

Stefan Bosiacki,

Katedra Ekonomiki i Organizacji Turystyki, Akademia Wychowania Fizycznego w Poznaniu

O potrzebie kształcenia kadr logistycznych dla gospodarki turystycznej

W oficjalnych dokumentach Rządu RP podkreśla się, od początku lat dziewięćdziesiątych, że gospodarka turystyczna jest obecnie i będzie w przyszłości jedną z najbardziej dynamicznie rozwijających się dziedzin gospodarki narodowej. W raportach przygotowanych przez ekspertów Banku Światowego oraz Międzynarodowego Funduszu Walutowego, w połowie lat dziewięćdziesiątych turystyka uznana została za dziedzinę, której potencjał może zdecydowanie przyczynić się do restrukturyzacji gospodarki oraz jej skutecznego konkurowania na rynkach międzynarodowych¹.

Powyższe opinie znalazły swoje odzwierciedlenie w przyjętej strategii rozwoju polskiej gospodarki turystycznej, którą oparto na dwóch podstawowych elementach: produktach markowych i regionach o funkcjach turystycznych.

Zadania, jakie postawiono przed polską turystyką, wynikają z ogólnych celów polskiej gospodarki narodowej, takich między innymi jak:

- podnoszenie poziomu ekonomicznego gmin i regionów, w celu poprawy sytuacji materialnej społeczeństwa
- wspomaganie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju gospodarczego kraju
- rozwój sektora usług dla rozwiązania narastającego problemu bezrobocia
- ekonomiczno-gospodarcze aktywizowanie terenów wiejskich i wspomaganie zmian cywilizacyjnych na wsi i w jej otoczeniu².

Oczywiście powyższe cele strategiczne należy rozpatrywać w warunkach zmieniającego się otoczenia zewnętrznego, zwłaszcza zaś postępujących pro-

cesów globalizacji w gospodarce światowej, których konsekwencją będzie jeden, zunifikowany rynek usług turystycznych, na którym swoboda przepływu kapitałów, ludzi i technologii będzie w zasadzie nieograniczona, to zaś wpłynąć będzie na funkcjonowanie firm turystycznych w sposób zasadniczy.

W przyjętej strategii rozwoju polskiej turystyki podkreśla się wyraźnie, że jednym z najważniejszych zadań na najbliższe lata staje się wypracowanie takiego systemu kształcenia i doskonalenia kadr turystycznych, który byłby adekwatny do standardów międzynarodowych i jednocześnie odpowiadałby oczekiwaniom praktyki gospodarczej.

Rzecz również w tym, by system powyższy był układem elastycznym, dostosowującym się do zmian zachodzących na krajowym i międzynarodowym rynku turystycznym.

O konieczności kształcenia kadr dla potrzeb gospodarki turystycznej na najwyższym poziomie jakościowym świadczą dane Światowej Organizacji Turystyki, z których wynika, że w 2000 roku pracownicy sektora turystyki stanowili 8% ogółu czynnych zawodowo w skali świata, zaś wg prognoz w 2010 roku udział ten zwiększy się do 9,1%³.

Zdaniem R. Winiarskiego, zakres wiedzy i umiejętności przyszłych pracowników sektora turystyki, a szerzej pracowników sfery czasu wolnego, wyznaczać będą następujące tendencje:

- globalizacja rynku usług turystycznych, która wymusza wprowadzenie międzynarodowych standardów kształcenia i oceny kadr turystycznych. Od pracowników sektora turystycznego wymagać się będzie dużej mobilności, kreatywności oraz umie-

jętności korzystania ze źródeł informacji i ich wykorzystywania w konkretnych sytuacjach zawodowych

