

# PROJEKTY MOBILNOŚCI FINANSOWANE Z FUNDUSZY UNIJNYCH JAKO PRZYKŁAD WSPÓŁCZESNEJ FORMY KSZTAŁCENIA KADR DLA POTRZEB OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO

MAŁGORZATA STARCZEWSKA

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach  
e-mail: fender19@op.pl

## SŁOWA KLUCZOWE

kształcenie zawodowe, fundusze unijne, projekty mobilności

## STRESZCZENIE

Europa, która od wielu lat znajduje się w czołówce regionów najchętniej odwiedzanych w sezonie urlopowo-wypoczynkowym, powinna gwarantować wysoką jakość świadczonych usług turystyczno-hotelarskich. Aby zapewnić właściwy poziom obsługi coraz bardziej wymagających gości, należy zainwestować swój kapitał nie tylko w odpowiednią infrastrukturę, ale przede wszystkim w odpowiednio wykształconą kadrę. Unia Europejska, dostrzegając korzyści z lokowania swojego kapitału w edukację, wprowadziła program Leonardo da Vinci, którego ideą było wspieranie szkolnictwa zawodowego. Głównym celem artykułu jest przedstawienie programu Leonardo da Vinci jako nowoczesnej formy kształcenia kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego poprzez identyfikację zasobów wiedzy i umiejętności oraz kompetencji personalnych i społecznych zdobytych przez uczniów odbywających staże w europejskich hotelach, restauracjach i biurach podróży. Badanie przeprowadzono metodą obserwacji oraz analizy dostępnych dokumentów źródłowych, wykorzystano także wyniki badań zawarte w polskiej i anglojęzycznej literaturze przedmiotu. Przeprowadzone badanie pozwoliło również wysnuć wnioski, iż fundusze unijne wpływają nie tylko na rozwój jednostki, ale także na rozwój całego społeczeństwa, jak również są siłą napędową współczesnej gospodarki. W artykule sformułowano wnioski oraz wskazówki do dalszych badań.

## Wprowadzenie

Europa, która od wielu lat znajduje się na listach najchętniej odwiedzanych destynacji turystycznych, zajmuje czołowe miejsce na rynku globalnych obrotów turystycznych (Starczevska, 2015, s. 157). Zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług powinno więc być priorytetowym zadaniem pracowników branży turystyczno-hotelarskiej. Unia Europejska, dostrzegając

korzyści z kształcenia praktycznego, wprowadziła program Leonardo da Vinci, którego idea było promowanie mobilności wśród młodych osób oraz zdobycie przez nie praktycznego doświadczenia. Dzięki funduszom unijnym uczniowie średnich szkół zawodowych, kształcący się w zawodach związanych z branżą turystyczno-hotelarską, mieli szansę na zdobycie nowych umiejętności praktycznych oraz kompetencji personalnych i społecznych niezbędnych do wykonywania zawodów usługowych. Dodatkowym atutem programów edukacyjnych była możliwość kształcenia kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego w krajach, które ze względu na swoje położenie geograficzne oraz różnorodność atrakcji turystycznych są potentatami w dziedzinie turystyki przyjazdowej.

Głównym celem artykułu jest przedstawienie programu Leonardo da Vinci jako nowoczesnej formy kształcenia kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego poprzez identyfikację zasobów wiedzy i umiejętności oraz kompetencji personalnych i społecznych zdobytych przez uczniów odbywających staże w europejskich hotelach, restauracjach i biurach podróży. Badanie przeprowadzono metodą obserwacji oraz analizy dostępnych dokumentów źródłowych, wykorzystano także wyniki badań zawarte w polskiej i anglojęzycznej literaturze przedmiotu.

## Kapitał ludzki w przedsiębiorstwie turystycznym

Od lat 50. XX wieku turystyka jest jedną z najdynamiczniej rozwijających się dziedzin społeczno-gospodarczych. Ze względu na to, iż jest ona zjawiskiem interdyscyplinarnym, jej rozwój wpływa na koniunkturę innych gałęzi gospodarki, dzięki czemu możemy mówić o funkcjach mnożnikowych turystyki. Zatem inwestowanie w kształcenie kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego powinno stanowić nadrzędny cel współczesnej Europy.

