

Andrzej Matczak

PRAKTYKI ZAWODOWE NA SPECJALIZACJI Z GEOGRAFII TURYZMU NA UNIWERSYTECIE ŁÓDZKIM

LES PRACTIQUES PROFESSIONNELLES DANS LE DOMAINE DE LA GÉOGRAPHIE DU TOURISME À L'UNIVERSITÉ DE ŁÓDŹ

VOCATIONAL TRAINING WITHIN THE SPECIALIZATION IN THE GEOGRAPHY OF TOURISM AT ŁÓDŹ UNIVERSITY

W programie studiów specjalności z geografii turystyki przewidziane jest obowiązkowe odbycie praktyk zawodowych w wymiarze 4 tygodni. Praktyki te odbywają się w trakcie IV roku studiów. Obecnie organizowane są one w dwóch terminach. Pierwszy obejmuje okres zimowej przerwy semestralnej i trwa dwa tygodnie. Natomiast drugi realizowany jest w okresie wakacji letnich, również w wymiarze dwóch tygodni. Praktyki zawodowe odbywane w okresie zimowej przerwy semestralnej są organizowane wyłącznie w kraju. Natomiast w okresie wakacyjnym część studentów ma możliwość odbycia ich za granicą.

Model organizacyjny, a częściowo także i merytoryczny, praktyk zawodowych od momentu powołania specjalizacji z geografii turystyki na Uniwersytecie Łódzkim w roku 1982 ulegał stopniowo modyfikacji. Początkowo starano się organizować te praktyki w ten sposób, aby student mógł poznać zakres działalności i świadczonych usług przez możliwie dużą liczbę różnych instytucji obsługujących turystów. W obręb zainteresowania wchodziły tutaj biura turystyczne (pośrednik), obiekty i przedsiębiorstwa recepcyjne (zwłaszcza hotele), instytucje ubezpieczeniowe (w zakresie ubezpieczeń wyjazdów turystycznych) i inne instytucje, w kompetencji których znajdowały się niektóre sprawy związane z wyjazdami turystycznymi, jak np. Biuro Paszportowe MSW, Urząd Celný itp.

Program praktyk zawodowych w biurach obsługi ruchu turystycznego obejmował zapoznanie studentów z zasadami funkcjonowania oraz różnymi formami działalności tych biur. W szczególności dotyczyło to wprowadzenia studentów w obsługę przyjazdowego ruchu turystycznego (rezerwacja noclegów, recepcja grup zorganizowanych i turystów indywidualnych, problemy żywienia grup turystycznych itp.), w zasady finansowania i rozliczania imprez organizowanych przez różne biura, w zakres dodatkowych usług

świadczonych przez biuro (np. wypożyczalnie sprzętu sportowo-turystycznego, informacja turystyczno-krajoznawcza itp.). Zobowiązywano biura do umożliwienia studentom zaplanowania i przeprowadzenia paru imprez o charakterze turystyczno-krajoznawczym.

Celem praktyk odbywanych w hotelach było zapoznanie studentów z podstawowymi usługami noclegowymi i gastronomicznymi świadczonymi przez dany hotel. Dotyczyło to w szczególności poznania organizacji i techniki pracy w recepcji, regulaminu hotelu i wymaganych norm w zakresie świadczonych usług, zasad i przepisów meldunkowych, organizacji pracy i zadań służby hotelowej (portierów, piętrowych, sprzątaczek), organizacji i techniki pracy działu gastronomicznego, układania jadłospisów i zasad ich kalkulacji, pracy w bufecie, obsługi bieżącej klientów, organizowania bankietów i przyjęć dla grup wycieczkowych i zakresu dodatkowych usług świadczonych w hotelach (np. punkt sprzedaży Pewexu, fryzjer, kwiaciarnia itp.).

