

Agnieszka Borek,

dr Karol Świtaj

Prawne ramy nabywania kwalifikacji dla potrzeb branż turystycznych.

Ocena istniejącego stanu i propozycje zmian.

Część II Ramy prawne kwalifikacji na poziomie wyższym.

Warszawa Grudzień 2017 Styczeń 2018

str. 1

Spis treści

I. Wprowadzenie.....	3
II. Akty prawne dotyczące uzyskiwania kwalifikacji na poziomie szkolnictwa wyższego dla potrzeb branż wchodzących w skład sektora turystyki	5
1. Uwagi wprowadzające.....	5
2. Lista aktów prawnych regulujących uzyskiwanie kwalifikacji na poziomie szkolnictwa wyższego dla potrzeb branży turystycznej.....	7
3. Wykaz kierunków i specjalności na poziomie szkolnictwa wyższego, na których kształci się dla potrzeb branży turystycznej.....	8
III. Identyfikacja zawodów i zadań wykonywanych w ramach poszczególnych zawodów nabywanych w systemie szkolnictwa wyższego wraz z rekomendacjami.....	9
IV. Rekomendacje dotyczące istnienia lub braku potrzeby zmian zidentyfikowanych regulacji prawnych.....	43
V. Bibliografia.....	63

I. Wprowadzenie.

Niniejsze opracowanie powstało na zamówienie Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie w ramach Projektu: „Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyki” o nr POWR.02.12.00-00-0010/16. W zaprezentowanej Państwu analizie dokonano identyfikacji zawodów w obszarach hotelarstwa, gastronomii i turystyki, których wykonywanie jest ułatwione w przypadku zdobytego wykształcenia kierunkowego w systemie szkolnictwa wyższego. Analiza zawiera obowiązujące regulacje prawne oraz zadania wykonywane w ramach tych zawodów jak również wnioski *de lege lata* dotyczące istniejących aktów prawnych oraz rekomendacje *de lege ferenda*.

Na potrzeby niniejszego opracowania przyjęto, za Sektorową Ramą Kwalifikacji dla Sektora Turystyki, że turystyka jest sektorem wielobranżowym¹. Wobec powyższego w niniejszej analizie będzie mowa o branżach turystycznych² lub o grupie podmiotów świadczących na rynku właściwym usługi turystyczne. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów³ definiuje rynek właściwy jako rynek towarów, które ze względu na ich przeznaczenie, cenę oraz właściwości, w tym jakość, są uznawane przez ich nabywców za substytuty oraz są oferowane na obszarze, na którym, ze względu na ich rodzaj i właściwości, istnienie barier dostępu do rynku, preferencje konsumentów, znaczące różnice cen i koszty transportu, panują zbliżone warunki konkurencji (art. 4 pkt 9 ww. ustawy)⁴. Z punktu widzenia rynku turystycznego najważniejsze znaczenie będą miały produkty takie jak: imprezy turystyczne, pakiety dynamiczne⁵ i usługi turystyczne. Zaprezentowane w niniejszym akapicie podejście jest zbieżne i korespondujące z przedstawioną analizą przez tożsamy zespół w

¹ Zob. http://www.kwalifikacje.edu.pl/download/ramy_polska/turystyka/SRKT.pdf (dostęp: 11.10.2017 r.), tak też H. Zawistowska <http://www.kwalifikacje.edu.pl/pl/turystyka> (dostęp: 11.10.2017 r.).

² Branża to grupa przedsiębiorców (usługodawców) działających w celu realizacji konkretnej potrzeby konsumenta (usługobiorcy), np. branża hotelarska - usługi hotelarskie.

³ Dz. U. z 2017 r., poz. 229, z późn. zm.

⁴ Szerokie rozważania na temat rynku właściwego podjął Prezes UOKiK między innymi w decyzji z dnia 30 grudnia 2014 r. nr DOK-9/2014, [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf/0/853B4211138C6D31C1257EC6007BA8F4/\\$file/Decyzja%20DOK%209_2014%20w%20sprawie%20porozumienia%20%5BAgrotur-Marko-Texpol%20%5Dwersja%20BIP.pdf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf/0/853B4211138C6D31C1257EC6007BA8F4/$file/Decyzja%20DOK%209_2014%20w%20sprawie%20porozumienia%20%5BAgrotur-Marko-Texpol%20%5Dwersja%20BIP.pdf), (dostęp: 21.11.2017 r.).

⁵ W ustawie z dnia 27 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361) jest mowa o powiązanych usługach turystycznych, które to sformułowanie – jak się wydaje – zastąpi pojęcie pakietów dynamicznych.

zakresie zawodów w obszarach hotelarstwa, gastronomii i turystyki nabywanych w systemie szkolnictwa zawodowego i średniego szkolnictwa zawodowego i technicznego⁶.

Podstawowym krokiem w przypadku rozwoju kadr w obszarze hotelarstwa, gastronomii i turystyki w ramach szkolnictwa wyższego powinno być uwzględnianie elementów związanych z szeroko pojętym zarządzaniem w tym obszarze. Zaznaczyć należy jednak, iż analizie poddano nie tylko zawody związane z zarządzaniem w branży gastronomii i hotelarstwa, ale również specjalistyczne w obszarze innych usług turystycznych.

W poszczególnych częściach analizy dokonano:

1. identyfikacji aktów prawnych dotyczących uzyskiwania stosownego wykształcenia na poziomie szkolnictwa wyższego dla potrzeb branż wchodzących w skład sektora turystyki;
2. rozróżnienia zawodów i zadań wykonywanych w ich ramach;
3. podsumowania dotyczącego istnienia lub braku potrzeby zmian zidentyfikowanych w regulacjach prawnych.

Identyfikacja zawodów nastąpiła na podstawie załącznika do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania⁷. Regulacje wewnętrzne szkół wyższych dotyczące programów nauczania na poszczególnych kierunkach studiów były niezbędne do opracowania listy zadań/umiejętności jakie powinni osiąść absolwenci studiów wyższych, które ułatwiają wykonywanie zidentyfikowanych w ramach analizy zawodów. Badaniu poddano także kryteria stawiane przez samych pracodawców, których wymogi mają niebagatelne znaczenie w ustalaniu umiejętności jakie musi osiąść osoba wykonująca przeanalizowane zawody. Bardzo przydatnym w opracowaniu okazał się także serwis Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji - w którym zamieszczono informacje o podmiotach uprawnionych do nadawania kwalifikacji i o samych kwalifikacjach⁸. Niebagatelne znaczenie miały też treści zamieszczone na portalu publicznych służb zatrudnienia, gdzie udostępniono wyszukiwarkę opisów zawodów⁹.

⁶ Opracowanie to powstało na zamówienie Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie w ramach realizowanego Projektu: „Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyki” o nr POWR.02.12.00-00-0010/16.

⁷ Dz.U. z 2014 r. poz. 1145 z późn. zm.

⁸ <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/> (dostęp: 12.12.2017 r.).

⁹ <http://psz.praca.gov.pl> (dostęp: 15.12.2017 r.).

Do zaprezentowanego opracowania załączono wykorzystaną bibliografię literatury przedmiotu. Metody badawcze jakie zastosowano podczas prowadzonych badań to: metoda historyczno-prawna (mająca na celu wykazanie zmian jakie nastąpiły w analizowanym obszarze), metoda porównawcza (mająca na celu skonfrontowanie przepisów krajowych i regulacji obszarowych w innych państwach), metoda socjologiczna (mająca charakter pomocniczy i służąca zestawieniu zapotrzebowania rynku branż turystycznych) oraz metoda dogmatyczno-prawna (zasadnicza, będąca formą analizy aktów normatywnych w badanym obszarze). W ocenie autorów analiza jest materiałem, który może posłużyć do zarekomendowania rozwiązań celowych i ze wszech miar potrzebnych w procesie kształcenia kadr dla polskiej turystyki w obszarze szkolnictwa wyższego. Wnioski *de lege ferenda* przysłużą się dyskusji nad problematyką edukacji i zdobywania wiedzy w obszarze niezbędnym dla branż turystycznych.

II. Akty prawne dotyczące uzyskiwania kwalifikacji na poziomie szkolnictwa wyższego dla potrzeb branż wchodzących w skład sektora turystyki.

1. Uwagi wprowadzające.

System powszechnie obowiązujących aktów prawnych regulujących kwestie kształcenia dla potrzeb branż turystycznych na poziomie szkolnictwa wyższego jest dość ograniczony. Wynika to przede wszystkim z zagwarantowanej w art. 70 ust. 5 Konstytucji RP¹⁰ uczelniom autonomii, która zapewnia każdej z nich między innymi prawo do definiowania akademickiego profilu uczelni oraz tworzenia i zamykania programów studiów. Oznacza to, że powszechnie obowiązujące akty prawne mogą zawierać jedynie pewne ogólne wskazania, ramy w tej materii, natomiast kwestie szczegółowe pozostawiono do swobodnej decyzji każdej z uczelni. Dlatego też dokonując kwerendy aktów prawnych na potrzeby niniejszego opracowania skupiono się na tych spośród nich, które regulują szkolnictwo wyższe jako całość a przede wszystkim na tych, które rzeczywiście, tj. co najmniej w

¹⁰ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r., Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm. Szerzej na temat autonomii uczelni wyższych m. in. R. Rybkowski, Autonomia a rozliczalność – polskie wyzwania, *Nauka i Szkolnictwo Wyższe* 2015, nr 1(45), s. 96 i nast.; A. Kiebała, Autonomia szkół wyższych. [w:] S. Waltoś (red.), A. Rozmus (red.), *Szkolnictwo wyższe w Polsce. Ustrój – prawo – organizacja*, Rzeszów 2009, s. 175-207.

pewnym stopniu szczegółowości, poruszają lub dotyczą zagadnień stanowiących przedmiot niniejszego opracowania.

Regulaminy uczelni wyższych, które jak zasygnalizowano stanowiły istotną pomoc w przygotowaniu analizy, nie mogły zostać w tym miejscu wymienione. Są to bowiem akty o charakterze wewnętrznym obowiązującym wyłącznie w granicach uczelni i wyłącznie na danej uczelni. Nie jest przy tym istotne czy jest ona szkołą prywatną, czy państwową (powołaną przez organy państwa na podstawie obowiązujących przepisów), gdyż nie wpływa to na charakter prawny tych regulacji. Ponadto trzeba mieć na uwadze, iż uczelnie rywalizują między sobą właśnie dzięki autorskiemu kształtowaniu kierunków studiów oraz ich programów. Trudno zatem, także z tego względu, wskazać i wyodrębnić takie elementy wspólne regulaminów dotyczące analizowanej materii, które można byłoby wymienić jako „powszechnie obowiązujące”.

Wobec powyższego każda z uczelni autonomicznie kształtuje zarówno, jakie kierunki studiów będzie prowadzić, jakie w ich ramach będą ewentualne specjalizacje oraz jaki będzie program studiów na tych kierunkach. Trudno zatem dopatrywać się w tej materii elementów wspólnych w skali krajowej. W konsekwencji system kształcenia na poziomie szkolnictwa wyższego dla potrzeb branż turystycznych jest bardzo zróżnicowany i niejednorodny. Dlatego też jedynie w niewielkim zakresie może on zostać uznany za swoistą „kontynuację” nauki zawodu uzyskanego w ramach szkolnictwa średniego i zawodowego – dotyczy to przede wszystkim studiów na kierunkach gastronomicznym oraz hotelarskim¹¹. W przeważającej mierze trudno mówić o związku między kształceniem w zawodach uzyskiwanych poziomie szkolnictwa średniego a kierunkami studiów, ich programami i specjalizacjami. Zakres tu jedynie zasygnalizowanego problemu będzie wynikał z dalszych rozważań i zostanie bardziej szczegółowo poruszony w ramach sformułowanych wniosków w odniesieniu do każdego z zawodów. Dlatego też w tym miejscu można poprzestać na ogólnym stwierdzeniu, że wymaga on kompleksowego oraz systemowego rozwiązania, które – nie naruszając konstytucyjnych gwarancji autonomii uczelni wyższych – zapewni funkcjonowanie kierunków studiów, specjalizacji a przede wszystkim opracowanie takich programów studiów odpowiadających zmieniającym się

¹¹ Z uwagi na zasygnalizowaną autonomię uczelni wyższych wymienione nazwy kierunków studiów mają charakter ogólny, gdyż każda uczelnia określa je odmiennie, np. kierunek Gastronomia i Hotelarstwo występuje na SGH w Warszawie, natomiast kierunek Zarządzanie – specjalność usługi gastronomiczne i dietetyka jest w Wyższej Szkole Ekologii i Zarządzania w Warszawie, z kolei kierunek Gastronomia i Hotelarstwo funkcjonuje w Szkole Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie.

potrzebom przedsiębiorców branż turystycznych i zapewniających w każdej uczelni nabywanie możliwie jednolitych, w ramach danego kierunku, kompetencji i kwalifikacji.

2. Lista aktów prawnych regulujących uzyskiwanie kwalifikacji na poziomie wyższym dla potrzeb branż turystycznych.

1. Ustawa z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz.U. 2003, nr 65, poz. 595 z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2013 r., poz. 674, z późn. zm.).
3. Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym. (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2183; dalej jako uPosw lub ustawa - Prawo o szkolnictwie wyższym).
4. Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji. (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 986 z późn. zm.).
5. Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej. (Dz. U. z 2016 r., poz. 65).
6. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 24 grudnia 2007 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD). (Dz. U. nr 251, poz. 1885 z późn. zm.).
7. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (Dz.U. z 2014 r., poz. 1145 z późn. zm.)
8. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 25 września 2014 r. w sprawie warunków, jakim muszą odpowiadać postanowienia regulaminu studiów w uczelniach. (Dz. U. poz. 1302).
9. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 19 sierpnia 2015 r. w sprawie nostryfikacji dyplomów ukończenia studiów wyższych uzyskanych za granicą oraz w sprawie potwierdzenia ukończenia studiów wyższych na określonym poziomie kształcenia. (Dz. U. poz. 1467).
10. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 września 2016 r. w sprawie warunków prowadzenia studiów. (Dz. U. poz. 1596 z późn. zm.).

11. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 10 lutego 2017 r. w sprawie tytułów zawodowych nadawanych absolwentom studiów, warunków wydawania oraz niezbędnych elementów dyplomów ukończenia studiów i świadectw ukończenia studiów podyplomowych oraz wzoru suplementu do dyplomu. (Dz. U. poz. 279).
12. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 maja 2017 r. w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka. (Dz. U. poz. 1155).

3. Wykaz kierunków i specjalności na poziomie szkolnictwa wyższego, na których kształci się dla potrzeb branży turystycznej¹².

L.p.	kierunek studiów	rodzaj szkoły wyższej	liczba szkół wyższych	tytuł zawodowy
1.	agroturystyka	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
2.	gastronomia i hotelarstwo	publiczna	2	Magister lub równorzędny
3.	gospodarka turystyczna	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
4.	gospodarka turystyczna – k. unikatowy	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
			1	Magister lub równorzędny
5.	krajoznawstwo i turystyka historyczna	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
			1	Magister lub równorzędny
6.	krajoznawstwo i turystyka kulturowa	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
7.	organizacja turystyki historycznej	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
8.	turystyka	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
			2	Magister lub równorzędny
9.	turystyka historyczna	publiczna (2) kościelna (1) publiczna	3	Licencjat lub równorzędny
			1	Magister lub równorzędny
10.	turystyka historyczna i dziedzictwo kulturowe	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
11.	turystyka historyczna i kulturowa	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
12.	turystyka i kultura śródziemnomorska	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
13.	turystyka i rekreacja	publiczna	44	Licencjat lub równorzędny
		niepubliczna	34	Licencjat lub równorzędny
14.	turystyka i rekreacja	publiczna	24	Magister lub równorzędny
		niepubliczna	17	Magister lub równorzędny
15.	turystyka międzynarodowa, hotelarstwo i usługi wolnego czasu	publiczna	1	Magister lub równorzędny
16.	turystyka religijna	kościelna	1	Licencjat lub równorzędny
17.	turystyka krajoznawcza i kulturowa	publiczna	1	Magister lub równorzędny
18.	turystyka kulturowa	publiczna	1	Magister lub równorzędny
19.	turystyka przyrodnicza	publiczna	1	Magister lub równorzędny
20.	wychowanie fizyczne i agroturystyka kwalifikowana	publiczna	1	Licencjat lub równorzędny
	Łącznie szkół wyższych:		145	

¹² Wykaz aktualny dla roku akademickiego 2017/2018. Dane zostały pozyskane z portalu: <https://polon.nauka.gov.pl> (dostęp: 27.12.2017 r.).

Z powyższego zestawienia wynika, że w roku akademickimi 2017/2018 - 145 uczeni wyższych kształciło kadry dla potrzeb branż turystycznych. Istotne zróżnicowanie kierunków kształcenia uzasadnia wyciągnięcie wniosku, że uczelnie w szerokim zakresie korzystały z przyznanej im autonomii.

III. Identyfikacja zawodów i zadań wykonywanych w ramach poszczególnych zawodów nabywanych w systemie szkolnictwa wyższego wraz z rekomendacjami.

Na potrzeby niniejszej analizy wykorzystano systematykę opartą na załączniku do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania¹³. W tym duchu dokonano podziału zawodów w obszarze ho-ga-tur, do tej kategorii zaliczono poszczególne zawody podlegające omówieniu. Analizowana lista zawodów nie ma w ocenie autorów charakteru enumeratywnego, *numerus clausus*. W ramach analizy przystąpiono od opisywania tych zawodów, na których zapotrzebowanie jest powszechne w branżach turystycznych. Szczegółowy opis zawodów, które w ramach analizy zostały zidentyfikowane jako związane z turystyką, wypada poprzedzić ich wyliczeniem. Dokładnemu badaniu poddano następujące profesje:

- A. kierownik działu w hotelu;
- B. kierownik hotelu/motelu;
- C. kierownik hostelu;
- D. kierownik pensjonatu;
- E. pozostali kierownicy w hotelarstwie;
- F. kierownik lokalu gastronomicznego;
- G. kierownik działu w lokalu gastronomicznym;
- H. kierownik do spraw cateringu;
- I. pozostali kierownicy w gastronomii;
- J. kierownik agencji ds. usług sportowych/turystycznych/kulturalnych;
- K. nauczyciel przedmiotów zawodowych turystycznych;

¹³ Dz.U. z 2014 r. poz. 1145 z późn. zm.

L. rezydent biura turystycznego;

M. pilot wycieczek;

N. przewodnik turystyczny górski, miejski, terenowy.

Realizacja założonych celów wymagała uwzględnienia wniosków wyływających z analizy kierunków i specjalności na wyższych uczelniach. Należy rozważyć czy wskazane zawody można zdobyć na uczelni wyższej i czy szkoły wyższe kształcą w ww. zawodach? Trzeba pamiętać, że kwalifikacje to wiedza, umiejętności, postawy (tj. kompetencje), sprawdzone i potwierdzone np. dyplomem, certyfikatem. Innymi słowy – kwalifikacje to kompetencje, których posiadanie zostało sprawdzone lub udowodnione - co najczęściej potwierdza wydany dokument.

Przy każdym ze wskazanych zawodów przyjęto stały układ prezentacji obejmujący omówienie kwalifikacji, wykonywanych zadań i ewentualnych zmian w tym obszarze. Prawne ramy nabywania kwalifikacji dla potrzeb branż turystycznych obejmują ocenę istniejącego stanu i propozycje zmian ram prawnych kwalifikacji na poziomie wyższym. W związku z powyższym pominięto w niniejszych rozważaniach takie profesje jak specjalista ds. organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych¹⁴ czy pracownik informacji turystycznej¹⁵. Pracodawcy w stosunku do potencjalnych pracowników w ramach tych zawodów wymagają posiadania wykształcenia średniego¹⁶ bądź ukończenia szkoły policealnej¹⁷, w ramach której nie jest wymagane posiadanie świadectwa dojrzałości (matury).

Analizą muszą być objęte kwalifikacje w zakresie hotelarstwa, gastronomii, organizacji turystyki, pilotażu wycieczek, przewodnictwa turystycznego i animacji czasu wolnego, uzyskiwane na wyższych uczelniach. Jej rezultaty umożliwią sformułowanie rekomendacji odnośnie istnienia lub

¹⁴ Bardzo szeroko i kompleksowo zawód ten został opisany na portalu www.zielonalinia.gov.pl/upload/baza.../spec.ds.uslug_gastr.hotel.i_turyst.doc (dostęp:11.12.2017 r.). Ujęto go w bardzo podobny metodologicznie sposób jak zawody w niniejszym raporcie, dlatego tym bardziej wskazanym jest skorzystanie z dobrych wzorców, gdy będzie planowane utworzenie kwalifikacji w tym zawodzie. Portal www.zielonalinia.gov.pl działa na podstawie decyzji Ministra Pracy i Polityki Społecznej Nr 2 z dnia 4 września 2012 r. w sprawie zachowania trwałości rezultatów projektu systemowego realizowanego przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich na podstawie umowy nr PO KL. 01.01.00-00-003/08-00 z dnia 24 września 2008 r. pn. „Zielona Linia. Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia”.

¹⁵ Bardzo szeroko i kompleksowo zawód ten został opisany na portalu www.zielonalinia.pl/upload/baza.../pracownik_%20informacji_%20turystycznej.doc (dostęp:11.12.2017 r.). Ujęto go w bardzo podobny metodologicznie sposób jak zawody w niniejszym raporcie, dlatego tym bardziej wskazanym jest skorzystanie z dobrych wzorców, gdy będzie planowane utworzenie kwalifikacji w tym zawodzie.

¹⁶ <http://www.sztutowo.pl/?p=3594> (dostęp:11.12.2017 r.).