Inwestycje w kapitał ludzki odgrywają znaczącą rolę, ponieważ implikują wzrost i rozwój społeczeństwa wiedzy. Niestety przedsiębiorcy działający w biznesie turystycznym nie zawsze dostrzegają korzyści z inwestowania w ten rodzaj kapitału. Ciekawe badanie zostało przeprowadzone przez Abeysekere, który przez rok prowadził obserwacje w sześciu hotelach należących do rodzinnej sieci hoteli w Australii. Badanie to dotyczyło tworzenia i wydobywania wartości w kontekście kapitału intelektualnego. Wyniki tych badań pokazują, iż menedżerowie są bardziej skłonni do wydobywania wartości, czyli generowania zysków, poprzez eksploatowanie pracowników, niż do kreowania wartości, czyli generowania zysków bez eksploatowania pracowników. Pomimo tego, iż menedżerowie zauważali konieczność szkolenia pracowników, byli skłonni motywować swoją kadrę tylko do szkoleń refundowanych. Mogło to wynikać z faktu, iż praca w branży turystyczno-hotelarskiej wiąże się z dużą rotacją, dlatego też pracodawcy oczekują od swoich pracowników podnoszenia kwalifikacji na własny koszt. Wyniki tych badań pokazują, iż firmy traktują pracowników jako koszt, który trzeba zminimalizować, a nie jako kapitał, który należy zmaksymalizować (Abeysekera, 2006, s. 586–601). Takie podejście jest błędne, ponieważ zatrudnianie pracowników niskokosztowych, a co za tym idzie nieposiadających dostatecznej wiedzy i umiejętności niezbędnych w branży turystyczno-hotelarskiej, przyczynia się do spadku obrotów firmy ze względu na niewłaściwą obsługę gości i niepochlebne opinie na temat działalności przedsiębiorstwa turystycznego. W przypadku firm usługowych personel od-

grywa znaczącą rolę, dlatego też tradycyjny model marketingu – mix (produkt, cena, promocja, dystrybucja) został wzbogacony o dodatkowy, niezwykle istotny element, jakim jest personel.

## **Kształcenie kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego a współczesny rynek pracy**

Edukacja i gospodarka to ściśle powiązane ze sobą dziedziny. To powiązanie odbywa się na zasadzie sprzężenia zwrotnego, co oznacza, że rynek pracy jednocześnie wpływa na system kształcenia i jest od niego uzależniony. To samo odnosi się do edukacji (Denek, 1998, s. 115).

Głównym celem współczesnego kształcenia zawodowego jest przygotowanie absolwentów do samodzielnego planowania ścieżki kariery zawodowej. Wymaga to wyposażenia ich w najnowszą wiedzę teoretyczną i doświadczenie praktyczne, jak również ukształtowanie w nich cech osobowości niezbędnych do wykonywania określonego zawodu. Kompetencje, które są najczęściej pożądane u współczesnych pracowników, to: elastyczność, kreatywność, umiejętności interpersonalne, posługiwanie się nowoczesną technologią informacyjną, umiejętność wyszukiwania, selekcjonowania i przetwarzania informacji, mobilność, dyspozycyjność oraz znajomość języków obcych (Feliniak, 2007, s. 87).

W latach 2007–2008 Szymańska przeprowadziła badania dotyczące oczekiwań rynku turystycznego w zakresie kształcenia kadr. Badanie zostało przeprowadzone na grupie 215 przedsiębiorstw turystycznych działających w Polsce. W opinii pracodawców największe braki w wykształceniu kadry turystycznej dotyczą znajomości języków obcych, znajomości rynku turystycznego oraz umiejętności obsługi klientów. Natomiast wśród oczekiwań pracodawców wobec pracowników branży turystycznej najczęściej wskazywano doświadczenie, sumienność wykonywania powierzonych obowiązków oraz umiejętność współpracy (Szymańska 2009, s. 137–138).