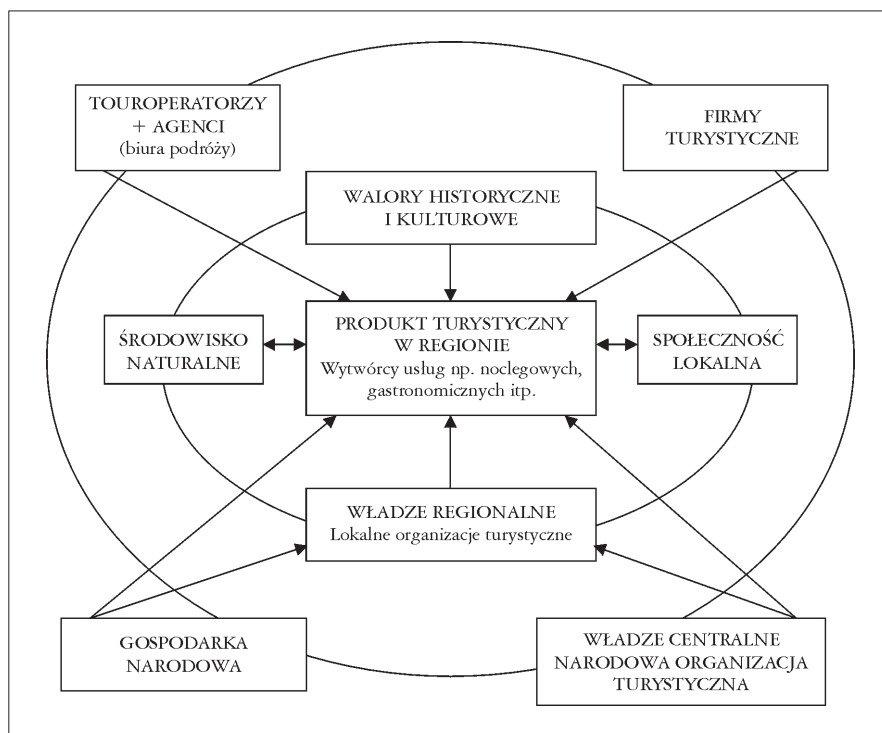
- komercjalizacja rynku usług turystycznych, co sprawia, że w systemie kształcenia coraz większego znaczenia nabiera wiedza menedżerska
 - wdrażanie nowych technologii (zwłaszcza informatycznych), tak w sferze zarządzania, jak i obsługi
 - wzrost świadomości ekologicznej i zdrowotnej społeczeństw co sprawia, że rośnie dynamicznie zapotrzebowanie na nowe formy wypoczynku (np. agroturystyka, ekoturystyka, turystyka uzdrowiskowa), to zaś z kolei wymusza kształcenie kadr przygotowanych do pracy z ludźmi i posiadania nowoczesnej wiedzy z zakresu psychologii, socjologii, filozofii, ekologii itd.
 - szybkie starzenie się społeczeństw w krajach gospodarczo rozwiniętych, co sprawia, że właśnie konsumenci w wieku poprodukcyjnym stanowią najbardziej widoczny segment rynku turystycznego, to z kolei wymusza stosowanie nowego podejścia do tego typu klientów, zwłaszcza zaś wymusza wysoką jakość oferty i konieczność stosowania nowoczesnych, sprawdzonych technologii obsługi⁴.
- A zatem współczesny system kształcenia kadr dla gospodarki turystycznej musi uwzględniać przytoczone trendy cywilizacyjne, jak również musi odpowiadać oczekiwaniom sfery podaży turystycznej. To właśnie system podaży usług turystycznych tworzy zapotrzebowanie na określone rodzaje kadr, na określone formy i poziomy ich kształcenia oraz doskonalenia.

¹ Por. *Założenia rozwoju gospodarki turystycznej [w] Turystyka i rekreacja jako czynnik integracji europejskiej*. Akademia Wychowania Fizycznego, Poznań 1995, s. 14-15.

² Por. *Rozwój turystyki i zagospodarowania turystycznego w polityce przestrzennej kraju*. Urząd Kultury Fizycznej i Turystyki, Warszawa 1997, s. 5.