¹⁷ <http://policealna.gowork.pl/uslugi-gastronomiczne-hotelarskie-i-turystyczne> (dostęp:11.12.2017 r.).

braku potrzeby i kierunków modyfikacji istniejących ram prawnych kształcenia na poziomie wyższym dla poszczególnych branż turystycznych.

Dlatego też część zawodów, które autorzy uznają za wymagające uzyskania wysokich kwalifikacji w ramach wniosków *de lege ferenda* zostały przedstawione i omówione. W głównej mierze chodzi o tzw. zawody zderegulowane¹⁸, w których kwalifikacje mogłyby być zdobywane w ramach studiów wyższych I stopnia lub II stopnia.

A. Kierownik działu w hotelu.

Pierwszym, podlegającym omówieniu, zawodem jest kierownik działu w hotelu. Jak sama nazwa wskazuje, jest to zawód, którego zakres podstawowych obowiązków obejmuje kierowanie/prowadzenie/zarządzanie danym, konkretnym sektorem (działem) w obiekcie hotelarskim będącym hotelem. Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego na kierunkach studiów związanych z turystyką, gastronomią i hotelarstwem pozwalają na wykonywanie tego zawodu w sposób niezakłócony. Kwalifikacje w tym zakresie można zdobyć zarówno w ramach studiów I jak i II stopnia (dla dyplomów ukończenia studiów na poziomie I stopnia przypisano 6 poziom PRK, zaś dla dyplomów ukończenia studiów na poziomie II stopnia przypisano 7 poziom PRK). Pomocne mogą okazać się także studia podyplomowe. Kierowanie i zarządzanie zasobami ludzkimi w zakresie danego działu hotelu z pewnością wymaga posiadania kompetencji miękkich nabywanych w ramach szkolnictwa wyższego (zgodnie z art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2016 r. poz. 64, z późn. zm.), uczelnie mogą włączyć do ZSK kwalifikacje podyplomowe, jeżeli został im przypisany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji [PRK]). Nie jest oczywiście wymogiem niezbędnym zdobycie umiejętności w ramach studiów wyższych do wykonywania tego zawodu, aczkolwiek jest to duże ułatwienie (nie istnieje prawny obowiązek posiadania wykształcenia wyższego do sprawowania funkcji kierownika działu w hotelu). Kwalifikacje jakie musi nabyć osoba chcąc wykonywać zadania w zawodzie kierownik działu w hotelu wiążą się z odpowiedzialnością za koordynowanie i nadzorowanie prac podległego zespołu pracowników zatrudnionych w danym dziale hotelu.

¹⁸ Jest tu mowa o tzw. deregulacji zawodów w ramach czterech transz, zob. <https://www.ms.gov.pl/pl/deregulacja-dostepu-do-zawodow> (dostęp: 15.12.2017 r.).

Zgodnie z opisem stanowiska „kierownik działu” zamieszczonym na portalu praca.pl, można wyróżnić w szczególności następujące kompetencje oczekiwane przez potencjalnych pracodawców od osób, które będą zatrudnione na tym stanowisku:

1. kierownicze wykształcenie wyższe kierunkowe, adekwatne do rodzaju prowadzonej działalności (ten element wśród niniejszego wyczerpania dotyczy kwalifikacji potwierdzonej dyplomem),
2. wieloletnie doświadczenie na stanowisku, znajdującym się w obrębie tej samej branży,
3. kompetencje do kierowania zasobami ludzkimi,
4. umiejętność samodzielnego organizowania pracy,
5. umiejętność zarządzania podległym personelem,
6. komunikatywność,
7. odporność na stres;
8. kompetencje w zakresie znajomości języka obcego w stopniu komunikatywnym;
9. zdolności organizacyjne i interpersonalne;
10. znajomość programów operacyjnych typu MS Office.

Zadania jakie wykonuje osoba na tym stanowisku wynikają z charakteru działalności konkretnego działu. Na podstawie informacji zawartych w wortalu publicznych służb zatrudnienia można wyróżnić następujące zadania wykonywane przez kierownika działu w hotelu:

1. wyznaczanie zadań poszczególnych pracowników;
2. sporządzanie raportów na potrzeby przełożonych;
3. uczestniczenie w procesie rekrutacji nowych pracowników;
4. kreowanie ścieżki zawodowej pracowników zatrudnionych w dziale;
5. zarządzanie operacyjne działem hotelu odpowiednio do jego specyfiki;
6. kierowanie zespołem podległych pracowników, motywowanie i rozliczanie pracowników;
7. szkolenie i nadzorowanie rozwoju podległych pracowników działu w hotelu;
8. doskonalenie kompetencji własnych;
9. opracowywanie grafików pracy zespołu z uwzględnieniem przepisów o czasie pracy;
10. egzekwowanie wypełniania powierzonych zadań i przestrzegania czasu pracy;
11. opracowywanie i wprowadzanie standardów pracy oraz zasad obsługi klientów;
12. dbanie o odpowiedni standard świadczonych usług hotelowych;
13. wdrażanie procesów optymalizacji funkcjonowania działu hotelu;

14. dbanie o wizerunek hotelu;
15. dbanie o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa zarówno gości, jak i pracowników
16. zapewnienie podległemu zespołowi bezpiecznego środowiska pracy, dbanie o przestrzeganie przepisów bhp, ochrony ppoż. i ochrony środowiska.

Wyróżnić można również dodatkowe zadania, które zostały wyszczególnione w ramach wskazanego wyżej wortalu, są to:

1. reprezentowanie hotelu w kontaktach zewnętrznych;
2. uczestniczenie w targach, spotkaniach i konferencjach branżowych.

Następną logiczną częścią analizy jest po dokonanych (niewyczerpującym) ustaleniu konkretnych zadań wykonywanych przez kierownika działu w hotelu ich uszczegółowienie. Z całą pewnością wyróżnione zadania powinny wynikać z nabywanych w systemie szkolnictwa wyższego umiejętności. Wykonywanie prac kierowniczych w hotelu może być prowadzone w trzech podstawowych obszarach obiektu świadczącego usługi hotelarskie. Będą to gastronomiczna część obiektu, otoczenie hotelu oraz sam obiekt- jego część właściwa.

Podstawowe zadania kierownika w samym obiekcie hotelarskim, które zostały zidentyfikowane, można powiązać z poszczególnymi częściami hotelu, którymi należy odpowiednio zarządzać, kierować i nadzorować ich funkcjonowanie. Zasadniczym elementem obiektu hotelarskiego jest recepcja, w której podstawowym zadaniem jest kierowanie jej funkcjonowaniem, również w charakterze pracy zmianowej. Analizując opisy takich stanowisk zamieszczane w serwisie praca.pl można wskazać m.in. na następujące zadania szczegółowe wyróżniane przez samych pracodawców:

- 1) wykonywanie czynności związanych z prowadzeniem danego działu w hotelu, np. recepcji;
- 2) ewidencjonowanie pobytu i wyjazdów gości obiektu hotelarskiego;
- 3) przyjmowanie skarg, wniosków i reklamacji od gości hotelowych;
- 4) bezpośrednia obsługa gości hotelowych;
- 5) nadzór nad funkcjonowaniem recepcji i nad systemem pracy zmianowej;
- 6) podział obowiązków pomiędzy poszczególnych recepcjonistów;
- 7) naliczanie należności i wystawianie odpowiednich dokumentów sprzedaży.

Ważnym działem hotelu jest służba piętter, za którą odpowiadają kierownicy służby piętter tzw. Housekeeping (HSK) managers. Jak wskazują twórcy sektorowej ramy kwalifikacji dla turystyki: „kwalifikacje kierownika służby piętter w hotelu nie będą odpowiednie do wiedzy, umiejętności,

kompetencji społecznych z zakresu recepcji” (należy pamiętać, że PRK dotyczy kwalifikacji rynkowych – nabywanych w systemie szkolenia).

Podstawowe zadania jakie powinien potrafić wykonać kierownik działu w hotelu, wyróżniane w programach kształcenia wyższego, można z kolei podzielić na następujące, uzupełniające wskazaną powyżej listę pozycje:

- 1) kontroling poziomu jakości usług hotelarskich;
- 2) zarządzanie relacjami z gośćmi i ich opiniami;
- 3) zarządzanie gościnnością usługową w hotelu i restauracji;
- 4) projektowanie i prowadzenie analiz w zakresie istoty i uwarunkowań zachowań konsumentów na rynku usług hotelarskich;
- 5) posługiwanie się językiem obcym zgodnie z wymaganiami określonymi dla poziomu B2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego;
- 6) prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie hotelarstwa na własny rachunek;
- 7) dobór optymalnych strategii marketingowych stosowanych na rynku usług gastronomicznych i hotelarskich.

Dyplom ukończenia studiów I stopnia na kierunku gastronomia i hotelarstwo daje kwalifikację na poziomie 6 Polskiej Ramy Kwalifikacji, z kolei dyplom ukończenia studiów II stopnia na kierunku turystyka międzynarodowa, hotelarstwo i usługi czasu wolnego daje kwalifikację na poziomie 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji. Te dwa kierunki zostały opisane w ramach zintegrowanego rejestru kwalifikacji i w sposób właściwy określono w ich ramach odpowiednio poziom 6 i 7.

Osoba kierująca działem w hotelu zwykle posiada tytuł licencjata lub magistra, ale nie zawsze jest to wykształcenie kierunkowe. W takich przypadkach istnieje możliwość uzupełnienia wykształcenia wyższego w ramach studiów podyplomowych z tego obszaru. Nie zostały one jednak wpisane do ZRK, stąd trudno dokonać ich porównania. W ocenie autorów analizy tylko zapewnienie czytelności i porównywalności kwalifikacji w Europie da możliwość absolwentom wykorzystywania szans podejmowania zatrudnienia także poza granicami Polski. Szkoły wyższe, jak wynika z powyższej analizy nie kształcą w konkretnych zawodach lecz w ramach kierunków studiów, które umożliwiają podjęcie pracy na różnych stanowiskach jak w omówionym przypadku.

B. Kierownik hotelu.

C. Kierownik motelu/hostelu.

D. Kierownik pensjonatu.

Ze względu na znaczące podobieństwa we wskazanych powyżej zawodach wyszczególnionych na podstawie załącznika do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania¹⁹ zdecydowano o ich łącznym omówieniu. Kierownik hostelu/motelu czy też hotelu lub pensjonatu planuje, nadzoruje i koordynuje świadczenie usług dla osób przebywających w takich obiektach według obowiązującego standardu²⁰.

Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego na kierunkach studiów związanych z turystyką, gastronomią i hotelarstwem w znacznym stopniu ułatwiają uzyskanie kompetencji niezbędnych do wykonywania zawodu kierownika w wyszczególnionych na wstępie obiektach hotelarskich. Kwalifikacje w tym zakresie można zdobyć zarówno w ramach studiów I jak i II stopnia. Pomocne mogą okazać się także studia podyplomowe, ponieważ wykonywanie zadań z zakresu zarządzania obiektami hotelarskimi wymaga formułowania i rozwiązywania problemów z wykorzystaniem wiedzy przekazywanej w ramach szkolnictwa wyższego. Nie jest oczywiście wymogiem niezbędnym zdobycie umiejętności w ramach studiów wyższych do wykonywania zawodów kierowniczych w obszarze hotelarstwa, aczkolwiek jest to duże ułatwienie. Kwalifikacje jakie musi nabyć osoba, która chce kierować pracą innych wiąże się z odpowiedzialnością za koordynowanie i nadzorowanie prac podległego zespołu pracowników zatrudnionych w danym obiekcie. Należy zwrócić uwagę, iż osoba kierująca, zatrudniona w obiekcie hotelarskim, bywa nazywana w praktyce także dyrektorem, managerem czy w polskiej wersji językowej menedżerem²¹. Odpowiada ona za zarządzanie i koordynowanie prac związanych z zapewnieniem funkcjonowania obiektu dlatego też przy opracowaniu niniejszej analizy posłużono się opisami stanowisk tworzonymi przez branżę hotelarską w praktyce. Przykładowo zgodnie z opisem stanowiska „dyrektor hotelu”

¹⁹ Dz.U. z 2014 r. poz. 1145 z późn. zm.

²⁰ Podobnie zob. opis zawodu: kierownik domu opieki społecznej
<ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/./STANDARDY%20KOMPETENCJI%20ZAWODOWYCH/> (dostęp: 20.12.2017 r.).

²¹ Zob. szerzej na temat rozważań nad nomenklaturą w tym zakresie: http://zielonalinia.gov.pl/rynek-pracy-na-co-dzien-32172-dp//asset_publisher/kU4FdA5p2hbt/content/menedzer-czy-kierownik-42899?_101_INSTANCE_kU4FdA5p2hbt_viewMode=view (dostęp:20.12.2017 r.).

zamieszczonym na portalu praca.pl²², można wyróżnić w szczególności następujące kompetencje, oczekiwane przez potencjalnych pracodawców od osób, które będą zatrudnione na takim stanowisku :

1. wykształcenie wyższe, pozyskane na kierunku związanym z hotelarstwem, lub marketingu i zarządzania;
2. posiadanie wieloletniego doświadczenia, zdobytego w branży hotelarskiej, w tym na stanowisku kierowniczym;
3. posiadanie zdolności zarządzania kapitałem ludzkim;
4. umiejętność organizowania pracy własnej i podległego personelu;
5. zdolności analityczne i numeryczne;
6. przedsiębiorczość;
7. odpowiedzialność;
8. znajomość języka obcego w stopniu umożliwiającym kontakty z zagranicznymi klientami i przedsiębiorcami.

Śmiało można stwierdzić, iż każdy z tych wymogów należy brać pod uwagę przy zatrudnieniu na stanowiskach kierowniczych w hotelarstwie. Szczegółowe zadania, jakie wykonują osoby zatrudniane na takich stanowiskach, wynikają z charakteru konkretnego obiektu, jego rodzaju i kategorii. Na podstawie informacji zawartych w wortalu publicznych służb zatrudnienia²³ można wyróżnić następujące, wspólne dla wszystkich rodzajów obiektów hotelarskich, zadania wykonywane przez osobę kierującą takim obiektem :

1. koordynacja całokształtu działalności obiektu hotelarskiego,
2. zarządzanie całym obiektem hotelarskim;
3. planowanie i opracowywanie strategii rozwoju obiektu hotelarskiego;
4. nadzorowanie i odpowiedzialność za realizację celów sprzedażowych oraz koordynacja pracy i współdziałania wszystkich pracowników obiektu.

²²http://www.praca.pl/poradniki/lista-stanowisk/turystyka-hotelarstwo/dyrektor-hotelu_pr-894.html (dostęp:20.12.2017 r.)

²³ http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow///klasyfikacja_zawodow/zawod/141101?_jobclassificationportlet_WAR_nnportlet_backUrl=http%3A%2F%2Fpsz.praca.gov.pl%2Frynek-pracy%2Fbazy-danych%2Fklasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci%2Fwyszukiwarka-opisow-zawodow%2F%2F-%2Fklasyfikacja_zawodow%2Flitera%2FK (dostęp:10.12.2017 r.).

W odniesieniu do wymienionych na wstępie obiektów hotelarskich spośród zadań wspólnych w obszarze zarządzania nimi należy wyszczególnić za wortalom publicznych służb zatrudnienia następujące:

1. zarządzanie operacyjne obiektem, w tym sprawami administracyjnymi, technicznymi i sprzedażowymi;
2. realizowanie polityki sprzedaży i promocji²⁴;
3. kierowanie zespołem pracowników, planowanie poziomu i struktury zatrudnienia;
4. przeprowadzanie rekrutacji;
5. prowadzenie zadań kadrowo-płacowych²⁵;
6. opracowywanie i wprowadzanie standardów pracy oraz zasad obsługi klientów;
7. wdrażanie procesów optymalizacji funkcjonowania obiektu, w tym optymalizacji kosztów;
8. prowadzenie negocjacji z klientami²⁶ i dostawcami²⁷;
9. dbanie o wizerunek obiektu hotelarskiego²⁸;
10. zapewnienie podległemu zespołowi bezpiecznego środowiska pracy, dbanie o przestrzeganie przepisów bhp, ochrony ppoż. i ochrony środowiska.

Dodatkowe zadania zawodowe obejmują:

1. reprezentowanie obiektu hotelarskiego w kontaktach zewnętrznych;
2. uczestniczenie w targach, spotkaniach i konferencjach branżowych.

Zadania, które są wspólne dla stanowiska kierownika w hostelu/motelu i kierownika pensjonatu to opracowywanie i wprowadzanie standardów pracy oraz zasad obsługi klientów. Według informacji zawartych w wortalu publicznych służb zatrudnienia²⁹ nie są to jednak zadania przypisane do stanowiska kierownika w hotelu. Do odrębnych zadań kierownika hotelu zalicza się:

1. doskonalenie własnych kompetencji;

²⁴ Polegającej na wynajmowaniu miejsc noclegowych i promocji obiektu.

²⁵ Polegających na adaptacji społeczno-zawodowej nowych pracowników, awansowaniu oraz zwalnianiu pracowników; motywowaniu pracowników i rozliczaniu ich z wyników i czasu pracy szkoleniu i nadzorowaniu rozwoju podległych pracowników; motywowaniu pracowników i rozliczaniu ich z wyników i czasu pracy zapewnianiu pracownikom szkoleń oraz nadzorowaniu ich rozwoju zawodowego.

²⁶ Np. w zakresie usług, mediów, materiałów eksploatacyjnych i wyposażenia.

²⁷ Np. z biurami podróży, organizatorami konferencji i szkoleń.

²⁸ Wiąże się to również z dbaniem o jakość usług i marketing.

²⁹ [http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow//-/klasyfikacja_zawodow/zawod/141101?jobclassificationportlet_WAR_nnportlet_backUrl=http%3A%2F%2Fpsz.praca.gov.pl%2Frynek-pracy%2Fbazy-danych%2Fklasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci%2Fwyszukiwarka-opisow-zawodow%2F%2F-%2Fklasyfikacja_zawodow%2Flitera%2FK\(dostęp:10.12.2017 r.\)](http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow//-/klasyfikacja_zawodow/zawod/141101?jobclassificationportlet_WAR_nnportlet_backUrl=http%3A%2F%2Fpsz.praca.gov.pl%2Frynek-pracy%2Fbazy-danych%2Fklasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci%2Fwyszukiwarka-opisow-zawodow%2F%2F-%2Fklasyfikacja_zawodow%2Flitera%2FK(dostęp:10.12.2017 r.))

2. uczestniczenie w opracowaniu ofert dla klientów o statusie VIP;
3. zatwierdzanie i podpisywanie wszelkich postanowień, zarządzeń, poleceń;
4. dbanie o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa zarówno gości, jak i pracowników;

Podobnie jest w przypadku kierownika pensjonatu. Do zadań wyznaczonych wyłącznie dla kierownika w pensjonacie należy zaliczyć:

1. sprawowanie nadzoru nad usługami gastronomicznymi dla gości pensjonatu;
2. współpraca z służbami takimi jak: Inspekcja Sanitarna, staż pożarna itp.;
3. nadzorowanie prowadzenia wymaganej dokumentacji administracyjno-księgowej i pracowniczej;
4. przygotowywanie sprawozdań i prezentacji z działalności pensjonatu na potrzeby zarządu i zewnętrznych odbiorców;
5. motywowanie pracowników i rozliczanie ich z wyników i czasu pracy;
6. przestrzeganie zasad etyki zawodowej, zachowania tajemnicy służbowej.

Jak więc zostało wykazane oprócz zadań wspólnych, występujących w każdym z obiektów hotelarskich objętych analizą istnieją zadania wynikające ze specyfiki danego obiektu.

Przeprowadzona analiza dostarcza informacji o realizowanych zadaniach. Na ich podstawie można wnioskować o kwalifikacjach umożliwiających ich prawidłową realizację.

Wnioski jakie nasuwają się z powyższej analizy są jednoznaczne. Zadania kierownika w hostelu/motelu są zbieżne w największym stopniu z zadaniami kierownika hotelu i kierownika pensjonatu. Zbieżność realizowanych zadań pociąga za sobą zbieżność wymaganych kwalifikacji. Zadania w tym obszarze nie zawierają żadnej indywidualnej (swoistej) kwalifikacji odrębnej od obu wymienionych wcześniej zawodów. Najwięcej dodatkowych kwalifikacji poza wspólnymi w tych trzech kierowniczych zawodach można wyróżnić w zawodzie kierownika pensjonatu.

Następną logiczną częścią analizy jest po dokonany (niewyczerpujący) ustaleniu konkretnych zadań wykonywanych przez kierownika w hotelu/hotelu/motelu/pensjonacie ich uszczegółowienie. Z całą pewnością wyróżnione zadania powinny wyznaczać zakres umiejętności. Wykonywanie zadań na stanowiskach kierowniczych we wskazanych obiektach hotelarskich opiera się o kierowanie i koordynację całokształtem działalności obiektu hotelarskiego³⁰.

³⁰ D. Płader (red.), Opis stanowisk pracy w obiektach hotelarskich wraz z zakresem czynności, Warszawa 1999, s. 25.

Zasadnicze zadania na stanowiskach kierowniczych, w samym obiekcie hotelarskim, które zostały zidentyfikowane można podzielić na poszczególne działy hotelu, którymi należy odpowiednio zarządzać, kierować i nadzorować ich funkcjonowanie. Analizując opisy takich stanowisk zamieszczone w serwisie praca.pl można wskazać m.in. na następujące uszczegółowienie zadań wyróżniane przez samych pracodawców:

1. samodzielne, kompleksowe zarządzanie obiektem hotelarskim;
2. zarządzanie odpowiednimi działami obiektu hotelarskiego;
3. współtworzenie budżetu, strategii i polityki cenowej, sprzedażowej, marketingowej i zarządczej;
4. utrzymywanie stałego poziomu wysokiej obsługi klientów;
5. budowanie pozytywnych relacji z klientami;
6. odpowiedzialność za działania reklamowe i promocyjne³¹;
7. dbałość o wysokie obłożenie obiektu hotelarskiego i jednostek mieszkalnych;
8. kontrolowanie zamówień i zapasów, dbałość o stałe dostawy³²;
9. raportowanie o funkcjonowaniu podległych działów obiekcie hotelarskim;
10. określanie organizacji i zasad współpracy poszczególnych działów³³.