Jak wynika z powyższych badań, absolwenci szkół o profilu turystyczno-hotelarskim posiadali braki w zakresie kluczowych umiejętności decydujących o wysokiej jakości świadczonych usług.

## **Analiza wpływu programu Leonardo da Vinci finansowanego z funduszy unijnych na kształcenie kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego w latach 2008–2013**

Program Leonardo da Vinci był realizowany w latach 2008–2013 i stanowił część programu sektorowego „Uczenie się przez całe życie”. Nadrzędnym celem programu Leonardo da Vinci było wspieranie działań w obszarze kształcenia i szkolenia zawodowego. Typy przedsięwzięć realizowane w ramach programu i zarządzane na poziomie Narodowej Agencji to: projekty mobilności, projekty partnerskie i projekty transferu innowacji. Projekty mobilności obejmowały praktyki zawodowe dla młodzieży uczącej się (IVT), staże zawodowe dla absolwentów, osób pracujących i poszukujących pracy (PLM), jak również wyjazdy osób odpowiedzialnych za szkolenia zawodowe w celu transferu ciekawych rozwiązań i modernizacji systemów kształcenia (VETPRO).

W latach 2008–2013 program Leonardo da Vinci sfinansował prawie 1500 projektów mobilności. Dzięki takiemu wsparciu blisko 37 tys. uczniów i nauczycieli szkół zawodowych skorzystało z możliwości wyjazdu na zagraniczne staże i wymiany. W latach 2012 i 2013 znacznie wzrosła liczba uczniów, którzy skorzystali ze wsparcia dzięki projektowi systemowemu „Staża i praktyki zagraniczne dla osób kształcących się i szkolących zawodowo”, realizowanemu na zasadach

programu „Uczenie się przez całe życie”. Projekt był sfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego – Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Dzięki temu przedsięwzięciu 526 projektów z listy rezerwowej akcji *Initial Vocational Training* (IVT) otrzymało dofinansowanie, którego wartość wyniosła 149 532 748,74 zł (Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, 2013, s. 16)

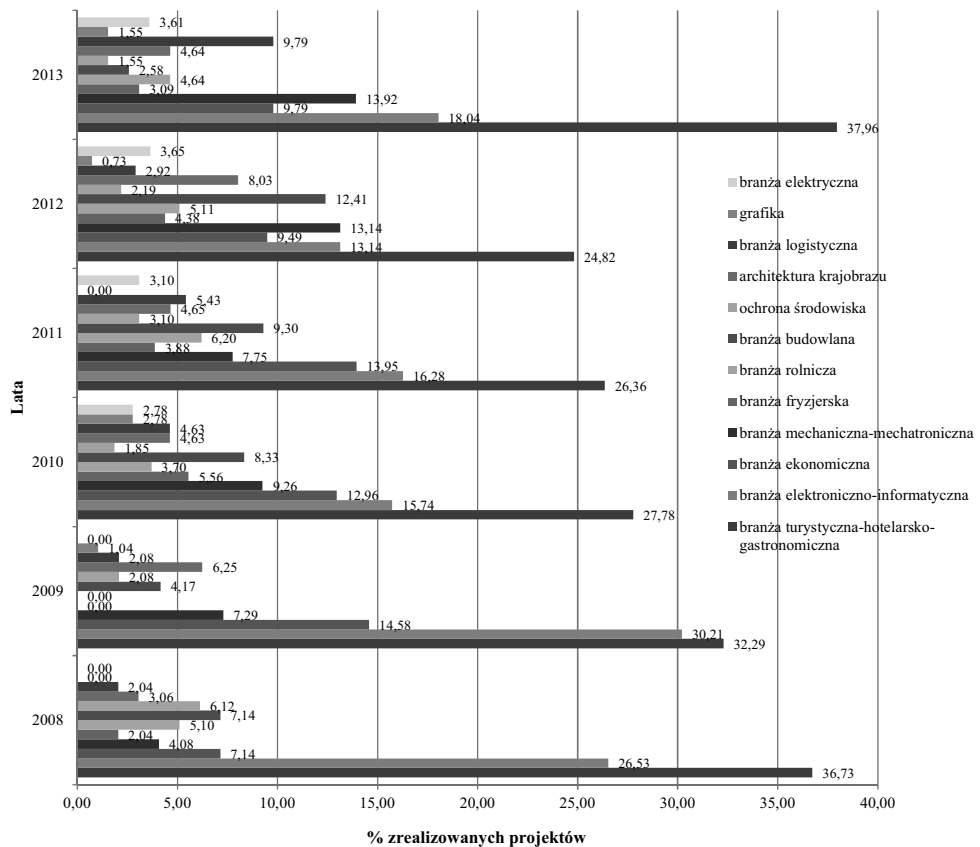
Projekty mobilności odegrały szczególną rolę w kształceniu kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego na poziomie średnich szkół zawodowych. Jak wynika z rys. 1 w latach 2008–2013 największa liczba zrealizowanych projektów dotyczyła branży turystyczno-hotelarsko-gastronomicznej. Wyjazdy zagraniczne w celu doskonalenia umiejętności zawodowych w tych branżach dają szansę młodym ludziom na poznanie technik obsługi klienta w krajach, które od lat znajdują się na liście najchętniej odwiedzanych destynacji turystycznych w Europie.

