

A-1655

INSTYTUT TURYSTYKI

**Model organizacyjny praktyk zawodowych dla dwóch zawodów:
technik hotelarstwa i technik obsługi turystycznej**

dr Hanna Borne - Falencik

Warszawa, marzec 1996

SPIS TREŚCI

Cel, przedmiot i zakres badań.....	1 str.
Zawód - technik hotelarstwa.....	3
Zawód - technik obsługi turystycznej.....	11
Podsumowanie i wnioski.....	20

Cel, przedmiot i zakres badań

Praktyka zawodowa to konieczne i nieodzowne ogniwo procesu dydaktycznego związanego z kształceniem kadr dla branży hotelarsko - turystycznej. Problem ten jest zawsze poruszany, kiedy mówi się o programach nauczania i efektywności kształcenia zawodowego. Tak też i było na dwóch ostatnio zorganizowanych ogólnopolskich konferencjach, zarówno dla dyrektorów średnich szkół hotelarsko - turystycznych w Polsce / Jelenia Góra, 14-15 listopad 1995, organizator Urząd Kultury Fizycznej i Turystyki / , jak i dla nauczycieli przedmiotów zawodowych w średnich szkołach hotelarskich / organizator Zrzeszenie Polskich Hoteli Turystycznych, 16-17 listopad 1995, Jelenia Góra /. Były podnoszone i omawiane tam m.in. sprawy związane z kłopotami oraz trudnościami w przeprowadzaniu tej części procesu dydaktycznego przez szkoły hotelarsko - turystyczne. Również z przeprowadzonych badań w 1995r. nad warunkami kształcenia w tych szkołach wynika, że 40% omawianych placówek odczuwa kłopoty związane z organizacją praktyk zawodowych*. Polegają one głównie na braku zainteresowania biur podróży i hoteli w przyjmowaniu słuchaczy na praktyki.

Celem niniejszego zadania badawczego jest próba zaprezentowania zobiektywizowanego punktu widzenia hoteli i biur podróży na: organizację, realizację, kontrolę oraz system oceniania praktyk zawodowych słuchaczy średnich szkół hotelarsko - turystycznych. Jest to pewien rekonesans, sondażowe rozpoznanie postawionego problemu.

Praca próbuje odpowiedzieć na następujące pytania:

- jak wygląda organizacja praktyk zawodowych w przedsiębiorstwach hotelarsko - turystycznych,
- czy program praktyk zawodowych przedstawiany przez szkoły jest realizowany w firmach hotelarsko - turystycznych,
- czy istnieje kontrola praktyk zawodowych przeprowadzana przez szkoły, a jeśli tak, to jak ten proces wygląda,
- jak wygląda kwestia oceniania praktykantów przez zakłady pracy,
- a dalej, jak powinna zdaniem badanych instytucji wyglądać praktyka zawodowa słuchaczy szkół branżowych, w jakim kierunku powinny pójść zmiany, aby instytucje te

*Hanna Borne-Falencik: Warunki kształcenia w średnich szkołach przygotowujących kadry dla potrzeb turystyki w Polsce. Renking szkół, str.154, Warszawa 1995, Instytut Turystyki

były zainteresowane przyjmowaniem słuchaczy na praktyki zawodowe, jednocześnie podnosząc efektywność tego procesu dydaktycznego w całokształcie zawodowego przygotowania,

- co zdaniem hoteli i biur podróży powinno znaleźć się w programach nauczania, aby bardziej związać rzeczywistość zawodową z kształceniem szkolnym.

Do badań zostały wytypowane te instytucje, które do tej pory przyjmowały słuchaczy na praktyki zawodowe:

- hotele: duże z wyraźnym podziałem na stanowiska pracy i pełnione funkcje, jak i średniej wielkości oraz baza noclegowa typu: domy wczasowe, pensjonaty, ośrodki zakładowe,

- biura podróży: duże / tzw. touroperatorzy / o szerokiej gamie świadczonych usług turystycznych, średniej wielkości, małe firmy 2-3-osobowe oraz agencje turystyczne.

Część zadań związana z bazą noclegową została podzlecona Prezesowi Oddziału Zrzeszenia Polskich Hoteli Turystycznych w Jeleniej Górze.

W sumie w badaniach wzięło udział 47 instytucji hotelarsko - turystycznych.

Podstawowymi źródłami informacji były przeprowadzone wywiady kontrolowane z:

- zakładowymi opiekunami praktyk zawodowych lub osobami wytypowanymi przez dyrekcję do pilotowania tych spraw w firmie,

- ze szkolnymi opiekunami praktyk zawodowych w szkołach hotelarsko - turystycznych, placówek zarówno publicznych jak i niepublicznych .

ZAWÓD - TECHNIK HOTELARSTWA

1. Organizacja praktyk

* Już w tej chwili szereg szkół z dużym wyprzedzeniem podpisuje umowy z hotelami na realizację praktyk zawodowych, określając termin, ilość słuchaczy oraz podając program praktyk zawodowych / nie zawsze jest on przedstawiany hotelom /. Warianty są różne. Odnosnie Policealnych Szkół Zawodowych zazwyczaj wygląda to następująco:

- 4-ro tygodniowe praktyki w II semestrze, w terminie od marca do maja,
- 6-cio tygodniowe praktyki w III semestrze, w terminie od października do listopada,
- 6-cio tygodniowe praktyki w IV semestrze w terminie od marca do maja,

lub: 4-ro tygodniowe w II semestrze; 4-ro tygodniowe w III semestrze i 8-io tygodniowe w IV semestrze w terminach jak wyżej.

* Zdaża się również, że szkoła organizuje w **każdym semestrze jedno - miesięczne praktyki** zawodowe, wychodząc z założenia, że słuchacz nie powinien tracić kontaktu ze szkołą na dłuższy okres czasu, a szczególnie z nauką języków obcych.

Wariant ten jest krytykowany przez hotele, które twierdzą, że praktyka w I semestrze jest pozbawiona sensu, a to ze względu na brak jakichkolwiek jeszcze umiejętności związanych z zawodem. Jest to strata czasu. Jeden miesiąc następujących w dalszej kolejności praktyk zawodowych uważają również za niefortunny - ale zgadzają się z taką propozycją szkoły. Niefortunny dlatego, że w przeciągu tak krótkiego okresu czasu trudno nauczyć i pokazać nawet to co zakłada program praktyk, nie mówiąc o tym, żeby słuchacz mógł samodzielnie pracować. Hotel w tej sytuacji nie ma żadnej korzyści z praktykanta, a tylko pewien kłopot. Stąd hotele niechętnie są w ich przyjmowaniu.

Poza tym, kierownikom poszczególnych działów jest bardzo trudno ocenić praktykanta, który jest u niego 1 tydzień. Brakuje podstaw do wystawienie oceny, zakładając, że miała by być ona wiarygodna i rzetelna. Bronią się przed nią. Właściwie można tylko mówić o ich postawie zaangażowanej lub nie. Stąd wystawiane są za bardzo liberalne opinie - bo co innego można w tej sytuacji zrobić.

* Od dwóch lat publiczna Policealna Szkoła Hotelarsko-Turystyczna w Warszawie organizuje **trzy-miesięczne praktyki zawodowe**. Umowa z hotelami jest podpisywana na cały rok, od września do maja. Co trzy miesiące na praktyki wysyłana jest inna klasa. Jest to reakcja na prośby dużych hoteli systemowych, które zapowiedziały realizację tylko tego

wariantu. Jak się okazuje wszystko jest możliwe, a w dodatku obie strony są z takiego układu bardzo zadowolone.