Niezbędna wiedza jaką powinien posiadać kierownik w obiekcie hotelarskim, wyróżniana w programach kształcenia, może stanowić uzupełnienie przedstawionej wyżej listy o następujące pozycje:

1. znajomość najnowszych trendów i osiągnięć w kierowaniu przedsiębiorstwami hotelarskimi z wykorzystaniem innowacyjnych i pro jakościowych metod zarządzania i organizowania;³⁴
2. znajomość procesu zarządzania organizacjami, zasobami ludzkimi, finansów;
3. znajomość zasad tworzenia produktu turystycznego i jego sprzedaży z wykorzystaniem technologii informacyjnych;
4. znajomość specjalistycznego języka obcego w obszarze hotelarstwa;
5. znajomość i praktyczne stosowanie zasad CSR³⁵;

³¹ http://www.praca.pl/dyrektor-obiektu_1870613.html (dostęp: 19.12.2017 r.).

³² http://www.praca.pl/zastepca-dyrektora-hotelu_1867249.html (dostęp: 28.12.2017 r.).

³³ D. Płader (red.), Opis stanowisk pracy w obiektach hotelarskich wraz z zakresem czynności, Warszawa 1999, s. 31.

³⁴ <http://www.gwsh.pl/studia/menedzer-hotelarstwa-i-obiektow-turystycznych-magisterskie.html> (dostęp: 28.12.2017 r.).

³⁵ Corporate Social Responsibility czyli tzw. społeczna odpowiedzialność biznesu.

5. stosowanie proekologicznych postaw w obiekcie hotelarskim³⁶;
7. znajomość systemów informatycznych stosowanych w hotelarstwie³⁷;
8. kompleksowa wiedza z zakresu praktycznego zastosowania regulacji prawnych w obszarze hotelarstwa.

Osoba kierująca obiektem hotelarskim zwykle posiada tytuł licencjata lub magistra³⁸, ale niekoniecznie jest to wykształcenie kierunkowe. Istnieje możliwość uzupełnienia wykształcenia wyższego w ramach dedykowanych studiów podyplomowych, nie zostały one jednak opisane w ramach ZRK, stąd trudno dokonać ich porównania. Sama branża hotelarska wskazywała wielokrotnie już w latach poprzednich, iż osoby na stanowiskach kierowniczych w hotelarstwie powinny spełniać wymogi formalne takie jak:

1. wykształcenie wyższe;
2. staż pracy;
3. stan zdrowia;
4. określone uprawnienia;
5. znajomość języków obcych;
6. wiek;
7. znajomość branży;
8. znajomość zagadnień ekonomicznych;
9. znajomość organizacji pracy³⁹.

W ocenie autorów w obliczu szerokich zmian następujących w obszarze informatyzacji usług należy wziąć pod uwagę kwalifikacje nabywane w tym zakresie. Przyszli kierownicy w hotelarstwie powinni mieć świadomość, iż bezpieczeństwo infrastruktury informatycznej jest równie ważne co zapewnienie ochrony budynku, w którym funkcjonuje obiekt hotelarski. Jak wskazuje bowiem S. Woźnicki „w przypadku wystąpienia „incydentu” oprócz strat finansowych można się narazić na

³⁶ <http://www.gwsh.pl/studia/menedzer-hotelarstwa-i-obiektow-turystycznych-magisterskie.html> (dostęp: 28.12.2017 r.).

³⁷ <http://uekwww.uek.krakow.pl/pl/uczelnia/wydzialy/wydzial-zarzadzania/wydzial/katedry/katedra-turystyki/specjalnosci-na-tir/hotelarstwo-i-gastronomia.html> (dostęp: 28.12.2017 r.).

³⁸ Zob. <https://www.masterstudies.pl/Magisterskie/Zarz%C4%85dzanie-restauracj%C4%85/> (dostęp: 11.12.2017 r.).

³⁹ D. Płader (red.), Opis stanowisk pracy w obiektach hotelarskich wraz z zakresem czynności, Warszawa 1999, s. 32.

odpowiedzialność prawną⁴⁰ dlatego tak ważne jest zachowanie należytej staranności, którą można wypracować w ramach zdobywanych kwalifikacji.

E. Pozostali kierownicy w hotelarstwie.

Wskazać należy, iż w przypadku wszystkich branż zawody wskazane w wortalu publicznych służb zatrudnienia jako „pozostali kierownicy” posiadają adnotację „Opis w opracowaniu”. Nie chcąc wchodzić w szczegółowe analizy projektów takich opisów autorzy niniejszej analizy zdecydowali się na zaproponowanie swojego własnego sposobu określania zawodu. Zapewnienie jakości kwalifikacji wymaga zarekomendowania standardu opisu kwalifikacji w tym obszarze. Po pierwsze należałoby zaznaczyć, iż w ramach krajowego standardu kompetencji zawodowych trzeba postulować, aby kwalifikacja ta była określona na poziomie 6 Krajowej Ramy i była nabywana w ramach studiów I stopnia.

Do grupy pozostałych kierowników należy zaliczyć osoby piastujące stanowiska zastępców dyrektorów w obiektach świadczących usługi hotelarskie. Jak wskazuje branża hotelarska do obowiązków takich osób należy m.in. dbanie o właściwą atmosferę pracy i współpracę w zespole⁴¹. W ramach Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji nie została ujęta i opisana kwalifikacja w zawodzie pozostali kierownicy w hotelarstwie. Pracownik taki powinien potrafić kierować zespołem pracowników, oraz ponosić odpowiedzialność za swoje decyzje.

Wśród pozostałych kierowników w hotelarstwie można wyróżnić kierowników ośrodków wypoczynkowych czy obiektów agroturystycznych, nieujętych uprzednio wśród zamkniętego katalogu (*numerus clausus*) rodzajów obiektów hotelarskich⁴².

W grupie pozostałych kierowników w hotelarstwie można wyróżnić również kierownika/menedżera zakładu gastronomicznego, kierownika/menedżera restauracji hotelowej czy kierownika/menedżera kawiarni⁴³ hotelowej, kierownika zakładu gastronomicznego⁴⁴. Wobec faktu, iż grupa pozostałych kierowników w hotelarstwie może obejmować niezidentyfikowaną jednoznacznie

⁴⁰ S. Woźnicki, Bezpieczeństwo teleinformatyczne w przedsiębiorstwie hotelarskim – wybrane zagadnienia [w:] Bezpieczny Hotel s. 194.

⁴¹ D. Płader (red.), Opis stanowisk pracy w obiektach hotelarskich wraz z zakresem czynności, Warszawa 1999, s. 24.

⁴² Tak P. Cybula, Usługi turystyczne. Komentarz, nr LEX 8711.

⁴³ ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KWALIFIKACJI%20ZWODOWYCH/512104_Prowadzacy_zaklad_hotelarski_gastronomiczny.pdf (dostęp: 12.12.2017 r.).

⁴⁴ D. Płader (red.), Opis stanowisk pracy w obiektach hotelarskich wraz z zakresem czynności, Warszawa 1999, s. 91.

grupę zawodów zarówno zadania jak i kwalifikacje, które należałoby określić powinny być jak najbardziej ogólne.

Zadania jakie będzie wykonywał przyszły kierownik w hotelarstwie można określić na podstawie istniejących stanowisk o zbliżonym charakterze. Autorzy raportu proponują zaczerpnięcie odpowiedniego wykazu zadań wzorowanego na standardzie kwalifikacji zawodowych dla zawodu kierownik małego przedsiębiorstwa⁴⁵. Osoba wykonująca pozostałe zawody kierownicze w hotelarstwie powinna potrafić realizować następujące zadania w tym zakresie:

1. uruchomić i poprowadzić działalność gospodarczą;
2. prowadzić działania promocyjne i marketingowe;
3. planować i kontrolować eksploatację bazy noclegowej;
4. organizować oraz ustalać zakres zadań i odpowiedzialności na poszczególnych stanowiskach pracy;
5. wykonywać zadania kadrowo-administracyjne;
6. zawierać umowy handlowe i brać udział w negocjowaniu ich warunków;
7. nadzorować wypełnianie zasad BHP w obiekcie hotelarskim;
8. zarządzać logistyką i jakością świadczonych usług hotelarskich;
9. współpracować ze służbami takimi jak: Inspekcja Sanitarna, staż pożarna, Inspekcja Handlowa, Urząd Skarbowy, Inspekcja Pracy, Urząd Marszałkowski, itp.

Aby móc stworzyć opis umiejętności niezbędnych do wykonywania ww. zadań należałoby odnieść się do wybranych, istniejących kwalifikacji o zbliżonym charakterze⁴⁶. Pomocnym może być tutaj opis zawodów omawianych uprzednio.

W ocenie autorów analizy powinny to być m.in.:

1. wykształcenie wyższe, uzyskane na kierunku związanym z hotelarstwem, zarządzaniem, marketingiem;
2. łatwość w nawiązywaniu kontaktów z klientami⁴⁷;
3. umiejętność łagodzenia konfliktów⁴⁸;

⁴⁵<ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KWALIFIKACJI%20ZWODOWYCH/> (dostęp: 29.12.2017 r.)

⁴⁶ G. Ziewiec-Skokowska (red.), Standard Opisu Kwalifikacji nadawanych poza systemami oświaty i szkolnictwa wyższego, Warszawa 2015. s. 13.

⁴⁷ D. Płader (red.), Opis stanowisk pracy w obiektach hotelarskich wraz z zakresem czynności, Warszawa, 1999, s. 92.

⁴⁸ Tamże, s. 22.

4. doświadczenie nabyte w branży hotelarskiej;
5. umiejętności w zarządzaniu kapitałem ludzkim;
6. umiejętność organizowania pracy własnej i podległego personelu;
7. zdolności logistyczne;
8. przedsiębiorczość;
1. odpowiedzialność i rzetelność;
2. znajomość języka obcego⁴⁹.

Posiadacz kwalifikacji ma być przygotowany do samodzielnego organizowania i wykonywania prac związanych z zarządzaniem obiektem hotelarskim.

Typowy scenariusz przy wdrażaniu krajowych ram kwalifikacji w danym zawodzie wymaga również analizy opisów stanowisk zamieszczanych przez samych pracodawców. Zarówno dodatkowe wymogi oparte o analizę ofert zawartych w serwisie praca.pl są analogiczne jak te omówione już przy zawodach kierownika hotelu/hotelu/motelu/pensjonatu, nie będą podlegały szerszemu opisowi w ramach tej części analizy. Podstawową zasadą przypisywania kwalifikacji do określonych zawodów jest ich przejrzystość⁵⁰. Trudność jaka pojawia się przy wykonaniu tego zadania wynika z niedookreślenia grupy „pozostałych kierowników w hotelarstwie”. Zasadnym wydaje się uzupełnianie kwalifikacji o umiejętności w zakresie kontroli, jak wskazuje C. Arkuszyński „w planach pracy własnej dyrektora ważne miejsce zajmować powinny czynności kontrolne”⁵¹. Działania podejmowane w celu zapobiegania nadużyciom powinny być ujęte w Zakładowym Regulaminie Pracy⁵². Wbrew pozorom niedookreślenie wymagań i kwalifikacji w obszarze pozostałych kierowników w hotelarstwie jest szansą dla opracowania zupełnie nowych rekomendacji w ramach ZSK.

F. Kierownik lokalu gastronomicznego.

Kolejnym zawodem, podlegającym omówieniu, jest kierownik lokalu gastronomicznego. Zawód ten, co wynika choćby z jego nazwy, jest zawodem gastronomicznym, którego zakres zadań – tu jedynie zasygnalizowany – wiąże się z kierowaniem, prowadzeniem bądź zarządzaniem całym lokalem

⁴⁹ Może być niższa niż w uprzednio omawianych zawodach.

⁵⁰ Z. Marciniak (red.), Raport samopotwierdzenia krajowych ram kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego, Warszawa 2013, s. 49.

⁵¹ C. Arkuszyński, Gastronomia hotelowa wybrane zagadnienia organizacyjne i podstawy obsługi, Warszawa, 2001, s. 239.

⁵² Tamże, s. 243.

gastronomicznym. Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego na kierunkach studiów związanych z gastronomią, ewentualnie na kierunku menadżerskim, które można uzyskać zarówno w ramach studiów I jak i II stopnia, umożliwiają wykonywanie tego zawodu. Niemniej, jak się wydaje, niezbędną podbudową kształcenia w tym zawodzie powinno być uzyskanie w ramach szkolnictwa średniego technicznego i zawodowego jednego z zawodów gastronomicznych, np. kucharz, cukiernik. Posiadanie takiego zawodu znacząco ułatwia kształcenie na poziomie uczelni wyższej, gdyż pozwala studentom skupić się na rozwoju umiejętności miękkich oraz kierowniczych. Pomocne mogą okazać się również studia podyplomowe. Nie jest oczywiście wymogiem niezbędnym zdobycie umiejętności w ramach studiów wyższych do wykonywania tego zawodu, aczkolwiek jest to duże ułatwienie, gdyż na poziomie szkolnictwa średniego technicznego i zawodowego niektóre kompetencje nie są wystarczająco rozwijane. Kwalifikacje jakie musi posiadać osoba zamierzająca pracować jako kierownik lokalu gastronomicznego wiążą się z odpowiedzialnością za koordynowanie i nadzorowanie prac niejednokrotnie licznego zespołu pracowników zatrudnionych w takim lokalu.

Na podstawie powszechnie dostępnych informacji o przedmiotowym zawodzie, w szczególności informacji zamieszczanych przez uczelnie wyższe oraz na portalu praca.pl, można wskazać następujące umiejętności oczekiwane przez potencjalnych pracodawców, które powinien posiadać absolwent mający zostać zatrudniony na tym stanowisku:

1. zarządzanie operacyjne lokalem gastronomicznym z uwzględnieniem spraw pracowniczych, zaopatrzeniowych i administracyjno-technicznych;
2. kierowanie zespołem podległych pracowników w związku z obsługą klientów i świadczeniem usług gastronomicznych;
3. znajomość zasad racjonalnego żywienia człowieka – akceptowanie menu przygotowanego przez szefa kuchni;
4. prowadzenie rozmów handlowych z klientami np. dotyczących organizacji przyjęć, bankietów itd.;
5. zarządzania zasobami ludzkimi, obejmujące:
 - a. uczestniczenie w procesie naboru pracowników;
 - b. organizowanie i nadzorowanie rozwoju podległych pracowników w lokalu gastronomicznym;
 - c. motywowanie i rozliczanie pracowników;

- d. opracowywanie grafików pracy zespołu z uwzględnieniem przepisów o czasie pracy;
 - e. opracowywanie i wprowadzanie standardów pracy oraz zasad obsługi klientów;
 - f. kontrolowanie przestrzegania przez pracowników przepisów, w szczególności dotyczących higieny przyrządzania i podawania potraw;
 - g. doskonalenie własnych kompetencji;
 - h. egzekwowanie od personelu stosowania zasad i procedur wewnętrznych i zewnętrznych, takich jak przepisy bhp i Sanepidu;
 - i. kontrolowanie przestrzegania przez pracowników przepisów odpowiednich do wykonywanej pracy w danym dziale lokalu gastronomicznego;
 - j. zapewnienie podległemu zespołowi bezpiecznego środowiska pracy, dbanie o przestrzeganie przepisów bhp, ochrony ppoż. i przepisów ochrony środowiska;
6. marketingowe, obejmujące w szczególności dbanie o wizerunek prowadzonego lokalu gastronomicznego;
 7. dbanie o odpowiedni standard świadczonych usług;
 8. dbanie o wynik finansowy lokalu;
 9. zamawianie produktów oraz negocjowanie cen i warunków dostaw z dostawcami – towaroznawstwo;
 10. komunikatywność;
 11. odporność na stres.

Nabywanie w toku nauki na uczelni wszystkich ww. umiejętności powinno przygotować do wykonywania zadań w zawodzie kierownika lokalu gastronomicznego, które niewątpliwie obejmują szerokie spektrum działań. Na podstawie informacji zawartych w wortalu publicznych służb zatrudnienia można wskazać te zadania. Należy do nich zaliczyć:

- a. nadzorowanie, koordynowanie i kierowanie działaniami pracowników zatrudnionych w lokalu gastronomicznym;
- b. odpowiadanie za wynik finansowy lokalu gastronomicznego;
- c. zapewnianie wypełniania zasad i procedur wewnętrznych i zewnętrznych takich jak przepisy BHP i Sanepid;
- d. dbanie o odpowiedni standard świadczonych usług gastronomicznych;
- e. dbanie o odpowiedni wizerunek lokalu gastronomicznego;

f. dbanie o odpowiednie zaopatrzenie, wyposażenie i wystrój lokalu gastronomicznego.

Można ponadto wskazać następujące zadania dodatkowe, które zostały wyszczególnione w ramach wymienionego wortalu. Są to:

1. reprezentowanie lokalu gastronomicznego w kontaktach zewnętrznych;
2. uczestniczenie w targach, spotkaniach i konferencjach branżowych.

Zadania jakie powinien potrafić wykonać kierownik lokalu gastronomicznego wyróżniane w programach kształcenia na poziomie wyższym można z kolei podzielić na następujące, uzupełniające wskazaną powyżej listę pozycje:

- 1) kontroling poziomu jakości usług gastronomicznych;
- 2) zarządzanie relacjami z gośćmi i ich opiniami;
- 3) projektowanie i prowadzenie analiz w zakresie istoty i uwarunkowań zachowań konsumentów na rynku usług gastronomicznych;
- 4) posługiwanie się językiem obcym zgodne z wymaganiami określonymi dla poziomu B2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego;
- 5) prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie gastronomii na własny rachunek;
- 6) dobór optymalnych strategii marketingowych stosowanych na rynku usług gastronomicznych.

Osoba kierująca lokalem gastronomicznym zwykle posiada zatem tytuł licencjata lub magistra, ale niekoniecznie jest to wykształcenie kierunkowe. W praktyce trudno zatem dostrzec związek między kierunkami studiów przygotowującymi do wykonywania tego zawodu, a zawodami nabywanymi w ramach szkolnictwa średniego, mimo iż – jak się wydaje – kierunki studiów gastronomicznych powinny stanowić swoiste rozwinięcie, kontynuację „nauki zawodu” a ich program powinien uwzględniać i rozwijać efekty nauczania na poziomie szkół średnich.

G. Kierownik działu w lokalu gastronomicznym.

H. Kierownik do spraw cateringu.

Ze względu na znaczące podobieństwa wskazanych wyżej zawodów zdecydowano się na ich łączne omówienie. W wielu bowiem przypadkach jeden z działów lokalu gastronomicznego zajmuje się cateringiem. Zawody te, jak wynika z nazw, są zawodami gastronomicznymi, których zakres zadań

– tu jedynie zasygnalizowany – wiąże się z kierowaniem, prowadzeniem bądź zarządzaniem danym działem w lokalu gastronomicznym.

Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego na kierunkach studiów związanych z gastronomią, ewentualnie na kierunkach menadżerskich, które można uzyskać zarówno w ramach studiów I jak i II stopnia, mogą umożliwiać swobodne wykonywanie tego zawodu. Niemniej, jak się wydaje, iż niezbędną podbudową kształcenia, także w tym wypadku, powinno być uzyskanie w ramach szkolnictwa średniego technicznego i zawodowego jednego z zawodów gastronomicznych. Posiadanie takiego zawodu znacząco ułatwia kształcenie na poziomie uczelni wyższych, gdyż zapewnia studentowi podstawową wiedzę i doświadczenie na obranym kierunku pozwalając skupić się na rozwoju umiejętności kierowniczych. Pomocne mogą okazać się również studia podyplomowe. Nie jest oczywiście wymogiem niezbędnym zdobycie umiejętności w ramach studiów wyższych do wykonywania tegoż zawodu, aczkolwiek jest to duże ułatwienie, gdyż na poziomie szkolnictwa średniego (technicznego i zawodowego) kompetencje kierownicze nie wydają się być wystarczająco rozwijane. Kwalifikacje jakie musi nabyć osoba chcąca wykonywać zadania kierownicze w dziale lokalu gastronomicznego wiążą się z odpowiedzialnością za koordynowanie i nadzorowanie prac podległego zespołu pracowników zatrudnionych w danym dziale.

Na podstawie powszechnie dostępnych informacji o analizowanym zawodzie, w szczególności informacji zamieszczanych przez uczelnie wyższe oraz na portalu praca.pl, można wskazać następujące oczekiwane przez potencjalnych pracodawców kompetencje, które powinien posiadać absolwent mający zostać zatrudniony na tym stanowisku:

1. kierownicze w zakresie kilkuosobowego zespołu;
2. znajomość zasad racjonalnego żywienia człowieka;
3. zarządzania zasobami ludzkimi, obejmujące:
 - a. organizowanie i nadzorowanie rozwoju podległych pracowników działu w lokalu gastronomicznym;
 - b. motywowanie i rozliczanie pracowników działu;
 - c. doskonalenie własnych kompetencji;
 - d. egzekwowanie od personelu działu wypełniania zasad i procedur wewnętrznych i zewnętrznych, takich jak przepisy bhp i Sanepidu;

- e. kontrolowanie przestrzegania przez pracowników przepisów odpowiednich do wykonywanej pracy w danym dziale lokalu gastronomicznego;
- f. zapewnienie podległemu zespołowi bezpiecznego środowiska pracy, dbanie o przestrzeganie przepisów bhp, ochrony ppoż. i przepisów ochrony środowiska;
4. marketingowe, obejmujące w szczególności dbanie o wizerunek prowadzonego działu lokalu gastronomicznego oraz lokalu tego jako całości;
5. dbanie o odpowiedni standard świadczonych usług;
6. dbanie o wynik finansowy działu lokalu;
7. zgłaszania zapotrzebowania na produkty dla działu – towaroznawstwo;
8. komunikatywność;
9. odporność na stres.

