

# PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

# RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 379

## Gospodarka turystyczna w regionie Przedsiębiorstwo. Samorząd. Współpraca

Redaktor naukowy  
Andrzej Rapacz



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu  
Wrocław 2015

Redakcja wydawnicza: Jadwiga Marcinek  
Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz  
Korekta: Marcin Orszulak  
Łamanie: Beata Mazur  
Projekt okładki: Beata Dębska

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania  
znajdują się na stronie internetowej Wydawnictwa  
[www.pracnaukowe.ue.wroc.pl](http://www.pracnaukowe.ue.wroc.pl)  
[www.wydawnictwo.ue.wroc.pl](http://www.wydawnictwo.ue.wroc.pl)

Publikacja udostępniona na licencji Creative Commons  
Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 3.0 Polska  
(CC BY-NC-ND 3.0 PL)



© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
Wrocław 2015

**ISSN 1899-3192**  
**e-ISSN 2392-0041**

**ISBN 978-83-7695-518-6**

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Zamówienia na opublikowane prace należy składać na adres:  
Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu  
tel./fax 71 36 80 602; e-mail:[econbook@ue.wroc.pl](mailto:econbook@ue.wroc.pl)  
[www.ksiegarnia.ue.wroc.pl](http://www.ksiegarnia.ue.wroc.pl)

Druk i oprawa: TOTEM

## Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	11
<b>Agata Niemczyk, Tomasz Zaclona:</b> Funkcja turystyczna polskich makroregionów w aspekcie społeczno-ekonomicznym pierwszej dekady członkostwa w UE.....	13
<b>Małgorzata Januszewska, Elżbieta Nawrocka:</b> Wpływ turystyki na rozwój lokalny .....	23
<b>Barbara Mastalska-Cetera, Beata Warczewska:</b> Możliwości rozwoju turystyki zrównoważonej na przykładzie dolnośląskich parków krajobrazowych.....	32
<b>Anna Królikowska-Tomczak:</b> Zrównoważony rozwój turystyki w Wielkopolsce na podstawie European Tourism Indicator System .....	45
<b>Jarosław Uglis, Anna Jęczmyk:</b> Agroturystyka jako faktor zrównoważonego rozwoju .....	57
<b>Jadwiga Berbeka:</b> Funkcja turystyczna gmin górskich a poziom życia mieszkańców w województwie małopolskim.....	67
<b>Andrzej Hadzik, Jakub Ryśnik, Rajmund Tomik:</b> Determinanty uczestnictwa w międzynarodowych widowiskach sportowych (w świetle wyników badań) .....	75
<b>Zbigniew Miązek, Ewa Wszendybył-Skulska:</b> Rozwój turystyki sportowej w Krakowie.....	87
<b>Michał Roman:</b> Demand for agritourism as a factor in the development of Suwałki region .....	95
<b>Agnieszka Niezgoda, Danuta Żylak:</b> Wyjazdy Polaków do Chorwacji w warunkach kryzysu gospodarczego.....	102
<b>Jan Sikora, Agnieszka Wartecka-Ważyńska:</b> Etyczne aspekty turystyki wiejskiej i zrównoważonego rozwoju w Polsce .....	112
<b>Lidia Wandas:</b> Wykorzystanie potencjału Kopalni Soli „Wieliczka” dla rozwoju nowej formy turystyki przyjazdowej do Polski – turystyki ślubnej ..	128
<b>Krzysztof Cieślikowski:</b> Miernik atrakcyjności spotkań konferencyjnych i wydarzeń biznesowych.....	137
<b>Joanna Kizielewicz:</b> Atrakcyjność regionu Wybrzeża Gdańskiego w świetle badań pasażerów morskich statków wycieczkowych.....	146
<b>Jan Zawadka:</b> Podróże motocyklowe jako niszowa forma turystyki kwalifikowanej oraz preferencje i zachowania ich uczestników .....	156