³ *Kompendium wiedzy o turystyce* (pod.red. G.Golemskiego), Wyd. Naukowe PWN, Warszawa – Poznań 2002, s. 136

⁴ Winiarski R.: *Sylwetka absolwenta wyższych studiów w zakresie turystyki i rekreacji [w] Cele i treści akademickiego kształcenia w dziedzinie turystyki i rekreacji*. Akademia Wychowania Fizycznego, Kraków 2001 (Seria: Zeszyty Naukowe nr 81), s. 42-43.



Rys. 1. System podaży turystycznej. Źródło: *Kompendium wiedzy o turystyce* (pod red. G. Golembkiego), Wyd. Naukowe PWN, Warszawa-Poznań 2002, s. 128.

System podaży turystycznej składa się z rdzenia oraz dwóch kręgów. Rdzeniem jest produkt turystyczny oferowany w regionie. Obejmuje on różnorodne usługi oferowane przez firmy miejscowe i firmy spoza regionu, np. usługi noclegowe, gastronomiczne, rekreacyjne itp. Krąg wewnętrzny to usługi uzupełniające podstawowy pakiet usług turystycznych, np. walory historyczne i kulturowe, środowisko naturalne. W kształtowaniu właściwej jakości produktu turystycznego w regionie nieobojętną rolę odgrywają władze lokalne oraz lokalna społeczność. Krąg zewnętrzny systemu tworzą natomiast te podmioty i instytucje, które działając poza regionem kreują produkt regionu wśród finalnych odbiorców lub też te, które wspomagają rozwój sektora turystyki i tworzą odpowiednie warunki dla rozwoju regionalnych produktów turystycznych.

Przytoczone rozważania jednoznacznie wskazują, jak skomplikowanym systemem jest gospodarka turystyczna, będąca zróżnicowanym zbiorem urządzeń i środków, służących zaspokojeniu potrzeb turystów. Zgodnie z zaleceniami Światowej Organizacji Turystycznej, dotyczącymi międzynarodowej kla-

syfikacji działalności turystycznej (SICTA), działalność gospodarcza w turystyce odnosi się do 10 sektorów gospodarki narodowej: 1 – budownictwa, 2 – handlu, 3 – hoteli i restauracji, 4 – transportu, gospodarki magazynowej i łączności, 5 – pośrednictwa finansowego, 6 – obsługi nieruchomości, 7 – administracji publicznej, 8 – edukacji, 9 – gospodarki komunalnej, socjalnej, 10 – działalności organizacji i instytucji międzynarodowych⁵.

Jak z powyższego wynika, gospodarka turystyczna obejmuje bardzo rozbudowany kompleks infrastruktury technicznej oraz potencjału usługowego, służących zaspokojeniu potrzeb turystycznych. Z uwagi na ową różnorodność, gospodarka turystyczna musi być zarządzana w sposób zintegrowany, a jej optymalne funkcjonowanie uzależnione jest od jakości kadr.

We współczesnej gospodarce turystycznej mamy do czynienia z dużą liczbą komponentów tworzących ostatecznie produkt turystyczny, czyli z ogromnym zróżnicowaniem wytwórców usług turystycznych. Wytwórcy ci różnią się rodzajem świadczonych usług, wielko-

ścią, stopniem zaangażowania kapitałowego, systemem dystrybucji, jakością, formą prawną własności itp. Stąd też trudno sobie wyobrazić, aby nawet najlepszy pracownik biura podróży mógł na przykład bez większego dodatkowego przygotowania podjąć pracę w hotelu czy ośrodku wypoczynkowym.

Właśnie postępująca specjalizacja w branży turystycznej powoduje konieczność kształcenia kadr bardzo specjalistycznych, do konkretnych zawodów. Jednocześnie w turystyce postępujące procesy koncentracji kapitałowej wymuszają konieczność kształcenia kadr o umiejętnościach logistycznych, czyli takich, które minimalizują czas oczekiwania klienta na realizację usługi, w sposób optymalny dostarczają ją poprzez kanały dystrybucyjne do miejsc wypoczynku, a także efektywnie pozwalają zarządzać posiadanym potencjałem usługowym. Należy w tym miejscu podkreślić, iż aktualnie w warunkach polskich kształcą się kadry dla potrzeb gospodarki turystycznej w tradycyjnych specjalnościach, takich jak: organizacja i obsługa ruchu turystycznego, hotelarstwo i gastronomia, polityka turystyczna, turystyka międzynarodowa, geografia turystyczna, krajoznawstwo itp. W ostatnich latach pojawiły się nowe specjalności, zwłaszcza w wyższych szkołach zawodowych, takie jak: agroturystyka, informacja turystyczna czy informatyka w turystyce. Nowe profile kształcenia są odpowiedzią systemu edukacji na oczekiwania praktyki turystycznej, która zgłasza zapotrzebowanie na pracowników o nowych specjalnościach zawodowych.