Na rys. 2 przedstawiono liczbę zrealizowanych w latach 2008–2013 projektów mobilności dotyczących kształcenia kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego z podziałem na kraje przyjmujące. W programie Leonardo da Vinci mogły uczestniczyć kraje będące członkami Unii Europejskiej, jak również kraje kandydujące (Turcja) oraz stowarzyszone w EFTA – EEA (Islandia, Norwegia i Lichtenstein). Jak wynika z tego rysunku, polska młodzież najczęściej wyjeżdżała na staż do Niemiec, Włoch, Wielkiej Brytanii, Hiszpanii, Francji, Turcji i na Malte. Kraje te posiadają bogate doświadczenie w biznesie turystycznym a ze względu na położenie geograficzne należą do czołówki państw najczęściej odwiedzanych w sezonie urlopowo-wypoczynkowym<sup>1</sup>.

Z rys. 2 wynika również, iż polskie szkoły w niewielkim stopniu nawiązały kontakt z greckimi przedsiębiorcami prowadzącymi hotele, restauracje i biura podróży. W ciągu sześciu lat zostały zrealizowane tylko dwa projekty we współpracy z Grecją. Kraj ten, pomimo kryzysu finansowego, jest nadal jednym z najczęściej wybieranych miejsc wypoczynku Europejczyków, w związku z czym praktyki zawodowe polskiej młodzieży w greckich kurortach turystycznych mogłyby przynieść obopólne korzyści.

Celem współczesnego kształcenia zawodowego jest rozwój nie tylko umiejętności i kwalifikacji stricte związanych z konkretnym zawodem, ale wyposażenie młodych ludzi w odpowiednie kompetencje społeczne, które pozwolą uzyskać im przewagę na konkurencyjnym rynku pracy. W przypadku zawodów usługowych, do których zalicza się profesje związane z obsługą ruchu turystycznego, kompetencje personalne i społeczne mają fundamentalne znaczenie, ponieważ w istotny sposób wpływają na jakość obsługi gości. Już w starożytnym Rzymie przedsiębiorcy prowadzący gospody i zajazdy kierowali się zasadą *Hospes hospiti sacer* (*Gość gospodarzowi świętym*), a motto pracowników hoteli sieci Ritz-Carlton, uważanych za najbardziej luksusowe hotele na świecie, brzmi *Jesteśmy damami i dżentelmenami świadczącymi usługi dla dam i dżentelmenów*. W tabeli 1 przedstawiono zasoby wiedzy i umiejętności oraz kompetencje społeczne i personalne, jakie zdobyli uczniowie średnich szkół zawodowych o profilu turystyczno-hotelarsko-gastronomicznym podczas zagranicznych praktyk zawodowych finansowanych z funduszy unijnych. Do analizy wybrano 30 losowo wyłonionych szkół, po pięć szkół w każdym roku budżetowym.