<b>Barbara Marciszewska, Krzysztof Marciszewski:</b> Postawy studentów specjalności turystycznych wobec sztuki ulicy a atrakcyjność miejsc pobytu turystycznego .....	165
<b>Agata Balińska:</b> Zamki jako źródło przewag konkurencyjności turystycznej województwa warmińsko-mazurskiego.....	176
<b>Aleksandra Jackiewicz, Maciej Dębski:</b> Lojalność konsumentów jako źródło przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa hotelarskiego .....	185
<b>Piotr Gryzel:</b> Konkurencyjność turystyczna gminy a poziom życia mieszkańców .....	201
<b>Ewa Dziezic:</b> Usługi kulturalne jako czynnik konkurencyjności oferty turystycznej miasta – konceptualizacja i możliwości mierzenia.....	210
<b>Beata Meyer:</b> Możliwości wykorzystania przestrzeni wodnej (i nadwodnej) w procesie konkurencji miast na rynku turystycznym, na przykładzie Szczecina .....	218
<b>Anna Gardzińska:</b> Koncepcja współpracy w procesie kreowania transgranicznego produktu turystycznego (na przykładzie województwa zachodniopomorskiego i Meklemburgii-Pomorza Przedniego).....	226
<b>Marian Gúčik, Tomáš Gajdošík, Zuzana Lencséssová, Miroslava Medved'ová:</b> Tourism clusters and their activities in Slovakia .....	237
<b>Andrzej Rapacz, Daria E. Jaremen:</b> Zaufanie jako kluczowy czynnik rozwoju inicjatyw klastrowych – case study Karkonosko-Izerskiego Klastra Turystycznego.....	247
<b>Katarzyna Bieluszko:</b> Media elektroniczne jako narzędzie promocji turystycznej miasta.....	259
<b>Marek Hendel, Michał Żemła:</b> Zmiana wizerunku województwa śląskiego pod wpływem rozwoju turystyki dziedzictwa przemysłowego.....	269
<b>Mateusz Naramski, Krzysztof Herman, Adam R. Szromek:</b> Analiza porównawcza wybranych sposobów prezentacji lokalnej oferty turystycznej – studium przypadku.....	278
<b>Katarzyna Orfin:</b> Działania promocyjne w kreowaniu wizerunku produktu turystycznego w świetle dokumentów strategicznych gmin województwa zachodniopomorskiego .....	288
<b>Marta Sidorkiewicz:</b> Promocja obiektów hotelarskich przy wykorzystaniu narzędzia <i>product placement</i> .....	299
<b>Piotr Zawadzki:</b> Masowe imprezy biegowe jako element promocji regionów turystycznych.....	311
<b>Izabela Michalska-Dudek:</b> Pomiar i zarządzanie lojalnością nabywców na rynku usług turystycznych z wykorzystaniem wskaźnika NPS oraz indeksu TRI*M.....	321
<b>Andrzej Stasiak:</b> Triada doświadczeń turystycznych i efekt „wow!” podstawą kreowania nowoczesnej oferty turystycznej .....	332
<b>Adam R. Szromek:</b> Zjawisko dysonansu i konsonansu poznawczego w zachowaniach konsumentów produktu turystycznego – wprowadzenie do zagadnienia.....	348

