, gdzie praktyki odbywają słuchacze Policealnych Szkół Hotelarsko-Turystycznych. Tam też się czasami zdarza, iż praktykant wykonuje prace tylko gońca, maszynistki czy czynności

"pocztowe". Zaś w badanych hotelach, gdzie praktyki odbywają przyszli technicy hotelarze, nie miały miejsca takie sytuacje.

6) Nie docenione zostało powszechnie stosowane za granica kształcenie metoda szkoła - hotel, gastronomia, biuro podróży, gdzie odbywa się praktyczna nauka zawodu, a często praktyki zawodowe.

7) Należy pamiętać, iż powstające prywatne szkoły, studia turystyczne, roczne szkolenia w interesujących nas zawodach, będą stwarzać dodatkowe trudności dla szkół państwowych w znalezieniu miejsc praktyk zawodowych. Czy istniejące przedsiębiorstwa turystyczne będą w stanie "wchłonać" i zapewnić pełną realizację programu tej części procesu kształcenia? Już teraz dochodzą głosy, iż do dobrych, renomowanych, "obleganych" firm, które przyjmują praktykantów różnych profesji, idzie się co najmniej z bukietem róż. Być może, że jest to sytuacja specyficzna dla tych miast (i okolic), w których skomasowane są szkoły hotelarsko-turystyczno-gastronomiczne i to zarówno prywatne jak i państwowe, na poziomie średnim jak i wyższego przygotowania. Ale to właśnie w nich istnieją główne hotele systemowe, dobrze prowadzona gastronomia i dobrze prosperujące biura podróży.

8) Bardzo ważna sprawa - i chyba lekceważona przez szkoły - jest przygotowanie uczniów do praktyk zawodowych. Polega ona na zapoznaniu uczniów z celem praktyki, obowiązującymi programami, zadaniami (obowiązkami) w zakładzie pracy, sposobami zachowania się oraz warunkami materialno-bytowymi. Nie powodowałoby to tyle zamieszania i niejasności. Przykładowo: hotelarze nie zawsze są poinformowani, że ich praktyka to także służba (praca!) na pięt-

rach, czyli sprzątanie pokoi i korytarzy, czy także pełnienie obowiązków (chwilowo) portiera. Przyszli recepcjoniści nie zawsze wiedza, że na praktykę nie można przyjść w "wystrzałowym" młodzieżowym ubraniu, z fryzurą prosto z dyskoteki, itd. Przeważnie pierwszy dzień praktyk upływa na spotkaniu z opiekunem ze strony przedsiębiorstwa, wyliczaniu co można, a czego nie można - i odsyłaniu abiturientów do domu. Młodzież powinna być poinformowana przez szkołę względem wszystkich podstawowych elementów warunkujących rozpoczęcie praktyk.

Realizacja programu praktyk i ich kontrola

Efektywność praktyk w przedsiębiorstwie w dużej mierze zależy od znajomości programu przez opiekunów praktyk i osoby realizującej ten program z uczniami oraz od dobrze opracowanego harmonogramu przebiegu praktyk. Programy praktyk opracowane przez szkoły ulegają najczęściej modyfikacji w zakładach pracy. Firmy konstruuja indywidualne "zakresy zadań" dla praktykantów w zależności od możliwości i potrzeb danej jednostki organizacyjnej, w której praktykant odbywa swoje zajęcia.

Podstawa prawidłowego realizowania programu praktyk jest dobrze opracowany jej harmonogram w danym zakładzie pracy. Przewiduje on kolejność przechodzenia uczniów przez określone stanowiska pracy (lub działy) i określa, jakie prace uczeń ma wykonać w każdym dniu. Harmonogram stanowi dużą pomoc szczególnie wówczas, gdy w przedsiębiorstwie przebywa większa liczba uczniów i ze względu na organizację pracy, nie wszyscy uczniowie mogą równocześnie wykonywać te same czynności. Można opracować harmo-

nogram przebiegu praktyk dla wszystkich uczniów odbywających zajęcia praktyczne w tym samym czasie w danym zakładzie, albo harmonogram indywidualny dla każdej osoby. Dobry harmonogram powinien swym zakresem obejmować realizację wszystkich zadań przewidzianych programem, a tym samym stymulować systematyczną pracę, kontrole przebiegu i wyników pracy ucznia w czasie praktyki.

Oto przykładowa modyfikacja zmiany programu praktyk w hotelu z obowiązującego (Tabela A), na proponowany przez hotel systemowy (Tabela B).

W badanych zakładach pracy realizacja programu praktyk odbywa się najczęściej poprzez włączenie praktykanta do zespołu pracowników wykonujących normalne obowiązki. Do rzadkości należą przypadki przydzielenia praktykantom samodzielnych stanowisk pracy, aby mogli indywidualnie i samodzielnie wykonywać pracę. W żadnym z badanych zakładów pracy praktykanci nie stanowili wyodrębnionej grupy pracowników, która realizowałaby pod kierownictwem opiekuna praktyk konkretne zadania w firmie. W przedsiębiorstwach turystycznych nie zawsze można zrealizować wszystkie zadania jakie określa dany program praktyk, a to ze względu np. na odmienną strukturę organizacyjną, specyficzny charakter danego zakładu, czy stosowanie innych technik i technologii w pracy produkcyjnej. Prawie wszystkie przedsiębiorstwa były zdania, iż program praktyk zawodowych nie powinien być narzucony przez szkoły, jak do tej pory czyniono, a uzgadniany i negocjowany z firmami. Niewatpliwie stanowiłoby to dla szkół dodatkowe obciążenie, ale sadzę, że innego wyjścia nie ma. Skończyły się czasy "wysyłania" jednorazowo pokażnej grupy praktykanów do przedsiębiorstwa turystycznego z narzuconym terminem i programem praktyk zawodo-

Tabela A

L.p.	Tematy	Liczba dni na realizację	
		dni	tygod.
I.	<u>Semestr II</u> Recepcja	12	
II.	Zajęcia w części noclegowej	10	
III.	Egzamin sprawdzający	2	
	RAZEM	24	4
I.	<u>Po semestrze II (w okresie wakacji)</u> Zajęcia w kuchni właściwej i innych działach produkcyjnych	6	
II.	Zajęcia w sali konsumpcyjnej, w bufetach i innych punktach sprzedaży	7	
III.	Zajęcia w zmywalni naczyń stołowych	1	
IV.	Zajęcia w magazynie spożywczym i technicznym	4	
V.	Pralnia	4	
VI.	Egzamin sprawdzający	2	
	RAZEM	24	4
I.	<u>Semestr III</u> Recepcja	10	
II.	Sekretariat	2	
III.	Dział administracyjno-gospodarczy	5	
IV.	Samodzielne stanowisko pracy - inspektor bhp i ppoż.	1	
V.	Dział zaopatrzenia	2	
VI.	Dział techniczny	2	
	RAZEM	24 ^{*/}	4
VII.	Wariant I. Biura państwowe i spółdzielcze lub Wariant II. Biura turystyczne Wojewódzkich Przedsiębiorstw Turystycznych	12	2
VIII.	Egzamin sprawdzający	2	
	RAZEM	36	6
	OGÓŁEM	84	14

*/ Łącznie z pozycją VIII.