Do hoteli tych wysyłani są praktykanci z bardzo dobrą znajomością języków obcych. Taki jest następny warunek tych obiektów / np. Bristol przeprowadza jeszcze dodatkowo własną rozmowę kwalifikacyjną w języki polskim i angielskim/. Jakie są korzyści trzy-miesięcznych praktyk:

- można mówić o obustronnej korzyści. Z jednej strony możliwość odbywania praktyk w dobrych, renomowanych hotelach. Hotel zaś, po jedno-miesięcznym przyuczeniu i nauce ma dodatkowego, bezpłatnego, pełnozatrudnionego pracownika, który zostaje wciągnięty w grafik pracy hotelu / dlatego też nie jest podnoszona kwestia płatności za praktyki /,
- hotele twierdzą, że łatwiej podjąć pracę z takim długim stażem praktyk zawodowych,
- istnieje przy dłuższych praktykach identyfikacja praktykantów z zakładem pracy, przywiązanie, poznawanie problemów i większa chęć uczestniczenia w ich rozwiązywaniu,
- korzystnym elementem jest oderwanie się od szkoły, wyłączenie z nauki, a przejście na "myślenie" kategoriami zakładu hotelarskiego / tak organizuje się szkolenia pracowników w systemowych hotelach - poza domem i miejscem pracy /,
- nie tylko sieciowe hotele abrobują ideę 3- miesięcznych praktyk, także dwu i trzy - gwiazdkowe, ale nie wszystkie. Część z nich skróciła by ten czas do 2 miesięcy.

* Przeciwnicy / nieliczni / trzy- miesięcznych praktyk zawodowych twierdzą, że "ta elita" jest zarozumiała i nie potrafi pracować w innych obiektach hotelarskich.

* Wiele hoteli przyjmuje praktykantów przez cały rok. Były też i takie, które sugerowały, iż dobrze by było, aby **praktyki 2-3 miesięczne odbywały się w sezonie letnim**.

* Padały również propozycje, aby praktyki mogły się odbywać **w 2-3 różnych hotelach, po 2-3 tygodnie w każdym, reszta już w jednym wybranym obiekcie**. Dawałoby to możliwość poznania różnych hoteli i ich porównywania.

* Jedna ze szkół podpisała na przyszły rok umowę z hotelem na prowadzenie praktyk **przez cały rok**, gdzie ten sam słuchacz byłby **obecny raz w tygodniu w hotelu**, a resztę dni w szkole. W sumie hotel miałby przez cały rok dziennie 8 praktykantów w następujących działach: recepcji, gastronomii i służbie pięt. W dalszych rozmowach z hotelami pomysł ten nie uzyskał aprobaty. Twierdzą, że korzystniejszym jest praktyka o jednorazowym dłuższym okresie.

* Generalnie większość szkół nie ma problemu z załatwianiem praktyk zawodowych. Jeszcze 2-3 lata temu były takie kłopoty. Nieliczni mają, dotyczy to głównie szkół niepublicznych / w Warszawie, gdzie były przeprowadzone badania funkcjonuje 6 średnich

szkół hotelarsko-turystycznych /. Twierdzą, że hotele źle reagują na słowa "prywatna szkoła", są niechętne, nie chcą podejmować rozmowy. Hotele zaś odpowiadają, że szkoły te są agresywne i próbują narzucać swoje terminy praktyk, które są zajęte przez wcześniej zgłoszone szkoły. Na inne propozycje terminów praktyk nie wyrażają zgody. Poza tym, trudno im zrozumieć, że obiekt może przyjąć na praktyki ograniczoną ilość słuchaczy / "przecież hotel ma tyle pięter, że mógłby wszystkich pomieścić!" /.

2. Realizacja praktyk zawodowych

* Generalnie program praktyk Policealnych Szkół Zawodowych jest realizowany. Dotyczy to głównie jej podstawowych części, czyli recepcji, służby pięter oraz gastronomii / sali konsumpcyjnej /. Poniżej szczegóły.

* Natomiast jest wiele zastrzeżeń do praktyk dotyczących uczniów Techników Hotelarskich. Renomowane hotele wogóle wykluczają, a pozostałe bronią się przed nimi, głównie z następujących powodów:

- ograniczonego czasu pracy, do 6 godzin dziennie
- braku znajomości języków obcych
- poziomu dojrzałości, dorosłości / ma to duże znaczenie w pracy w hotelach /
- nieporozumieniem jest przewidziana praca w recepcji na I praktyce w klasie III. Może to nastąpić dopiero w klasie V, jako uwieńczenie przygotowania zawodowego
- realizowana jest zatem dla uczniów Techników Hotelarskich praktyka tylko w części służby pięter i gastronomii / o ile hotel ją prowadzi /.

* Hotele domagają się, aby szkoły przed praktykami poinformowały słuchaczy co do właściwego ubioru, wyglądu, dyscypliny i tego, że koniecznym jest posiadanie książeczki zdrowia. Należy uczulić na możliwość występowania specyficznych sytuacji w hotelu / np. trzy dni ostrego sprzątnięcia w związku z odbywanym zjazdem w hotelu /.

* Program praktyk zawodowych jest przyjmowany przez hotele z zastrzeżeniem w umowie, że **ich realizacja będzie odbywać się bez ścisłego przestrzegania**. Oto generalny schemat:

- sieciowe hotele przeprowadzają wstępną rozmowę w języku polskim i obcym - i ona decyduje o przyjęciu słuchacza na praktykę. Jest też tak, że praktykant z dobrym obcym językiem może pracować w tych hotelach w recepcji, natomiast bez tej znajomości tylko w służbie pięter i gastronomii
- pierwszy dzień praktyk jest dniem wprowadzającym. Przedstawiciel hotelu mówi o obowiązkach i prawach praktykanta, słuchacze zapoznają się z organizacją i zarządzaniem

hotelu, podaje się strukturę organizacyjną, słuchacze zwiedzają hotel, poznają kierowników poszczególnych działów. Mówi się często o dyspozycyjności praktykanta

- następny dzień jest przeznaczony na szkolenie bhp i p.poż.
- praktyka w recepcji: tak, chociaż jeden z sieciowych hoteli / "Sobieski" / nie prowadzi praktyki w tym dziale. Hotel jest skomputeryzowany i kierownicy nie zgadzają się na praktykantów, nawet w roli obserwatorów. Część hoteli, gdzie praktyki trwają trzy miesiące dopuszcza się praktykantów do bezpośredniej pracy z gościem, druga część pozwala tylko na obserwację oraz na rutynowe, mechaniczne czynności / obsługa komputerów-rzadko ; centrala telefoniczna-tak; rezerwacja-raczej tak; sprzedaż pokoi - tylko Bristol /
- hotele odnoszą wrażenie ciągłego niedosytu praktykantów pracą w recepcji. Najchętniej słuchacze odbywaliby praktyki zawodowe tylko w tej części hotelu. Natomiast najbardziej niechętnie odnoszą się do części praktyk, która ma miejsce w gastronomii
- business centre -tak;
- room-service-tak;
- pralnia-różnie; czasami tylko pokazują ,
- biorą udział w różnych okolicznościowych imprezach odbywających się w hotelu,
- natomiast **jest generalny sprzeciw hoteli** na 2-3-dniowe praktyki w takich działach jak: finansowo-ekonomiczny, administracyjny, zaopatrzeniowy, sekretariat, wszystkie działy techniczne. Twierdzą, że i tak w ciągu tych dni niczego się praktykanci nie nauczą, a osoby tam pracujące są zbyt zajęte, aby zająć się słuchaczami. Proponują zatem, aby szkoły:
 - zrezygnowały wogóle z praktyk w tych działach
 - albo przeznaczyły po jednym dniu na pobyt w każdym z nich
 - albo w sumie jeden dzień przeznaczyły na zapoznanie się ze wszystkimi działami
 - a uzyskany czas przeznaczyły na pracę w recepcji
- służba piętér - jak najbardziej, chociaż jeden z dobrych hoteli nie prowadzi tam praktyk, twierdząc, że poprawianie po praktykantach jest bardziej kłopotliwe niż to, że będą pomagać
- gastronomia - tak, /o ile jest prowadzona przez hotel / dotyczy to szczególnie sali konsumpcyjnej. Na pracę w kuchni nie zawsze zgadzają się ich szefowie.