<sup>1</sup> Zob. UNWTO *World Tourism Barometer* (2013), s. 22.



**Rysunek 1.** Struktura zrealizowanych projektów mobilności w ramach akcji *Initial Vocational Training* w latach 2008–2013 z podziałem na branże

Źródło: opracowanie własne na podstawie Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2008*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/05/kompendium-2008.pdf>, s. 13–97, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2009*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/04/kompendium2009-www.pdf>, s. 15–35, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2010*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/05/kompendiumldv-2010-web.pdf>, s. 15–38, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2011*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/11/kompendium-2011-web.pdf>, s. 3–120, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2012*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2013/05/kompendium-2012-www.pdf>, s. 4–113, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2013*, [http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/kompendium\\_ldv\\_2013\\_0.pdf](http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/kompendium_ldv_2013_0.pdf), s. 225–343, dostęp 10.09.2015



**Rysunek 2.** Liczba zrealizowanych w latach 2008–2013 projektów mobilności dotyczących kształcenia kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego z podziałem na kraje przyjmujące

Źródło: opracowanie własne na podstawie Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2008*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/05/kompendium-2008.pdf>, s. 13–97, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2009*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/04/kompendium2009-www.pdf>, s. 15–35, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2010*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/05/kompendiumldv-2010-web.pdf>, s. 15–38, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2011*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/11/kompendium-2011-web.pdf>, s. 3–120, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2012*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2013/05/kompendium-2012-www.pdf>, s. 4–113, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2013*, [http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/kompendium\\_ldv\\_2013\\_0.pdf](http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/kompendium_ldv_2013_0.pdf), s. 225–343, dostęp 10.09.2015.

**Tabela 1.** Zasoby wiedzy i umiejętności oraz kompetencje personalne i społeczne osiągnięte przez uczniów średnich szkół zawodowych podczas staży zagranicznych w europejskich hotelach, restauracjach i biurach podróży w latach 2008–2013