Tabela B

L.p.	Tematy	Liczba dni na realizację	
		dni	tygod.
	<u>Semestr II</u>		
I.	Informacja o zakładzie hotelarskim ^{*/} oraz organizacji przebiegu praktyk ^{*/}	1	
II.	Zajęcia w służbie pieter	11	
III.	Zajęcia w recepcji	11	
IV.	Egzamin sprawdzający	1	
	RAZEM	24	4
	<u>Po semestrze II (w okresie wakacji)</u>		
I.	Informacja o zakładzie hotelarskim ^{*/} oraz organizacji przebiegu praktyk ^{*/}	1	
II.	Zajęcia w kuchni właściwej i innych działach produkcji gastronomicznej	5	
III.	Zajęcia w sali konsumpcyjnej, bufecie i innych punktach sprzedaży zakładu gastronomicznego	5	
IV.	Zajęcia w zmywalni naczyń stołowych	4	
V.	Zajęcia w magazynie spożywczym i technicznym	2	
VI.	Sekretariat	1	
VII.	Dział administracyjno-gospodarczy	1	
VIII.	Dział zaopatrzenia	1	
IX.	Dział techniczny	1	
X.	Stanowisko pracy bhp i ppoż.	1	
XI.	Egzamin sprawdzający	1	
	RAZEM	24	4
	<u>Semestr III</u>		
I.	Informacja o zakładzie hotelarskim ^{*/} oraz organizacji przebiegu praktyk ^{*/}	1	
II.	Zajęcia w służbie pieter	8	
III.	Zajęcia w recepcji	14	
IV.	Egzamin sprawdzający	1	
	RAZEM	24	6

^{*/} Dotyczy zawsze ucznia, który w danym zakładzie hotelarskim nie odbywał praktyki w poprzednim semestrze.

wych. Głosy sprzeciwu co do każdej z tych form nie były przyjmowane. Obecnie sytuacja odwraca się. O zakład pracy należy zabiegać i negocjować o jak najlepszą realizację praktyk. Część tych przedsiębiorstw przestaje traktować praktyki jako "zło konieczne" widząc w tym i swoje korzyści, ale jeszcze o wiele za mała część.

Sposoby kontroli i oceny uczniów w czasie praktyk

Jednym z ważnych czynników procesu kształcenia w zakładzie pracy jest sprawdzenie przebiegu i wyników praktyk oraz ocenianie postępów uczniów. Prawidłowo przeprowadzona kontrola wyników pracy uczniów w firmie może spełnić funkcje sprawdzająca, kształcaca i wychowawcza. Funkcja sprawdzająca polega na stwierdzeniu, w jakim stopniu osiągnięty został cel dydaktyczny i wychowawczy; czy wyniki kształcenia odpowiadają programowi i czy przebieg kształcenia jest właściwy. Funkcja kształcaca polega na utrwaleniu pozytywnych osiągnięć i unikaniu błędów przy wykonywaniu poszczególnych zadań. Uczeń wiedząc, że będzie kontrolowany, pracuje intensywniej i dokładniej. Kontrola jest bodźcem sprzyjającym rozwijaniu samodzielności myślenia i działania. Wychowawcze znaczenie kontroli polega na tym, że umożliwia ona prawidłową i obiektywną ocenę pracy ucznia. Może on porównywać swoje osiągnięcia z wynikami innych kolegów, lub pracowników zatrudnionych w przedsiębiorstwie. Również może wpłynąć na kształtowanie samokrytycznej oceny własnej pracy, wpływając na wyrobienie woli i poczucia odpowiedzialności. Mobilizuje też do zwiększania wysiłków, przestrzegania określonych wymagań w pracy zawodowej,

a więc kształci nie tylko przekonania, motywację, ale i postawy wobec przyszłych zadań zawodowych. Pełna realizacja omówionych założeń jest możliwa, gdy dobierze się różne sposoby kontroli i konsekwentnie się je realizuje.

W badanych instytucjach końcowa ocena z praktyki najczęściej opierała się na podstawie prowadzonego dzienniczka oraz zależała od oceny kierownika działu. Tak się działo w przypadku praktyk przyszłych techników hotelarzy i techników obsługi ruchu turystycznego. Uczniowie związani z zawodami w działach "żywienia zbiorowego" zdawali egzaminy z praktycznej nauki zawodu.

Istnieje opinia, że szkoły nie kontrolują praktykantów i nie interesują się przebiegiem i realizacją tej tak bardzo ważnej części procesu kształcenia zawodowego.

NOWA RZECZYWISTOŚĆ - NOWE SPOJRZENIE NA PRZEBIEG I ORGANIZACJE
PRAKTYK ZAWODOWYCH

Z obecnych praktyk zawodowych rzadko kiedy się zdarza, aby wszystkie trzy zainteresowane strony były z nich zadowolone (szkoła - uczeń - przedsiębiorstwo). Oto propozycje instytucji turystycznych usprawniające tą część procesu dydaktycznego. Poczynione są także refleksje natury ogólniejszej, również z zakresu wiedzy i umiejętności niezbędnej do wykonywania przyszłych czynności zawodowych. Szkoły kształcą w dwóch zawodach: technik hotelarz i technik obsługi ruchu turystycznego. Pierwsi odbywają praktyki w obiektach hotelowych, drudzy w biurach podróży. Te dwa rodzaje instytucji próbowały określić możliwe warunki, na jakich zechciałyby przyjmować praktykantów z tych szkół.

Praktyki zawodowe przyszłych techników hotelarstwa

Ważne predyspozycje zawodowe:

- własne zainteresowanie i zaangażowanie praktykami, widząc w nich nieodzowny element kształcenia zawodowego (duża w tym rola szkoły w odpowiednim przygotowaniu, uświadomieniu),
- mocne nerwy,
- sympatyczna powierzchowność,
- życzliwość do ludzi,
- znajomość języka angielskiego jako podstawowego, mile widziana znajomość innych języków obcych.

Terminy praktyk zawodowych to głównie miesiące od maja do września. W tym okresie jest ruch turystyczny, obiekty noclegowe, gastronomia pełne. Nawał pracy i dużo gości. W pozostałych mie-

siacach w licznych hotelach jest pusto i nie ma sensu przyjmować praktykantów. Skończył się okres licznych delegacji Polaków przemierzających kraj wzdłuż i wszerz na konferencje, spotkania, zebrania itd., zapewniając tym tzw. obłożenie hotelu. Nie stać już na to, ani instytucji, ani społeczeństwa. Utrzymuje się sezon letni, zaś zimowy tylko w "zimowych" regionach - i tam mogą mieć miejsce w tym okresie praktyki zawodowe. W związku z tym nie zdaje egzaminu 4-ro-tygodniowe praktyki organizowane w II-gim semestrze i 4-ro-tygodniowe w III-cim semestrze w Policealnych Szkołach Hotelarskich. Natomiast dobry jest okres dla praktyki zawodowej po II-gim semestrze, bo jest to okres letni. Do tej pory termin tych ostatnich był zastrzeżony na letnie wakacje młodzieży. Przyszedł czas, aby się zastanowić co ważniejsze. Np. Hotel Marriott przyjmuje praktykantów pod warunkiem ich 3-miesięcznej pracy w sezonie letnim. I takie warunki zaczynają stawiać i inne hotele (szczególnie sezonowe, ale i nie tylko, mając na uwadze powyższy przykład).