Program praktyk w ośrodkach wczasowo-wypoczynkowych zakładów pracy, FWP i innych był podobny do zakresu obowiązującego w biurach turystycznych i hotelach, z tym że większą uwagę zwracano na zaplanowanie i przeprowadzenie przez studenta imprez turystyczno-krajoznawczych dla wczasowiczów oraz obowiązkowego prowadzenia w ośrodku punktu informacji turystyczno-krajoznawczej wyposażonego w mapy, przewodniki i informatory. W trakcie praktyk studenci prowadzili również samodzielnie studenckie bazy noclegowe np. w Jaworkach (Pieniny). Tutaj nie tylko uczyli się obsługi i organizacji imprez turystycznych, ale byli jednocześnie animatorami licznych wycieczek w Pieniny. Prowadzili także wędrownie i stacjonarne obozy harcerskie. Poza zasadami finansowania i rozliczania tego typu obozów, doborem kadry i uczestników, prowadzenia zajęć programowych dochodziło ułożenie i zrealizowanie programu turystyczno-krajoznawczego oraz praktyczne stosowanie zasad wyboru lokalizacji szczegółowej obozu (dokładne poznanie i określenie obowiązujących w tym względzie wymogów).

Obok wymienionych praktyk stacjonarnych organizowano również krótkie praktyki 1-3-dniowe zapoznające studentów ze specyfiką pracy na różnych stanowiskach w instytucjach turystycznych oraz wspierających turystykę. Taką praktykę organizowano w kasach biletowych „Orbisu” w celu umożliwienia studentom poznania zasad i specyfiki rezerwacji i sprzedaży biletów na różne środki lokomocji, obowiązujących rozkładów jazdy i systemu zniżek na bilety w komunikacji zbiorowej i indywidualnej. Kierowano także studentów do kas walutowych, aby mieli możliwość zapoznać się ze specyfiką pracy w tych kasach oraz obowiązującymi przepisami i kursami walut. Podobny typ zajęć praktycznych (1-3-dniowych) miał miejsce w schronisku PTSM w Łodzi, gdzie studenci mieli okazję poznać z jednej strony strukturę organizacji PTSM w Polsce, zadania, zakres świadczonych usług, typy schronisk i ich rozmieszczenie, z drugiej zaś funkcjonowanie typowego schroniska PTSM, z przepisami

prawnymi związanymi z działalnością schroniska, z obowiązującą dokumentacją, z zakresem świadczonych przez schronisko usług – ich organizacją, przebiegiem, rezultatami i oceną. Podobny charakter (1–3-dniowy) miały praktyki w Towarzystwie Ubezpieczeń i Reasekuracji Sp. „Warta” w Łodzi, gdzie praktykanci mogli zapoznać się z zakresem świadczonych usług związanych z ruchem turystycznym, a zwłaszcza z wielkością oferowanych świadczeń, taryf ubezpieczeniowych i ich zastosowaniem, wypełnianiem podstawowych dokumentów związanych z ubezpieczeniem typu „Warta”, procedurą odszkodowań w następstwie nieszczęśliwych wypadków i techniką likwidacji szkód. Krótki pobyt w biurach paszportowych MSW dawał studentom możliwość zapoznania się z procedurą i zasadami przygotowywania i wypełniania wniosków paszportowych, odwołań i paszportów. Praktyka w Urzędzie Celnym miała za zadanie zapoznanie z materiałami zawierającymi obowiązujące przepisy celne oraz ogólne poznanie tych przepisów.

Przedstawiony model organizacyjny i merytoryczny był stopniowo modyfikowany i od roku 1987 wdrożono wypracowany dzięki doświadczeniu poprzednich lat model obowiązujący do dziś. Opiera się on wyłącznie na organizowaniu 2-tygodniowej praktyki w jednym biurze turystycznym bądź, w szczególnych przypadkach, w hotelach i ośrodkach wczasowo-wypoczynkowych.