W chwili obecnej wydaje się bardzo uzasadnione kształcenie kadr logistycznych dla potrzeb sektora turystyki, na różnych poziomach. Rodzi się w tym miejscu pytanie, dlaczego właśnie logistyka ma tak istotne znaczenie w turystyce, a co za tym idzie także kadry o tego rodzaju wykształceniu?

Logistyka w sektorze turystyki oznacza planowanie, organizowanie i kontrolę całości procesu świadczenia usług, z uwzględnieniem potrzeb, możliwości i sposobów ich wykonania, w całym łańcuchu dostaw, począwszy

⁵ Gaworecki W.W.: *Turystyka*. PWE, Warszawa 2000, s. 176.

od wytwórcy usług, a skończywszy na ostatecznym konsumencie⁶.

Mimo, iż w systemie dystrybucji produktu turystycznego brak jest jego fizycznego przemieszczania, to jednak istotny jest wybór odpowiednich kanałów dystrybucji, bezpośrednich lub pośrednich. Szczególnie optymalne określenie pośrednich kanałów dystrybucji ma coraz większe znaczenie w turystyce, zwłaszcza w firmach touroperatorskich, gdzie decyzje logistyczne wiążą się między innymi z:

- określeniem ilości, rodzaju i standardu usług wchodzących w skład pakietu turystycznego (produktu turystycznego)
- rezerwowaniem odpowiedniej ilości usług u ich bezpośrednich wytwórców
- przyjmowaniem zamówień od klientów, to z kolei wymaga, np. zapewnienia prawidłowego funkcjonowania systemów rezerwacyjnych
- przygotowaniem odpowiednich materiałów promocyjnych oraz utrzymywaniem odpowiednich zapasów tych materiałów
- lokalizacją punktów sprzedaży oferty usługowej
- wyszukiwaniem i wyborem pośredników handlowych
- z obsługą klientów, takich jak: transport grup turystycznych do miejsca wypoczynku i z powrotem, kształtowanie i utrzymanie jakości oferty, zagwarantowanie odpowiedniej kadry dla obsługi itp.

Również w firmach transportowych specjalizujących się w przewozach turystycznych, w kompleksach uzdrowiskowo-sanatoryjnych i sportowo-rekreacyjnych wiedza i umiejętności logistyczne są absolutnie niezbędne dla właściwego zaspokojenia potrzeb klientów oraz efektywnego funkcjonowania samych firm.

Postępująca w hotelarstwie koncentracja kapitałowa pionowa (powstawanie sieci i łańcuchów hotelowych) wymaga od kadr menedżerskich również przygotowania logistycznego, bez którego trudno sobie wyobrazić efektywne zarządzanie tymi obiektami. Można przyjąć, że właśnie w hotelarstwie istnieje potrzeba zarządzania logistycznego, czyli stopniowego doskonalenia

procesów przepływów produktów i odpowiednich informacji, w celu jak najlepszego dostosowania się do potrzeb klienta, dążąc przy tym do minimalizacji globalnych kosztów⁷.

Dla skutecznego stosowania zarządzania logistycznego w firmach hotelarskich, konieczna jest umiejętność budowy i eksploatacji systemów logistycznych, obejmujących przepływy materiałów i produktów oraz odpowiadających im informacji, w sposób celowo zorganizowany i zintegrowany. Stąd też menedżerowie w sektorze turystyki powinni posiadać niezbędną wiedzę oraz praktyczne umiejętności z zakresu: analizy systemowej, teorii podejmowania decyzji, badań operacyjnych, organizacji i zarządzania, symulacji komputerowych, teorii lokalizacji i kontrolingu.