* Jest zgłaszana sugestia przez hotele, aby program praktyk był podawany przez szkoły bez godzinowego rozpisania, natomiast z podaniem w jakich działach praktykant powinien pracować i z czym się zapoznać.

* Hotele mówiły często o dyspozycyjności praktykanta i , że świadomość tego faktu powinna być znana słuchaczowi.

* Praktyki zawodowe odbywają się także w hotelach turystycznych. Korzysta z takich obiektów inny rodzaj gościa hotelowego. Jest większy ruch, praktykantów dopuszcza się do każdej pracy, także w recepcji, także do obsługi komputerów czy sprzedaży pokoi.

* Hotele przyznają, że udana praktyka zawodowa zależy także od życzliwości do praktykantów samych pracowników hotelu. W przyjaznej atmosferze można stawiać wymagania i prosić o rzetelną pracę.

* Została przedstawiona również opinia dotycząca niedużych, źle opłacanych hoteli, która sugeruje, iż pracownicy takich obiektów absolutnie nie są zainteresowani przekazywaniem wiedzy praktykantom, traktując ich jako przyszłą konkurencję, a więc: "nie pytaj; nie marnuj; rób co każe, bo nie zaliczę praktyk; nie obsługuj zagranicznych gości, itp" / liczenie na ewentualne napiwki /. Sytuacje takie powinny być przez szkoły rozpoznane i wyjaśnione, łącznie z możliwością zmiany miejsca praktyk dla praktykanta.

* Hotele twierdzą, że dopiero tutaj praktykanci uczą się i poznają rzeczywisty zawód, szkoła jest za bardzo teoretyczna. Tutaj następuje zderzenie z rzeczywistością.

* Tak więc można powiedzieć, że realizacja programu praktyk zawodowych zależy w dużej mierze od: kategorii hotelu i związanych z tym wymagań wobec praktykanta, wyposażenia, pewnej, własnej prowadzonej polityki względem praktyk zawodowych. Jest to dla szkół sygnałem, że każde miejsce praktyk powinno być odwiedzone i uzgodniony możliwie szeroki program praktyk zawodowych.

3. Problem oceniania praktyk zawodowych

* Na ogólnopolskiej konferencji nauczycieli przedmiotów hotelarskich w listopadzie 1995r w Jeleniej Górze była poruszona kwestia oceniania praktyk zawodowych. Rozważano, czy nie byłoby właściwszym wprowadzenie zamiast ocen dwóch ewentualności: praktyki zaliczone i niezaliczone. W wywiadach z zakładowymi opiekunami praktyk poruszono również tą kwestię.

* Wszystkie obiekty hotelarskie są za utrzymaniem stawiania stopni z praktyk zawodowych ponieważ:

- byłyby bardzo nieliczne przypadki niezaliczenia praktyk .Musiałaby nastąpić jakaś dramatyczna sytuacja , aby hotel nie zaliczył praktyk zawodowych .
- musi istnieć różnicowanie pomiędzy praktykantami
- praktykant musi być świadomy swojej oceny; powinien znać swoje dobre i słabe strony
- ocena ogólna składa się z oceny poszczególnych kierowników działów plus wystawionej opisowej opinii przez zakład hotelowy. Zdarzają się także - i to wcale nie tak rzadko - oceny celujące, bardzo pozytywne. W takich sytuacjach hotel pisze rodzaj referencji, które są bardzo przydatne przy szukaniu przez absolwenta pracy w hotelarstwie. Do tego jest

potrzebna ocena, a nie tylko stwierdzenie zaliczenia praktyk

- zdaża się i tak, że hotel ocenia praktykanta, ale także prosi o samoocenę. Praktykant powinien znać przyczyny, dla których otrzymał bardzo dobrą ocenę jak również dostateczną, czy niezadawalającą

- 2 - 3 miesięczne praktyki zawodowe dają szansę hotelowi rzetelnego ocenienia praktykanta. Jeden miesiąc praktyk nie daje takiej możliwości, stąd może na "wyrast" wypisywane liberalne oceny za praktyki zawodowe.

* Generalnie przy ocenianiu praktyk zawodowych bierze się w pierwszej kolejności pod uwagę takie elementy jak: **zaangażowanie, chęć do pracy, gotowość, poważne traktowanie pracy, zdyscyplinowanie, komunikatywność i dobry kontakt z gościem**, współpracę z zespołem z którym się pracuje. A dopiero w drugiej kolejności ocenia się stopień umiejętności zawodowych. Szkoła zatem powinna kształcić powyżej wymienione czynniki.

* Generalnie lepsze oceny praktyk zawodowych uzyskują praktykanci szkół publicznych niż niepublicznych. Hotele twierdzą, że są bardziej zaangażowani i zainteresowani wykonywaniem zawodem.

* Prowadzenie przez słuchaczy dzienniczek praktyk / jedna ze szkół wprowadziła "kartę pracy praktykanta" / jest potrzebne bardziej samym praktykantom niż hotelowi. Dokonywane tam zapisy są samokontrolą dla słuchaczy, a często także wykorzystywane są później przy pisaniu przez nich pracy dyplomowej.

4. Kontrola praktyk zawodowych przez szkołę

* Zakładowi opiekunowie praktyk twierdzą, że jeżeli szkoła po raz pierwszy podejmuje kontakt z hotelem, to powinna być to wizyta dyrektora szkoły i poznanie przez niego warunków w jakich będą się odbywać praktyki. Bowiem to właśnie on jest odpowiedzialny za cały proces dydaktyczny. Dalsze kontakty mogą się odbywać przez szkolnego opiekuna praktyk.

* Hospitacja praktyk zawodowych przez szkołę / czasami jest to nauczyciel przedmiotu zawodowego / ma znaczenie dla części hoteli. Jest to sygnał, że szkoła poważnie traktuje tą część kształcenia i obliguje to moralnie zakład hotelowy do równie poważnego podejścia do praktykantów. Dla drugiej części hoteli nie ma to znaczenia. Znają telefon szkoły i szkolnego opiekuna praktyk, z którym w razie potrzeby można nawiązać kontakt.