Sytuacja ta nie dotyczy hoteli o całorocznym ruchu klientów u siebie, jak np. Hotel Holiday-Inn w Warszawie. Mogą oni przyjmować praktykantów przez cały rok kalendarzowy, nawet z odległych miejscowości Polski, lecz nie zapewniając im warunków bytowych. Powinna być to ważna wiadomość dla szkół z mniejszych miejscowości, gdzie zapewnienie słuchaczom właściwych praktyk zawodowych staje się problemem nie do rozwiązania. Te właśnie hotele proponowały często jeszcze inne rozwiązanie polegające na zawieraniu umów ze szkołą na prowadzenie praktyk zawodowych przez okres pełnego roku kalendarzowego. Oznacza to, że przez cały rok jest obecnych 2-3 praktykantów w hotelu, a nie, jak miało i jeszcze ma

to miejsce, 10 osób jednocześnie na okres jednego miesiąca. Jest to układ nie do przyjęcia dla firmy.

Praktykant Policealnego Studium Zawodowego jest osobą dorosłą i wobec tego jego praktyka powinna polegać na "wejściu" w grafik na takich samych zasadach jak pozostali pracownicy (dotyczy to zwłaszcza ostatniej tury praktyk zawodowych), czyli 12 godzin na 24 godziny. Hotel ma to do siebie, że każda pora doby hotelowej (rano, popołudnie, noc) niesie ze sobą wykonywanie różnych czynności. Praktykanci powinni poznać tą specyfikę przyszłego zawodu.

Program praktyk i ich realizacja

1) Szczegółowy plan praktyk zawodowych musi być z absolwentem omówiony na samym wstępie ich rozpoczynania, przez zakładowego opiekuna lub osobę wytypowaną przez dyrekcję do kontaktów z młodzieżą.

2) Przedsiębiorstwa są zdania, iż szkoła powinna sugerować ogólny tok praktyki, natomiast szczegółowy harmonogram budować powinny same hotele.

3) Praktykantów bezwzględnie obowiązuje prowadzenie dzienniczka praktyk zawodowych. Zapisuje w nim wszystkie czynności, które miały miejsce w danych dniach, w różnych działach, na różnych stanowiskach pracy, przez cały pobyt na praktykach. Ponadto jest zobowiązany do wykonywania ćwiczeń w tym dzienniczku (np. opisać schemat organizacyjny recepcji i wszystkie stanowiska tam występujące, opisać asortymenty magazynowanej bielizny hotelowej

i gastronomicznej oraz sposoby jej magazynowania, opisać wszystkie wykonywane czynności na stanowisku pokojowej i korytarzowej oraz używanie narzędzia pracy, opisać zajęcia i czynności służby parterowej itd.). Sugeruje się również wzmożoną kontrolę dzienników przez szkołę.

4) Uwagi dotyczące podziału materiału nauczania przypadającego na poszczególne etapy praktyki:

a) Przy utrzymaniu praktyk w obowiązujących terminach, czyli w II-gim semestrze, po II-gim semestrze (okres letni) i w III-cim semestrze, rozkład materiału powinien ulec zmianie. Pierwsze praktyki powinny zaznajamiać słuchaczy z działalnością recepcji, służby pieter, także z częścią gastronomiczną lub działami administracyjno-techniczno-gospodarczymi. W ten sposób praktyki po semestrze II-gim, w okresie letnim, w którym to ruch gości w hotelach jest maksymalny, mogłyby być przeznaczone na pracę w recepcji, w służbie parterowej i pieterowej - czyli w samym środku specyfiki tej instytucji o tej porze roku. Praktyka w III-cim semestrze, gdzie ruch w hotelach jest spowolniony powinny być przeznaczone w dalszym ciągu na pracę w recepcji, w części noclegowej, gastronomicznej oraz w szeroko pojętym zapleczu hotelowym, jeśli nie uczyniono tego na pierwszej praktyce.

b) Gdyby natomiast przyjąć model praktyk zblokowanych, za którym opowiadają się hotele np. 2 1/2 miesięcznych po II-gim semestrze i tyle samo po IV-tym semestrze, obydwie tury w okresie szeroko pojętego sezonu letniego, to poruszany wyżej problem rozkładu materiału nauczania praktycznego przestaje mieć miejsce. Nabiera natomiast znaczenia zakres posiadanej wiedzy

i umiejętności w momencie podejmowania pierwszej praktyki. Są to: znajomość języka angielskiego, znajomość wszystkich technik biurowych łącznie z podstawą umiejętności pracy na komputerze, wiedza o hotelach systemowych, podstawowa znajomość obsługi klienta (choćby teoretyczna), znajomość dokumentów hotelowych itd., nie zapominając o tym, że recepcja w hotelu to także informacja turystyczna szczególnie własnego miasta i okolic, czy pewne elementy "biura podróży".

c) Nie istniałby również ten problem, gdyby szkoły zawierały umowy z hotelami na prowadzenie praktyk przez okres pełnego roku kalendarzowego. Ten rodzaj praktyk zgłaszały hotele o całorocznym ruchu klientów, a nie tylko sezonowym. Oznaczało by to, że przez cały rok kalendarzowy jest obecnych 2-3 praktykantów w hotelu. Problemem byłoby wówczas dla szkoły odpowiednie regulowanie "ruchu" słuchaczy odbywających praktyki.

5) Praktykanci powinni poznać zakresy obowiązków i czynności następujących stref hotelu odbywając praktyczne zajęcia w:

- recepcji; na wszystkich jej stanowiskach,
- służbie parterowej (boy, bagażowy, odźwierny), na czym polega praca i nadzór nad tą służbą; hol recepcyjny - utrzymanie czystości i porządku,
- służbie pieter; czynności pokojowej i korytarzowej, wykonywanie tych czynności oraz na czym polega kierowanie tą służbą (rola kierownika pieter),
- sali konsumpcyjnej, bufecie i innych punktach sprzedaży zakładu gastronomicznego (także np. udział w bankiecie czy koktailu),

- zajęcia w kuchni,
- zajęcia w magazynie spożywczym i technicznym,
- wiedzieć co to jest:
 - sekretariat hotelu,
 - dział administracyjno-gospodarczy,
 - dział zaopatrzenia,
 - dział techniczny,
 - stanowisko pracy bhp i ppoż.,
 - pralnia hotelowa.

6) Po każdej części praktyk powinno odbywać się jej omówienie, dyskusja, konsultacja ze szkolnym opiekunem i zakładowym praktyk oraz dyrektorem hotelu.

7) Powinny odbywać się egzaminy z praktycznej nauki zawodu. W tej chwili końcowa ocena z praktyk najczęściej opiera się na podstawie prowadzonego dzienniczka oraz oceny (opinii) kierownika działu. Przedstawiciele hoteli są zdania, że powinny istnieć egzaminy z praktyki, po każdej z trzech obecnie obowiązujących jej części, przy czym egzamin końcowy powinien mieć miejsce po IV-tym semestrze, tak jak i końcowa część praktyki zawodowej. Egzaminy cząstkowe mogłyby mieć również charakter testów egzaminacyjnych, zaś egzamin końcowy już nie. Na egzaminie powinni być obecni: opiekun praktyk ze strony szkoły i firmy, kierownik działu, dyrekcja hotelu i szkoły, także przedstawiciel szkolenia ze Zrzeszenia Polskich Hoteli Turystycznych. Chodzi o to, aby nadać wysoką rangę tym egzaminom. Nie powinien on być pobłażliwy, ani zbyt liberalny. Stanowiłby nie tylko test dla samego praktykanta, ale również byłby wizytówka tego, czego zakład pracy zdołał nau-

czyć. Środowisko praktyków przestałoby być tylko stroną krytykującą system kształcenia, gdyby było bardziej współtworzące i odpowiedzialne za niego.