Analizując obowiązujące obligatoryjne standardy kształcenia dla studiów magisterskich i zawodowych na kierunku: turystyka i rekreacja można zauważyć, że znajdują się w nich niektóre z wyżej wymienionych przedmiotów, np. organizacja i zarządzanie, informatyka w turystyce i rekreacji, ale generalnie rzecz biorąc, stanowią one znikomą część programu kształcenia. Dlatego wydaje się całkowicie uzasadnione uruchomienie w ramach studiów zawodowych i magisterskich z zakresu turystyki nowej specjalności kształcenia: logistyka w turystyce. Uruchomienie takiej specjalności przewiduje Wydział Turystyki i Rekreacji poznańskiej Akademii Wychowania Fizycznego od roku akademickiego 2003/2004, w ramach jednolitych 4,5 letnich studiów magisterskich na kierunku: turystyka i rekreacja.

Zamysłem autorów proponowanej specjalności kształcenia jest przygotowanie kadry menedżerów z zakresu logistyki, którzy byliby odpowiedzialni za rozwiązywanie problemów z zakresu: zaopatrzenia, gospodarki magazynowej głównie w obiektach noclegowych, zabezpieczania procesów technologicznych usług, dystrybucji czy wreszcie zarządzania logistycznego.

Zgodnie z obowiązującymi standardami kształcenia, plan i program studiów zakłada realizację zajęć w trzech blokach przedmiotów: kształcenia ogólnego, podstawowych i kierunkowych. Łącznie minimum dydaktyczne dla kie-

runku: turystyka i rekreacja zakłada realizację 1365 godzin dydaktycznych oraz co najmniej 120 godzin praktyk zawodowych, łącznie z zajęciami praktycznymi i ćwiczeniami terenowymi.

Standardy kształcenia dla szkół zawodowych na wspomnianym kierunku przewidują minimum 1200 godzin zajęć, przy czym co najmniej 300 godzin przeznaczonych powinno być na przedmioty specjalizacyjne i specjalnościowe. Dodatkowo student musi odbyć minimum 15 tygodni praktyk zawodowych.

Dla proponowanej specjalności: logistyka w turystyce, proponuje się w grupie przedmiotów kierunkowych i specjalizacyjnych uruchomić następujące przedmioty:

- podstawy logistyki
- logistyka produkcji
- logistyka dystrybucji
- projektowanie i efektywność systemów logistycznych
- zarządzanie zapasami
- zarządzanie jakością
- teoria podejmowania decyzji
- automatyczna identyfikacja produktów
- Internet w pracy menedżera.

Również w grupie obszernego bloku przedmiotów do wyboru planuje się uruchomienie przedmiotów specjalnościowych, takich między innymi jak: teoria lokalizacji w turystyce, ekonomika transportu, zarządzanie strategiczne, zintegrowane systemy informatyczne, podstawy komunikowania się i negocjacji. Na praktyki przewidziano odpowiednio: 12 tygodni na studiach magisterskich i 15 tygodni na studiach zawodowych. Oprócz tego zakłada się realizację ćwiczeń terenowych związanych ze specjalnością kształcenia.

Czy proponowana specjalność kształcenia cieszyć się będzie dużym zainteresowaniem ze strony absolwentów szkół średnich trudno dzisiaj jednoznacznie stwierdzić, ale wydaje się, że wiedza logistyczna zastosowana w turystyce będzie już w najbliższej przyszłości niezbędnym i koniecznym elementem ogólnego przygotowania zawodowego kadr zatrudnianych w tymże sektorze gospodarki.

⁶ Por. *Kompendium wiedzy o logistyce* (pod red. E. Golebskiej), Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 1999.

⁷ Por. Alot S.: *Logistyka w teorii i praktyce*. Akademia Ekonomiczna Poznań 2001, s. 38-39.