* W szkołach, w których odbywają się praktyki zawodowe poza miejscowością szkoły, brak jest zazwyczaj ich kontroli, ponieważ nie ma pieniędzy na przejazdy i diety dla nau-

czycieli. Zdarza się również, że hospitacji dokonują nauczyciele innych przedmiotów, nie zawodowych, którym brakuje godzin do pełnego etetu. Jest to niedopuszczalna kontrola praktyk.

* Natomiast prawie wszystkie obiekty hotelowe twierdzą, że wizyta szkoły ma znaczenie dla samych praktykantów. Jest potwierdzeniem, że szkoła się nim interesuje. Jednocześnie rozmowy ze słuchaczmi nie powinny odbywać się w obecności przedstawiciela hotelu. Trudno w tej sytuacji mówić swobodnie o mankamentach i uwagach. Potem powinna nastąpić rozmowa z zakładowym opiekunem praktyk dotycząca ewentualnych zmian i usprawnień.

* Praktyki zawodowe, które odbywają się po raz pierwszy w nowych miejscach należałoby dosyć skrupulatnie kontrolować. Jeżeli słuchacz jest bardzo niezadowolony, to należałoby zmienić mu miejsce praktyk.

* Dobrze by było, aby kontrola praktyk zawodowych przez szkoły nie ograniczała się tylko do sprawdzenia obecności słuchaczy, ale była bardziej rozmową merytoryczną z zakładowym opiekunem praktyk, o takich sprawach jak: pracowitości praktykantów, ich zaangażowaniu, umiejętnościach zawodowych, przydatności do zawodu, itp.

* Praktyki powinny być w szkole omówione, ale nie "przy okazji" czy indywidualnie / dobrze było? /, ale na specjalnym spotkaniu wszystkich słuchaczy. Każdy referuje swoje spostrzeżenia, uwagi, dobre i złe strony. Można budować w ten sposób bank danych o hotelach, z którymi warto współpracować szkole.

* Zakładowi opiekunowie praktyk bardzo sobie chwalą coroczne spotkania, które odbywają się w publicznym Zespole Szkół Hotelarsko-Turystycznych w Warszawie. Na spotkaniu tym ocenia się merytorycznie odbyte praktyki, a hotele często nagradzają wyróżniających się praktykantów danego roku.

5. Ocena praktykantów

* Generalnie lepiej oceniani są praktykanci ze szkół publicznych niż niepublicznych. Są lepiej przygotowani zawodowo, językowo, motywacyjnie do kształconego zawodu.

* Dobrze oceniani są słuchacze ze szkół spoza Warszawy. Są bardziej subordynowani, wykazują idealną gotowość do pracy, są pracowici, doceniają że mogą odbywać praktyki w stolicy, nierzadko w renomowanych hotelach Polski.

* Często wydaje się hotelom jak patrzą na praktykantów, że trafili do tego zawodu ludzie przypadkowi. Uwaga ta dotyczy bardziej osób ze szkół niepublicznych niż publicznych.

* Są praktykanci bardzo dobrzy i są tacy, którzy nie wykazują żadnego zainteresowania. Np. zamiast o godzinie 8.00, przychodzą do hotelu o 11.00. Wówczas hotel kontaktuje się ze szkołą i rezygnują z praktykanta.

* Tego czego brakuje słuchaczom w podejściu do praktyk, to brak chęci dociekania różnych spraw, pytań, zainteresowania, zaangażowania. Hotel jeśli nie będzie widział właściwej postawy, to także będzie rezygnował z "właściwego" prowadzenia praktykanta. Nikt niczego na siłę nie będzie egzekwował, straszył zaliczeniem. **To praktykantowi powinno zależeć na dobrym wykorzystaniu czasu praktyk** i nauczaniu się tego w hotelu, czego żadna szkoła nie nauczy.

* Jeżeli hotel może wybierać praktykantów na następną praktykę z tych co byli na pierwszej, będzie zawsze wybierał najlepszych, tych co roszą nadzieję na dobrego hotelarza.

* Praktykanci powinni otrzymywać identyfikatory.

6. Co zdaniem przedstawicieli hoteli powinno znaleźć się w programie nauczania techniki hotelarstwa?

* Nacisk położyć na umiejętności związane z obsługą gościa. Co się mówi, jak się mówi, jak odpowiadać, jak witać gościa, jak rozmawiać przez telefon, jak prowadzić rozmowę itd. Kultura obsługi. Praktykanci są nieśmiali, boją się odbierać telefonów, boją się rozmów z gościem, a już w sposób szczególny w obcym języku.

W szkole powinny odbywać się symulowanie scen i sytuacji mających miejsce w hotelu, granych przez samych słuchaczy, a może i nagrywanych na video. Potem powinna nastąpić analiza zachowań, postaw i reakcji. Określenie: pożądanych postaw i tych niewłaściwych.

* Wprowadzić nowy przedmiot pod nazwą "gościnność". To nie to samo co technika pracy w hotelarstwie.

* Kształtować osobowość słuchaczy, ukierunkowując ją na zrozumienie usługowego charakteru pracy w hotelarstwie.

* Nauka języków obcych, bardziej efektywna. Większa umiejętność konwersacji, słownictwo branżowe. Hotele widzą pewną poprawę w tym względzie.

* Psychologiczne elementy wiedzy, ale ukierunkowane pod kontem relacji: gość a zachowanie hotelarza. Umiejętność "patrzenia" na gościa, wyzwolenie pozytywnego myślenia o gościu hotelowym, szybkie reagowanie na jego prośby.

* Praktycy powinni być zapraszani do szkoły na wykłady, omawiając szczególnie problemy związane z prawidłową reakcją hotelarza na różne zachowania gościa hotelowego.

* Wyrabianie zmysłu spostrzegawczości i obserwacji / np. w recepcji na raz mogą dziać się trzy różne sytuacje, recepcjonista powinien umieć je opanować /.

* Elementy marketingu w hotelarstwie / konkretne przykłady /.

* Szkoła powinna wykształcać w pierwszym roku nauki motywację i przekonanie do wybranego zawodu.

* Stałe podkreślanie i uświadamianie, że kwalifikacje zawodowe muszą być podnoszone, doskonalone, bo bez tego przeświadczenia nigdy nie będzie się profesjonalistą.

ZAWÓD - TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ

1. Organizacja praktyk

* Generalnie szkoły już w chwili obecnej nie narzekają na brak możliwości w znalezieniu biur turystycznych, do których można by kierować słuchaczy na praktyki zawodowe. Sytuacja nawet została odwrócona. Jest więcej chętnych ofert od biur niż praktykantów. Zdecydowały o tym następujące elementy:

- praktykanci już coraz lepiej władają językami obcymi
- są przygotowani do podstawowej obsługi komputerów
- po 2-3 tygodniach praktyk potrafią "coś" wykonać samodzielnie, tak że jest to konkretna pomoc dla firmy
- praktyki są bezpłatne
- jeżeli praktykant "sprawdza się", jest zaangażowany, chętny, to biura dosyć często myślą o nim jak o przyszłym pracowniku.

* Szkoły umowy z biurami turystycznymi podpisują już coraz częściej z rocznym wyprzedzeniem.

* Te szkoły, które od bardzo niedawna kształcą w omawianym zawodzie napotykają na barierę mniejszego wyboru wśród biur, szczególnie tych wieloletnich, z tradycjami o szerokim profilu działania. Jednocześnie narzucają swoje terminy, a nie godzą się na inne im proponowane.