Uzyskanie w toku nauki na uczelni wyższej powyższych kompetencji powinno przygotować do wykonywania zadań kierowniczych w dziale lokalu gastronomicznego, które w tym przypadku należy formułować w sposób ogólny, gdyż każdy dział lokalu gastronomicznego, w tym zajmujący się cateringiem, ma swoją specyfikę. Na podstawie informacji zawartych w wortalu publicznych służb zatrudnienia można wyróżnić następujące zadania wykonywane w analizowanych zawodach:

- a. nadzorowanie, koordynowanie i kierowanie działaniami pracowników zatrudnionych w danym dziale lokalu gastronomicznego;
- b. odpowiadanie za wynik finansowy kierowanego działu w lokalu gastronomicznym;
- c. wypełnianie zasad i procedur wewnętrznych i zewnętrznych takich jak przepisy BHP i Sanepid;
- d. dbanie o odpowiedni standard świadczonych usług gastronomicznych.

Można ponadto wskazać następujące zadania dodatkowe:

1. reprezentowanie lokalu gastronomicznego w kontaktach zewnętrznych;
2. uczestniczenie w targach, spotkaniach i konferencjach branżowych.

Zadania jakie powinien potrafić wykonać kierownik działu w lokalu gastronomicznym, wyróżniane w programach kształcenia na poziomie wyższym, można z kolei podzielić na następujące, uzupełniające wskazaną powyżej listę pozycje:

1. kontroling poziomu jakości usług gastronomicznych;
2. zarządzanie relacjami z gośćmi i ich opiniami;

3. projektowanie i prowadzenie analiz w zakresie istoty i uwarunkowań zachowań konsumentów na rynku usług gastronomicznych;
4. posługiwanie się językiem obcym zgodnie z wymaganiami określonymi dla poziomu B2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego;
5. prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie gastronomii na własny rachunek;
6. dobór optymalnych strategii marketingowych stosowanych na rynku usług gastronomicznych.

Osoba sprawująca kierownicze stanowisko w dziale lokalu gastronomicznego zwykle posiada tytuł licencjata lub magistra, ale niekoniecznie jest to wykształcenie kierunkowe. Również w przypadku tej grupy zawodów trudno dostrzec związek między kierunkami studiów mającymi przygotowywać do wykonywania tego zawodu, a zawodami nabywanymi w ramach szkolnictwa średniego, mimo iż – jak się wydaje – kierunki studiów gastronomicznych powinny stanowić swoiste rozwinięcie, kontynuację „nauki zawodu”, a ich program powinien uwzględniać i rozwijać efekty nauczania na poziomie szkół średnich. Postulować zatem należy powiązanie programów studiów z programami nauczania na poziomie szkolnictwa średniego, w szczególności z kwalifikacjami nabywanymi na tym etapie nauczania, tak aby mogły one rzeczywiście stanowić dalszy etap rozwoju naukowego i zawodowego.

I. Pozostali kierownicy w gastronomii.

Jako ostatni z grupy zawodów kierowniczych w gastronomii omówieni zostaną pozostali kierownicy w gastronomii. Podstawowy zakres zadań wykonywany w ramach tych zawodów wiąże się z odpowiedzialnością za organizowanie i nadzór nad wykonywaniem usług gastronomicznych, w tym kierowanie i koordynowanie prac podległych pracowników oraz ich zespołów. Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego na kierunkach studiów związanych z gastronomią oraz ewentualnie na kierunku menadżerskim, które można uzyskać zarówno w ramach studiów I jak i II stopnia, mogą umożliwić wykonywanie tego zawodu. Niezbędną, jak się wydaje, podbudowę kształcenia także w tym wypadku powinno być uzyskanie w ramach szkolnictwa średniego jednego z zawodów gastronomicznych, w szczególności takie, jak technik żywienia i usług gastronomicznych. Uzyskanie tego zawodu znacząco ułatwia kształcenie na poziomie wyższym, gdyż zapewnia studentowi

podstawową wiedzę i doświadczenie kierunkowe, pozwalając mu skupić się na nabywaniu umiejętności miękkich i kierowniczych. Pomocne mogą okazać się również studia podyplomowe, w szczególności związane z rachunkowością i prowadzeniem negocjacji. Nie jest oczywiście wymogiem niezbędnym zdobycie umiejętności do wykonywania tego zawodu w ramach studiów wyższych, niemniej stanowi to duże ułatwienie, gdyż na poziomie szkolnictwa średniego nie wszystkie niezbędne na tym stanowisku kompetencje są wystarczająco rozwijane. Kwalifikacje jakie musi nabyć osoba zamierzająca pracować jako kierownik w gastronomii wiążą się, jak już zasygnalizowano, z odpowiedzialnością za organizowanie i nadzór nad wykonywaniem usług gastronomicznych, w tym kierowanie i koordynowanie prac podległych pracowników oraz ich zespołów w lokalu gastronomicznym.

Na podstawie powszechnie dostępnych informacji o przedmiotowym zawodzie, w szczególności informacji zamieszczanych przez uczelnie wyższe oraz na portalu praca.pl, można wskazać następujące oczekiwane przez potencjalnych pracodawców umiejętności, które powinien posiadać absolwent mający zostać zatrudniony na tym stanowisku:

1. kierowanie zespołem podległych pracowników w związku z obsługą klientów i świadczeniem usług gastronomicznych;
2. znajomość zagadnień gastronomicznych, systemu HACCP, kalkulacji i ewidencji gastronomicznej, przepisów BHP i p.poż.;
3. umiejętności organizacyjne oraz samodzielność w podejmowaniu decyzji;
4. umiejętności prowadzenia działań marketingowych i sprzedażowych z nastawieniem na wyniki i jakość;
5. umiejętności budowania i motywowania zespołu pracowników do osiągnięcia jak najlepszych rezultatów;
6. dyspozycyjność i umiejętność pracy pod presją czasu;
7. nadzorowanie zaopatrzenia materiałowego w zakresie artykułów żywnościowych, gospodarczych o technicznych na potrzeby lokalu gastronomicznego;
8. zdolności menadżerskie;
9. odporność na stres i umiejętność rozwiązywania konfliktów, prowadzenia negocjacji.

Nabycie w toku nauki na uczelni wszystkich powyższych umiejętności powinno przygotować absolwenta do wykonywania zadań w zawodzie kierownika w gastronomii, które obejmują szerokie

spektrum działań. Na podstawie informacji zawartych w wortalu publicznych służb zatrudnienia można wskazać następujące szczegółowe zadania wykonywane w tym zawodzie:

- a. organizowanie i nadzór nad wykonywaniem usług gastronomicznych;
- b. zapewnienie wysokiej jakości produktów i usług gastronomicznych;
- c. organizowanie pracy i nadzór nad pracą kuchni głównej, punktów żywienia, etc.;
- d. nadzór nad prawidłowym wyposażeniem kuchni głównej, punktów żywienia, etc.;
- e. troska o prawidłową eksploatację i utrzymanie właściwego stanu wyposażenia kuchni głównej, punktów żywienia i etc.;
- f. maksymalizacja przychodów we wszystkich punktach gastronomicznych;
- g. proponowanie i wdrażanie nowych rozwiązań w obszarze gastronomii;
- h. organizowanie pracy i zarządzanie personelem;
- i. prowadzenie spraw administracyjnych w nadzorowanym zakresie;
- j. zapewnianie zaopatrzenia materiałowego w niezbędnym zakresie;
- k. nadzorowanie obiegu dokumentów;
- l. dbanie o odpowiedni wizerunek lokalu gastronomicznego.

Ponadto można wyróżnić następujące zadania dodatkowe zadania:

1. reprezentowanie lokalu gastronomicznego w kontaktach zewnętrznych;
2. uczestniczenie w targach, spotkaniach i konferencjach branżowych.

Zadania jakie powinien potrafić wykonać kierownik w gastronomii, wyróżniane w programach kształcenia wyższego, można z kolei podzielić na następujące, uzupełniające wskazaną wyżej listę:

- 1) kontroling poziomu jakości usług gastronomicznych;
- 2) zarządzanie relacjami z gośćmi oraz kontrahentami i ich opiniami;
- 3) projektowanie i prowadzenie analiz w zakresie istoty i uwarunkowań zachowań konsumentów na rynku usług gastronomicznych;
- 4) posługiwanie się językiem obcym zgodnie z wymaganiami określonymi dla poziomu B2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego;
- 5) dobór optymalnych strategii marketingowych stosowanych na rynku usług gastronomicznych.

Osoba zajmująca kierownicze stanowisko w gastronomii zwykle posiada tytuł licencjata lub magistra, ale również w tym przypadku, niekoniecznie jest to wykształcenie kierunkowe. Podobnie, jak

przy poprzednio zanalizowanych zawodach gastronomicznych, trudno jest dostrzec związku pomiędzy kierunkami studiów mającymi przygotowywać do wykonywania tego zawodu, a zawodami nabywanymi w ramach szkolnictwa średniego, mimo iż – jak się wydaje – kierunki studiów gastronomicznych powinny stanowić swoiste rozwinięcie i kontynuację „nauki zawodu”, a ich program powinien uwzględniać i rozwijać efekty nauczania przewidziane w programach szkół średnich. Postulować zatem należy powiązanie programów studiów z programami nauczania na poziomie szkolnictwa średniego, w szczególności z kwalifikacjami nabywanymi na tym etapie nauczania, tak aby mogły one rzeczywiście stanowić dalszy etap rozwoju zawodowego. W okresie prowadzenia badań studenci uczelni wyższych, którzy uzyskali jeden z zawodów kształconych w systemie szkolnictwa zawodowego i średniego, aby przygotować się merytorycznie do sprawowania funkcji kierowniczych, muszą co do zasady wybierać kierunki studiów niezwiązane z tym zawodem.

J. Kierownik agencji ds. usług sportowych/turystycznych/kulturalnych.

Kolejnym z zawodów objętych analizą jest „kierownik agencji ds. usług sportowych/turystycznych/kulturalnych”. Wspólne ujęcie tematyki zaprezentowanej w nazwie tego zawodu wydaje się być niewłaściwym, kwestia ta zostanie poddana szerszej ocenie w ramach podrozdziału dotyczącego wniosków *de lege ferenda*.

Także ten zawód, co wynika z jego nazwy, jest zawodem, którego interdyscyplinarne ujęcie powoduje trudności w określeniu wspólnych umiejętności i kompetencji w tak różnych od siebie obszarach jak turystyka, sport, kultura. Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego na kierunkach studiów związanych z turystyką, wychowaniem fizycznym czy kulturoznawstwem ułatwiają wykonywanie tego zawodu, dzięki posiadaniu wiedzy w danym zakresie. Same kwalifikacje można uzyskać zarówno w ramach studiów I jak i II stopnia. Niemniej, jak się wydaje, niezbędną podbudową kształcenia również w tym przypadku powinno być uzyskanie w ramach szkolnictwa średniego technicznego i zawodowego jednego z zawodów w danym obszarze specjalizacji np. Kierownik agencji ds. usług turystycznych powinien według oceny autorów wykazać się wykształceniem technika obsługi turystycznej⁵³. Posiadanie tego zawodu znacząco ułatwia dalsze kształcenie, gdyż pozwala

⁵³ Szeroko omówiono je w ramach opracowania dotyczącego szkolnictwa średniego i zawodowego powstałego na zamówienie Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie również w ramach Projektu: „Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyki” o nr POWR.02.12.00-00-0010/16.

skupić się na umiejętnościach miękkich, kierowniczych, zarządzaniu oraz ekonomii. Pomocne mogą okazać się również studia podyplomowe. Nie jest oczywiście wymogiem niezbędnym zdobycie umiejętności do wykonywania tegoż zawodu w ramach studiów wyższych, aczkolwiek jest to duże ułatwienie, gdyż na poziomie szkolnictwa średniego technicznego i zawodowego niektóre kompetencje nie są wystarczająco rozwijane. Kwalifikacje jakie musi nabyć osoba zamierzająca pracować jako kierownik agencji ds. usług sportowych/turystycznych/kulturalnych wiążą się z odpowiedzialnością za koordynowanie i nadzorowanie prac niejednokrotnie licznego zespołu pracowników zatrudnionych w danym podmiocie. Chcąc skupić się na zawodach, na które zapotrzebowanie zgłaszają same branże turystyczne, w niniejszej części analizy omówieniu zostanie poddana jedynie aktywność agencji w zakresie usług turystycznych. Na podstawie powszechnie dostępnych informacji o przedmiotowym zawodzie, w szczególności informacji zamieszczanych przez uczelnie wyższe oraz na portalu praca.pl, można wskazać następujące oczekiwane przez potencjalnych pracodawców kwalifikacji i kompetencji, które powinien posiadać absolwent zatrudniany na tym stanowisku:

1. wykształcenie wyższe w dziedzinie turystyki, komunikacji i/lub marketingu⁵⁴;
2. doświadczenie w branży turystycznej;
3. doświadczenie w organizacji eventów, wydarzeń, wyjazdów;
4. doświadczenie w przygotowywaniu i komponowaniu ofert;
5. dobra znajomość języka obcego;
6. samodzielność, odpowiedzialność, rzetelność;
7. zdolności interpersonalne, komunikacyjne, umiejętność panowania nad zespołem i rozwiązywania konfliktów;
8. zaangażowanie w pracę i dobra jej samodzielna organizacja;
9. znajomość zasad sprzedaży i marketingu usług turystycznych⁵⁵.

Uzyskanie w toku nauki na uczelni wszystkich powyższych kompetencji powinno przygotować do wykonywania zadań w zawodzie kierownika agencji ds. usług sportowych/turystycznych/kulturalnych, które niewątpliwie muszą obejmować szerokie spektrum

⁵⁴ <https://www.pracuj.pl/praca/kierownik-ds-turystyki-warszawa,oferta,5198860> (dostęp: 29.12.2017 r.).

⁵⁵ <http://www.ahe.lodz.pl/turystyka-i-rekreacja/specjalnosci/i-stopien> (dostęp: 30.12.2017 r.).

działań. Na podstawie informacji zawartych w wortalu publicznych służb zatrudnienia można wyróżnić następujące, podstawowe zadania wykonywane na analizowanym stanowisku:

1. zarządzanie i koordynacja pracą agencji do spraw usług sportowych, turystycznych lub kulturalnych;

2. kreowanie, wdrażanie i kontrola realizacji planów krótko-, średnio- i długoterminowych;

3. tworzenie/opracowywanie strategii agencji;

4. odpowiedzialność za kontakty, pozyskiwanie i obsługa klientów oraz nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów z kontrahentami;

5. planowanie i nadzorowanie realizacji działań z zakresu marketingu i promocji⁵⁶

Konkretyzację wskazanych wyżej działań stanowią zadania zawodowe, które można podzielić na następujące:

1. tworzenie strategii cenowej dla klientów na podstawie analizy kosztów własnych agencji usług sportowych / turystycznych / kulturalnych oraz sytuacji rynkowej

2. przygotowywanie ofert i wycen usług dla klientów;

3. pozyskiwanie klientów i kontrahentów oraz utrzymywanie z nimi dobrych relacji;

4. tworzenie i pełnienie nadzoru nad realizacją biznesplanów dotyczących poszczególnych usług realizowanych dla klientów, jak i dotyczących całej agencji;

5. wyznaczanie i wdrażanie optymalnych rozwiązań z zakresu zarządzania zasobami (w tym zasobami ludzkimi) i zarządzania kosztami firmy;

6. zatrudnianie pracowników, przydzielanie im stanowiska pracy i niezbędnego wyposażenia technicznego i biurowego;

7. przydzielanie zadań i sprawowanie bieżącego nadzoru nad przestrzeganiem przez pracowników regulaminu pracy, wypełniania przez nich powierzonych obowiązków i prawidłowego postępowania się powierzonym sprzętem i wyposażeniem technicznym oraz kontrolowanie i ocenianie efektów ich pracy;

⁵⁶ http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow/-/klasyfikacja_zawodow/zawod/143101?_jobclassificationportlet_WAR_nnkportlet_backUrl=http%3A%2F%2Fpsz.praca.gov.pl%2Frynek-pracy%2Fbazy-danych%2Fklasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci%2Fwyszukiwarka-opisow-zawodow%2F%3Fp_p_id%3Djobclassificationportlet_WAR_nnkportlet%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D1%26_jobclassificationportlet_WAR_nnkportlet_query%3Dagencji
(dostęp: 30.12.2017 r.).

8. prowadzenie ewidencji czasu pracy do rozliczeń oraz kontrolowanie czasu pracy pracowników, w tym nadgodzin, zwolnień lekarskich i urlopów;
9. zapewnianie pracownikom szkoleń i warunków do rozwoju zawodowego;
10. realizowanie usług sportowych / turystycznych / kulturalnych zgodnie z przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi organizacji imprez masowych;
11. nadzorowanie i rozliczanie realizowanych na zlecenie klientów imprez i wydarzeń;
12. realizowanie celów finansowych agencji;
13. zawieranie umów ubezpieczeniowych wymaganych przepisami;
14. przygotowywanie sprawozdań i prezentacji z działalności agencji na potrzeby zarządu i zewnętrznych odbiorców;
15. przestrzeganie zasad etyki zawodowej, zachowania tajemnicy służbowej, zapewnienie podległemu personelowi bezpiecznego środowiska pracy, dbanie o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosowanie przepisów prawa dotyczących ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska⁵⁷.

Ponadto można wyróżnić dodatkowe zadania, które zostały wyszczególnione w ramach wskazanego wyżej wortalu, są to:

1. reprezentowanie agencji w kontaktach zewnętrznych;
2. przeprowadzanie szkoleń pracowników;
3. uczestniczenie w wydarzeniach branżowych⁵⁸.

Osoba kierująca agencją ds. usług sportowych/turystycznych/kulturalnych zwykle posiada tytuł licencjata lub magistra, a niekoniecznie jest to wykształcenie kierunkowe. Za dobrą praktykę należy uznać możliwość uzupełnienia wykształcenia wyższego w ramach dedykowanych studiów podyplomowych, powinny one jednak zostać opisane w ramach ZRK.

Należy zwrócić uwagę, iż osoba zatrudniona na takim stanowisku musi posiadać wiedzę bardzo interdyscyplinarną, co w praktyce w wielu przypadkach może okazać się niemożliwe do uzyskania w ramach nauki w szkole wyższej. Wobec powyższego należałoby zaproponować daleko idące zmiany w tym obszarze, o czym będzie mowa w podrozdziale dotyczącym wniosków *de lege ferenda*.

⁵⁷ Tamże.

⁵⁸ Chodzi o branie czynnego udziału w targach, spotkaniach i konferencjach.

K. Nauczyciel przedmiotów zawodowych turystycznych.

Kolejnym zawodem podlegającym analizie jest nauczyciel przedmiotów zawodowych turystycznych. Podstawowy zakres zadań w tym zawodzie, co wynika choćby z jego nazwy, wiąże się – po pierwsze, z nauczaniem oraz – po drugie, z wykonywaniem lub co najmniej posiadaniem wykształcenia kierunkowego (zawodowego) w branży turystycznej.

Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego na kierunkach studiów związanych z turystyką, gastronomią i hotelarstwem jeżeli zostaną uzupełnione niezbędnym wykształceniem pedagogicznym lub nabywane na kierunku pedagogicznym ułatwiają wykonywanie tego zawodu. Można je uzyskać w ramach studiów I i II stopnia, przy czym z uwagi na konieczność posiadania przygotowania pedagogicznego dominująca jest konstrukcja studiów II stopnia. Niezbędną, jak się wydaje, podbudowę kształcenia na poziomie wyższym stanowi uzyskanie w ramach szkolnictwa średniego jednego z zawodów z branży turystycznej, którego nauczania absolwent zamierza się podjąć. Posiadanie tego zawodu znacząco ułatwia kształcenie, gdyż pozwala skupić się na przygotowaniu pedagogicznym. Pomocne mogą okazać się również studia podyplomowe w zakresie pedagogiki. Zdobyte umiejętności w ramach studiów wyższych do wykonywania tego zawodu jest niezbędne z uwagi na konieczność uzyskania przygotowania do prowadzenia dydaktyki szkolnej i zdobycia w tej materii niezbędnej praktyki. Kwalifikacje jakie musi nabyć osoba zamierzająca pracować jako nauczyciel przedmiotów turystycznych wiążą się ze przywoływanym już wielokrotnie przygotowaniem pedagogicznym oraz posiadaniem wiedzy – *de facto* zawodu - z zakresu branż turystycznych.

Na podstawie powszechnie dostępnych informacji o przedmiotowym zawodzie, w szczególności informacji zamieszczanych przez uczelnie wyższe oraz na portalach z ofertami pracy, można wskazać następujące oczekiwane przez potencjalnych pracodawców umiejętności i kwalifikacje, które powinien posiadać absolwent mający zostać zatrudniony na tym stanowisku:

1. przygotowanie pedagogiczne w zakresie dydaktyki;
2. wykształcenie kierunkowe oraz podstawowe doświadczenie w jednym z zawodów branż turystycznych;
3. znajomość techniki i informatyki;
4. doskonalenie własnych kompetencji;

5. komunikatywność – umiejętność konstruowania wypowiedzi, przekazywania wiedzy;
6. odporność na stres.