<b>Adrianna Wolska:</b> Trendy w konsumpcji turystycznej na przykładzie mieszkańców Majorki .....	356
<b>Marlena Bednarska, Marcin Olszewski:</b> Zasoby ludzkie w turystyce jako podmiot badań – aspekty metodyczne .....	366
<b>Marcin Molenda:</b> Motywowanie jako narzędzie zarządzania zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwie turystycznym .....	375
<b>Aleksandra Grobelna:</b> Zachowania klientów a wyczerpanie emocjonalne pracowników branży hotelarskiej. Konsekwencje dla procesu obsługi .....	383
<b>Zygmunt Kruczek:</b> Sektorowa rama kwalifikacji w turystyce i jej znaczenie dla kształcenia i certyfikowania kadr turystycznych .....	396
<b>Daria E. Jaremen, Elżbieta Nawrocka:</b> Asymetria informacji na rynku usług hotelarskich .....	405
<b>Maja Jedlińska:</b> Ruch po macierzy Ansoffa jako droga rozwoju międzynarodowych systemów hotelowych .....	417
<b>Aleksander Panasiuk:</b> Problemy asymetrii informacji na rynku turystycznym w obszarze transakcyjnym .....	430
<b>Renata Seweryn:</b> Profil turysty pozyskującego informacje o destynacji z mediów społecznościowych (na przykładzie odwiedzających Kraków).....	439
<b>Józef Sala:</b> Kempingi – rola i tendencje rozwojowe na międzynarodowym i krajowym rynku turystycznym .....	448
<b>Dawid Szutowski:</b> The model approach towards measuring the impact of innovation on tourism enterprises' market value .....	460

## Summaries

<b>Agata Niemczyk, Tomasz Załona:</b> Tourist function of Polish macro-regions in the socio-economic terms of the first decade of Polish membership in the EU .....	13
<b>Małgorzata Januszewska, Elżbieta Nawrocka:</b> The impact of tourism on local development.....	23
<b>Barbara Mastalska-Cetera, Beata Warczewska:</b> The opportunities of the development of sustainable tourism on the example of the Lower Silesian landscape parks .....	32
<b>Anna Królikowska-Tomczak:</b> Sustainable tourism development in Greater Poland based on the European Tourism Indicators System (toolkit for Sustainable Destinations).....	45
<b>Jarosław Uglis, Anna Jęczmyk:</b> Agritourism as a sustainable development factor .....	57
<b>Jadwiga Berbeka:</b> Touristic function of mountain municipalities vs. standard of living of their residents in the Małopolska Voivodeship .....	67

<b>Andrzej Hadzik, Jakub Ryśnik, Rajmund Tomik:</b> Determinants of participation in the international sport events exemplified by the research.....	75
<b>Zbigniew Miązek, Ewa Wszendybył-Skulska:</b> Development of sports tourism in Cracow.....	87
<b>Michał Roman:</b> Popyt na usługi agroturystyczne jako czynnik rozwoju Suwalszczyzny.....	95
<b>Agnieszka Niezgoda, Danuta Żylak:</b> Poles' trips to Croatia in the period under the global economic crisis .....	102
<b>Jan Sikora, Agnieszka Wartecka-Ważyńska:</b> Ethical aspects of rural tourism and sustainable development in Poland.....	112
<b>Lidia Wandas:</b> Using the potential of “Wieliczka” Salt Mine for the development of a new form of incoming tourism to Poland – destination wedding planning.....	128
<b>Krzysztof Cieślukowski:</b> Attractiveness index of conference meetings and business events.....	137
<b>Joanna Kizielewicz:</b> Attractiveness of the region of Gdańsk Coast in the light of research on cruise ship passengers .....	146
<b>Jan Zawadka:</b> Motorcycle travel as a niche form of adventure tourism and preferences and behavior of its participants .....	156
<b>Barbara Marciszewska, Krzysztof Marciszewski:</b> Tourism students' attitudes towards street arts vs. tourist attractiveness of a destination.....	165
<b>Agata Balińska:</b> Castles as a source of tourist competitiveness advantages of the Warmian-Masurian Voivodeship.....	176
<b>Aleksandra Jackiewicz, Maciej Dębski:</b> Consumer loyalty as a source of competitive advantage for the hotel enterprise .....	185
<b>Piotr Gryszel:</b> Tourism competitiveness of a municipality vs. its residents' living standards .....	201
<b>Ewa Dzedzic:</b> Cultural services as a factor of competitiveness of a tourist offer of a city – conceptualization and possibilities of measuring .....	210
<b>Beata Meyer:</b> The possibilities for exploitation of water (and waterside) space in the process of town competition on tourism market on the example of Szczecin .....	218
<b>Anna Gardzińska:</b> The concept of cooperation in the process of creating cross-border tourism product (on the example of West Pomeranian Voivodeship and Mecklenburg–Vorpommern).....	226
<b>Marian Gúčik, Tomáš Gajdošík, Zuzana Lencséssová, Miroslava Medved'ová:</b> Klastry turystyczne i ich działalność na Słowacji .....	237
<b>Andrzej Rapacz, Daria E. Jaremen:</b> Confidence as the key development factor of cluster initiatives – case study of Karkonosze-Izery Tourist Cluster.....	247
<b>Katarzyna Bieluszko:</b> Electronic media as a tool for tourism promotion of the city .....	259