* Zazwyczaj praktyki zawodowe odbywają się w następujących terminach:

- II semestr - 4 tygodnie praktyk / od marca do maja /
- III semestr - 4 tygodnie praktyk / od października do połowy grudnia /
- IV semestr - 8 tygodni praktyk / od marca do maja /

Zdarza się też i tak, że pierwsza praktyka ma miejsce w I semestrze, po dwóch miesiącach nauki, co jest sprawą niedopuszczalną.

* Natomiast publiczny Zespół Szkół Hotelarsko-Turystycznych w Warszawie organizuje praktyki zawodowe w sposób następujący:

- II semestr - 8 tygodni praktyk / czerwiec i lipiec lub sierpień i wrzesień /
- III semestr - 8 tygodni praktyk / marzec i kwiecień /

* Organizacja **dwu-miesięcznych praktyk** spotkała się w dużych biurach turystycznych z bardzo **dobrym przyjęciem**.

Pozwala ona słuchaczowi na przejście przez wszystkie podstawowe działy, gdzie jeden miesiąc jest nauką i szkoleniem, a drugi jest już normalną pracą praktykanta i biuro na tym również korzysta. Natomiast jeden miesiąc praktyki w takich wielokierunkowych firmach, o szerokim profilu działania może dać jedynie tylko pewną orientację w pracy biura.

* Mniejsze biura, szczególnie te, które są agencjami i nie posiadają własnej oferty, przystają na jeden miesiąc praktyk, wtedy, gdy nie odbywają się one w sezonie / zdecydowanie mniejszy ruch, mniej pracy /, chętnie zaś przyjęły by praktykantów na **dwa miesiące** w okresie **od czerwca do września**.

* Generalnie duże biura podróży / tzw. touroperatorzy / i średnie dysponują całorocznymi terminami w przyjmowaniu praktykantów, jednakże zaznaczają, że najchętniej przystaliby na terminy **od kwietnia do września**.

Małe zaś firmy widziałyby praktykantów u siebie szczególnie **od czerwca do września**.

* Biura są zdania, że każdy słuchacz powinien przejść przez jedną praktykę w okresie sezonu letniego, gdzie odczułby ciężką pracę, gdzie trzeba pracować szybko i sprawnie z konieczną dyspozycyjnością. Musi wiedzieć, że jeżeli podejmie pracę w turystyce, to swój urlop będzie musiał brać w innych miesiącach niż letnie.

* Zdarzają się biura turystyczne, które wymagają od praktykantów dobrej znajomości języków obcych - i jest to warunek przyjęcia ich na praktykę zawodową.

2. Realizacja programu praktyk

* Według opinii szkół program praktyk zawodowych jest realizowany w 80%. Ma to związek z możliwościami poszczególnych biur turystycznych.

* Generalnie szkoły przedstawiają firmom program praktyk zawodowych / zdarzało się że nie /. Z kolei biura zastrzegają sobie, iż będą **dokonywały modyfikacji i zmian na miarę możliwości jakie stwarza ich działalność** / "nauczymy tego co sami robimy i potrafimy" /

* Istnieje opinia zarówno szkół jak i praktykantów, że duże i średnie biura o co najmniej kilkuletnim stażu działalności podchodzą do realizacji praktyk zawodowych rzetelniej, z większą odpowiedzialnością, niż zupełnie małe i "młode" firmy. Wydaje się, że sytuację tą określa nie zła wola tych biur przejawiająca się w lekceważeniu praktykantów, ale niefortunny dobór przez szkołę firmy i terminu praktyk, gdzie pojęcie sezonu turystycznego jest dla nich bardzo wyrażiste. A zatem praktyki w sezonie -tak, poza nim - raczej nie.

* Realizacja programu dotyczy takich elementów jak:

- spotkanie z dyrekcją firmy. Zostaje omówiona struktura organizacyjna i charakter firmy, podstawowa działalność, omówienie różnych stanowisk pracy na tle organizacyjnym biura podróży
- praktykanci zazwyczaj przechodzą przez następujące działy i stanowiska: sprzedaży, turystyki przyjazdowej, akwizycji, obsługi biznesmenów, marketingu / reklama, promocja /, techniki przyjmowania i wysyłania korespondencji merytorycznej, obieg dokumentów, turystyka przyjazdowa, tłumaczenia, rachunki, faktury, trasy, ubezpieczenia, odbieranie telefonów i informacja turystyczna, praca przy komputerze, odprawa autokarów, rozliczanie delegacji kierowców i rezydentów, praca przy dokumentach / faktury VAT i ogólne, warunki uczestnictwa, umowy akwizycyjne, vouchery itp. / praca z katalogami i ofertami, wystawianie biletów / raczej obserwacja i to nie zawsze możliwa /.

* Niektóre biura respektują utrzymany w programie podział na:

- I rok nauki to przede wszystkim: turystyka krajowa, praca z klientem, techniki prac biurowych, korespondencja
- II rok nauki: turystyka zagraniczna, programy, koszty, ceny, kalkulacje, umowy, sporządzanie ofert.

* Inne biura nie przestrzegają takiego podziału i **praktykant wykonuje wszystko** co w danym momencie jest konieczne do zrobienia w biurze. Bez taryfy ulgowej. Jest pracownikiem biura, który wchodzi w struktury biura, a którego się obserwuje, uczy, pomaga. Drugi rok w tym samym biurze jest bardziej owocny. Zna charakter pracy, ludzi, czuje się pewniej i swobodniej - dużo już potrafi.

Te firmy są skłonne oceniać programy praktyk jako "wydumane", nie przystające do rzeczywistości. W takich sytuacjach będzie wszystko dobrze, jeżeli biuro to prowadzi szerokoprofilową działalność. I tego szkoła powinna dopilnować. W przeciwnym razie będą to praktyki polegające na czysto mechanicznej działalności, często nie związanej z zawodem.

* Zdarza się i tak, że praktyki nie mają nic wspólnego z jej programem i słuchacz wykonuje tylko czynności usługowe nie związane z pracą zawodową takie jak: odbieranie telefonów, przygotowywanie poczty, korespondencji, pakowanie, pójście na pocztę, do banku czy w innej sprawie jako goniec, robienie zakupów dla pracowników, przygotowywanie kawy itp.

Prace te trwają tylko 2 - 3 godziny dziennie, bo nie ma innej pracy dla praktykanta. W tej sytuacji należałoby podziękować firmie i przenieść praktykanta do innego biura. Możliwość taka musi być zasugerowana słuchaczom jeszcze w szkole przed praktykami.

Tego typu sytuacje mają miejsce przede wszystkim w małych biurach, gdzie praktyka **trwa jeden miesiąc i odbywa się poza sezonem.**

* Jak twierdzą biura dobroć praktyk powinna polegać na wciągnięciu praktykantów w problemy firmy i danie im możliwości utożsamiania się z nią., przestrzegając podstawowych zasad : rzetelności, uczciwości i odpowiedzialności.

* Niektóre biura organizują kursy walutowe, przewodnickie , pilockie i zdarza się, że niektórzy praktykanci biorą w nich udział.

* Ażeby mógł być zrealizowany jeden z punktów programu praktyk dotyczący asystenckiej praktyki przy pilocie lub przewodniku, biura sugerują, że konieczna w tej sytuacji byłaby specjalna umowa ze szkołą, pozwalająca na taki wyjazd. Sprawa dotyczy ubezpieczenia praktykanta.