Uzyskanie w toku nauki na uczelni wszystkich powyższych umiejętności i kwalifikacji co do zasady przygotowuje do wykonywania zadań w zawodzie nauczyciela. Kluczowe znaczenie w tym wypadku mają jednak dwie pierwsze kwalifikacje z powyższego wyliczenia. Ich posiadanie jest warunkiem *sine qua non* możliwości wykonywania analizowanego zawodu. Podstawowym zadaniem realizowanym w ramach tego zawodu jest bowiem – jak już zasygnalizowano – przekazywanie uczniom wiedzy oraz nauczanie umiejętności w zakresie jednego z zawodów branż turystycznych. Ponadto można wskazać następujące zadania dodatkowe:

- a. nadzorowanie i kierowanie uczniami w czasie zajęć praktycznych w pracowniach oraz podczas praktyk zawodowych;
- b. zapewnianie wypełniania zasad i procedur wewnętrznych i zewnętrznych takich jak przepisy BHP i Sanepid;
- c. uczestniczenie w szkoleniach oraz targach, spotkaniach i konferencjach branżowych.

Osoba nauczająca jednego z zawodów dla branż turystycznych, zwykle posiada tytuł licencjata (w wypadku uzyskania przygotowania pedagogicznego na odrębnych kursach lub studiach podyplomowych) lub magistra (najczęściej spotykane), przy czym konieczne wydaje się w tym wypadku połączenie wykształcenia kierunkowego z wykształceniem pedagogicznym (pedagogika + wykształcenie branżowe). Brak jest jednak kierunku studiów, czy też nawet specjalizacji, która rzeczywiście przygotowałaby absolwenta do wykonywania tego zawodu. W większości wypadków potencjalni nauczyciele muszą „kompletować” swoje kwalifikacje na różnych obszarach i poziomach nauczania (zdobycie zawodu na poziomie szkolnictwa średniego i przygotowanie pedagogiczne na uczelni wyższej) lub – w najlepszym wypadku – na różnych kierunkach uczelni wyższej (studia pedagogiczne i studia kierunkowe). W chwili obecnej studenci uczelni wyższych, którzy uzyskali jeden z zawodów omówionych w poprzednim opracowaniu, aby przygotować się do nauczania tego zawodu, muszą co do zasady wybierać kierunki studiów niezwiązane z tym zawodem (pedagogika).

L. Rezydent biura turystycznego.

Jako kolejny, w ramach niniejszego opracowania, omówiony zostanie zawód rezydenta biura turystycznego. Zawód ten bardzo często bywa utożsamiany z zawodem pilota wycieczek, chociaż jest to zdaniem autorów opinia mylna, gdyż zakres kluczowych zadań w analizowanym zawodzie jest nieco węższy. Wiąże się on bowiem z reprezentowaniem organizatora turystyki oraz sprawowaniem opieki nad jego klientami w miejscu wypoczynku, podczas gdy w wypadku pilota wycieczek – o czym będzie mowa – zakres ten jest szerszy.

Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego na kierunkach studiów związanych z turystyką, gastronomią i hotelarstwem, jak również na kierunku kulturoznawstwa lub filologicznym, które można uzyskać w ramach studiów I jak i II stopnia, co do zasady umożliwiają wykonywanie tego zawodu. Z uwagi na konieczność posiadania w wielu wypadkach gruntownego przygotowania językowego oraz kulturoznawczego bardziej adekwatne wydaje się przygotowanie zdobyte w wyniku ukończenia studiów II stopnia. Za niezbędną podbudowę kształcenia na potrzeby tego zawodu wypada uznać uzyskanie w ramach szkolnictwa średniego jednego z zawodów z branż turystycznych. Jego posiadanie znacząco ułatwia kształcenie na poziomie wyższym, gdyż pozwala studentowi skupić się na zdobywaniu kwalifikacji językowych oraz wiedzy z zakresu kultury i architektury. Pomocne mogą okazać się również studia podyplomowe i specjalistyczne kursy. Zdobywanie umiejętności na poziomie studiów wyższych nie jest niezbędne do wykonywania tego zawodu, choć w wielu wypadkach gruntowne przygotowanie filologiczne, które zapewniają niektóre kierunki studiów⁵⁹, wydaje się konieczne. Kwalifikacje jakie musi nabyć osoba zamierzająca pracować jako rezydent biura turystycznego wiążą się z przywoływanymi wyżej kluczowymi zadaniami wykonywanymi w ramach tego zawodu.

Powszechnie dostępne w Internecie informacje o przedmiotowym zawodzie, w szczególności zamieszczane przez uczelnie wyższe oraz na portalach z ofertami pracy, pozwalają wskazać następujące oczekiwane przez potencjalnych pracodawców kompetencje, które powinien posiadać absolwent mający zostać zatrudniony na tym stanowisku:

1. umiejętność organizacja pracy;
2. dbanie o odpowiedni wizerunek organizatora imprez turystycznych;
3. biegła znajomość co najmniej jednego języka obcego;

⁵⁹ Wypada tu wskazać na wszystkie kierunki filologiczne, które zapewniają nie tylko gruntowne przygotowanie językowe, lecz także kulturowe i historyczne dla danego kraju lub regionu.

4. znajomość kultury i historii miejsca wykonywania zawodu;
5. dbanie o odpowiedni standard świadczonych usług turystycznych;
6. umiejętność samodzielnego organizowania pracy;
7. komunikatywność;
8. odporność na stres;
9. zdolności organizacyjne i interpersonalne.

Uzyskanie w toku nauki wszystkich ww. kompetencji i kwalifikacji powinno przygotować do wykonywania zadań w zawodzie rezydenta biura turystycznego. Kluczowe znaczenie w tym wypadku mają kwalifikacje językowe, wiedza z zakresu kulturoznawstwa i architektury oraz prawa. Ich posiadanie jest warunkiem *sine qua non* prawidłowego wykonywania analizowanego zawodu. Podstawowymi zadaniami realizowanym w jego ramach są bowiem – jak już zasygnalizowano – reprezentowanie organizatora turystyki oraz sprawowanie opieki nad jego klientami w miejscu wypoczynku. Ponadto można wskazać następujące zadania dodatkowe:

- a. odbieranie turystów z miejsca przyjazdu i transfer do miejsca wypoczynku;
- b. oprowadzanie turystów po miejscu wypoczynku;
- c. kwaterowanie turystów w hotelu;
- d. dyspozycyjność na wypadek nagłych zdarzeń;
- e. przekazywanie turystom wiedzy na temat kultury, obyczajów, kuchni regionu/kraju wypoczynku;
- f. sprzedawanie i prowadzenie wycieczek fakultatywnych;
- g. przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji klientów biura turystycznego;
- h. prowadzenie dokumentacji związanej z przyjęciem i pobytem grupy;
- i. zapewnianie wypełniania zasad i procedur wewnętrznych i zewnętrznych takich jak przepisy BHP i Sanepid.

Osoba wykonująca zawód rezydenta biura podróży, zwykle posiada tytuł licencjata lub magistra (najczęściej spotykane), przy czym konieczne wydaje się w tym wypadku połączenie wykształcenia kierunkowego (wykształcenia branżowego) z kwalifikacjami językowymi oraz znajomością kultury i architektury danego kraju. Brak jest jednak kierunków studiów, czy też nawet specjalizacji, które przygotowałyby absolwenta do wykonywania tego zawodu. Potencjalni rezydenci muszą sami „kompletować” swoje kwalifikacje z różnych obszarów i poziomów nauczania

(zdobycie zawodu na poziomie szkolnictwa średniego i przygotowanie filologiczne/kulturoznawcze na uczelni wyższej) lub – w najlepszym wypadku – na różnych kierunkach uczelni wyższej (studia z zakresu turystyki oraz studia filologiczne/kulturoznawcze).

M. Pilot wycieczek.

Jako przedostatni, w ramach niniejszego opracowania, omówiony zostanie zawód pilota wycieczek. Choć uzyskanie prawa do wykonywania tego zawodu nie jest uzależnione od posiadania wyższego wykształcenia⁶⁰, to jednak trudno uznać ten stan rzeczy za prawidłowy zważywszy zarówno na kwalifikacje jaki powinien posiadać każdy pilot, jak również na stawiane przed nim zadania⁶¹. Profesja ta, jak wyżej wskazano, bywa utożsamiana z zawodem rezydenta biura podróży, mimo że zakres zadań wykonywanych w ramach niniejszego zawodu jest znacznie szerszy⁶². Kluczowe zadania realizowane w tym zawodzie, zgodnie z art. 3 pkt 7b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych stanowi towarzyszenie, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawowanie opieki nad nimi i czuwanie nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazywanie podstawowych informacji dotyczących odwiedzanego kraju i miejsca. Kwalifikacje nabywane w ramach szkolnictwa wyższego, przede wszystkim na kierunkach studiów związanych z turystyką, ale również na kierunku kulturoznawstwa lub geografii, mogą ułatwiać wykonywanie tego zawodu, ponieważ stanowią istotną podbudowę merytoryczną. Można je uzyskać w ramach studiów I jak i II stopnia, przy czym z uwagi na konieczność posiadania w wielu wypadkach przygotowania językowego oraz historyczno-architektonicznego-geograficznego przeważać, jak się wydaje, będzie konstrukcja studiów II stopnia. Za minimalną, zgodnie z ustawowymi wymaganiami, podbudowę na potrzeby wykonywania zawodu uznać należy uzyskanie w ramach szkolnictwa średniego technicznego i zawodowego jednego z zawodów z branż turystycznych. Jego posiadanie znacząco ułatwia dalsze

⁶⁰ Zgodnie z art. 22 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1553 z późn. zm.) niezbędne jest wyłącznie posiadanie wykształcenia średniego lub średniego branżowego.

⁶¹ Jest to kolejny z zawodów, który został znacząco zderegulowany ustawą z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz.U. z 2013 r., poz. 829); Pilot wycieczek, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Szczecinie, Szczecin 2008.

⁶² Zawód rezydenta biura turystycznego wykonywany ma charakter bardziej statyczny, gdyż jest związany z danym miejscem lub regionem, podczas gdy zawód pilota wycieczek jest „dynamiczny”, ponieważ stale towarzyszy on podróżnym od początku do końca imprezy turystycznej.

kształcenie, gdyż pozwala skupić się na przygotowaniu językowym, jeżeli jest to konieczne, oraz z zakresu historyczno-architektonicznego-geograficznego⁶³. Pomocne mogą okazać się również studia podyplomowe i specjalistyczne kursy. Wobec powyższego, zdobycie umiejętności w ramach studiów wyższych do wykonywania tegoż zawodu, mimo że z formalnego punktu widzenia nie jest niezbędne, wydaje się konieczne.

Kwalifikacje jakie musi posiadać osoba zamierzająca pracować jako pilot wycieczek wiążą się z przywoływanymi wyżej kluczowymi zadaniami wykonywanymi w ramach tego zawodu. Na podstawie powszechnie dostępnych informacji o przedmiotowym zawodzie, w szczególności informacji zamieszczanych przez uczelnie wyższe na stronach internetowych oraz na portalach z ofertami pracy, można wskazać następujące oczekiwane przez potencjalnych pracodawców umiejętności, które powinien posiadać absolwent zatrudniany na tym stanowisku:

1. organizacja pracy;
2. dbanie o odpowiedni wizerunek organizatora imprez turystycznych;
3. znajomość kultury, historii i geografii miejsca wykonywania zawodu;
4. dbanie o odpowiedni standard świadczonych usług turystycznych;
5. umiejętność samodzielnego organizowania pracy,
6. komunikatywność,
7. odporność na stres;
8. zdolności organizacyjne i interpersonalne;
9. umiejętność łatwego wchodzenia w relacje społeczne;
10. odpowiedzialność.

Niezależnie od powyższych oczekiwanych kompetencji, które powinien posiadać każdy pilot wycieczek, coraz częściej wymaganą kwalifikacją jest również biegła znajomość co najmniej jednego języka obcego.

Uzyskanie w toku nauki wszystkich ww. kompetencji powinno przygotować do wykonywania zadań w zawodzie pilota wycieczek. Równocześnie coraz większe znaczenie zyskuje także kwalifikacja językowa – biegła znajomość co najmniej jednego języka obcego. Wydaje się, że w chwili obecnej kwalifikacja ta stała się wręcz warunkiem *sine qua non* wykonywania analizowanego zawodu.

⁶³ Z. Kruczek (red.), Kompendium pilota wycieczek, Proksenia 2007, s. 229 i nast.; M. Chomka, A. Łabęcka, N. Ptak, O. Piechowska, M. Ratajczyk, E. Szłapa, Podręcznik dla pilotów wycieczek, e-book, www.KursPilotWycieczek.pl (dostęp: 30.12.2017).

Podstawowymi zadaniami realizowanym w ramach tego zawodu są – jak zasygnalizowano na wstępie – towarzyszenie, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawowanie opieki nad nimi i czuwanie nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazywanie podstawowych informacji dotyczących odwiedzanego kraju i miejsca – oraz, zgodnie z art. 20 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, czuwanie, w imieniu organizatora turystyki, nad sposobem świadczenia usług na rzecz klientów, przyjmowanie od nich zgłoszeń dotyczących związanych z tym uchybień, sprawowanie nad klientami opieki w zakresie wynikającym z umowy, wskazywanie lokalnych atrakcji. Ponadto można uwzględnić następujące zadania dodatkowe:

- a. odbieranie turystów z miejsca wyjazdu i odprowadzanie ich do miejsca zakończenia imprezy turystycznej;
- b. oprowadzanie turystów po miejscu wypoczynku;
- c. kwaterowanie turystów w hotelu;
- d. dyspozycyjność na wypadek nagłych zdarzeń;
- e. sprzedawanie i prowadzenie wycieczek fakultatywnych;
- f. prowadzenie dokumentacji związanej z przyjęciem i pobytem grupy;
- g. zapewnianie wypełniania zasad i procedur wewnętrznych i zewnętrznych takich jak przepisy BHP, Sanepid.

Osoba wykonująca zawód pilota wycieczek, zwykle posiada tytuł licencjata lub magistra, przy czym konieczne wydaje się w tym wypadku połączenie elementów wykształcenia kierunkowego (wykształcenia branżowego) z umiejętnościami językowymi oraz znajomością kultury i architektury danego kraju. Istnieje możliwość uzupełnienia wykształcenia wyższego w ramach studiów podyplomowych, nie zostały one jednak opisane w ramach ZRK, stąd trudno dokonać ich porównania. Brak jest jednak kierunku studiów, czy też nawet specjalizacji w ramach już istniejących, które przygotowałyby absolwenta do wykonywania tego zawodu. Potencjalni piloci wycieczek muszą sami „kompletować” niezbędne kwalifikacje i umiejętności na różnych poziomach nauczania (zdobycie zawodu na poziomie szkolnictwa średniego i przygotowanie filologiczne/kulturoznawcze na uczelni wyższej) lub – w najlepszym wypadku – na różnych kierunkach uczelni wyższej (studia z zakresu turystyki oraz studia filologiczne/kulturoznawcze). Dostrzec zatem trzeba potrzebę wypracowania w tej materii jednolitego stanowiska na poziomie szkolnictwa wyższego, w szczególności stworzenie w

ramach „turystycznych” kierunków studiów specjalności przygotowującej do wykonywania zawodu pilota wycieczek.

N. Przewodnik turystyczny górski, miejski, terenowy.

Jako ostatni, w ramach niniejszego opracowania, omówiony zostanie zawód przewodnika turystycznego, miejskiego i terenowego. Choć uzyskanie prawa do wykonywania tej profesji nie jest uzależnione od posiadania wyższego wykształcenia⁶⁴, to jednak trudno uznać ten stan rzeczy za prawidłowy zważywszy zarówno na kwalifikacje jaki powinien posiadać każdy przewodnik, jak również na stawiane przed nim zadania⁶⁵. Zgodnie z art. 3 pkt 7a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych podstawowy zakres zadań przewodnika stanowi oprowadzanie turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielanie o nich fachowej informacji oraz sprawowanie nad turystami lub odwiedzającymi opieki w zakresie wynikającym z umowy. Umiejętności nabywane w ramach studiów na kierunkach związanych z turystyką, ale również na kierunku kulturoznawstwa lub geografii umożliwiają wykonywanie tego zawodu dając ku temu niezbędne przygotowanie merytoryczne. Można je uzyskać w ramach studiów I jak i II stopnia, przy czym z uwagi na konieczność posiadania w wielu wypadkach przygotowania językowego oraz historyczno-architektonicznego (przewodnik miejski) lub biologiczno-geograficzno-geologicznego (przewodnik górski i terenowy) przeważać, jak się wydaje, będzie konstrukcja studiów II stopnia. Za minimalną, zgodnie z ustawowymi wymaganiami, podbudowę na potrzeby wykonywania zawodu uznać należy uzyskanie w ramach szkolnictwa średniego technicznego i zawodowego jednego z zawodów z branży turystycznej. Jego posiadanie znacząco ułatwia dalsze kształcenie, gdyż pozwala skupić się na przygotowaniu językowym, jeżeli jest to konieczne, oraz z tego zakresu obszarowego, w którym przewodnik zamierza się specjalizować. Pomocne mogą okazać się również studia podyplomowe i specjalistyczne kursy. Wobec powyższego, zdobycie umiejętności w ramach studiów wyższych do wykonywania tegoż zawodu, mimo że nie jest wymogiem formalnym, wydaje się konieczne.

⁶⁴ Zgodnie z art. 22 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1553 z późn. zm.) niezbędne jest wyłącznie posiadanie wykształcenia średniego lub średniego branżowego.

⁶⁵ Jest to kolejny z zawodów, który został znacząco zderegulowany ustawą z dnia 13 czerwca 2013 r. o zmianie ustaw regulujących wykonywanie niektórych zawodów (Dz.U. z 2013 r., poz. 829).

Kwalifikacje jakie musi nabyć osoba zamierzająca pracować jako przewodnik turystyczny, miejski i terenowy wiążą się z przywoływanymi wyżej kluczowymi zadaniami wykonywanymi w ramach tego zawodu. Na podstawie powszechnie dostępnych informacji o tym zawodzie, w szczególności informacji zamieszczanych przez uczelnie wyższe oraz na portalach z ofertami pracy, można wskazać następujące, oczekiwane przez potencjalnych pracodawców, kompetencje, które powinien posiadać absolwent mający zostać zatrudniony na tym stanowisku:

1. komunikatywność;
2. odporność na stres;
3. dbanie o odpowiedni standard świadczonych usług turystycznych;
4. umiejętność samodzielnego organizowania pracy;
5. zdolności organizacyjne i interpersonalne;
6. bardzo dobra organizacja pracy;
7. dbanie o odpowiedni wizerunek organizatora imprez turystycznych;
8. umiejętność ciekawego przekazywania informacji;
9. umiejętność doboru/modyfikowania trasy z uwzględnieniem potrzeb/ możliwości turystów.

Niezależnie od powyższych „podstawowych” umiejętności, które powinien posiadać każdy przewodnik, coraz częściej wymaganą kwalifikacją jest również – biegła znajomość co najmniej jednego języka obcego. Ponadto wymagane są następujące kompetencje szczegółowe dla poszczególnych rodzajów przewodników, przy czym szczegółowe umiejętności niezbędne do wykonywania ostatniego z niżej wymienionych zawodów – przewodnika turystycznego górskiego – zostały, niezależnie od poniższego ogólnego wyliczenia, określone w rozporządzeniu Ministra Sportu i Turystyki z dnia 26 czerwca 2014 r. w sprawie nabywania uprawnień przewodnika górskiego⁶⁶:

I. przewodnik turystyczny miejski:

- a. znajomość historii kraju;
- b. bardzo dobra znajomość architektury i historii miasta;
- c. bardzo dobra znajomość tradycji, znanych postaci zamieszkujących dane miasto;
- d. bardzo dobra znajomość legend, opowiadań oraz ciekawostek miejskich;

II. przewodnik turystyczny terenowy:

- a. dobra kondycja fizyczna;

⁶⁶ Dz. U. poz. 868.

- b. orientacja w terenie;
- c. znajomość historii kraju;
- d. znajomość architektury, historii i tradycji regionu;
- e. znajomość zwierząt, roślinności oraz atrakcji geograficznych i turystycznych w regionie;
- f. znajomość legend, opowiadań oraz ciekawostek o regionie;

III. przewodnik turystyczny górski:

- a. bardzo dobra kondycja fizyczna;
- b. bardzo dobra orientacja w terenie, w tym umiejętność czytania map;
- g. znajomość architektury, historii i tradycji oraz legend związanych z pasmem górskim;
- h. znajomość zwierząt, roślinności oraz atrakcji geograficznych i turystycznych występujących w danym paśmie górskim;
- c. umiejętność udzielania pierwszej pomocy;
- d. umiejętność rozpoznawania zagrożeń biologicznych/atmosferycznych i geologicznych oraz ich unikania;
- e. umiejętności alpinistyczne (góry wysokie).

Uzyskanie w toku nauki wszystkich ww. kompetencji powinno przygotować do wykonywania zadań w zawodzie przewodnika turystycznego miejskiego i terenowego. W wypadku przewodnika turystycznego górskiego niezbędne jest ponadto ukończenie specjalistycznego kursu dla danego obszaru górskiego oraz zdanie egzaminu⁶⁷. Równocześnie coraz większe znaczenie zyskuje także kwalifikacja językowa, tj. biegła znajomość co najmniej jednego języka obcego. Wydaje się, że w chwili obecnej kwalifikacja ta stała się wręcz warunkiem *sine qua non* wykonywania analizowanego zawodu.