8) Hotele są zdania, że powinno się płacić osobom (firmie), które kształcą praktykantów. Nawet niewiele, ale jakiś ekwiwalent powinien istnieć - i to licząc od każdego fizycznego praktykanta, na zasadzie im jest ich więcej, tym wyższa kwota. Wzrosła by tym samym odpowiedzialność firm i można by stawiać pewne wymagania w stosunku do tej tak bardzo krytykowanej części procesu dydaktycznego. Może przestał by istnieć problem niechęci przyjmowania słuchaczy na praktyki zawodowe. I być może, byłby to również początek budowy systemu kształcenia praktykantów na praktykach zawodowych.

Uwagi dotyczące kształcenia zawodowego

1) Konieczna wiedza i umiejętności. Jest to stały element rozmowy, gdy mowa o kształceniu zawodowym dla potrzeb hotelarstwa. Przychodząc na pierwszą praktykę do hotelu słuchacz powinien wiedzieć i znać:

- władać językiem angielskim w zakresie słownictwa zawodowego związanego z hotelarstwem w zakresie podstawowym,
- być zaznajomionym z technikami biurowymi: maszynopisanie z korespondencją, także w zakresie języka angielskiego, telefax, fax, ksero, praca na centrali telefonicznej, także rozmowy w języku angielskim, obsługa komputera, w tym umiejętność pisania na komputerze,

- znać podstawowe wiadomości: o hotelach systemowych i ich wyposażeniu,
- być zaznajomionym chociaż teoretycznie z obsługą klienta w hotelu (szczególnie służba: pietra, recepcyjna, parterowa).

2) Przedstawiciele hoteli uważają, że szkoły kształcące kadry dla hotelarstwa powinny w sposób zdecydowanie większy niż dotąd, przesunąć punkt ciężkości kształcenia zawodowego, z ogólnozawodowego-teoretycznego, na praktyczną naukę zawodu, realizowaną czy to w pracowniach i warsztatach szkolnych (zwłaszcza partie związane z gastronomią), czy w formie ćwiczeń, testów, quizów i zajęć symulowanych, a więc wszystkich takich formach, które zmuszają do czynnej współpracy obie strony. Przykładowo na takich zajęciach słuchacze powinni:

- porównywać różne systemy hotelowe i ich specyfiki,
- na miejscu w szkole powinna odbywać się nauka wszystkich technik biurowych,
- tutaj powinno się zakładać małe zajazdy, hotele, pensjonaty; wiedzieć jak się to robi, co trzeba i gdzie załatwić, zarejestrować, kogo zatrudnić, jak i w co wyposażać pokoje, recepcję, hol, kuchnię itd.; ile to będzie kosztowało; możliwości otrzymania kredytów, współpraca z bankiem; co to jest zysk i skąd on się bierze; kalkulacje finansowe, umiejętność obniżania kosztów, itd.; słowem założenie, utrzymanie i rentowne prowadzenie małego obiektu noclegowego; to samo może dotyczyć małej gastronomii,
- hotelarstwo to także "biuro podróży", szczególnie dotyczące miasta, okolicy, województwa; np. co zaproponować nudzącemu

- sie gościowi, albo takiemu co ma tylko 2 godziny czasu wolnego; potrafić ułożyć trasę zwiedzania, jak, gdzie i czym dojechać, gdzie i co zjeść, zobaczyć, zwiedzić, itd.,
- marketing w hotelarstwie. Skończyły się czasy pełnych hoteli. Są takie, które przez 3/4 roku mają 30% obłożenia. Albo będą goście, albo firmę trzeba będzie zamknąć. Co robić? Jak przyciągnąć klientów? Jakie usługi oferować? Jak powinien być wyposażony pokój, łazienka, teczka hotelowa - i jakie w niej informacje itd.? To wszystko przy odpowiedniej kalkulacji cen.

Praktyki zawodowe przyszłych techników obsługi ruchu turystycznego

Ważne predyspozycje do wykonywania tego zawodu:

- własne zaangażowanie, nastawienie, chęci; szkoła powinna wyrobić w słuchaczach świadomość, że praktyki zawodowe są niezbędnym elementem ich wykształcenia zawodowego; słuchaczom musi zależeć na odbyciu dobrych praktyk zawodowych, a to również w znacznym stopniu zależy od nich samych,
- aktywność, operatywność, stałe dociekanie i próby rozwiązywania różnych sytuacji (a nie odsuwanie od siebie pracy i zadań),
- inteligentny,
- pojętny ("otwarta głowa"),
- dobry wygląd zewnętrzny (schludny),
- kulturalny, taktowny, grzeczny,

- cierpliwy w obcowaniu z klientem i pracownikami biura, nie stresujący się, nie konfliktowy,
- zainteresowany turystyka,
- dyspozycyjny.

Terminy praktyk

Tym razem biura podróży nie do końca były jednomyślne:

a) Przedsiębiorstwa średnie i małe generalnie chciałyby widzieć u siebie praktykantów w terminie maj-wrzesień. Wychodzą z założenia, iż w tym właśnie okresie jest spory ruch turystyczny i dzieją się wszystkie ważne rzeczy w biurze. Słuchacz poznaje funkcjonowanie firmy w trakcie wzmożonej pracy, ma sposobność podpatrywać, rozwiązywać, brać czynny udział we wszystkim co się dzieje, łącznie z kontaktem z klientem.

b) Pewna grupa większych biur podróży twierdzi wręcz przeciwnie. Praktyka nie powinna odbywać się w sezonie, bowiem biuro nie ma czasu zająć się praktykantem. Stałe wysyłanie go jako gońca nie ma sensu. I nie jest to kwestia jego złego, czy dobrego przygotowania zawodowego, lecz tego, iż biuro nie powierzy mu sprzedaży swojej bogatej oferty turystycznej, bo on po prostu jej nie zna i nie jest w stanie poznać ze wszystkimi szczegółami przez okres całej tury swojej praktyki. A zatem: nie może prowadzić rozmów z klientami, negocjować, proponować różnych innych wariantów rozwiązań. W związku z tym proponują, aby praktyki zawodowe odbywały się w terminach luty-kwiecień i sierpień-wrzesień, kiedy to biuro w pierwszym terminie programuje, nego-

cjuje i buduje swoją ofertę letnią, w drugim zaś podsumowuje, oblicza straty i zyski. Praktykant może się włączyć w ten nurt prac biura, będąc pewnym ukierunkowania, pomocy merytorycznej ze strony pracowników i ich życzliwości.

c) Prawie wszystkie już biura przygotowują ofertę zimową. I znowu istnieją dwa punkty widzenia. Praktyki mogłyby odbywać się w miesiącach październik-listopad, kiedy to firma tworzy, buduje swoje imprezy zimowe, lub też w miesiącach grudzień-luty, kiedy są one sprzedawane. Jeżeli charakter biura turystycznego jest w sposób tak wyraźnie uzależniony od rytmu: sezon, przed sezonem i po sezonie (zrówno letniego jak i zimowego), to wydaje się, że praktyki zawodowe również powinny się do tego dostosować, mając na uwadze poznanie przez praktykantów całości pracy biura turystycznego i jego specyfiki w różnych porach roku kalendarzowego.

d) Były również i takie propozycje, aby praktyki zawodowe miały miejsce na początku nauki i na końcu. Reszta, odbywałaby się w warsztatach szkolnych, na objazdach turystycznych, w formie praktycznych ćwiczeń. Na początku zaś dlatego, aby cała przekazywana wiedza nie "wisiała" w powietrzu. Ona musi być umiejscowiona. Na końcu zaś dlatego, iż absolwent staje się już kwalifikowanym pracownikiem i na "żywym" organizmie musi sprawdzić, przetestować całą swoją wiedzę.

e) Są biura, które twierdzą, że praktyki zawodowe mogą odbywać się u nich przez cały rok kalendarzowy. Nie jest sprawą istotną, czy praktykant jest z danego miasta czy z bardzo odległego. Biuro i tak nie bierze na siebie załatwiania spraw

bytowych. Do omówienia natomiast pozostają wszystkie merytoryczne warunki praktyk.