Zasoby wiedzy i umiejętności	Kompetencje personalne i społeczne
<ul style="list-style-type: none"> <li>– zdobycie praktycznych umiejętności związanych ze specyfiką obsługi klientów międzynarodowych</li> <li>– zaznajomienie się z logistyką i organizacją usług hotelarskich</li> <li>– poznanie nowoczesnego wyposażenia zaplecza kuchennego, gospodarczego oraz opanowanie technologii przygotowywania potraw</li> <li>– nabycie umiejętności w zakresie działań marketingowo-reklamowych,</li> <li>– doskonalenie umiejętności językowych w zakresie słownictwa zawodowego</li> <li>– zapoznanie się z kulturą innych państw</li> <li>– zapoznanie się z obsługą specjalistycznych programów komputerowych recepcji</li> <li>– zapoznanie się ze sposobami zarządzania firmami rodzinnymi, spółkami i innymi formami własności prywatnej oraz organizacją rynku usług gastronomicznych krajów partnerskich</li> <li>– zapoznanie się z recepturami potraw krajów goszczących</li> <li>– poznanie struktury organizacyjnej oraz zasad funkcjonowania hoteli</li> <li>– zapoznanie się z zakresem obowiązków na poszczególnych stanowiskach i organizacją pracy</li> <li>– nabycie umiejętności rozliczania pobytu gościa hotelowego</li> <li>– zapoznanie się z procedurami zapewnienia systemów jakości z zakresu gastronomii, takimi jak Dobra Praktyka Higieniczna (GHP), Dobra Praktyka Produkcyjna (GMP) czy Systemy Analizy Zagrożeń Krytycznych Punktów Kontroli (HACCP), obowiązującymi w krajach Unii Europejskiej</li> <li>– zdobycie doświadczeń koniecznych do pracy przy obsłudze wielkich imprez masowych</li> <li>– poznanie zasad organizacji przyjęć okolicznościowych, bankietów, spotkań branżowych oraz przyrządzania specjalów na stoły okolicznościowe i bankietowe</li> <li>– zaznajomienie się z organizacją oraz funkcjonowaniem europejskiej firmy turystycznej, planowaniem i rozliczaniem imprez turystycznych</li> <li>– konfrontacja własnych doświadczeń z rozwiązaniami europejskimi</li> <li>– poznanie nowych tendencji w rozwoju turystyki, takich jak szeroko pojmowana turystyka zrównoważona, obejmująca takie rodzaje turystyki jak turystyka ekologiczna i kulturowa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kształtowanie postaw tolerancji i otwartości wobec różnic rasowych, etnicznych i religijnych</li> <li>– kształtowanie świadomości europejskiej</li> <li>– samodzielność w dążeniu do realizacji zamierzonych celów</li> <li>– umiejętność współpracy w grupie</li> <li>– motywacja do nabywania nowych doświadczeń i doskonalenia własnych umiejętności</li> <li>– otwartość na nowe działania</li> <li>– umiejętność planowania ścieżki kariery zawodowej</li> <li>– wzmocnienie pewności siebie podczas poszukiwania zatrudnienia na europejskim rynku pracy</li> <li>– kształtowanie postaw przedsiębiorczych</li> <li>– umiejętność adaptacji do specyficznych warunków pracy w odmiennym kulturowo środowisku</li> <li>– zwiększenie mobilności zawodowej</li> <li>– umiejętność radzenia sobie ze stresem</li> <li>– kształtowanie wysokiej kultury osobistej</li> <li>– rozwój osobisty w zakresie komunikacji międzykulturowej i społecznej</li> <li>– radzenie sobie w trudnych sytuacjach,</li> <li>– wzrost ambicji</li> <li>– umiejętność szybkiego reagowania na zmiany</li> </ul>

Źródło: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2008*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/05/kompendium-2008.pdf>, s. 13–97, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2009*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/04/kompendium2009-www.pdf>, s. 15–35, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2010*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/05/kompendiumldv-2010-web.pdf>, s. 15–38, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2011*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/11/kompendium-2011-web.pdf>, s. 3–120, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2012*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2013/05/kompendium-2012-www.pdf>, s. 4–113, dostęp 10.09.2015; *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2013*, [http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/kompendium\\_ldv\\_2013\\_0.pdf](http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/kompendium_ldv_2013_0.pdf), s. 225–343, dostęp 10.09.2015

Jak wynika z powyższej tabeli, projekty staży zagranicznych pozytywnie wpłynęły na kształcenie kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego, ponieważ uczniowie, oprócz fachowej wiedzy zawodowej, zdobyli kompetencje pozwalające im na wyrównanie szans na europejskim rynku pracy. Korzyści z wdrażania projektów mobilności finansowanych z funduszy unijnych dotyczą nie tylko uczniów, ale również nauczycieli, szkoły jako placówki oświatowej oraz branży turystycznej, która dzięki wysoko wykwalifikowanym pracownikom ma szansę na dalszy rozwój oraz na wzrost liczby turystów. W tabeli 2 na podstawie obserwacji przedstawiono korzyści z realizacji programu Leonardo da Vinci w kształceniu kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego na poziomie średniego szkolnictwa zawodowego.