Podstawowymi zadaniami realizowanym w ramach tego zawodu są – jak już zasygnalizowano – oprowadzanie turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielanie o nich fachowej informacji oraz sprawowanie nad turystami lub odwiedzającymi opieki w zakresie wynikającym z umowy. Ponadto można wskazać następujące zadania dodatkowe:

- a. odbieranie turystów z miejsca przyjazdu i doprowadzanie ich do miejsca odjazdu/wypoczynku;
- b. sprzedawanie i prowadzenie wycieczek fakultatywnych;
- c. prowadzenie dokumentacji związanej z przyjęciem i pobytem grupy;

⁶⁷ Zob. § 11 rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 26 czerwca 2014 r. w sprawie nabywania uprawnień przewodnika górskiego.



- d. zapewnianie wypełniania zasad i procedur wewnętrznych i zewnętrznych takich jak przepisy BHP, Sanepid, regulaminy wewnętrzne Parków Narodowych.

Osoba wykonująca zawód przewodnika turystycznego, zwykle posiada tytuł licencjata lub magistra, przy czym konieczne wydaje się w tym wypadku połączenie elementów z wykształcenia kierunkowego (np. kulturoznawstwo, geografia, architektura) z wykształceniem turystycznym oraz z umiejętnościami językowymi. Brak jest kierunku studiów, czy też nawet specjalizacji, która przygotowywałaby absolwenta do wykonywania tego zawodu lub na których możliwe odbycie specjalistycznych kursów oraz zdanie wymaganych egzaminów. Potencjalni przewodnicy muszą sami „kompletować” swoje kwalifikacje na różnych poziomach nauczania lub – w najlepszym wypadku – na różnych kierunkach uczelni wyższej a – w przypadku przewodnika górskiego – na odrębnych kursach specjalistycznych.

Iv. Rekomendacje dotyczące istnienia lub braku potrzeby zmian zidentyfikowanych regulacji prawnych.

Kierownik działu w hotelu - *de lege ferenda*.

Rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 8 sierpnia 2011 r. w sprawie obszarów wiedzy, dziedzin nauki i sztuki oraz dyscyplin naukowych i artystycznych⁶⁸ ustalono wykaz obszarów wiedzy, dziedzin nauki i sztuki oraz dyscyplin naukowych i artystycznych, stanowiący załącznik do rozporządzenia. Turystyka nie została ujęta w tym wykazie, co oznacza, że nie może być traktowana ani jako dziedzina ani jako dyscyplina nauki. Nie istnieje zatem formalna możliwość zdobycia stopnia lub tytułu naukowego z zakresu turystyki. Osoby zarządzające odpowiednimi działami w hotelach niejednokrotnie poszerzają swoje kompetencje w ramach studiów III stopnia w obszarze nauk przyrodniczych w dziedzinie nauk o Ziemi. Kompleksowa zmiana będąca propozycją *de lege ferenda* powinna wiązać się z włączeniem turystyki jako dyscypliny naukowej do wykazu zawartego w omawianym załączniku. Zdaniem autorów turystyka powinna być kwalifikowana jako dyscyplina naukowa z obszaru nauk społecznych w dziedzinie nauk ekonomicznych.

⁶⁸ Dz. U. Nr 179, poz. 1065.



Przechodząc do konkretnych wniosków w zakresie zawodu kierownika działu w hotelu należałoby postulować włączenie takiej kwalifikacji do ZSK. Jak wskazują autorzy „Słownika podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji” niektóre kwalifikacje nadają uczelnie, inne można nabyć dopiero po kilku latach praktyki zawodowej⁶⁹. „W pracach nad Polską Ramą Kwalifikacji i zintegrowanym systemem kwalifikacji przyjęto założenie, zgodnie z którym dla kwalifikacji kluczowe znaczenie mają efekty uczenia się a nie sposoby ich zdobywania.”⁷⁰ W ramach zawodu kierownika działu w hotelu omówione umiejętności można nabyć poprzez formy edukacji formalnej traktowanej w tym przypadku jako kształcenie realizowane przez uczelnie oraz inne podmioty szkolnictwa wyższego, w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji. W ocenie autorów kwalifikacje w zawodzie kierownik działu w hotelu powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. nadawane wyłącznie w ramach etapów kształcenia pierwszego, drugiego lub trzeciego stopnia studiów w rozumieniu ustawy - Prawo o szkolnictwie wyższym. Z mocy ustawy dyplom ukończenia studiów pierwszego stopnia potwierdza nadanie kwalifikacji na poziomie 6 Polskiej Ramy Kwalifikacji, dyplom ukończenia studiów drugiego stopnia oraz dyplom ukończenia jednolitych studiów magisterskich potwierdza nadanie kwalifikacji na poziomie 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji, dyplom doktorski potwierdza zaś nadanie kwalifikacji na poziomie 8 Polskiej Ramy Kwalifikacji. Uczelnie, instytuty naukowe Polskiej Akademii Nauk i instytuty badawcze mogą włączyć do ZSK kwalifikacje nadawane po ukończeniu studiów podyplomowych, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 11 uPosw, jeżeli został przypisany poziom PRK do tych kwalifikacji. Ustawa o ZSK stanowi, iż takie kwalifikacje mają charakter częściowych, przesądając zatem w niniejszej rekomendacji o ich pełnym zakresie należy przyporządkować je odpowiednio do studiów I lub II stopnia.

Podsumowując analizę zadań i kwalifikacji jakie musi posiadać osoba zatrudniona na stanowisku kierownika działu w hotelu należy uznać, iż ukończenie studiów I stopnia powinno być wystarczające do uzyskania odpowiednich kwalifikacji. Analizując programy studiów na kierunkach turystycznych za wzorcowy przykład należałoby uznać studia I stopnia na kierunku turystycznym, w ramach którego można zdobyć odpowiednią specjalizację np. z zakresu hotelarstwa⁷¹. Taka praktyka umożliwiłaby absolwentom podejmowanie działalności gospodarczej oraz świadczenie nowych

⁶⁹ S. Sławiński (red.), Słownik podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji, Warszawa 2014, s. 28.

⁷⁰ M. Dybaś (red.), Zapewnienie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji, Warszawa 2014, s. 14.

⁷¹ Studia w takim trybie prowadzi przykładowo WSB w Gdańsku.

usług⁷². Zaznaczyć należy również, że kwalifikacje uzyskane w państwie członkowskim UE są uznawane na terenie RP, co umożliwi osobom, które je posiadają, wykonywanie danego zawodu na terenie Polski⁷³.

W ocenie autorów wskazanym byłoby opracowanie nowej kwalifikacji w ramach ZSK pod nazwą: „kierownik działu w hotelu”, przypisanej do poziomu 6 PRK oraz stworzenie możliwość zdobycia jej jako pełnej kwalifikacji w ramach studiów I stopnia na kierunku turystyka i rekreacja, specjalność: hotelarstwo. W programach takich studiów ważne miejsce powinny zajmować przedmioty prawnicze. W obliczu zmian w prawodawstwie krajowym w obszarze turystyki, zdaniem autorów, rozważenia wymaga rozszerzenie efektów uczenia się m.in. o znajomość podstawowych regulacji dotyczących ochrony danych osobowych klientów. Kwestia ta ma niebagatelne znaczenie w związku z wejściem w maju br. w życie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Ponadto należy uwzględnić zmiany jakie będą miały miejsce po wejściu w życie ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Ich wdrożenie spowoduje, że usługa hotelarska może być częścią powiązanych usług turystycznych, co będzie wymagało od przyszłych kierowników odpowiednich działów w hotelach posiadania specjalistycznej wiedzy w tym zakresie. Od 1 lipca 2018 r. w obszarze hotelarstwa najważniejszym aktem normatywnym będzie ustawa o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych⁷⁴. Jej znajomość powinna się znaleźć w programach kształcenia kadr zarządzających w hotelarstwie.

Istnieje ponadto potrzeba zunifikowania opisów dyplomów w zakresie kwalifikacji nabywanych przez absolwentów i rezultatów kształcenia⁷⁵, a także zdefiniowania i ujednolicenia programów studiów poprzez ustalenie zakresu wiedzy i umiejętności ogólnych⁷⁶. Ujednolicenie nie ograniczy swobody dostosowywania przez uczelnie kształcenia do potrzeb pracodawców, a jedynie ułatwi

⁷² Zob. J. Krupa, K. Krupa, Innowacyjność elementem konkurencyjności w turystyce [w:] J. Krupa (red.), Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010, s. 74.

⁷³ https://www.kwalifikacje.gov.pl/download/slownik_zsk.pdf (dostęp: 11.12.2017 r.)

⁷⁴ Podobny stan faktyczny występował w obszarze sportu gdy funkcjonowały obok siebie korespondujące ustawy z dnia 18 stycznia 1996 r. o kulturze fizycznej i ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o sporcie kwalifikowanym.

⁷⁵ A. Kraśniewski, Proces Boloński - idea, dokumenty, realizacja [w:] T. Szulc (red.), Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007, s. 51.

⁷⁶ Tamże, s. 53

wprowadzanie specjalizacji. Uczynienie uczelni podmiotem w systemie ZSK będzie miało poważne konsekwencje, które można by skonsumować dodatkowo w ramach nowej ustawy o szkolnictwie wyższym⁷⁷. Naturalną konsekwencją tych zmian powinno być realizowanie jednolitego kształcenia w zawodzie „kierownik działu w hotelu”. Projektowane opisy kwalifikacji powinny umożliwiać dostosowywanie kompetencji nabywanych w ramach zawodu „kierownik działu w hotelu” do zmian następujących w obszarze turystyki, a w szczególności w branży hotelarskiej.

Kierownik hotelu; Kierownik motelu/hostelu; Kierownik pensjonatu - *de lege ferenda*.

Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych można wyróżnić następujące rodzaje obiektów hotelarskich: hotel, motel, pensjonat, kemping (camping), dom wycieczkowy, schronisko młodzieżowe, schronisko, pole biwakowe. Usługi hotelarskie mogą być świadczone również w innych obiektach, jeżeli obiekty te spełniają minimalne wymagania co do wyposażenia oraz wymogi sanitarne, przeciwpożarowe i inne określone odrębnymi przepisami. Dlatego też należy zwrócić uwagę, iż wśród zawodów objętych analizą kierownik hostelu jest profesją dotyczącą zarządzania tzw. innym obiektem, w którym świadczone są usługi hotelarskie. W opinii autorów ze względu na bardzo duże podobieństwo kwalifikacji wymaganych w zawodach związanych z zarządzaniem w „innych obiektach, w których są świadczone usługi hotelarskie” zasadnym jest zarekomendowanie stworzenia dla tej grupy jednego zawodu określonego jako: „kierownik obiektu świadczącego usługi hotelarskie”. Zarządzający obiektami, w których są świadczone usługi hotelarskie, wykonują takie same lub podobne zadania, a co za tym idzie powinni posiadać takie same lub podobne umiejętności. Jak już wcześniej wspomniano „w pracach nad Polską Ramą Kwalifikacji i zintegrowanym systemem kwalifikacji przyjęto założenie, zgodnie z którym dla kwalifikacji kluczowe znaczenie mają efekty uczenia się a nie sposoby ich zdobywania.”⁷⁸ Omówione umiejętności wymagane od kierownika obiektu, w którym są świadczone usługi hotelarskie, można nabyć poprzez formy edukacji formalnej traktowanej w tym przypadku jako kształcenie realizowane przez uczelnie oraz inne podmioty szkolnictwa wyższego, w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji. W

⁷⁷ Zob. J. Gowin, Słowo wstępne [w:] Konferencja Programowa Narodowego kongresu Nauki: „Ustrój i zarządzanie w szkolnictwie wyższym”, Warszawa 2017 s. 8. Właściwa nazwa projektu nowej ustawy to prawo o szkolnictwie wyższym i nauce <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12303102> (dostęp: 14.12.2017 r.).

⁷⁸ M. Dybaś (red.), Zapewnienie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji, Warszawa 2014, s. 14.

ocenie autorów kwalifikacje w zawodzie „kierownik obiektu świadczącego usługi hotelarskie” powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. nadawane wyłącznie w ramach etapów kształcenia pierwszego, drugiego lub trzeciego stopnia studiów w rozumieniu ustawy - Prawo o szkolnictwie wyższym⁷⁹. Należy zatem uznać, iż ukończenie studiów II stopnia powinno być wystarczające do uzyskania niezbędnych kompetencji do pracy na tym stanowisko. W ocenie autorów istnieje potrzeba posiadania w tym wypadku wyższych kwalifikacji aniżeli w przypadku zawodu kierownika w dziale hotelu ponieważ realizowane zadania obejmują koordynację pracy wszystkich działów w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

Zdaniem autorów wymogi dotyczące kwalifikacji powinny odnosić się do wszystkich obiektów świadczących usługi hotelarskie. Niektóre z opisywanych umiejętności powinny być jednak uszczegółowione, tak aby wiadomo było jakich elementów w praktyce dotyczą. Z tego względu należałoby zgłosić wniosek *de lege ferenda* o doprecyzowanie zadania polegającego na współpracy ze służbami takimi jak: Inspekcja Sanitarna⁸⁰, staż pożarna, Inspekcja Handlowa, Urząd Skarbowy, Inspekcja Pracy, Urząd Marszałkowski, itp.

Również i w przypadku tego zawodu za wzorcowy przykład kształcenia – zdaniem autorów - należałoby uznać studia II stopnia na kierunku turystycznym, w ramach którego istnieje możliwość uzyskania specjalizacji np. z zakresu hotelarstwa⁸¹. Wskazaniem byłoby również opracowanie na poziomie 7 PRK i włączenie do ZSK nowej kwalifikacji pod nazwą: „kierownik obiektu świadczącego usługi hotelarskie” oraz stworzenie możliwości jej uzyskania (jako kwalifikacji pełnej) np. w ramach studiów II stopnia na kierunku: Menedżer w turystyce i hotelarstwie. Istnieje także potrzeba rozszerzenia efektów kształcenia w tej dziedzinie m.in. o znajomość podstawowych regulacji dotyczących ochrony danych osobowych klientów⁸², oraz zmian jakie będą miały miejsce po wejściu w życie ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

⁷⁹ Z mocy ustawy dyplom ukończenia studiów pierwszego stopnia potwierdza nadanie kwalifikacji na poziomie 6 Polskiej Ramy Kwalifikacji, dyplom ukończenia studiów drugiego stopnia oraz dyplom ukończenia jednolitych studiów magisterskich potwierdza nadanie kwalifikacji na poziomie 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji, dyplom doktorski potwierdza zaś nadanie kwalifikacji na poziomie 8 Polskiej Ramy Kwalifikacji. Uczelnie, instytuty naukowe Polskiej Akademii Nauk i instytuty badawcze mogą włączyć do ZSK kwalifikacje nadawane po ukończeniu studiów podyplomowych, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym, jeżeli został przypisany poziom PRK do tych kwalifikacji. Ustawa o ZSK stanowi, iż takie kwalifikacje mają charakter cząstkowych,

⁸⁰ W opisach zadań można znaleźć kolokwialne, potoczne sformułowanie: „Sanepid”.

⁸¹ Studia w takim trybie prowadzi przykładowo WSB w Gdańsku.

⁸² Por: przypis 80

Także w tym przypadku, zdaniem autorów, istnieje potrzeba unifikacji opisów dyplomów w zakresie kwalifikacji nabytych przez absolwentów i rezultatów ich kształcenia⁸³, oraz zdefiniowania i ujednoczenia programów studiów poprzez ustalenie zakresu wiedzy i umiejętności ogólnych⁸⁴. Opis proponowanej kwalifikacji „kierownik w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie” powinien stwarzać możliwości jej dostosowywania do zmian następujących na rynku pracy w branży hotelarskiej. Kolejną propozycją jest rozszerzenie nabywanych kompetencji o zapewnienie podległemu personelowi bezpiecznego środowiska pracy, dbanie o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosowanie przepisów prawa dotyczących ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska, wymagań sanitarnych, prawa budowlanego i innych określonych odrębnymi przepisami⁸⁵.

Niezrozumiałym dla autorów jest szczególne potraktowanie zawodu kierownika w hostelu, zaliczanego do „innych obiektów”, w których są świadczone usługi hotelarskie. Należy zauważyć, że istnieje wiele nazw obiektów, które nie nawiązują do zastrzeżonych ustawowo nazw rodzajowych i w związku z tym mogą być używane przez gestorów, którzy nie uzyskali decyzji kategoryzacyjnej od marszałka województwa, takich jak np. „zajazd”, „gościniec”, „hostel”, „usługi noclegowe”. Warto wskazać również za K. Sobierajską, iż: nazwy, takie jak „hotelik”, „motelik”, „minihotelik”, „pensjonacik”, jak również inne powstałe z przekształcenia nazw rodzajowych obiektów hotelarskich, które w rdzeniu swojej nazwy zawierają nazwy rodzajowe obiektów hotelarskich, zastrzeżone ustawowo dla obiektów skategoryzowanych, spełniają znamiona wykroczenia określonego w art. 60 § 4 pkt 2a Kodeksu wykroczeń i w związku z tym powinny podlegać określonym w nim sankcjom. Stosowanie takich nazw, w opinii Ministerstwa Sportu i Turystyki, może wprowadzać klientów w błąd co do rodzaju obiektu hotelarskiego i stanowi nieuczciwą konkurencję w stosunku do tych gestorów obiektów hotelarskich, którzy poddali prowadzone przez siebie objekty procedurze kategoryzacyjnej.”⁸⁶ Ponieważ w przepisach prawa powszechnie obowiązującego nie ma określenia pojęcia „hostel”, dlatego utożsamianie go wprost z obiektem jakim jest motel jest daleko idącym uproszczeniem.

⁸³ A. Kraśniewski, Proces Boloński- idea, dokumenty, realizacja [w:] T. Szulc (red.) Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007, s. 51.

⁸⁴ Tamże, s. 53

⁸⁵ Zob. Z. Błądek, Wyposażenie obiektów hotelarskich, Warszawa 1993, s. 45.

⁸⁶ <http://www.sejm.gov.pl/sejm7.nsf/InterpelacjaTresc.xsp?key=1DA352BB> (dostęp: 12.12.2017 r.).

Pozostali kierownicy w hotelarstwie - *de lege ferenda*.

Ze względu na bardzo duże podobieństwo omówionych wyżej kwalifikacji kierowników w obiektach świadczących usługi hotelarskie oraz pozostałych kierowników w hotelarstwie autorzy rekomendują stworzenie jednego zawodu określonego jako: „kierownik obiektu świadczącego usługi hotelarskie”. Należy podkreślić, iż także pozostałe obiekty hotelarskie będą zarządzane w bardzo podobny sposób i należałoby tym samym wymagać w tym zakresie posiadania podobnych kwalifikacji. Muszą być one jednak wyższe od rekomendowanych dla kierownika działu w obiekcie hotelarskim, z wyjątkiem kwalifikacji w obszarze znajomości języka obcego, które powinny być takie same.

Kompetencje wymagane od kierownika można nabyć poprzez formy edukacji formalnej traktowanej w tym przypadku jako kształcenie realizowane przez uczelnie oraz inne podmioty szkolnictwa wyższego, w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnej. W ocenie autorów kwalifikacje wymagane od „pozostałych kierowników w obiektach świadczących usługi hotelarskie” również powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne na poziomie 6 Polskiej Ramy Kwalifikacji, potwierdzone dyplomem ukończenia studiów pierwszego stopnia. Innym sposobem nabycia wymaganych kompetencji w tym obszarze są studia podyplomowe. Jednakże możliwość uzyskania kwalifikacji jest w tym przypadku uzależniona od włączenia takich studiów do ZSK i przypisania im poziomu PRK. Kwalifikacje takie mają charakter cząstkowych, umożliwiają jednak uzupełnienie posiadanych kompetencji i tym samym pozwalają na uzyskanie kwalifikacji potrzebnych na stanowisku kierowniczym w hotelarstwie.

W ocenie autorów rekomendacji wskazanym byłoby opracowanie nowej kwalifikacji w ramach ZSK pod nazwą: „kierownik obiektu świadczącego usługi hotelarskie” i włączenie do niej kwalifikacji „pozostali kierownicy w hotelarstwie” wyznaczając ją na poziomie 7 w ramach PRK i określając możliwość zdobycia pełnej kwalifikacji np. w ramach studiów II stopnia na kierunku: Menedżer w turystyce i hotelarstwie. Również i w tym przypadku w planach studiów szczególną rolę należy przypisać przedmiotom prawniczym.

Zgodnie z PKR, opis kwalifikacji na poziomie 7 musi odzwierciedlać przygotowanie absolwenta do umiejętnego korzystania z wiedzy a także planowania, zarządzania i dostosowywania profilu

działalności do potrzeb rynkowych⁸⁷. W ramach zarządzania należy kłaść znaczny nacisk na zdobywanie umiejętności w obszarze czerpania wiedzy z działań samoregulacyjnych dokonywanych przez branżę. Umiejętne korzystanie z wypracowanych w ramach Kodeksów Dobrych Praktyk rozwiązań może zwiększać jakość oferowanych usług i produktów. „Kierownik powinien wspomagać działanie grupy. Powinien być jej trenerem i doradcą, a nie nadzorcą i sędzią. Powinien swoją postawą wzbudzać zaufanie, a w proces doskonalenia systemu wciągać całą grupę.”⁸⁸

Podsumowując należy stwierdzić, iż część zadań „pozostałych kierowników w hotelarstwie” może polegać na zarządzaniu nie samym obiektem, ale innymi jednostkami z nim związanymi. Przykładem jest zawód kierownika przyhotelowego zakładu gastronomicznego. W takich przypadkach należałoby wydzielić następujące kategorie kierowników: kierownicy działu w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, kierownicy obiektu świadczącego usługi hotelarskie, kierownicy obiektu gastronomicznego. Objęte analizą stanowiska kierownicze można zbiorczo określić jako kierownicy w hotelarstwie. Jednakże ze względu na specyfikę poszczególnych obszarów zarządzania, prawidłowym byłoby wydzielenie dwóch podstawowych grup tych stanowisk i uwzględnienie tej różnicy w opisie kwalifikacji włączonych do ZSK. W sferze praktycznej i twórczej prowadziłyby to do uregulowania specyfiki rynku na poziomie kształcenia w ramach szkolnictwa wyższego⁸⁹.