* Praktyki również mają miejsce w agencjach turystycznych, które tylko pośredniczą w sprzedaży ofert różnych biur. Praktyka zawodowa sprowadza się tam do trzech elementów: sprawnej pracy przy katalogach ofert, sprzedaży oferty i dobrej informacji. Jest to ubogi zakres działania. Szkoły powinny wycofywać się z takich firm i szukać biur o szerszym profilu świadczonych usług turystycznych.

3. Problem oceniania praktyk zawodowych

- * Szkoły twierdzą, że generalnie biura turystyczne zadowolone są z pracy praktykantów.
- * Biura podróży są zdania, że właściwszym byłoby utrzymanie stopni i dołączanie do nich pisemnej opinii o praktykancie. Jest to łatwiejsze i bardziej rzetelne dla firm, gdzie praktyki trwają dłużej - dwa miesiące. W dużym kłopotcie znajdują się te duże biura, gdzie trwa ona jeden miesiąc i praktykant co parę dni przechodzi do innego działu. Stąd czasami stawianie ocen "na wyrost". W sytuacji kiedy nie stało się nic dramatycznego, firma ocenia praktyki pozytywnie. Natomiast, jeżeli jest to małe biuro i praktykanta ma się ciągle "na oku", to sytuacja jest bardziej klarowna.
- * Utrzymanie stopni + opinii jest też lepszym wyjściem dla samych praktykantów. On musi wiedzieć o swoich słabych i mocnych stronach. Z czego firma jest zadowolona, z jakich postępów i zachowań, a z czego nie. Często do tych dwóch elementów dołączana jest jeszcze - jako element oceny - rozmowa z praktykantem; jego krytyczne spojrzenie na swoją pracę i pracę całego biura. Jeżeli dostaje się ocenę dostateczną, to jest to sygnał, że biuro nie proponuje drugiej, następnej praktyki, że sam praktykant zabrał dużo czasu innym i właściwie działał na własną szkodę.
- * Są takie biura, które dopuszczają formę zaliczenia lub nie, ale nie może ona być stosowana bez dodatkowej opinii ze strony firmy.
- * Praktykanci mówią, że dopiero w biurze poznają zawód, od tej prawdziwej, rzeczywistej strony, szkoła daje wiedzę czysto teoretyczną.
- * Jest szereg biur, które za bardzo dobrą praktykę, za dobrą postawę i zaangażowanie wynagradzają słuchaczy, proponując uczestnictwo w swoich imprezach po cenach własnych lub proponują bezpłatną wycieczkę.
- * Są biura, które głównie nastawione są na obsługę turystyki przyjazdowej ze wschodu. Realizowany jest stereotypowy program: noclegi, autokar, bilety PKP, załatwienie wejścia do hurtowni i to wszystko. Działalność bardzo uboga, uboga również oferta, trudno nawet ją nazwać turystyczną. Praktyki zawodowe w takich biurach nie mają sensu. Szkoła musi pilnować takich spraw.
- * Podstawowymi czynnikami, które mają wpływ na ocenę praktyk zawodowych są: zaangażowanie, chęci do pracy, zainteresowanie, pytanie o wszystko.

* Prowadzone dzienniczki praktyk są potrzebne, ale głównie dla samych praktykantów, mniej dla biur.

4. Kontrola praktyk zawodowych przez szkołę

* Szkoły kontrolują praktyki zawodowe w biurach podróży, lecz nie są w stanie odwiedzić wszystkich przedsiębiorstw.

* Firmy sugerują, aby jednak jak tylko jest to możliwe szkoła kontrolowała praktyki zawodowe. Nie tylko dzwoniła, ale potrzebna jest osobista wizyta w biurze i rozmowa o: umiejętnościach zawodowych, ukierunkowaniu praktykanta, o jego zdolnościach i możliwościach itp.

* Firmy twierdzą, że potrzebna jest wizyta szkolnego opiekuna praktyk lub nauczyciela zawodu, który powinien nie tylko sprawdzić obecność praktykanta, ale także porozmawiać z nim / nie w obecności przedstawiciela firmy /, na temat tego co wykonuje, jak sobie radzi, jakie są dobre i słabe strony realizacji praktyk. Potem przedyskutować ewentualne usprawnienia z zakładowym opiekunem praktyk. Wizyta powinna mieć miejsce po około dwóch tygodniach praktyk, a nie na sam ich koniec, bo mija się to z celem wizyty.

* Szkoła powinna odwiedzać szczególnie te biura podróży, w których po raz pierwszy odbywają się praktyki zawodowe. W sytuacjach krytycznych zmieniać miejsce praktyk.

* Niektóre biura sugerują również, ażeby szkoła jeden raz w tygodniu dzwoniła do biura pytając się o ogólną sytuację praktykantów i jeden raz w ciągu praktyk wizytowała firmę bez uprzedniego zaanonsowania.

* Biura twierdzą, że najczęściej szkolny opiekun praktyk utożsamia się z "biednym i ciężko pracującym" praktykantem, czego nie powinien robić. Owszem, wysłuchać jego skarg i krytycznych uwag i przyjść na rozmowę do zakładowego opiekuna praktyk. Często później "te straszne" praktyki zaczynają funkcjonować w środowisku szkolnym i biur podróży.

* Zdarza się, że praktykanci przychodzą do biura o dwa, a nawet o cztery dni później niż było to ustalone, a szkoła nawet nie zawiadamia biura o tym fakcie. Jest to niedopuszczalna praktyka.

* Praktyki powinny być w szkole omówione na specjalnym spotkaniu wszystkich słuchaczy. Każdy praktykant powinien referować swoje spostrzeżenia, zrelacjonować przebieg

swojej pracy opisując charakter biura i mówiąc o wszystkich problemach związanych z realizacją praktyki zawodowej. Może powstać w ten sposób bank danych o biurach, z którymi szkole warto utrzymywać kontakty.

5. Ocena praktykantów

* Jest szereg słuchaczy bardzo dobrych, chętnych do pracy, pytających, zainteresowanych zawodem. I tym biuro będzie zawsze poświęcało maksymalnie dużo czasu. Odwrotnym postawom nie będzie sprzyjać, nie będzie przekonywać, będzie dawało do wykonania mechaniczne czynności oraz typowo pomocnicze.

* Praktykanci ze szkół publicznych są lepiej przygotowani zawodowo, lepiej opanowali znajomość języków obcych, są bardziej kulturalni, skromni, zdyscyplinowani, mają większą motywację do zawodu, chcą się uczyć, są ambitni.

* Słuchacze ze szkół niepublicznych prezentują niższy poziom wychowawczy, kultury bycia, intelektualny. Nie potrafią zachować się w elementarnych kontaktach z klientem. Są mniej zainteresowani praktyką, są rozpieszczeni, mniej zdyscyplinowani. Np. obsługa konferencji - praktykanci ze szkół publicznych są chętni do współpracy, natomiast ze szkół niepublicznych - mniej; "nie będę obsługiwać biznesmenów w białych skarpetkach!"

* Zdarzają się i takie przypadki, że praktykant z góry prosi o zaliczenie praktyk, bo twierdzi, że i tak nie będzie nigdy pracował w turystyce. Biuro odsyła takich słuchaczy do szkoły.

* Generalnie wszyscy praktykanci są przerażeni kontaktami z klientem. Nie potrafią odbierać telefonu, przywitać klienta w biurze, rozpocząć rozmowę itd. Nie mówiąc o konwersacji w języku obcym.