<b>Marek Hendel, Michał Żemła:</b> Change of the image of the Silesian Voivodeship under the influence of industrial heritage tourism development.....	269
<b>Mateusz Naramski, Krzysztof Herman, Adam R. Szromek:</b> Comparative analysis of selected ways of tourism offer presentation – case study.....	278
<b>Katarzyna Orfin:</b> Promotional activities in creating the tourist product's image presented in the West Pomeranian Voivodeship municipalities' strategic documents .....	288
<b>Marta Sidorkiewicz:</b> Promotion of hotels using product placement .....	299
<b>Piotr Zawadzki:</b> Mass racing events as the component of tourist regions promotion.....	311
<b>Izabela Michalska-Dudek:</b> Measurement and management of consumer loyalty on the market of tourist services using NPS indicator and TRI*M index .....	321
<b>Andrzej Stasiak:</b> The triad of tourist experiences and “wow” effect as the basis for the creation of modern tourist offer .....	332
<b>Adam R. Szromek:</b> The phenomenon of cognitive dissonance and consonance in the behavior of tourism product consumers – introduction to the issue.	348
<b>Adrianna Wolska:</b> Trends in tourist consumption on the example of Majorcans .....	356
<b>Marlena Bednarska, Marcin Olszewski:</b> Human resources in tourism as a research subject – methodological issues .....	366
<b>Marcin Molenda:</b> Motivation as a tool in human resource management in a tourism enterprise.....	375
<b>Aleksandra Grobelna:</b> Customer behavior vs. emotional exhaustion among employees of the hospitality industry. Implications for service process ....	383
<b>Zygmunt Kruczek:</b> Sectoral Qualifications Framework for tourism domain and its importance for the education and certification of tourist staff .....	396
<b>Daria E. Jaremen, Elżbieta Nawrocka:</b> Information asymmetry on hospitality services market.....	405
<b>Maja Jedlińska:</b> Movement on Ansoff's matrix as the development path of international hotel systems .....	417
<b>Aleksander Panasiuk:</b> The problems of asymmetric information on the tourism market in the transaction area.....	430
<b>Renata Seweryn:</b> Profile of a tourist acquiring information on the destination from social media (on the example of tourists visiting Cracow).....	439
<b>Józef Sala:</b> Camping sites – their role and development trends on the international and domestic market .....	448
<b>Dawid Szutowski:</b> Wpływ innowacji na wartość rynkową przedsiębiorstw turystycznych. Ujęcie modelowe.....	460

**Zygmunt Kruczek**

Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie  
e-mail: [zygmunt.kruczek@awf.krakow.pl](mailto:zygmunt.kruczek@awf.krakow.pl)

---

## SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI W TURYSTYCE I JEJ ZNACZENIE DLA KSZTAŁCENIA I CERTYFIKOWANIA KADR TURYSTYCZNYCH

---

## SECTORAL QUALIFICATIONS FRAMEWORK FOR TOURISM DOMAIN AND ITS IMPORTANCE FOR THE EDUCATION AND CERTIFICATION OF TOURIST STAFF