Kierownik lokalu gastronomicznego - *de lege ferenda*.

Podsumowując rozważania dotyczące kadry kierowniczej w lokalu gastronomicznym, wypada na wstępie przypomnieć, że istnieją różne rodzaje placówek i punktów gastronomicznych. W związku z tym kierownik w gastronomii musi być co do zasady przygotowany zarówno do współdziałania – funkcjonowania w ramach zespołu kadry kierowniczej w obiektach świadczących między innymi usługi gastronomiczne, jak również do samodzielnego prowadzenia działalności gospodarczej – prowadzenia placówki lub punktu gastronomicznego. Dlatego też, w ocenie autorów, wprowadzanie podziałów kadry kierowniczej w gastronomii nie jest trafne ani ze względu na ewentualną samodzielność lub jej

⁸⁷ Zob. omówienie poziomu 7 np. w ramach Raportu referencyjnego odniesienie Polskiej Ramy Kwalifikacji na rzecz uczenia się przez całe życie do europejskiej ramy kwalifikacji pod red. S. Sławiński, H. Dębowski, Warszawa, 2013, s. 28-27.

⁸⁸ Kodeks Dobrej Praktyki Zarządzania w organizacjach turystycznych w organizacjach turystycznych, red. J. Kowalczyk, Warszawa 2008, s. 220.

⁸⁹ Zob. też. G. Kurzyński Akredytacyjna Komisja Uczelni Artystycznych, (w:) Jakość kształcenia w szkołach wyższych, T. Szulc (red.), Wrocław 2007, s. 186.

brak, ani ze względu na zakres powierzanych zadań. Zbieżność kwalifikacji wymaganych od kadry kierowniczej w gastronomii, uzasadnia zarekomendowanie stworzenia jednego zawodu określonego jako: „kierownik w gastronomii”. Argumentem za wprowadzeniem takiego rozwiązania jest fakt, iż w rzeczywistości realizują oni zbliżone zadania, a co za tym idzie powinni posiadać zbliżone kwalifikacje. Jak już wspomniano „w pracach nad Polską Ramą Kwalifikacji i zintegrowanym systemem kwalifikacji przyjęto założenie, zgodnie z którym dla kwalifikacji kluczowe znaczenie mają efekty uczenia się a nie sposoby ich zdobywania.”⁹⁰ Omówione kompetencje kierownika lokalu gastronomicznego można nabyć poprzez formy edukacji formalnej, traktowanej w tym przypadku jako kształcenie realizowane przez uczelnie oraz inne podmioty szkolnictwa wyższego, w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji. Zdaniem autorów kwalifikacje w zawodzie kierownika w gastronomii powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. nadawane wyłącznie w ramach etapów kształcenia pierwszego, drugiego lub trzeciego stopnia studiów w rozumieniu ustawy - Prawo o szkolnictwie wyższym.

Podsumowując analizę zadań i kwalifikacji jakie musi posiadać osoba na stanowisku kierownika w gastronomii, należy uznać, iż ukończenie studiów II stopnia powinno być wystarczające do nabycia wymaganych kompetencji. W ocenie autorów kluczowym wydaje się wyodrębnienie w toku studiów dwóch zasadniczych etapów. Pierwszego, który będzie się skupiał na zdobyciu lub udoskonaleniu (w przypadku posiadania tytułu zawodowego z gastronomii) wiedzy i praktyki w tej materii (gastronomii) oraz drugi, który koncentrować się będzie na rozwoju umiejętności kierowniczych i zarządczych przygotowujących zarówno do współdziałania w prowadzeniu placówki lub punktu gastronomicznego, jak i do jego samodzielnego prowadzenia. Ponadto niektóre z opisywanych umiejętności powinny zostać sformułowane w sposób jasny i czytelny. Wypada w tym miejscu przywołać choćby takie zadanie, jak: projektowanie i prowadzenie analiz w zakresie istoty i uwarunkowań zachowań konsumentów na rynku usług gastronomicznych.

Analizując programy studiów na kierunkach turystycznych za wzorcowy przykład autorzy uznali studia II stopnia na kierunku nauki o żywności, w ramach którego należałoby wyodrębnić odpowiednią specjalizację – kierownik w gastronomii - uzupełnioną kwalifikacjami menadżerskimi, oraz z zakresu prowadzenia działalności gospodarczej. Taka praktyka umożliwiłaby absolwentom podejmowanie

⁹⁰ M. Dybaś (red.), Zapewnienie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji, Warszawa 2014, s. 14.

działalności gospodarczej jak i świadczenie nowych usług⁹¹. W ocenie autorów rekomendacji wskazanym byłoby opracowanie nowej kwalifikacji w ramach ZSK pod nazwą: „kierownik w gastronomii” na poziomie 7 PRK, możliwą do zdobycia jako kwalifikację pełną w ramach studiów II stopnia na kierunku: Menedżer w gastronomii. W planach studiów szczególną rolę należałoby przypisać wyżej wymienionym kwestiom (m.in. zarządzanie zasobami ludzkimi) oraz nauczaniu podstaw prawnych niezbędnych do funkcjonowania w branży gastronomicznej i prowadzenia działalności gospodarczej. Według autorów analizy rozważenia wymaga uzupełnienie efektów uczenia się m.in. o znajomość podstawowych regulacji dotyczących ochrony danych osobowych klientów.

Autorzy rekomendują zunifikowanie opisów dyplomów w zakresie kwalifikacji nabytych przez absolwentów i rezultatów ich kształcenia⁹², a także zdefiniowanie i ujednoczenie programów studiów poprzez ustalenie zakresu wiedzy i umiejętności ogólnych⁹³. W ocenie autorów opisy kwalifikacji powinny stwarzać możliwość dostosowywania kompetencji nabywanych w ramach zawodu kierownika w gastronomii do zmian na rynku pracy.

Kierownik działu w lokalu gastronomicznym; Kierownik do spraw cateringu - *de lege ferenda*.

Podsumowując rozważania dotyczące kadry kierowniczej w lokalu gastronomicznym, wypada na wstępie doprecyzować w jakiego rodzaju lokalach gastronomicznych stanowiska takie występują. Za punkt wyjścia posłuży opracowanie Głównego Urzędu Statystycznego⁹⁴, w którym wyróżniono dwa zasadnicze rodzaje placówek gastronomicznych:

- a. placówki ogólnodostępne,
- b. placówki nastawione na obsługę sprecyzowanych grup konsumentów (np. stołówki pracownicze).

Powyższe rozróżnienie co do zasady wyklucza uznanie za obiekty gastronomiczne ruchomych budek sprzedaży oraz automatów z napojami, czy przekąskami. W konsekwencji za typowe obiekty gastronomiczne można uznać te, które znajdują się w hotelach, motelach, schroniskach, zajazdach,

⁹¹ Zob. J. Krupa, K. Krupa, Innowacyjność elementem konkurencyjności w turystyce [w:] J. Krupa (red.) Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010, s. 74.

⁹² A. Kraśniewski, Proces Boloński- idea, dokumenty, realizacja [w:] T. Szulc (red.) Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007, s. 51.

⁹³ Tamże, s. 53.

⁹⁴ <https://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/300,pojecie.html> (dostęp 27.12.2017)

pensjonatach, domach wypoczynkowych, a także w wagonach kolejowych, na statkach pasażerskich, czy w samolotach.

Stosując podział zaproponowany przez GUS⁹⁵, placówki gastronomiczne można podzielić na *zakłady gastronomiczne* (placówki z salą konsumpcyjną, będącą częścią zakładu,) oraz *punkty gastronomiczne* (obiekty nieposiadające własnej sali konsumpcyjnej.). Zakłady gastronomiczne dzielą się na restauracje i bary. Natomiast wśród punktów gastronomicznych wyróżnia się: smażalnie (oferujące przygotowanie oraz podanie na miejscu popularnych dań gorących oraz napojów bezalkoholowych, zarówno gorących, jak i zimnych), lodziarnie (punkt, gdzie można kupić lody z automatów, termosów lub paczkowane oraz napoje chłodzące) oraz pijalnie (punkty zajmujące się sprzedażą napojów bezalkoholowych). Z powyższego rozróżnienia wynika, że kierownik w gastronomii, co do zasady, musi być przygotowany zarówno do współdziałania w ramach zespołu kadry kierowniczej w obiektach świadczących między innymi usługi gastronomiczne, takich jak choćby hotele, jak i do samodzielnego prowadzenia działalności gospodarczej tj. prowadzenia placówki lub punktu gastronomicznego. Dlatego też, w ocenie autorów nie jest trafne wprowadzanie podziału kadry kierowniczej w gastronomii ze względu na ewentualną samodzielność lub jej brak oraz ze względu na zakres powierzanych zadań. Zbieżność kwalifikacji wymaganych od kadry kierowniczej w gastronomii uzasadnia wskazaną wyżej potrzebę stworzenia jednego zawodu określonego jako: „kierownik w gastronomii”. Każdy z kierowników w gastronomii realizuje zbliżone zadania, a co za tym idzie powinien posiadać zbliżone kompetencje. Można je nabyć poprzez kształcenie realizowane przez uczelnie oraz inne podmioty szkolnictwa wyższego, w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji.

W ocenie autorów kwalifikacje w zawodzie „kierownik w gastronomii” powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. nadawane wyłącznie w ramach etapów kształcenia pierwszego, drugiego lub trzeciego stopnia studiów w rozumieniu ustawy - Prawo o szkolnictwie wyższym. Podsumowując analizę zadań i kwalifikacji jakie musi posiadać osoba na takim stanowisku wypada uznać, iż ukończenie studiów II stopnia powinno być wystarczające do nabycia kwalifikacji niezbędnych do realizacji zadań na stanowisku kierownika w gastronomii. W ocenie autorów kluczowym wydaje się wyodrębnienie w toku studiów dwóch zasadniczych etapów. Pierwszego, który będzie się skupiał na zdobyciu lub udoskonaleniu, w przypadku posiadania tytułu zawodowego z gastronomii, wiedzy i

⁹⁵ Op. cit.

praktyki w tej materii (gastronomii) oraz drugi, który koncentrować się będzie na rozwoju umiejętności kierowniczych i zarządczych pozwalając przygotować się zarówno do współdziałania w prowadzeniu placówki lub punktu gastronomicznego, jak i do jego samodzielnego prowadzenia.

Przeprowadzona analiza programów studiów na kierunkach turystycznych skłoniła autorów do uznania, iż wzorcowym przykładem nabywania kwalifikacji w tym obszarze są studia II stopnia na kierunku nauki o żywności, w ramach którego należałoby wyodrębnić odpowiednią specjalizację – kierownik w gastronomii – umożliwiającą zdobycie kwalifikacji menadżerskich, kierowniczych oraz z zakresu prowadzenia działalności gospodarczej. Takie rozwiązanie umożliwiłaby absolwentom zarówno podejmowanie działalności gospodarczej jak i świadczenie nowych usług⁹⁶. W ocenie autorów rekomendacji wskazanym byłoby opracowanie nowej kwalifikacji w ramach ZSK pod nazwą: „kierownik w gastronomii” na poziomie 7 PRK, możliwą do zdobycia jako kwalifikacja pełna w ramach studiów II stopnia na kierunku: „Menedżer w gastronomii”. W programach studiów szczególną rolę należałoby przypisać zagadnieniom z zakresu zarządzania (m.in. zarządzanie zasobami ludzkimi) oraz prawa. W obliczu zmian w prawodawstwie krajowym w obszarze turystyki rozważenia wymaga uzupełnienie efektów uczenia się m.in. o znajomość podstawowych regulacji dotyczących ochrony danych osobowych klientów.

Zasadnym byłoby również zunifikowanie opisów dyplomów w zakresie kwalifikacji nabytych przez absolwentów i rezultatów ich kształcenia⁹⁷, a także opracowanie jednolitej ramy programowej studiów przygotowujących do wykonywania analizowanego zawodu, tak aby absolwenci posiadali -w podstawowym zakresie - bądź to zbliżone kwalifikacje, bądź jednolite kwalifikacje. W ocenie autorów projektowane opisy kwalifikacji powinny umożliwiać dostosowywanie kwalifikacji nabywanych w ramach zawodu kierownika w gastronomii do zmian następujących w obszarze.

Pozostali kierownicy w gastronomii - *de lege ferenda*.

Podsumowując rozważania dotyczące kadry kierowniczej w gastronomii, wypada na wstępie przypomnieć, o czym była już mowa, że istnieją różne rodzaje placówek i punktów gastronomicznych.

⁹⁶ Zob. J. Krupa, K. Krupa, Innowacyjność elementem konkurencyjności w turystyce [w:] J. Krupa (red.) Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010, s. 74.

⁹⁷ A. Kraśniewski, Proces Boloński- idea, dokumenty, realizacja [w:] T. Szulc (red.) Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007, s. 51.

Z tego rozróżnienia wynika, iż każdy kierownik w gastronomii musi być co do zasady przygotowany zarówno do współdziałania w ramach zespołu kadry kierowniczej w obiektach świadczących między innymi usługi gastronomiczne, jak również do samodzielnego prowadzenia działalności gospodarczej – tj. prowadzenia placówki lub punktu gastronomicznego. Dlatego też, w ocenie autorów, nie jest trafne wprowadzanie podziału kadry kierowniczej w gastronomii. Zbieżność kwalifikacji wymaganych od kadry kierowniczej w gastronomii uzasadnia zarekomendowanie stworzenia – o czym była już mowa – jednego zawodu określonego: „kierownik w gastronomii”. Należy podkreślić, iż każdy z kierowników w gastronomii w rzeczywistości realizuje zbliżone zadania i tym samym powinien posiadać zbliżone kompetencje. Można je nabyć poprzez formy edukacji formalnej traktowanej w tym przypadku jako kształcenie realizowane przez uczelnie oraz inne podmioty szkolnictwa wyższego, w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji. W ocenie autorów kwalifikacje w zawodzie kierownika w gastronomii powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. nadawane wyłącznie w ramach etapów kształcenia pierwszego, drugiego lub trzeciego stopnia studiów w rozumieniu ustawy - Prawo o szkolnictwie wyższym.

Podsumowując analizę zadań i kwalifikacji jakie musi posiadać osoba na takim stanowisku wypada uznać, iż ukończenie studiów II stopnia powinno być wystarczające do nabycia kompetencji wymaganych na stanowisku kierownika w gastronomii. W ocenie autorów kluczowym wydaje się wyodrębnienie w toku studiów dwóch zasadniczych etapów. Pierwszego, który będzie się skupiał na zdobyciu lub udoskonaleniu (w przypadku posiadania tytułu zawodowego z gastronomii) wiedzy i umiejętności w tej materii oraz drugi, który koncentrować się będzie na rozwoju umiejętności kierowniczych i zarządczych, pozwalając przygotować się zarówno do współdziałania w prowadzeniu placówki lub punktu gastronomicznego, jak i do samodzielnego ich prowadzenia.

Rozważenia wymaga, sygnalizowana już wielokrotnie, potrzeba opracowania w ramach ZSK nowej kwalifikacji pełnej pod nazwą: „kierownik w gastronomii” na poziomie 7 PRK, nabywaną w ramach studiów II stopnia na kierunku: „Menedżer w gastronomii”. W programie takich studiów szczególną rolę należałoby przypisać problematyce zarządzania i regulacji prawnych odnoszących się do funkcjonowania branży gastronomicznej oraz prowadzenia w niej działalności gospodarczej. W obliczu zmian w prawodawstwie krajowym w obszarze turystyki, według autorów analizy, istnieje potrzeba uzupełnienia efektów uczenia się o znajomość aktualnych aktów prawnych, w szczególności dotyczących kwestii gastronomii oraz usług turystycznych.

Rozważenia wymaga wypracowanie możliwie jednolitej ramy programowej studiów przygotowujących do wykonywania zawodu, „kierownik w gastronomii”, tak aby absolwenci posiadali takie same bądź zbliżone kwalifikacje w podstawowym zakresie. W ocenie autorów projektowane opisy kwalifikacji powinny umożliwiać ich dostosowywanie do zmian następujących w gastronomii.

Kierownik agencji ds. usług sportowych/turystycznych/kulturalnych - *de lege ferenda*.

Według autorów ze względu na niewielkie podobieństwo w zakresie przedmiotowym prowadzenia agencji działających na tak różnorodnych rynkach jak usługi sportowe, turystyczne czy kulturalne należałoby rekomendować ich odrębne potraktowanie. Warto przypomnieć, że w przypadku zawodów kierownicze w hotelarstwie wprowadzono ich zróżnicowanie ze względu na rodzaj obiektu. Dlatego zdumiewające jest podejście, w ramach którego połączeniu podlegają obszary znacznie się od siebie różniące – jak to ma miejsce w przypadku „kierownika agencji”.

Kompetencje niezbędne do realizacji zadań na stanowisku kierownika agencji mogą być nabyte na uczelniach kształcących na kierunkach związanych ze sportem, turystyką lub kulturą. W ocenie autorów kwalifikacje w zawodzie „kierownik agencji” w każdym z ww. obszarów powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne na poziomie 6 lub 7 PRK tzn. nadawane wyłącznie w ramach szkolnictwa wyższego. Uzyskanie takich kwalifikacji potwierdzana dyplom ukończenia studiów pierwszego lub drugiego stopnia (studia licencjackie lub magisterskie). W przypadku ukończenia studiów niezwiązanych z ww. obszarami istnieje możliwość uzupełniania brakujących kwalifikacji poprzez ukończenie studiów podyplomowych, oferujących kwalifikacje cząstkowe⁹⁸. Dlatego też autorzy rekomendują wyodrębnienie zawodu „agent ds. usług turystycznych”, posiadającego następujące kompetencje:

1. znajomość odpowiednich regulacji prawnych w zakresie funkcjonowania działalności agencyjnej;
2. znajomość regulacji prawnych w obszarze usług turystycznych i imprez turystycznych;
3. znajomość funkcjonujących na rynku systemów rezerwacji oraz procesów technicznych rezerwacji;

⁹⁸ Pod warunkiem, że studia podyplomowe mają przypisany poziom PRK.

4. umiejętność posługiwania się nowymi kanałami dystrybucji w tym siecią internetową⁹⁹;
5. zdolności interpersonalne i umiejętność kierowania zespołem;
6. systematyczność, komunikatywność, dokładność, samodzielność, wysoka kultura osobista;
7. znajomość nowych technologii komunikacyjnych¹⁰⁰;
8. umiejętność słuchania i dostosowania produktu do potrzeb i oczekiwań klienta¹⁰¹.

Główną cechą imprezy turystycznej jest to, że jej organizator odpowiada za należytą realizację całości. Ustalenie czy przedsiębiorca działa jako organizator turystyki w odniesieniu do danej imprezy turystycznej może być bardzo skomplikowane. W szczególności ustalenie takie zależy od udziału danego przedsiębiorcy w powstawaniu produktu turystycznego w postaci imprezy turystycznej, nie od nazwy pod jaką ten przedsiębiorca prowadzi działalność. Przyjęcie nazwy zawodu – kierownik agencji ds. usług turystycznych/sportowych/kulturowych nie pozwala stwierdzić jednoznacznie o jaki profil działalności chodzi. Kolejnym argumentem przemawiającym za wyodrębnieniem zawodu „kierownik agencji ds. usług turystycznych” jest wydzielenie tego profilu działalności we wspomnianej wielokrotnie dyrektywie 2015/2302,¹⁰² i polskiej ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych¹⁰³. W aktach tych definiuje się agenta turystycznego jako przedsiębiorcę turystycznego innego niż organizator turystyki, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez organizatora turystyki. W przeciwieństwie do obecnego stanu prawnego we wskazanej definicji nie ma mowy o pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych. Podstawą współpracy organizatora turystyki z agentem turystycznym jest umowa agencyjna, określająca zadania i zakres działania agenta. Ustalając zadania kierownika agencji ds. usług turystycznych należy zatem scharakteryzować działalność jaką prowadzi takie przedsiębiorstwo. W ocenie autorów agencja ds. usług turystycznych jest szerszym desygnatowo pojęciem aniżeli agencja turystyczna. Agencja ds.

⁹⁹ O przydatności i szerokim zastosowaniu sieci w tym przypadku - M. Woźniak, Nowe koncepcje w zarządzaniu agroturystyką [w:] J. Krupa (red.) Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010, s. 132.

¹⁰⁰ L. Woźniak, S. Dziedzic, Ekoinnowacyjne rozwiązania w turystyce [w:] J. Krupa (red.) Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010, s. 30.

¹⁰¹ Jak wskazuje P. Kotler to sam klient niejednokrotnie sam wyznacza standardy usług, za M. Woźniak, Nowe koncepcje w zarządzaniu agroturystyką [w:] J. Krupa (red.) Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010, s. 133.