* Należałoby tak pokierować praktykami - mówią firmy - aby dać im możliwość bycia samodzielnym, dać możliwość wykazania się swoimi umiejętnościami i swoją zaradnością. A zatem zlecić do wykonania konkretną pracę, gdzie praktykant musiałby pomyśleć, poszukać informacji, zbudować projekt "zadanej" imprezy turystycznej.

* **To co jest najważniejsze w postawach praktykantów to: chęci do pracy, myślenie, otwartość, bystrość i inteligencja.** Umiejętności zawodowe są wtórnymi. Mają podstawy tylko teoretyczne.

* Zdarzają się praktykanci, którzy z góry określają, że będą pracować tylko 6 godzin i nigdy więcej - takim osobom często biuro dziękuje za współpracę i odsyła do szkoły. A są i tacy, którzy sami z siebie przychodzą dodatkowo w soboty i proszą o możliwość pracy w firmie.

* Dobrym praktykantom biuro często proponuje odbycie drugiej praktyki, a później także pracę. Zatrudniani są na umowę - zlecenie szczególnie w letnim okresie.

* Są takie biura, które twierdzą, że również od ich życzliwości i stworzenia dobrej atmosfery w firmie zależy przebieg praktyk zawodowych. Należy mieć zaufanie do praktykanta - to zobowiązuje także drugą stronę do podobnego zachowania. Być życzliwym, sprzyjającym, a jednocześnie wymagającym w stosunku do praktykanta.

* Praktykanci powinni posiadać identyfikatory.

6. Co zdaniem przedstawicieli biur turystycznych powinno znaleźć się w programie nauczania technika obsługi turystycznej?

* Wszystkie biura proponują nowy przedmiot pod nazwą: **technika i kultura pracy z klientem**. Praktykanci są nieśmiali, zagubieni, nie potrafią odbierać telefonu, nie znają podstaw zachowania się w biurze, nie potrafią przywitać klienta, prowadzić z nim rozmowy, proponować, zachęcać, boją się obsługiwać sprzęt biurowy. W przedmiocie tym powinny znaleźć się techniki sprzedaży, jak utrzymać klienta przy sobie, w firmie. Nie tracić głowy, gdy ma się naraz trzech rozmówców, potrafić rozładować tę sytuację. Utożsamiać się z firmą. Techniki rozmów. Kontakty interpersonalne.

* Kształcić umiejętność życzliwego stosunku do klienta. Pierwszy kontakt z biurem :telefon - ciepły, miły głos, dobra, rzetelna informacja. Przychodzi klient - jest witany, zapamiętany, dobrze się czuje. Przyjdzie jeszcze raz i to ze znajomym. Taki powinien być tok zdarzeń , który zależy od właściwej pracy pracownika biura turystycznego.

* Większy nacisk położyć na efektywność nauczania języków obcych, chociaż biura widzą poprawę w tym względzie.

* Większa znajomość obsługi komputera. Pracować w szkole również na konkretnych programach.

* Praktykanci nie znają zasad posługiwania się i wypełniania podstawowych dokumentów w biurze związanych z merytorycznymi sprawami / faktury ogólne, VAT, vouchery, umowy itd / Biura twierdzą, że wszystkie druki dokumentów, także dla przykładu wypełnione mogą dostarczyć szkole, ale żadna do tej pory nie zwróciła się z taką prośbą.

* Budowanie w szkole różnych ofert turystycznych - kompleksowo / Polska, świat, Europa, różna komunikacja, różne grupy wiekowe, różne trasy, z wyżywieniem, bez wyżywienia, imprezy specjalistyczne, pobytowe, objazdowe, różne środki transportu, umiejętność budowania harmonogramu imprezy / ile czasu na co przeznaczyć /, tutaj rodzić się powinny nowe pomysły. Należy wiedzieć gdzie szukać różnych informacji. Napisać ofertę i zrobić z tego produkt.

* Bardzo duży nacisk położyć na umiejętność sprzedaży ofert turystycznych potencjalnym klientom / czyli swoim kolegom /. I to nie tylko "zwykłym" klientom, ale i takim, którym się wszystko nie podoba, zmieniają trzy razy decyzję w przeciągu pięciu minut, są niezdecydowani, może czasami nawet agresywni, itp. Biura nazwały ten nacisk "ćwiczeniami aż do bólu".

* Praca w szkole na katalogach ofert turystycznych krajowych i zagranicznych. Praktykanci nie wiedzą co się w nich podaje, jak odczytywać informacje. Biura chętnie udostępnia szkołom zeszłoroczne egzemplarze, ale żadna jeszcze nie zgłosiła chęci otrzymania takich materiałów.

* Uczyć rzetelności, odpowiedzialności, uczciwości.

* Szkoły powinny organizować biwaki, rajdy, spływy - a w nich powinno się znaleźć: terenoznawstwo, krajoznawstwo, elementy "szkoły przetrwania", udzielanie pierwszej pomocy itd. Słuchacze sami powinni organizować takie imprezy przede wszystkim dla siebie, dla swojej szkoły i zaprzyjaźnionych szkół.

* Szkoła dokładnie powinna omówić przyszłe praktyki: jak przyjść ubranym, sprawa własnej dyscypliny, godzin pracy, zachowania itd.

* Słuchacze tego rodzaju szkół turystycznych powinni brać udział w ankietowaniu różnych grup społecznych, na różne tematy / nie koniecznie związanych z turystyką /. Chodzi o kontakt, rozmowę, przełamywanie barier nieśmiałości.

* Znajomość geografii turystycznej nie powinna polegać tylko na recytowaniu "czystych" informacji z tego zakresu wiedzy, ale na umiejętności użytkowania ich w budowa-

niu ofert turystycznych - później omawianych i analizowanych przez całą grupę. I to właśnie powinno robić się w szkole.

* Oferty turystyczne poszczególnych biur są dosyć standardowe. Uczyć wyszukiwania w nich, jak i w "swoich" ofertach czegoś specjalnego, innego, przyciągającego klienta. Umieć ocenić imprezę turystyczną, tak z dobrych jej stron, jak i negatywnych.

* Napisać ofertę turystyczną i zrobić tego produkt. Dalej - umiejętność promocji i reklamy tejże oferty, / pisanie ulotek reklamowych i ich dystrybucja /.

* Szkoła powinna uczyć wypełniania jak i sprzedaży biletów pasażerskich.

Podsumowanie i wnioski

Konfrontacja wyników badań z celami i założeniami organizacyjnymi praktyk zawodowych, ustalonymi w aktach normatywnych wykazuje pewne rozbieżności. Dotyczą one zarówno zasad przyjmowania słuchaczy i uczniów na praktyki zawodowe przez przedsiębiorstwa hotelarsko - turystyczne, jak i przygotowania dla nich odpowiednich warunków realizacji tych zajęć. Wątpliwości budzi również system nadzoru i oceniania praktyk zawodowych. Przy całej zasadności obowiązujących pewnych ustaleń w tym względzie, szereg przepisów wydaje się odbiegać od rzeczywistości, w związku ze zmianami jakie zachodzą w gospodarce narodowej, także przeobrażeń jakie mają miejsce w branży hotelarsko - turystycznej. Chodziłoby 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.