**Tabela 2.** Korzyści z realizacji programu Leonardo da Vinci dla szkolnictwa zawodowego oraz branży turystyczno-hotelarskiej

Korzyści dla uczniów
<ul style="list-style-type: none"> <li>– podniesienie kwalifikacji zawodowych</li> <li>– rozwój kompetencji językowych</li> <li>– poznanie kultury i obyczajów krajów członkowskich</li> <li>– pobudzenie kreatywności</li> <li>– zwiększenie wiary we własne możliwości</li> <li>– nawiązanie kontaktu z partnerami projektu, co w przyszłości może zaowocować otrzymaniem pracy w jednym z krajów członkowskich UE</li> <li>– motywacja do dalszej nauki i rozwijania swoich umiejętności zawodowych</li> <li>– nawiązanie nowych przyjaźni, co wpływa na wzmocnienie europejskiej integracji</li> </ul>
Korzyści dla nauczycieli
<ul style="list-style-type: none"> <li>– możliwość doskonalenia kompetencji językowych</li> <li>– zdobycie wiedzy na temat najnowszych trendów w branży</li> <li>– podniesienie własnych kwalifikacji zawodowych</li> <li>– rozwój osobisty</li> <li>– zwiększenie mobilności kadry nauczycielskiej</li> </ul>
Korzyści dla szkoły
<ul style="list-style-type: none"> <li>– uatrakcyjnienie oferty edukacyjnej</li> <li>– większy nabór</li> <li>– prestiż szkoły</li> <li>– unowocześnienie pracowni przeznaczonych do kształcenia praktycznego</li> <li>– wzrost zdawalności egzaminów zawodowych</li> </ul>
Korzyści dla branży
<ul style="list-style-type: none"> <li>– większa mobilność pracowników na europejskim rynku pracy</li> <li>– wyższa jakość świadczonych usług</li> <li>– wzrost kompetencji językowych niezbędnych w pracy w branży turystyczno-hotelarskiej</li> <li>– transfer zdobytej wiedzy i umiejętności na rodzimy rynek pracy</li> <li>– wzrost kompetencji personalnych i społecznych pracowników branży turystyczno-hotelarskiej</li> <li>– wzrost liczby turystów odwiedzających Polskę</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne na podstawie obserwacji uczniów i nauczycieli Zespołu Szkół nr 7 w Tychach.

Jak wynika z powyższej tabeli, programy mobilności finansowane z funduszy unijnych wpływają nie tylko na rozwój jednostki (uczeń, nauczyciel), ale przede wszystkim przyczyniają się do podniesienia jakości kształcenia kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego, co wpływa na wzrost zdawalności egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe oraz rozwój branży poprzez podniesienie standardu świadczonych usług.



## Podsumowanie

Kształcenie kadr dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego ma szczególne znaczenie dla rozwoju współczesnej Europy, ponieważ branża turystyczno-hotelarska jest branżą interdyscyplinarną, co oznacza, iż jej rozwój wpływa na koniunkturę innych sektorów gospodarki. W artykule przedstawiono badania przeprowadzone w latach 2007–2008 przez Szymańską, dotyczące oczekiwań rynku w zakresie kształcenia kadr dla turystyki. Z badań tych wynika, iż brak znajomości języków obcych, znajomości rynku turystycznego oraz braki w zakresie umiejętności obsługi klienta są najczęściej wskazywaną przez pracodawców słabą stroną absolwentów szkół o profilu turystyczno-hotelarskim. W artykule przeanalizowano założenia projektów realizowanych w ramach programu Leonardo da Vinci. Analiza pozwoliła na stworzenie zbioru zasobów wiedzy i umiejętności oraz kompetencji personalnych i społecznych, jakie zdobyli uczniowie po odbyciu stażu. Dzięki finansowemu wsparciu młodzi ludzie mieli szansę doskonalić swoje kompetencje zawodowe oraz umiejętności językowe w najsłynniejszych kurortach turystycznych Europy. Jak wynika z przeprowadzonej analizy, dotyczącej programu Leonardo da Vinci, najwięcej dofinansowanych projektów w ramach staży dla średnich szkół zawodowych dotyczyło branży turystyczno-hotelarsko–gastronomicznej, co oznacza, iż wzrost mobilności u osób kształcących się w tych profesjach jest szczególnie pożądanym i wpływa na rozwój sektora usług we współczesnej Europie. Uczniowie wyjeżdżający na zagraniczne staże, oprócz zdobycia nowej wiedzy zawodowej, mieli możliwość doskonalenia swoich kompetencji personalnych i społecznych, które w przypadku zawodów usługowych są niezbędne do zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta. W artykule przedstawiono również korzyści z subwencji unijnej nie tylko dla uczniów, ale również dla kadry nauczycielskiej, szkoły oraz branży, co oznacza, iż fundusze unijne wpływają nie tylko na rozwój jednostki, ale także na rozwój całego społeczeństwa, co implikuje wzrost gospodarczy. Odnosząc się do badań Szymańskiej, w przyszłości warto ponownie zbadać opinię pracodawców na temat posiadanej wiedzy i umiejętności absolwentów szkół o profilu turystyczno-hotelarskim, aby zidentyfikować słabe strony pracowników i wprowadzić działania mające na celu poprawę jakości obsługi klientów.