Program praktyk i ich realizacja

1) Szczegółowy plan praktyk musi być z absolwentem omówiony na samym wstępie ich rozpoczynania, przez zakładowego opiekuna lub osobę wytypowaną przez dyrekcję do kontaktów z młodzieżą.

2) Szczegółowy harmonogram praktyk zawodowych powinien być wspólnie omówiony i uzgodniony przez szkołę i biuro podróży.

3) Praktykanta obowiązuje prowadzenie dzienniczka praktyk zawodowych. Zapisuje w nim wszystkie czynności, które miały miejsce w danych dniach (w różnych działach, na różnych stanowiskach pracy) przez cały pobyt na praktykach. Również wykonuje ćwiczenia w tym dzienniczku.

4) Tak wiele się zmieniło i zmienia w konglomeracji biur podróży, iż obowiązujący z 1982 roku program nauczania w Policealnych Studiach Zawodowych, a w nim zawodu technika obsługi ruchu turystycznego, nie jest już adekwatny do obecnej rzeczywistości. Także odnośnie podziału materiału na praktykach zawodowych. Mowa jest w tej chwili o biurach podróży państwowych i prywatnych, niż o Spółdzielczych czy Wojewódzkich Przedsiębiorstwach Turystycznych, które istnieją w starym podziale. Dzisiaj mamy do czynienia z dużymi, sprawnymi biurami podróży oraz średnimi i małymi. Takimi, które są trwale usytuowane na rynku turystycznym (przynajmniej 2-3 letnich) i zupełnie nowopowstałymi i powstającymi nadal, często nawet sezonowymi, jak już zdażyliśmy to zaobserwować.

Dotad szkoły starały się na praktyki zawodowe dobierać instytucje znane, duże o ogólnopolskim zasięgu, jak np. "Orbis", "Gromada", "Sport-Tourist" czy "Biuro Turystyki Motorowej". Obecnie wszystkie te biura przeżywają kryzys organizacyjno-finansowy. Prywatyzują się lub reorganizują i nie jest to dobry dla nich moment do przyjmowania praktykantów. W związku z tym szkoły są zmuszone do wyboru wśród innych instytucji, często właśnie prywatnych. Sami przyszli absolwenci także "obchodzą" biura podróży pytając się o możliwości odbycia praktyki zawodowej. Sytuacja ta pociągnęła za sobą zmianę programów na takie, jakie sugerowały firmy. Polegało to najczęściej, jak to sami nazywali, na "rzuceniu na szeroką wodę", twierdząc, że na tyle powinni być przygotowani, aby umieć się znaleźć w takich sytuacjach. Kwitują to takie wypowiedzi: "że ten, któremu zależy na praktykach i na zdobyciu zawodu to 'pływa', a słuchacz o postawie przeciwnej 'tonie'". Tacy praktykanci stawali się pełnoprawnymi pracownikami na równi z innymi, pracując tak jak reszta, czyli 8 godzin dziennie. Były przypadki, kiedy absolwent przychodził do biura i z góry stwierdzał, że będzie pracował tylko 5 godzin dziennie - firma rezygnowała z jego "oferty". Zdarzają się także głosy, tym razem praktykantów, że jest nadmiernie wykorzystywany - jest gońcem, pisze na maszynie, odbiera telefony, jest "do wszystkiego", pracuje tyle co inni pracownicy, a nawet więcej. Tak jest i ten kierunek podejścia biur do praktyk się utrzyma. A szkoła nie ma innego wyjścia i musi to zaakceptować (może negocjować). Należałoby zatem tak przygotować przyszłych praktykantów, aby sytuacje takie nie były dla nich zaskoczeniem, a rzeczą normalną. Jest pracownikiem firmy na czas trwania praktyki - i to bezpłatnym. Podejście do sytuacji

należałoby odwrócić - to w jego interesie leży jak najlepsze skorzystanie z ... bezpłatnych dla niego praktyk zawodowych! Taka postawa wśród słuchaczy powinna budować szkoła, wówczas obydwie strony będą na zbliżonej płaszczyźnie porozumienia.

Przedstawiciele kilku biur sugerowali, aby praktyka słuchaczy tego zawodu obejmowała również gastronomię i hotelarstwo, po tygodniu w każdej z tych instytucji.

Natomiast prawie wszyscy stwierdzili, że praktyka zawodowa to konieczne wyjazdy na wycieczki studyjne, objazdowe po kraju i Europie. Słuchacze sami układają programy: cała trasa, różne hotele, wyżywienie, transport, kalkulacja ceny i próby jej obniżenia. Sami pilotują, są przewodnikami. Każdy ma "swoją" odcinek trasy. Pozostaje kwestia pieniędzy. Muszą zarobić sami, bo nie wszystkich stać na taką imprezę, przy założeniu, że jada wszyscy. Pomysłów może być dużo, np. rozwożenie gazet, czy współpraca z biurami na prace zlecane itd. Szkoła, jeśli będzie miała fundusze może pomóc. To musi być omówione zespołowo. Jada wszyscy. To forma praktyk. Rozmówcy uznali, że jest to bardzo ważne "dotknięcie" turystyki. Po takim objeździe słuchacz wie co zmienić, gdzie popełniono błędy, wie co usprawnić, jakie mogą być kłopoty itd.

5) Praktykanci powinni poznać zakresy czynności i obowiązków następujących działów biura turystycznego:

- dział turystyki wyjazdowej (dział handlowy, budowanie programów, cena i jej kalkulacja, tzw. teczka imprezy, negocjacje, obowiązujące dokumenty, przygotowanie reklamy, umiejętność obniżenia kosztów, odprawa pilotów, ubezpieczenia, rozliczenie imprezy),

- dział turystyki przyjazdowej (recepcja, kompleksowa obsługa turysty zagranicznego i krajowego, indywidualnego i grupowego),
- dział sprzedaży (kompleksowa obsługa klienta. Jest to bardzo ważny element praktyk - bezpośredni kontakt z klientem. Tu wychodzi cała "sztuka" sprzedawania. Klient potrafi zadawać 100 różnych wydawałoby się nieistotnych pytań - trzeba na nie odpowiedzieć. Potrafi przyjść do biura 6 razy i więcej i dalej pytać - nie można stracić cierpliwości a dalej odpowiadać, podając nowe propozycje.),
- praca na komputerze (umiejętność pisania w edytorze tekstu Word Perfect),
- dział kompleksowej obsługi firm (bilety lotnicze, przyjazdy delegacji i ich odbiór, organizacja konferencji, koktaili, party, rezerwacja hoteli, wynajem samochodów, wczasy i wypoczynek dla pracowników firmy itd.).

6) Istnieje na rynku turystycznym cały szereg nowych, małych biur podróży, które jeszcze dotąd nie przyjmowały słuchaczy na praktyki. Z rozmów wynikało, że są nimi zainteresowani. Oczywiście w grę wchodzi praktyka jednej osoby w takim biurze i to głównie w terminie sezonu letniego. W stosunku do takich biur powinna istnieć wzmożona kontrola szkolnego opiekuna praktyk. Bo wiem "konkurencja" twierdzi, że często jest to tylko szukanie osoby do informacji i sprzedaży oferty turystycznej tej firmy - i nic ponad to.