---

DOI: 10.15611/pn.2015.379.38

**Streszczenie:** Celem pracy jest prezentacja projektu Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla branży turystycznej. W artykule omówiono stan wdrażania Europejskiej i Krajowej Ramy Kwalifikacji, a także przedstawiono metodologię budowy ramy sektorowej i opisano jej zawartość (wyznaczniki sektorowe, deskryptory poziomów). Projekt SRKT obejmuje: hotelarstwo, gastronomię hotelową, organizację turystyki oraz przewodnictwo, pilotaż i animacje. W oparciu o wyniki badań ankietowych przeprowadzono oceny projektu ramy w kontekście jej przydatności do kształtowania jakości kształcenia kadr dla obszarów związanych z turystyką. Rama powinna być użyteczna w procesie doboru kadr i określaniu drogi rozwoju zawodowego pracownika, ułatwi również porównywanie certyfikatów w krajach UE. Dalsze prace nad ramą związane będą z utworzeniem Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji oraz wdrożeniem zasad walidacji i certyfikacji kadr turystycznych.

**Słowa kluczowe:** Sektorowa Rama Kwalifikacji, turystyka, walidacja.

**Summary:** The aim of the project is to present the Sectoral Qualifications Framework for the tourism industry. The article discusses the status of implementation of the European Qualifications Framework and the Polish Qualifications Framework as well as presents methodologies frame construction sector and its major records. Based on the results of a survey the article assesses the framework project in the context of its suitability for shaping the quality of staff training in the areas related to tourism.

**Keywords:** Sectoral Qualifications Framework, tourism, validation.

### 1. Wstęp

Zreformowany system edukacji, zorientowany na efekty kształcenia, walidację i certyfikację, zakłada funkcjonowanie trzech dróg uzyskiwania kwalifikacji: formalnej – w szkołach, uczelniach, innych instytucjach kształcących; pozaformalnej – pod-



czas szkoleń, staży, kursów oraz nieformalnej – poprzez uczenie się w pracy, życiu codziennym, z książek, Internetu, od znajomych [Jedlińska 2014]. W Polsce, podobnie jak i w innych krajach, istnieje wiele rodzajów kwalifikacji, wiele sposobów ich nadawania oraz wiele instytucji, które nadają je w oparciu o różne podstawy prawne, jednakże cały ten obszar nie tworzy jeszcze logicznie uporządkowanej całości [Sławiński, Dębowski (red.) 2013].

W 2014 r. podjęto z inicjatywy Ministerstwa Sportu i Turystyki działania związane z tworzeniem Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Turystyki (SRKT) w zawodach związanych z hotelarstwem gastronomią i turystyką, dla których kwalifikacje nabywane są w systemie edukacji pozaformalnej. SRKT powiązana jest z Europejską i Krajową Ramą Kwalifikacji, które zostały wcześniej opracowane i przyjęte w krajach członkowskich UE.

W artykule zarysowano zasady tworzenia ramy, omówiono wyznaczniki sektorowe oraz pokazano ważniejsze jej zapisy. Przedstawiono również efekty konsultacji społecznych, analizie poddając argumenty za i przeciw wprowadzenia SRKT. W tym celu posłużono się wynikami przeprowadzonej ankiety.

W marcu 2015 r. zakończony został 1. etap tworzenia SRKT, następne dotyczyć będą przygotowania opisów kwalifikacji, opracowania zasad walidacji i certyfikacji oraz utworzenia Centralnego Rejestru Kwalifikacji. Wdrożenie tych zasad będzie miało duże znaczenie dla podniesienia jakości kadr zatrudnionych w obszarach związanych z turystyką (HO-GA-TUR – hotelarstwo, gastronomia, turystyka). Prace nad SRKT prowadzone są przez Instytut Badań Edukacyjnych w Warszawie wraz z doraźnie tworzonymi zespołami ekspertów reprezentującymi branżę turystyczną<sup>1</sup>.