## Literatura

- Abeysekera I., 2006, *Managing human capital in a privately owned public hotel chain*, Hospitality Management, nr 25 (4).
- Denek K., 1998, *O nowy kształt edukacji*, Wyd. Akapit, Toruń.
- Feliniak U., 2007, *Przygotowanie absolwentów szkół do kariery zawodowej*, Acta Universitatis Lodzianis. Folia Oeconomica, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Łódzkiego nr 210, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Szymańska E., 2009, *Oczekiwania rynku turystycznego w zakresie kształcenia kadr*, Ekonomia i Zarządzanie nr 1, Zeszyty Naukowe Politechniki Białostockiej nr 1, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok.
- UNWTO, 2013, *World Tourism Barometer*.
- Starczewska M., 2015, *Wpływ funduszy unijnych na sezon turystyczny na przykładzie krajów basenu Morza Śródziemnego*, Studia Ekonomiczne nr 218/15, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Wyd. Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice.

- Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2008*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/05/kompendium-2008.pdf>, dostęp 10.09.2015.
- Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2009*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/04/kompendium2009-www.pdf>, dostęp 10.09.2015.
- Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2010*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/05/kompendiumldv-2010-web.pdf>, dostęp 10.09.2015.
- Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2011*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2012/11/kompendium-2011-web.pdf>, dostęp 10.09.2015.
- Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2012*, <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2013/05/kompendium-2012-www.pdf>, dostęp 10.09.2015.
- Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”, *Kompendium projektów programu Leonardo da Vinci 2013*, [http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/kompendium\\_ldv\\_2013\\_0.pdf](http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/kompendium_ldv_2013_0.pdf), <http://www.leonardo.org.pl/sites/leonardo.org.pl/files/publication/2013/05/kompendium-2013-www.pdf>, dostęp 10.09.2015.

## MOBILITY PROJECTS SUPPORTED FINANCIALLY BY EUROPEAN UNION FUNDS AS EXAMPLES OF CONTEMPORARY FORMS OF STAFF TRAINING FOR TOURIST SERVICES

KEYWORDS | vocational education, European Union Funds, mobility projects

ABSTRACT | Europe, which has been at the top of the list of the most popular countries visited during the peak season, should guarantee high quality of hotel and tourist services. To provide services at the appropriate level to more and more demanding guests it is necessary to invest capital not only in the proper infrastructure but above all in properly educated staff. The European Union noticing benefits from investing capital in education, has launched Leonardo da Vinci programme which idea was to support vocational schools. The main aim of this paper is to present Leonardo da Vinci programme as a modern form of staff training for the needs of tourist services by identifying knowledge, skills, personal and social competencies acquired by students on internships in European hotels, restaurants and travel agencies. The research was conducted by observation and analysis of available source documents, results of the research included in Polish and English literature have been used as well. The result of this study indicates that European Union Funds influence not only the development of individual but also the whole society. Moreover, these funds are considered as a driving force of the contemporary economy. In this paper conclusions were presented and implications for the future research were formulated.