7) Powstałe i powstające nadal biura turystyczne próbują się specjalizować w danym charakterze turystyki. Inny zakres

czynności jest, gdy biuro nastawione jest na turystykę zagraniczną, a inny na przykład, gdy głównie organizuje wycieczki szkolne, krajowe wczasy, czy kolonie z nauką języków obcych. Odbywana praktyka zawodowa powinna to uwzględniać, a więc powinna mieć miejsce w obu tych firmach.

8) Gdy przyszła kolej na rozmowę o egzaminach z praktycznej nauki zawodu rozmówcy stwierdzili, że nie ma potrzeby organizowania specjalnego egzaminu. Kierownicy działów, lub dyrektorzy firm na podstawie obserwacji praktykanta i tego co robił, jak się zachowywał itd., są w stanie zaliczyć lub nie jego praktykę, nie podchodząc zbyt liberalnie, jeśli praktykant nie zasłużył na to. Prowadzenie dzienniczka praktyk jest ważne dla samego zainteresowanego (ćwiczenia, czynności, zakresy zadań itd.) i szkoły - ma dowód jego obecności i zaangażowania. Natomiast każda praktyka powinna być przez firmę omówiona, skonsultowana z praktykantami ("oni mają czasami dobre pomysły"), przedyskutowana. To może odbywać się z udziałem szkolnego opiekuna praktyk, ale nie musi.

9) Część biur podróży jest zdania, że osoby (firmy), które są odpowiedzialne za praktykanta i za tok jego kształcenia powinny otrzymywać ekwiwalent pieniężny. Druga część biur twierdzi, że nie, bowiem praktykant jest pełnoprawnym, "darmowym" pracownikiem i nieuczciwością byłoby dostawanie jeszcze za to pieniędzy. Sprawa nie została więc rozstrzygnięta.

Uwagi dotyczące kształcenia zawodowego

1) Konieczna wiedza i umiejętności

W trakcie rozmów nie obyło się bez poruszenia kwestii posiadanej wiedzy i umiejętności praktykanta (absolwenta). Przychodząc na praktykę absolwent powinien wiedzieć i umieć:

- znać język angielski (mówić); znajomość dalszych obcych języków dobrze widziana,
- być zaznajomionym z technikami biurowymi (maszynopisanie, korespondencja, telex, fax, ksero, obsługa komputera, w tym umiejętność pisania na komputerze w edytorze tekstu Word Perfect,

Znajomość tych pierwszych dwóch elementów jest absolutna podstawa do rozpoczęcia pierwszej praktyki przyszłego technika obsługi ruchu turystycznego. Dalej:

- programowanie imprez (różne programy imprez, rezerwacja hoteli, kalkulacja cen i próby jej obniżania, cenniki, rozliczanie imprezy, dokumenty płatności, ubezpieczenia, przelewy, współpraca z bankiem, co to jest średni kurs i jak się go oblicza, liczenie taryf itd.),
- transport: umiejętność załatwiania wszystkich rodzajów lokomocji, bilety, ceny, rezerwacja, trasa z łączonymi środkami lokomocji itd.,
- wiadomości o hotelach systemowych na świecie, jak zarezerwować taki hotel, kiedy płacić, rodzaje posiłków np. w dwugwiazdkowym hotelu i w czterogwiazdkowym, załatwianie rent a car itd.,
- marketing, a w nim reklama - jak ją robić aby była skuteczna,

- podstawy ekonomii: co to jest ogólny zysk firmy, finanse, jak się zarabia na turystyce przyjazdowej,
- obligatoryjnie ukończony kurs informatora turystycznego,
- fakultatywnie ukończone kursy: pilotów wycieczek zagranicznych, walutowe, przewodnickie,
- ćwiczyć się w sztuce wywoływania popytu na oferty turystyczne (w dobie zubożałego społeczeństwa - Jest to podstawa dla biur podróży),
- obsługa klienta w biurze (kluczowy problem).

2) Biura podróży uważają, że szkoły kształcące kadry dla turystyki powinny w zdecydowanie większym niż dotąd stopniu, odejść od kształcenia ogólnozawodowego (teoretycznego) na korzyść praktycznej nauki zawodu, odbywającej się w pracowniach i warsztatach szkolnych, prowadzonej w różnych formach: ćwiczeń, quizów, testów, zajęć symulowanych, a więc we wszystkich takich formach, które zmuszają do czynnego brania udziału. Nudne wykłady powinny się skończyć. Na takich zajęciach przykładowo słuchacze powinni:

- objechać Polskę (a już wszystko wiedzieć o mieście i jej okolicy). Po wszystkich trasach, różnymi środkami, nocując w różnych hotelach i zajazdach, żywiąc się w różnej gastronomii, to wszystko obliczyć, kalkulować tanie i drogie wyjazdy, układać różne programy, tylko na przykład nastawione na zwiedzanie, odpoczywanie, czy na turystykę kwalifikowaną. Łączenie różnych środków transportu na trasie itd. W związku z tym zbieranie informacji o nowootwieranych zajazdach, pensjonatach, hotelach, restauracjach specjalizujących się w dobrych, a nieco-

dziennych daniach, kuchnie regionalne. Zbieranie informacji o ciekawych, a nietypowych zakątkach Polski, klasztorach itd. Układanie programów o charakterze zarówno poznawczym jak i np. religijnym,

- odbywać podróże w świat, w ten sam sposób jak objeżdżając Polskę,
- na miejscu w szkole powinna odbywać się nauka wszystkich technik biurowych, czyli maszynopisanie z korespondencją, także w języku angielskim, obsługa faksu, telefaksu, obsługa komputera - umiejętność pisania na komputerze w edytorze Word Perfect, (zajęcia na czystych programach turystycznych, gdzie sami słuchacze je wypełniają),
- wszystko co dotyczy marketingu i reklamy. Jak reklamować "swoją" ofertę turystyczną, "swoje": biuro podróży, hotel, pensjonat, instytucje gastronomiczne, gminę i jej walory, swoje miasto i okolice itd.,
- symulowanie sytuacji dotyczących kompleksowej obsługi klienta w biurze podróży (również w języku angielskim): klient niezdecydowany, impertynencki, marudny, z licznymi pretensjami itd.). Prześledzenie drogi "pana Kowalskiego" do momentu kiedy wyjeżdża np. z domu wczasowego, po swoim urlopie i pisze zażalenie lub pochwałę do firmy.

Powyższe rodzaje czynności powinny stanowić również formy zaliczeń, czy egzaminów z danych partii materiału nauczania. Potem mogą być forma porównania własnych pomysłów programów imprez z ofertami biura podróży, gdzie będzie słuchacz odbywał praktykę zawodową.