Zostało stwierdzone, iż obecne kłopoty szkół z umiejscowieniem słuchaczy na praktykach zawodowych są wynikiem zmian i przeobrażeń jakie zachodzą w gospodarce turystycznej / i nie tylko /. Zjawisko to wydaje się być przejściowym do czasu osiągnięcia pewnej stabilizacji przez interesujące nas instytucje. Dla szkół jest to nowy okres działania, można by powiedzieć bardziej pracowity. Szkoła musi szukać nowych, dobrych przedsiębiorstw i z każdą z nich negocjować z osobna co do wszystkich warunków realizacyjnych danej praktyki w firmie, dostosowując się jak tylko to możliwe do wysuwanych propozycji zakładów pracy.

Pociąga to za sobą stałe kontrolowanie odbywających się praktyk zawodowych, szczególnie u nowych kontrahentów, w kontekście zarówno słuchaczy jak i danej firmy.

Jest to jedyny sposób na budowanie listy przedsiębiorstw turystycznych chcących współpracować ze szkołą, dając jednocześnie gwarancje rzetelności nauczania praktykantów według ustalonych programów i harmonogramów praktyk zawodowych. 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 organizacje: Zrzeszenie Polskich Hoteli Turystycznych oraz Polska Izba Turystyki i ich oddziały, które wspomagały by szkoły drogą polecenia i rekomendacji przedsiębiorstw chętnych w przyjmowaniu słuchaczy na praktyki, dając tym samym gwarancje dobrego wyboru. Ale wydaje się, że do tych ostatnich działań jest dosyć daleka droga, co nie oznacza, aby nie podejmować działań na rzecz takich rozwiązań.

Badania wykazały, że trudno mówić o jednolitym modelu praktyk zawodowych dla analizowanych zawodów. Organizacja jak i realizacja praktyk zawodowych zależy w dużej mierze od kategorii hotelu, czy wielkości biura turystycznego i związanych z tym wymagań wobec praktykanta; od wyposażenia obiektu noclegowego / są takie, które nie prowadzą gastronomii /, zaś odnośnie biur podróży to od szerokoprofilowego świadczenia usług turystycznych; a także od pewnej, własnej prowadzonej polityki względem praktyk zawodowych.

Generalnie chodzi o wydłużanie tur praktyk zawodowych, a nie o szatkowanie ich na krótkie okresy.

Dla przyszłych hotelarzy zyskało aprobatę organizowanie 2-3-miesięcznych praktyk zawodowych w przeciągu całego roku kalendarzowego. Mówią tak hotele, dla których pojęcie sezonu turystycznego nie jest wyraźne. Ale zaznaczają, iż dobrze by było, aby jedna z praktyk zawodowych miała miejsce w letnich miesiącach - od czerwca do września.

Inna propozycja mówi, aby praktyki zawodowe słuchaczy średnich szkół hotelarskich odbywały się w 2-3 różnych hotelach i różnej bazie noclegowej, po 3-4 tygodnie w każdym obiekcie, zaś pozostała część praktyk odbywała by się już w jednym wybranym miejscu.

Dla techników obsługi turystycznej organizacja praktyk zawodowych bardzo wyraźnie łączy się z wielkością biura podróży. Duże i średnie firmy o dosyć szerokim profilu działalności usługowej mówią o 2-miesięcznych praktykach słuchaczy szkół turystycznych. Dysponując całorocznymi terminami w przyjmowaniu praktykantów zaznaczają jednocześnie, że najchętniej przystali by na terminy od kwietnia do września.

Mniejsze biura, szczególnie te, które są agencjami turystycznym i nie budują własnej oferty turystycznej, przystają na jeden miesiąc praktyk wtedy, gdy nie odbywają się one w sezonie / zdecydowanie mniejszy ruch, mniej pracy /, chętnie zaś przyjęliby praktykantów również na dwa miesiące, ale w okresie od czerwca do września.

Obowiązujący obecnie program praktyk, jako jeden z elementów kształcenia zawodowego, jest już w tej chwili często weryfikowany przez same przedsiębiorstwa, które zastrzegają sobie w podpisywanej przez szkołę umowie, iż będą dokonywać modyfikacji i zmian na miarę możliwości jakie stwarza ich działalność. 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 zastanowić się, jakimi zasadami należałoby się kierować przy opracowywaniu treści zadań dla praktykantów. Gdy przyjmiemy tezę, że w czasie praktyk w firmie słuchacze 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 i hotelarstwie.

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

Przedstawiciele instytucji hotelarsko - turystycznych są zdania iż:

- szczegółowy plan praktyk powinien być omówiony z praktykantami na samym "wejściu" do firmy,
- szkoła powinna tylko sugerować ogólny tok praktyk, natomiast szczegółowy harmonogram budować powinny same przedsiębiorstwa,
- praktykanta obowiązuje prowadzenie dzienniczka praktyk, chociaż zaznaczają, że jest to bardziej potrzebne praktykantom, jako samokontrola, niż pomocne firmom,
- podział materiału nauczania uzależniony jest od terminów praktyk i rodzaju instytucji. Do każdej części praktyk słuchacze powinni być przygotowani teoretycznie, zapewniając tym samym zgodność programu nauczania z programem praktyk,
- praktyki zawodowe powinny być kontrolowane przez szkoły. I to nie tylko formalnie /sprawdzenie obecności praktykanta /, ale powinny mieć miejsce rozmowy ze słuchaczami co do przebiegu i realizacji praktyk, a potem również niezbędne ustalenia z zakładowym opiekunem praktyk odnośnie usprawnienia i efektywności tej części procesu dydaktycznego.

Przedsiębiorstwa są zdania, iż cały system kształcenia zawodowego kadr dla potrzeb turystyki i hotelarstwa powinien przesunąć punkt ciężkości z ogólnozawodowego / teoretycznego / na praktyczną naukę zawodu. Z jednej strony realizowaną w przedsiębiorstwach w formie praktyk zawodowych, z drugiej strony / zwłaszcza przy obecnych pewnych kłopotach / realizowaną w pracowniach i warsztatach szkolnych, w zdecydowanie większym stopniu niż to czyni się dotąd.

Szkoła powinna prowadzić więcej zajęć w formie ćwiczeń, testów, quizów, zajęć symulowanych, itp., słowem więcej wszystkich takich zajęć, które kreują i aktywizują słuchaczy.

Wydaje się koniecznym większe zespolenie i współpraca przedsiębiorstw hotelarsko - turystycznych i szkoły. Może to nastąpić, gdy:

- będą brane pod uwagę i realizowane propozycje firm odnośnie całokształtu kształcenia zawodowego kadr dla potrzeb turystyki, które kładą nacisk na większe uzawodowienie i profesjonalizację analizowanych zawodów,
- 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, jak i przy egzaminach końcowych,
- pracownicy instytucji turystycznych będą proszeni do szkoły na prowadzenie pokazowych zajęć z praktycznej nauki zawodu,
- będą odbywać się rok-rocznie spotkania dyrekcji szkoły, nauczycieli przedmiotów specjalistycznych i szkolnych opiekunów praktyk, z dyrekcjami przedsiębiorstw branżowych, w których odbywały się praktyki zawodowe, celem podsumowania roku szkolnego i omówienia dalszego toku kształcenia zawodowego.

Wydaje się również, iż w proces kształcenia kadr dla potrzeb hotelarstwa i turystyki powinny włączyć się organizacje: Zrzeszenie Polskich Hoteli Turystycznych i Polska Izba Turystyki wraz ze swoimi oddziałami, nawiązując ściślejszą współpracę ze szkołami.