Studenci mają prawo sami wybrać miejsce odbywania praktyki zawodowej. Przy czym decyzyję swoją konsultują z opiekunem praktyk. Opiekun rezerwuje sobie prawo zmiany miejsca praktyki, jeśli uzna, że nie spełnia ono wymogów stawianych w programie praktyk. Jeśli student nie wybierze sam miejsca praktyk to opiekun kieruje go do wybranego przez siebie biura. W dotychczasowej praktyce nie miała ani razu miejsca ingerencja opiekuna co do wyboru miejsca praktyki. Nie zdarzył się też przypadek całkowitej bierności studenta i konieczność skierowania go przez opiekuna do biura turystycznego w celu odbycia praktyki zawodowej. W ten sposób studenci poprzez swój wolny wybór miejsca praktyk sami tworzą „rynek” biur turystycznych, w których warto odbywać praktyki zawodowe.

Ideą przewodnią tak organizowanych praktyk zawodowych jest umożliwienie studentowi poznania zasad funkcjonowania biura oraz praktycznego uczestniczenia (w postaci wykonywania konkretnych czynności) w różnych formach działalności biura turystycznego. Preferowane jest uczestnictwo praktykanta w organizowaniu przynajmniej jednej imprezy turystycznej od początku do końca (od zgłoszenia do rozliczenia). Program praktyk nakłada na biura turystyczne konieczność zapoznania studenta z podstawowymi dokumentami podróży krajowych i zagranicznych, z organizacją i sposobem obsługi krajowych imprez turystycznych pobytowo-wczasowych i wycieczkowo-krajoznawczych (rezerwacja noclegów, recepcja grup zorganizowanych i turystów indywidualnych, problemy wyżywienia grup turystycznych itp.), z organizacją i sposobami obsługi zagranicznych imprez turystycznych (tury-

styki wyjazdowej i przyjazdowej), z zasadami kalkulacji imprez turystycznych, z ich planowaniem (układanie programu imprezy), z przepisami celnymi i walutowymi obowiązującymi w turystyce zagranicznej, z bezdewizowymi świadczeniami w ruchu turystycznym, z dodatkowymi usługami świadczonymi przez biuro, np. wypożyczalnia sprzętu turystycznego, informacja turystyczno-krajoznawcza, reklama itd.

Omówiony, ramowy program praktyk zawodowych stanowi minimum problematyki, z jaką musi zapoznać się student. Odbywający praktykę studenci zobowiązani są do prowadzenia dzienniczka praktyk, poświadczonego przez opiekuna z ramienia biura (podpisanie czynności wykonywanych przez studenta w poszczególnych dniach i opinia końcowa po praktykach). Student zamieszcza też w dzienniczku krótkie sprawozdanie z odbytych praktyk oraz ich własną ocenę. Opisane w sposób szczegółowy w dzienniczku praktyk czynności (potwierdzone przez biuro), które wykonywał student w ciągu 2-tygodniowego pobytu w biurze są dla opiekuna podstawą do oceny realizacji wyżej omówionego ramowego programu praktyk oraz rozeznania zasad funkcjonowania i świadczonych przez biuro usług.

Dotychczas odbyte praktyki w biurach podróży, a także w hotelach, ośrodkach czasowo-wypoczynkowych, w ramach obozów i kolonii w całości realizowały omówiony program. W wielu przypadkach program ten był znacznie rozszerzany przez same biura. Niektóre z nich uatrakcyjniały te praktyki poprzez zwiększenie samodzielności praktykanta i włączenie go w szeroko rozumianą działalność promocyjną prowadzoną przez biuro. Taka postawa biur była wysoko oceniana przez studentów. Studenci na ogół samodzielnie uczestniczyli w niektórych rutynowych czynnościach związanych z bezpośrednią obsługą klientów, zwłaszcza w zakresie informacji. Wielu z nich miało też możliwość nabycia pewnych umiejętności technicznych: obsługa telexu, telefaxu, komputerowa rezerwacja miejsc itp. Wszyscy studenci bez wyjątku uczestniczyli w planowaniu tras wycieczek, często na bardzo atrakcyjnych szlakach (np. po sanktuariach Maryjnych w Polsce, do Włoch i Szwajcarii itp.), programów pobytów czasowo-wypoczynkowych w miejscowościach turystycznych w Polsce i za granicą oraz pobytów dla grup turystów zagranicznych przyjeżdżających do Polski. Niektórzy z nich pilotowali wycieczki turystyczne organizowane przez biuro w trakcie odbywania praktyk. Inni samodzielnie prowadzili obozy wędrownie i studenckie bazy noclegowe. Na ogół wszyscy studenci uczestniczyli w reklamie prowadzonej przez biura. Współuczestniczyli też w przygotowaniu ofert różnych imprez turystycznych, ich reklamowaniu i sprzedaży. Cenną inicjatywą podjętą przez jedno z biur było włączenie studentek jako współautorów do opracowania informatora propagującego letnie wyjazdy do krajów europejskich.