Praktyki zawodowe w gastronomii

W krajach Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej zawody związane z żywieniem zbiorowym nierozdzielnie łączą się z hotelarstwem. Występują wspólnie w dziale "Hotelarstwo i żywienie zbiorowe". Są to zawody: kelnera, kelnera serwującego napoje, barmana i kucharza. Wspólne szkoły przygotowują kadry do tych zawodów. U nas nie ma takiego systemu. Zespoły Szkół Gastronomicznych, które głównie kształcą do tych zawodów podlegają Ministerstwu Edukacji Narodowej i również Ministerstwu Przemysłu i Handlu. Wszyscy mają świadomość, iż w nowej sytuacji gospodarczej powinien ulec zmianie system kształcenia do tych zawodów, a w nim programy praktyk zawodowych. Jak dotąd praktyki zawodowe jak i praktyczna nauka zawodu (polegająca na tym, iż uczeń w ciągu tygodnia jest dwa dni w firmie i trzy dni w szkole), miały miejsce w dużych zakładach gastronomicznych z pełnym cyklem technologicznym. Praktyczna naukę zawodu - w myśl przepisów - może prowadzić w firmie instruktor praktycznej nauki zawodu, pracownik danego zakładu pracy, osoba uprawniona do prowadzenia takich zajęć. Musi legitymować się wykształceniem średnim, wyższym lub równoważnym zawodowym w zakresie nauczania zawodu, lub specjalności oraz co najmniej dwuletnim stażem pracy w tym zawodzie lub specjalności. Inne są również przepisy dotyczące praktykantów młodocianych (od 15 roku życia), osób małoletnich. Mogą pracować tylko 6 godzin dziennie, tylko do godz. 18⁰⁰, przy zachowaniu przepisów o ochronie pracy młodocianych. Zakłady pracy były dotąd zobowiązane "wyposażyć" praktykanta w odzież roboczą i ochronną, sprzęt ochrony osobistej oraz środki czystości według obowiązujących przepisów, także nie-

odpłatnie posiłki profilaktyczne, możliwość korzystania z opieki lekarskiej i usług zakładowego ambulatorium służby zdrowia. To wszystko działało i nie było specjalnych kłopotów.

Obecnie sytuacja diametralnie się zmieniła. Przedsiębiorstwa gastronomiczne, nawet te przyhotelowe, oddawane są często w agencje, są także prywatyzowane. Powstają nowe, prywatne restauracje. Wszystkie trzy, nowe formy zakładów gastronomicznych nie muszą już spełniać tych wszystkich warunków, które określone są przepisami, bo są to firmy niepaństwowe. Nie muszą także przyjmować samych praktykantów, jeśli nie chcą. Powstała dla szkoły i dla uczących się zupełnie nowa sytuacja. Wszyscy szukają firm, które by zechciały przyjąć uczących się na praktykę, czy na praktyczną naukę zawodu, bo taki z kolei jest wymóg kształcenia zawodowego. Jeżeli do tego dojdzie, to na praktykę dostanie się jeden, dwóch, trzech uczniów do jednego zakładu.

Z tych wszystkich przedsiębiorstw należałoby wybrać te, które chociaż w części realizują program praktyk (bywa i tak, że uczeń przez 3 tygodnie praktyk obiera ziemniaki). Nikt już nie pyta o instruktora praktycznej nauki zawodu. Szkoła w tej sytuacji nie jest w stanie sprawdzać wszystkich miejsc praktyk swoich uczniów, rozrzuconych po bliższej i dalszej okolicy, a ich samych skontrolować. Instytucja szkoły w tym wypadku pozostała nadal instytucją opiekuńczą. To ona załatwia praktyki, umowy, pilnuje zakład pracy, pilnuje ucznia, aby chodził na praktyki i przykładł się do pracy, a gdy zakład nie chce go dalej kształcić szuka następnego miejsca. Słuchacze nie ponoszą z tego tytułu żadnych konsekwencji. W pewnym stopniu można powiedzieć, że jest to wina szkoły, która nie potrafiła wśród uczniów wykształcić świadomości

odpowiedniego podejścia do swojego kształcenia, jak i zbyt liberalnego traktowania wszystkich nieprawidłowości jakie mają miejsca ze strony kształcących się. Ale sądzi się, że te "wady" są mankamentem całego systemu kształcenia zawodowego.

W związku z tą sytuacją Szkoły Gastronomiczne najchętniej umieszczalyby swoich uczniów w niesprywatyzowanych i nieagencyjnych przyhotelowych gastronomiach, tak jak przedtem. Bo tam praktyki i praktyczna nauka zawodu odbywa się jak dawniej. Jest instruktor nauki zawodu, są egzaminy końcowe, poważne, dobrze zorganizowane, w obecności kierowników działów, dyrekcji firmy, opiekuna szkolnego i zakładowego. Tyle tylko, że baza ta została ostatnio znacznie uszczuplona. Aby przywrócić normalny tok nauczania i pełną realizację programu kształcenia należałoby "prze-rzucić" praktyczną naukę zawodu do warsztatów szkolnych, gdzie zajęcia praktyczne mogą być prowadzone przez nauczycieli. Tam również powinny mieć miejsce egzaminy z poszczególnych partii nauczania. Egzaminy końcowe powinny odbywać się w obecności: przedstawicieli Cechu, Prywanego Zrzeszenia Handlu i Usług, władz terenowych (gminy) i przedstawicieli szkoły.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

1) Konfrontacja wyników badań z celami i założeniami organizacyjnymi praktyk, ustalonymi w aktach normatywnych wykazuje szereg rozbieżności. Dotyczą one zarówno zasad przyjmowania uczniów na praktyki przez zakłady pracy, jak i przygotowania dla nich odpowiednich warunków realizacji tych zajęć. Watpliwości budzi również system nadzoru i oceniania wyników praktycznej nauki zawodu w turystyce. Przy całej zasadności obowiązujących pewnych ustaleń w tym względzie, szereg przepisów wydaje się odbiegać od rzeczywistości, w związku z przechodzeniem gospodarki narodowej od nakazowej na rynkową. Dotyczy to przeobrażeń w wielu przedsiębiorstwach i firmach, w tym również w branży hotelarsko-turystycznej. Chodziło by o to, aby w tym tworzącym się nowym układzie problematyka kształcenia zawodowego, która nierozzerwalnie łączy się z praktyką, praktyczną nauką zawodu, pracą, stażem w zakładach pracy, znalazła właściwe miejsce i rozwiązania, przede wszystkim przyczyniając się do jej organizacyjnego usprawnienia i zwiększenia efektywności nauczania.

2) Obecne kłopoty szkół z umiejscawianiem słuchaczy na praktykach zawodowych są wynikiem zmian i przeobrażeń jakie występują w gospodarce turystycznej (i nie tylko). Zjawisko to wydaje się być przejściowym do czasu osiągnięcia pewnej stabilizacji. Dla szkół jest to zupełnie nowy okres działania, można by powiedzieć, bardziej pracowity. Praktyki zawodowe słuchaczy, dotąd skomasowane w paru "zaklepanych" od dawna przez szkoły instytucjach - upadają. Szkoła musi szukać nowych przedsiębiorstw i jakoby od początku negocjować z każdą z osobna co do wszyst-

kich warunków realizacyjnych danej praktyki w firmie, dostosowując się jak tylko to możliwe do wysuwanych propozycji zakładów pracy. Pociaga to za sobą stałe kontrolowanie odbywających się praktyk zawodowych u nowych kontrahentów, w kontekście zarówno słuchaczy jak i danej firmy. Jest to jedyny sposób na budowanie nowej listy przedsiębiorstw turystycznych chcących współpracować ze szkołą, dających jednocześnie gwarancje rzetelności nauczania praktykaantów według ustalonych programów i harmonogramów praktycznej nauki zawodu. Proces ten może nie być ani taki prosty, ani taki szybki. W związku z tym wydawałoby się słusznym, aby w procesie tym wzięły udział dwie instytucje: Zrzeszenie Polskich Hoteli Turystycznych oraz Polska Izba Turystyki i ich oddziały, które by wspomagały szkoły drogą polecenia i rekomendacji przedsiębiorstw chętnych w przyjmowaniu słuchaczy na praktyki, dając tym samym gwarancje dobrego wyboru.