¹⁰² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302/UE z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz. Urz. UE L 326 z 11.12.2015, str. 1)

¹⁰³ Wśród opisywanych zadań wskazano: realizowanie usług sportowych / turystycznych / kulturalnych zgodnie z przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi organizacji imprez masowych. Nie objęto wśród zadań regulacji dotyczących organizacji imprez turystycznych ponieważ jest to zadanie z zakresu funkcjonowania organizatora turystyki nie zaś agenta.

usług turystycznych sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez organizatora turystyki, ale również pojedyncze usługi turystyczne w imieniu ich dostawcy. Należy jednak pamiętać, że w przypadku gdy usługi turystyczne zostaną połączone przez jednego przedsiębiorcę turystycznego, w tym na prośbę podróżnego lub zgodnie z jego wyborem, przed zawarciem umowy obejmującej wszystkie usługi - powstanie impreza turystyczna, a taki sprzedawca stanie się organizatorem turystyki, więc wyjdzie z roli agencji ds. usług turystycznych. Podobnie gdy zawarto odrębne umowy z dostawcami poszczególnych usług turystycznych, a usługi te są nabywane w jednym punkcie sprzedaży i zostały wybrane, zanim podróżny zgodził się dokonać zapłaty również powstanie impreza turystyczna. Dlatego też osoby pełniące rolę kierowników w takim podmiocie muszą wykazać się ponadprzeciętną wiedzą z zakresu funkcjonowania rynku usług turystycznych oraz prawa¹⁰⁴. W związku z powyższym kwalifikacje w tym zakresie powinny być nabywane w ramach studiów I jak i II stopnia. Niezbędną podbudową powinno być posiadanie kwalifikacji „technik obsługi turystycznej” nabywanej w systemie szkolnictwa średniego. Bez takiej podbudowy zdobycie niezbędnych kompetencji wymaga uzyskania kwalifikacji uzupełniających. Możliwość taką stwarzają studia podyplomowe w zakresie kierowania agencją ds. usług turystycznych. Ciekawą alternatywą mogą być studia w języku angielskim, od 1 lipca 2018 r. nie będzie bowiem wymogu pośredniczenia w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych wyłącznie na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenie w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju. W związku z tym działania takie będzie można podejmować na rzecz przedsiębiorców turystycznych posiadających siedzibę na terytorium państw, które na podstawie umowy z Unią Europejską i jej państwami członkowskimi wdrożyły do krajowego porządku prawnego postanowienia wspomnianej wyżej dyrektywy 2015/2302/UE.

Analizowane programy nauczania w ramach studiów kierunkowych I i II stopnia, w ocenie autorów nie zawsze zapewniają możliwości dostosowywania kwalifikacji nabywanych w ich ramach do zmian w obszarze ochrony danych osobowych¹⁰⁵. W związku z tym istnieje potrzeba uzupełnienie efektów uczenia się o znajomość podstawowych regulacji dotyczących ochrony danych osobowych klientów.

¹⁰⁴ W szczególności chodzi o przyjęcie modelu biznesowego działającego zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

¹⁰⁵ O wskazany element należałoby uzupełnić dotychczasowe wymogi w postaci przestrzegania zasad etyki zawodowej, zachowania tajemnicy służbowej, zapewnienia podległemu personelowi bezpiecznego środowiska pracy, dbania o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosowania przepisów prawa dotyczących ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

Podsumowując należy zgodzić się M. Kachniewską, iż istotnym elementem programów nauczania powinny być systemy zarządzania personelem, w tym delegowanie zadań¹⁰⁶. Wymogi te niejednokrotnie wykraczają poza fachową wiedzę potrzebną na tym stanowisku pracy, dlatego też szczególny nacisk należy położyć kształtowanie umiejętności miękkich¹⁰⁷. Na rynku turystycznym agencja ds. usług sportowych/turystycznych/ jednoczy wiele branż wspomagających tworzenie oferty turystycznej¹⁰⁸, w związku z tym nie powinien budzić zdziwienia postulat opracowania kwalifikacji dotyczącej zawodu kierownika agencji ds. turystycznych. W prace nad stworzeniem takiej kwalifikacji powinny być włączona zarówno kadra naukowa jak i branże turystyczne. Spośród podmiotów branżowych posiadających największe doświadczenie w działalności agencyjnej należy wskazać m.in. Ogólnopolskie Stowarzyszenie Agentów Turystycznych czy Zrzeszenie Agentów IATA w Polsce. Osoby posiadające kwalifikacje w zawodzie kierownika agencji ds. usług turystycznych, opracowane na podstawie niniejszej rekomendacji, mogłyby nie tylko zarządzać taką działalnością¹⁰⁹, ale również samodzielnie ją prowadzić.

Nauczyciel przedmiotów zawodowych turystycznych – *de lege ferenda*.

Podstawowym wnioskiem *de lege ferenda*, który nasuwa się po dokonaniu analizy tego zawodu, jest potrzeba stworzenia specjalizacji bądź to w ramach kierunku pedagogicznego, bądź w ramach kierunków turystycznych i gastronomicznych, przygotowującej do wykonywania tego zawodu. Obecnie brak jest „jednolitych” studiów, umożliwiających nabycie takiej kwalifikacji. Odrębnie nabywa się kwalifikacje pedagogiczne i branżowe. Ich połączenie w ramach jednego kierunku studiów znacznie ułatwiłoby kadrze nauczycielskiej zdobycie niezbędnej wiedzy i umiejętności. Dlatego też w ocenie autorów kwalifikacje w zawodzie nauczyciela zawodowych przedmiotów turystycznych powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. uzyskiwane w wyniku ukończenia studiów magisterskich, zapewniających odpowiedni poziom przygotowania zawodowego.

¹⁰⁶ M. Kachniewska, Oczekiwania przedsiębiorców branży hotelarskiej względem systemu kształcenia na poziomie wyższym [w:] R. Pawlusiński (red.) „Współczesne uwarunkowania i problemy rozwoju turystyki, Kraków 2013, s. 435-445.

¹⁰⁷ Takich jak chociażby komunikatywność czy łatwość nawiązywania kontaktów.

¹⁰⁸ <http://stowarzyszenieset.pl/publikacje/9-dynamika-przemian-ryнку-turystycznego> (dostęp: 30.12.2017 r.).

¹⁰⁹ Model zarządzania turystyką powinien być nastawiony na oddolną współpracę tak: T. Soliński innowacyjne zarządzanie rozwojem turystyki, (w:) Innowacyjność w turystyce, red. J. Krupa, Rzeszów 2010, s. s. 111

Podsumowując, zdaniem autorów, ukończenie studiów II stopnia powinno być niezbędne do uzyskania kwalifikacji do nauczania turystycznych przedmiotów zawodowych. Zasadnym wydaje się wyodrębnienie w toku studiów dwóch zasadniczych etapów. Pierwszego, który będzie się skupiał na zdobyciu lub udoskonaleniu (w przypadku posiadania tytułu zawodowego z turystyki lub gastronomii), wiedzy i praktyki w tej materii oraz drugi, który koncentrować się będzie na przygotowaniu pedagogicznym pod kątem merytorycznym i praktycznym.

W ocenie autorów rekomendacji wskazanym byłoby uwzględnienie w programach postulowanych studiów przedmiotów prawnych. Jest tu mowa zarówno o przygotowaniu nauczycieli danego przedmiotu z zakresu przepisów prawa ten obszar regulujących, jak i przygotowaniu takich nauczycieli, którzy będą wykładali podstawy prawa turystycznego i gospodarczego (przygotowanie do prowadzenia działalności gospodarczej), co umożliwi absolwentom szerszą orientację. W ocenie autorów rekomendacja ta wynika przede wszystkim z dynamiki zmian w prawodawstwie krajowym w obszarze turystyki oraz innych powiązanych z nim dziedzinach. Pojawia się bowiem wiele nowych pojęć i instytucji, stąd potrzeba przygotowania przyszłych pedagogów także w tej materii wydaje się niezbędne.

Ponadto należałoby zunifikować opisy dyplomów w zakresie kwalifikacji uzyskanych przez absolwentów i rezultatów ich kształcenia¹¹⁰. Zasadnym byłoby zdefiniowanie i ujednolicenie programów studiów poprzez ustalenie zakresu wiedzy i umiejętności ogólnych¹¹¹. W ocenie autorów projektowane opisy kwalifikacji powinny umożliwiać dostosowywania kwalifikacji nabywanych w ramach zawodu nauczyciela przedmiotów zawodowych turystycznych do zmian następujących na turystycznym rynku pracy.

Rezydent biura turystycznego – *de lege ferenda*.

Podstawowym wnioskiem *de lege ferenda*, który nasuwa się po dokonaniu analizy tego zawodu, jest – tak jak w przypadku omówionego wyżej nauczyciela – potrzeba stworzenia specjalizacji bądź to w ramach kierunków filologicznych lub kulturoznawstwa bądź to kierunków turystycznych

¹¹⁰ A. Kraśniewski, Proces Boloński- idea, dokumenty, realizacja [w:] T. Szulc (red.) Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007, s. 51.

¹¹¹ Tamże, s. 53.

przygotowujących do zawodu rezydenta. W chwili obecnej *de facto* brak jest studiów, kompleksowo przygotowujących do jego wykonywania. To uzasadnia postulat stworzenia „jednolitych” studiów, które umożliwią uzyskanie niezbędnych kwalifikacji. Obecnie odrębnie zdobywa się kwalifikacje z zakresu turystyki, odrębnie kwalifikacje językowe i odrębnie kwalifikacje obejmujące wiedzę o kraju, w którym absolwent zamierza pełnić funkcję rezydenta biura turystycznego. Połączenie 3 ww. kwalifikacji w ramach jednego kierunku studiów umożliwi rzetelne przygotowanie rezydentów do wykonywania powierzanych im zadań. Dlatego też, w ocenie autorów, kwalifikacje w zawodzie rezydenta biura turystycznego powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. nadawane wyłącznie w ramach studiów magisterskich, zapewniających niezbędny poziom przygotowania zawodowego.

W ocenie autorów zasadnym jest wyodrębnienie w toku studiów dwóch podstawowych etapów. Pierwszego, który będzie się skupiał na zdobyciu lub udoskonaleniu, (w przypadku posiadania tytułu zawodowego z turystyki), wiedzy i praktyki w tej materii i drugi, który koncentrować się będzie na przygotowaniu pod względem językowym, kulturoznawstwa i architektury.

Niezbędne jest uwzględnienie w programach studiów, przygotowujących do wykonywania tego zawodu, przedmiotów prawnych. W szczególności niezbędna jest znajomość problematyki z zakresu prawa międzynarodowego, prawa kraju, w którym zamierzają wykonywać rezydenturę, a także podstaw prawa turystycznego i gospodarczego (przygotowanie do prowadzenia działalności gospodarczej). Potrzeba ta wynika nie tylko z charakteru pracy rezydenta, lecz także z dynamiki zmian w prawodawstwie. Przykładem jest prawo turystyczne, w którym pojawiło się wiele nowych pojęć i instytucji, stąd też przygotowanie przyszłych rezydentów w tej materii wydaje się niezbędne¹¹².

Ponadto należałoby rozważyć możliwość zunifikowania opisów dyplomów w zakresie kwalifikacji nabytych przez absolwentów i rezultatów ich kształcenia¹¹³, a także wypracowania programu studiów przygotowujących do wykonywania tego zawodu. Opis kwalifikacji nabywanych w wyniku ukończenia takich studiów powinien umożliwiać ich dostosowywanie do zmian na turystycznym rynku pracy.

¹¹² Jest tu mowa o takich pojęciach jak m.in. powiązane usługi turystyczne, przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych.

¹¹³ A. Kraśniewski, Proces Boloński- idea, dokumenty, realizacja [w:] T. Szulc (red.) Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007, s. 51.

Pilot wycieczek – *de lege ferenda*.

Podstawowym wnioskiem *de lege ferenda*, który nasuwa się po dokonaniu analizy tego zawodu, jest – tak jak w przypadku omówionych wyżej zawodów, począwszy od nauczyciela przedmiotów zawodowych turystycznych – potrzeba stworzenia w ramach kierunków turystycznych specjalizacji przygotowującej do wykonywania tego zawodu. Obecnie *de facto* brak jest takich studiów. W związku z powyższym autorzy postulują stworzenie na poziomie magisterskim jednolitych studiów przygotowujących do wykonywania tego zawodu. Obecnie odrębnie nabywa się kwalifikacje z zakresu turystyki, odrębnie z zakresu języków obcych i krajoznawstwa. Połączenie ww. trzech odrębnych kwalifikacji w ramach jednolitych studiów magisterskich, stworzy warunki niezbędne do rzetelnego przygotowania pilotów wycieczek do wykonywania powierzonych im zadań. Dlatego też, w ocenie autorów, kwalifikacje w zawodzie pilota wycieczek powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. nadawane wyłącznie w ramach studiów magisterskich.

W procesie kształcenia pilotów wycieczek zasadnym jest wyodrębnienie dwóch zasadniczych etapów. Pierwszego, który będzie się skupiał na zdobyciu lub udoskonaleniu, (w przypadku posiadania tytułu zawodowego) z turystyki, wiedzy i praktyki w tej materii i drugi, który koncentrować się będzie na przygotowaniu pod względem językowym, kulturowym i architektonicznym. Program studiów powinien obejmować przedmioty prawne, umożliwiające zdobycie wiedzy z zakresu prawa międzynarodowego, turystycznego i gospodarczego (przygotowanie do prowadzenia działalności gospodarczej). Dynamika zmian w prawodawstwie w zarówno w obszarze turystyki jak i innych ściśle powiązanych z nią dziedzinach (np. ochrona danych osobowych) uzasadnia wniosek, że posiadanie wiedzy w tej materii jest niezbędne.

Ponadto należy rozważyć – co było już wielokrotnie podnoszone – potrzebę zunifikowania opisów dyplomów w zakresie kwalifikacji nabytych przez absolwentów i rezultatów ich kształcenia¹¹⁴, a także wypracowania możliwie jednolitego, podstawowego programu studiów przygotowujących do wykonywania tego zawodu. Opis kwalifikacji powinien stwarzać możliwość ich dostosowywania do zmian następujących na turystycznym rynku pracy.

¹¹⁴ A. Kraśniewski, Proces Boloński- idea, dokumenty, realizacja [w:] T. Szulc (red.) Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007, s. 51.

Przewodnik turystyczny górski, miejski, terenowy – *de lege ferenda*.

Również w przypadku zawodu przewodnika turystycznego, podstawowym wnioskiem *de lege ferenda*, który nasuwa się po dokonaniu jego analizy, jest potrzeba stworzenia specjalizacji w ramach studiów magisterskich, przygotowującej do jego wykonywania. Uzasadnieniem dla tego postulatu jest brak studiów łączących wiedzę i umiejętności, niezbędne do prawidłowej realizacji zadań przewodnika, pochodzących z różnych obszarów. Utworzenie takich „jednolitych” studiów, umożliwi zdobycie kwalifikacji przewodnika turystycznego, z uwzględnieniem specjalizacji terytorialnej wynikającej z siedziby uczelni¹¹⁵. Obecnie odrębnie należy zdobywać przygotowanie z zakresu turystyki, języków obcych i krajoznawstwa. Ich połączenie w ramach jednego kierunku studiów obejmującego kilka specjalizacji stworzy warunki do rzetelnego przygotowania przewodników turystycznych. Ponieważ, istnieją obszary wspólne dla każdego rodzaju przewodnika dlatego to one, powinny stanowić jednolitą podbudowę dla dalszych specjalizacji.

Podsumowując, zdaniem autorów, kwalifikacje w zawodzie przewodnika powinny być przypisane jako kwalifikacje pełne tzn. nadawane wyłącznie w ramach kształcenia na poziomie magisterskim. Takie rozwiązanie zapewnia należyty, jednolity poziom wykształcenia i przygotowania w tym zawodzie. Wyjątkiem powinny być kwalifikacje przewodnika górskiego wymagające zdania egzaminu państwowego. Studia mogłyby do takich egzaminów przygotowywać.

W ocenie autorów zasadnym wydaje się wyodrębnienie w toku studiów dwóch zasadniczych etapów. Pierwszego, który będzie się skupiał na zdobyciu wyżej wymienionych wspólnych kwalifikacji dla każdego rodzaju przewodnika turystycznego oraz nauce języka i drugi, który koncentrować się będzie na przygotowaniu do wykonywania odpowiednio w terenie, w górach lub w mieście. W programach studiów należy położyć nacisk na nauczanie języka obcego oraz przedmiotów prawnych. Te ostatnie mają na celu zwrócenie ich uwagi zarówno na regulacje szczegółowe, obowiązujących na terenie miasta, regionu lub pasma górskiego, jak i ogólne wchodzące obejmujące podstawy prawa turystycznego i gospodarczego (przygotowanie do prowadzenia działalności gospodarczej). W ocenie autorów rekomendacja ta wynika przede wszystkim z dynamiki zmian w

¹¹⁵ Jest tu mowa o powiązaniu położenia uczelni z jednym lub dwoma rodzajami przewodników turystycznych. Naturalne wydaje się bowiem, że uczelnie położone na południu Polski będą przygotowywały przede wszystkim do wykonywania zawodu przewodnika turystycznego terenowego i górskiego, zaś położone w środkowej i północnej części Polski przede wszystkim do wykonywania zawodu przewodnika turystycznego terenowego i miejskiego.

prawodawstwie w obszarze turystyki oraz innych ściśle powiązanych dziedzinach (np. ochrona danych osobowych).

Rekomendacje dotyczące zmian w regulacjach prawnych

Zasadniczą konkluzją *de lege ferenda* jaka wyłania się z wszystkich powyższych uwag szczegółowych jest **potrzeba nowelizacji obowiązujących przepisów prawa**, w szczególności ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym lub co najmniej rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 8 sierpnia 2011 r. w sprawie obszarów wiedzy, dziedzin nauki i sztuki oraz dyscyplin naukowych i artystycznych, **która doprowadzi do uznania nauk związanych z turystyką i gastronomią za dyscypliny naukowe z obszaru nauk społecznych w dziedzinie nauk ekonomicznych oraz wypracowania – wspólnie przez środowisko akademickie i branże turystyczne i gastronomiczną – jednolitych wytycznych w zakresie kształcenia na poziomie szkolnictwa wyższego dla potrzeb tych branż.**

Postulować zatem wypada, wobec toczących się obecnie prac prawodawczych nad reformą uczelni wyższych¹¹⁶, co najmniej zgłoszenie takich propozycji zmian do projektowanych przepisów, które pozwolą rozwiązać zasygnalizowane problemy a przede wszystkim uwzględnią powyższe wnioski. Rozważyć również można stworzenie odrębnej ustawy, która regulować będzie w ramach szkolnictwa wyższego naukę „zawodu”, lub pozwoli na kontynuację nauki zawodu zdobytego w ramach szkolnictwa średniego, w szczególności dla potrzeb branż turystycznych.

V. Bibliografia.

1. Arkuszyński C., Gastronomia hotelowa wybrane zagadnienia organizacyjne i podstawy obsługi, Warszawa 2001;
2. Błądek Z., Wyposażenie obiektów hotelarskich, Warszawa 1993;
3. Chomka M., Łabęcka A., Ptak N., Piechowska O., Ratajczyk M., Szłapa E., Podręcznik dla pilotów wycieczek, e-book, www.KursPilotWycieczek.pl;
4. Cybula P., Usługi turystyczne. Komentarz, LEX eL.;

¹¹⁶ J. Gowin: Finalny projekt ustawy z "bardzo dobrym przyjęciem" w środowisku akademickim; <http://naukawpolsce.pap.pl/>.



5. Dybaś M. (red.), Zapewnienie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji, Warszawa 2014;
6. Gowin J., Słowo wstępne [w:] Konferencja Programowa Narodowego kongresu Nauki: „Ustrój i zarządzanie w szkolnictwie wyższym”, Warszawa 2017
7. Kachniewska M., Oczekiwania przedsiębiorców branży hotelarskiej względem systemu kształcenia na poziomie wyższym [w:] Pawlusiński R. (red.) ,Współczesne uwarunkowania i problemy rozwoju turystyki, Kraków 2013;
8. Kiebała A., Autonomia szkół wyższych. [w:] Waltoś S. (red.), Rozmus A. (red.). Szkolnictwo wyższe w Polsce. Ustrój – prawo – organizacja, Rzeszów 2009;
9. Kowalczyk J. (red.), Kodeks Dobrej Praktyki Zarządzania w organizacjach turystycznych w organizacjach turystycznych, Warszawa 2008;
10. Kraśniewski A., Proces Boloński - idea, dokumenty, realizacja [w:] Szulc T. (red.), Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007;
11. Kruczek Z. (red.), Kompendium pilota wycieczek, Proksenia 2007;
12. Krupa J., Krupa K., Innowacyjność elementem konkurencyjności w turystyce [w:] Krupa J. (red.), Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010;
13. Kurzyński G., Akredytacyjna Komisja Uczelni Artystycznych [w:] Szulc T. (red.), Jakość kształcenia w szkołach wyższych, Wrocław 2007;
14. Marciniak Z. (red.), Raport samopotwierdzenia krajowych ram kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego, Warszawa 2013;
15. Rybkowski R., Autonomia a rozliczalność – polskie wyzwania, Nauka i Szkolnictwo Wyższe 2015, nr 1(45);
16. Pląder D. (red.), Opis stanowisk pracy w obiektach hotelarskich wraz z zakresem czynności, Warszawa 1999;
17. Pilot wycieczek, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Szczecinie, Szczecin 2008;
18. Raport referencyjny odniesienia Polskiej Ramy Kwalifikacji na rzecz uczenia się przez całe życie do europejskiej ramy kwalifikacji pod red. S. Sławiński, H. Dębowski, Warszawa, 2013
19. Sławiński S. (red.), Słownik podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji, Warszawa 2014;





20. Woźniak L., Dzedzic S., Ekoinnowacyjne rozwiązania w turystyce [w:] Krupa J. (red.)
Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010;
21. Woźniak M., Nowe koncepcje w zarządzaniu agroturystyką [w:] Krupa J. (red.)
Innowacyjność w turystyce, Rzeszów 2010;
22. Woźnicki S., Bezpieczeństwo teleinformatyczne w przedsiębiorstwie hotelarskim –
wybrane zagadnienia [w:] Bezpieczny Hotel;
23. Ziewiec-Skokowska G. (red.), Standard Opisu Kwalifikacji nadawanych poza systemami
oświaty i szkolnictwa wyższego, Warszawa 2015. s. 13.