Interesująca jest ocena praktyk zawodowych przez samych studentów. Nie było przypadku kwestionowania celowości istnienia i odbywania tych praktyk. Studenci podkreślali, że w ich wyniku poznali „przedsmak” swojej przyszłej

pracy. Atmosfera przyjaźni i pomocy, a niekiedy nieograniczonej wyrozumiałości, jaką uzyskiwali w miejscu odbywanych praktyk zasługuje na szczególne uznanie. Łódzki ośrodek akademicki dorobił się już spośród swoich absolwentów wielu przedsiębiorców i animatorów turystyki w Łodzi. To oni najczęściej są patronami i opiekunami swoich młodszych kolegów odbywających praktyki. Poprzez nich w pewnym sensie utrzymują więź ze swoją byłą uczelnią. Posiadają podobne zainteresowania, ideały, wartości, co wyjątkowo sprzyja tworzeniu się w Łodzi prężnego środowiska animatorów turystyki. Wszyscy studenci pozytywnie oceniali praktyki i biura, w których je odbywali. Wyraźnie wyższe oceny wśród studentów uzyskiwały jednak biura, które stawiały na odpowiedzialność, inwencję i samodzielność praktykanta. Obdarzenie zaufaniem przez kierownictwo biura oraz uznanie wiedzy posiadanej przez studenta sprawiało, że silniej identyfikował się on z działalnością biura i miał lepszą o nim opinię. Ciekawe, że ten styl odbywania praktyk zapewniały z reguły biura młodzieżowe, studenckie, związkowe i prywatne. Praktyki odbywane w dużych łódzkich biurach turystycznych były przez studentów oceniane również bardzo pozytywnie, ale przy konfrontacji z opiniami swoich kolegów odbywających praktyki w poprzednio wymienionych biurach dochodzili często do stwierdzenia, że więcej się spodziewali po miejscu odbywania praktyk aniżeli w rzeczywistości uzyskali.

W paru przypadkach praktyki zawodowe pomogły w uzyskaniu pracy po ukończeniu studiów. Byli praktykanci, już jako absolwenci Uniwersytetu, powrócili do znanych sobie biur turystycznych i podjęli w nich pracę jako etatowi pracownicy. Zdarzały się też przypadki, że student natychmiast po odbyciu praktyki zawodowej w biurze turystycznym podejmował w nim pracę zawodową, nie przerywając studiów.

Oceniając wdrożony po roku 1987 model praktyk zawodowych należy podkreślić decydującą rolę studenta w wyborze miejsca praktyk oraz jego własnej odpowiedzialności za odbywaną praktykę. Ramowy program praktyk zawodowych zawiera tylko niezbędną i zarazem konieczną do uzyskania przez studenta w biurze turystycznym wiedzę praktyczną. Poszerzenie programu i uatrakcyjnienie odbywanej praktyki zależy od biura turystycznego oraz chęci, zainteresowań i inwencji studenta. Tym samym obecny program praktyk zawodowych odchodzi od realizowania przez wszystkich studentów jednolitego w formie, treści i miejscu odbywania praktyk, a idzie w kierunku zwiększania samodzielności i odpowiedzialności studenta za swój własny proces kształcenia zawodowego.

Dr hab. Andrzej Matczak
Katedra Geografii Miast i Turyzmu
Uniwersytet Łódzki
al. Kościuszki 21
90-418 Łódź

Wpłynęło:
15 sierpnia 1992 r.