3) Badane instytucje określiły nowe terminy praktyk zawodowych, mając na względzie nie tylko swoje korzyści, lecz głównie możliwość jak najlepszej realizacji praktyk zawodowych, a więc i efektywniejszego kształcenia zawodowego. Wiaże się to przede wszystkim z wydłużeniem całkowitego wymiaru tej części procesu dydaktycznego, do co najmniej 16 tygodni w 2-letnim cyklu nauczania. I tak: dla przyszłych techników hotelarzy praktyki powinny się odbywać w dwóch letnich turach - pierwsze po II-gim semestrze w wymiarze dwóch miesięcy i tyle samo po IV-tym semestrze, lub w zupełnie innym systemie organizacyjnym, czyli pełnego roku kalendarzowego.

Natomiast terminy praktyk przyszłych techników obsługi ruchu turystycznego uzależnione są od wielkości danego biura podróży. Duże, renomowane instytucje proponują trzy tury praktyk. Pierwsze organizowane w II-gim semestrze, luty-marzec, w wymiarze trzech tygodni (budowa oferty turystycznej); druga na początku III-ego semestru, wrzesień-październik, w wymiarze trzech tygodni (rozliczenia imprez biura); trzecia po IV-tym semestrze, czerwiec-sierpień, w wymiarze 2 1/2 miesiąca, przy czym 1 tydzień w hotelu, ^{drugi tydzień w gastronomii,} a dwa pełne miesiące w biurze turystycznym, już w charakterze pełnowartościowego pracownika biura, zajmującego się bieżącą i kompleksową obsługą klienta. Średnie i małe biura podróży widziałyby u siebie praktykantów w terminie maj-wrzesień. Przedstawiciele prawie wszystkich firm turystycznych (zwłaszcza biur podróży) twierdzili, iż pierwsze wakacje szkolne (czyli po skończeniu II-giego semestru) powinny być przeznaczone również na praktykę zawodową, lecz w formie turystycznego objazdu studyjnego Polski i wybranych krajów Europy. Trasa w całości przygotowana przez słuchaczy (różne obiekty noclegowe i gastronomiczne, różne środki transportu, słuchacze w roli przewodników i pilotów itd.). Fundusze - to przede wszystkim pieniądze z dorywczej, całorocznej pracy samych absolwentów, jak i szukanie instytucji chętnych w dofinansowaniu takiej imprezy.

4) Obowiązujący obecnie program praktyk, jako jeden z elementów kształcenia zawodowego, jest już w tej chwili często weryfikowany przez same przedsiębiorstwa. Dobrze, jeżeli mają na względzie efektywność nauczania, źle, jeśli nie mają tego na uwadze, a tylko partykularne interesy (bo i tak się zdarza).

Warto byłoby więc zastanowić się, jakimi zasadami należałoby kierować się przy opracowywaniu treści zadań dla praktykantów. Gdy przyjmiemy tezę, że w czasie praktyk w firmie uczniowie mają wykonywać konkretne zadania, to musimy znaleźć odpowiedź na pytanie: jakiego rodzaju to ma być praca. Czy tylko pomocniczo-techniczna (stemplowanie blankietów, podawanie kluczy w recepcji), czy też praca organizacyjno-programowa, analityczna, redakcyjna i inna wynikająca z normalnych funkcji pracownika na typowych stanowiskach pracy, przewidzianych dla kadr specjalistycznych w turystyce.

Wydaje się, że rozstrzygnięcie tych problemów będzie zależało od zakresu celów, jakie pragniemy zrealizować w czasie praktyk i od stopnia samodzielności uczniów (faktycznej samodzielności i takiej, jaka chcemy osiągnąć po realizacji praktyk).

Przedstawiciele instytucji turystycznych są zdania, iż:

- szczegółowy plan praktyk powinien być omówiony z praktykantami na samym ich "wejściu" do firmy,
- szkoła powinna sugerować ogólny tok praktyk, natomiast szczegółowy harmonogram budować powinny same przedsiębiorstwa,
- praktykanta obowiązuje dobre prowadzenie dzienniczka praktyk,
- podział materiału nauczania uzależniony jest od terminów praktyk i rodzaju instytucji. Do każdej części praktyk uczniowie powinni być przygotowani teoretycznie, zapewniając tym samym zgodność programu nauczania z programem praktyk,
- po każdej części praktyk powinno nastąpić jej omówienie, dyskusja, konsultacja ze szkolnym i zakładowym opiekunem praktyk, dyrekcja firmy,

- powinny odbywać się egzaminy z praktycznej nauki zawodu po każdej turze praktyk zawodowych, przy czym egzamin końcowy powinien mieć miejsce po IV-tym semestrze. Na egzaminie powinni być obecni: opiekun praktyk ze strony szkoły i firmy, kierownik (kierownicy) działu (działów), dyrekcja przedsiębiorstwa i przedstawiciele Zrzeszenia Polskich Hoteli Turystycznych i Polskiej Izby Turystyki.

5) Przedsiębiorstwa są zdania, iż cały system kształcenia zawodowego kadr dla potrzeb turystyki powinien przesunąć punkt ciężkości z ogólnozawodowego (teoretycznego) na praktyczną naukę zawodu. Z jednej strony realizowana w przedsiębiorstwach w formie praktyk zawodowych, z drugiej strony (zwłaszcza przy obecnych kłopotach) realizowana w pracowniach i warsztatach szkolnych, w zdecydowanie większym stopniu niż dotąd to czyniono. Powinno prowadzić się więcej zajęć w formie ćwiczeń, testów, quizów, zajęć symulowanych, słowem we wszystkich takich formach, które aktywizują słuchaczy (tak pracują szkoły w krajach Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej).

6) Wydaje się koniecznym większe zespolenie i współpraca przedsiębiorstw turystycznych i szkoły, nawet w tych "rozchwianych" obecnie warunkach. Może to nastąpić, gdy:

- będą brane pod uwagę i realizowane propozycje firm odnośnie całokształtu ^{kształcenia} zawodowego kadr dla potrzeb turystyki, które kładą nacisk na większą profesjonalizację i uzawodowienie zawodów turystycznych,
- będą uwzględniane w większym niż dotąd stopniu uwagi i propozycje przedsiębiorstw co do terminów i realizacji programów praktyk zawodowych,

- szkoły zaproponują instytucjom udział w komisjach egzaminacyjnych podczas naboru kandydatów do szkół hotelarsko-turystycznych,
- dobrze by było, gdyby osoby opiekujące się praktykantami i odpowiedzialne za ich nauczanie otrzymywały ekwiwalent pieniężny,
- pracownicy instytucji turystycznych będą proszeni do szkoły na prowadzenie pokazowych zajęć z praktycznej nauki zawodu (płatne),
- będą się odbywać rok-rocznie spotkania dyrekcji szkoły, nauczycieli przedmiotów specjalistycznych i opiekunów praktyk, z dyrekcjami przedsiębiorstw turystycznych, w których odbywały się praktyki zawodowe, celem podsumowania roku szkolnego i omówienia dalszego toku kształcenia.

7) Wydaje się również, iż w proces kształcenia kadr dla potrzeb turystyki powinny włączyć się dwie instytucje: Zrzeszenie Polskich Hoteli Turystycznych i Polska Izba Turystyki, nawiązując ściślejszą współpracę ze szkołami.