SRKT docelowo powinna wyznaczać standardy kształcenia poprzez opisanie poszczególnych kwalifikacji oraz przypisanie ich do określonego poziomu ramy. Efektem końcowym będzie proces walidacji polegający na wpisaniu kwalifikacji związanych z turystyką do Centralnego Rejestru Kwalifikacji oraz określenie podmiotów, które będą wystawiać certyfikaty sygnowane odpowiednim numerem ramy. Certyfikacja uprawnień uzyskiwanych drogą edukacji pozaformalnej ma szczególne znaczenie dla kwalifikacji pilotów wycieczek oraz przewodników turystycznych, gdyż wprowadzona w 2014 r. niefortunna deregulacja zdestabilizowała system kształcenia i nadawania uprawnień w tych zawodach.

## **2. Podstawowe informacje o Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji**

W 2002 r. w Kopenhadze przyjęto deklarację w sprawie ściślejszej współpracy europejskiej w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego. W Deklaracji Kopenhaskiej ustanowiono priorytety dotyczące europejskiej współpracy w dziedzinie kształcenia i szkolenia zawodowego (VET). Celem nadrzędnym jest poprawa wyników jakości

---

<sup>1</sup> Autor artykułu kierował pracami zespołu ekspertów pracujących nad przygotowanie ramy dla obszaru organizacja turystyki oraz przewodnictwo, pilotaż i animacja czasu wolnego.

i atrakcyjności kształcenia i szkolenia zawodowego w Europie. Deklaracja zachęca do wykorzystywania różnych możliwości kształcenia zawodowego w kontekście uczenia się przez całe życie i przy użyciu narzędzi wspomagających taką formę kształcenia.

Proces kopenhaski jest integralną częścią strategicznego programu „Kształcenie i szkolenie 2020” (ET 2020) i ma przyczynić się do realizacji celów strategii „Europa 2020” w odniesieniu do obszaru edukacji. W ogólnej wizji kształcenia i szkolenia zawodowego przewiduje się opracowanie do roku 2020 systemów, które będą bardziej atrakcyjne, pomocne we włączeniu społecznym, adekwatne, dostępne, sprzyjające karierze zawodowej, elastyczne i nowatorskie. System ten oparty jest na Europejskich Ramach Kwalifikacyjnych (ERK). Mają one ułatwić porównanie analogicznych kwalifikacji uzyskiwanych w krajach UE i zapewnić tym samym wzajemne uznawanie zawodów opisanych na odpowiednich poziomach i udokumentowanych stosownymi dyplomami. Głównym celem ERK jest wspieranie inwestowania w kapitał ludzki oraz mobilności osób na obszarze Europy. Wdrażanie Krajowych Ram Kwalifikacji odniesionych do ERK to jeden z celów strategicznych Europy [Chmielecka (ed.) 2009].

Polska Rama Kwalifikacji (PRK), podobnie jak Europejska Rama Kwalifikacji (ERK), składa się z ośmiu poziomów kwalifikacji. Każdy z poziomów jest opisywany za pomocą ogólnych stwierdzeń (deskryptorów)<sup>2</sup>, charakteryzujących efekty uczenia się w podziale na wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne. PRK uwzględnia efekty uczenia się osiągnięte w ramach edukacji formalnej, pozaformalnej oraz nieformalnego uczenia się [Sławiński, Dębowski (red.) 2013]. Zgodnie z przyjętą w Europie koncepcją ram kwalifikacji deskryptory poziomów w Polskiej Ramie Kwalifikacji są generyczne, tzn. sformułowane ogólnie, a przez to odnoszące się do różnych dziedzin. Dla Polskiej Ramy Kwalifikacji układem odniesienia są deskryptory w Europejskiej Ramie Kwalifikacji. Pozwoli to na przejrzyste ukazanie zaproponowanych odniesień polskich poziomów kwalifikacji do ośmiu poziomów wyróżnionych w ERK [*W drodze do Polskiej Ramy Kwalifikacji* 2015].

W zaleceniu Parlamentu i Rady Europy z 23 kwietnia 2008 r. przyjęto, że docelowo wszystkie kwalifikacje przyznawane w Europie będą zawierały odniesienie do Europejskich Ram Kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie. Zalecane było przyjęcie następujących terminów realizacji:

- do 2010 r.: powiązanie krajowych systemów edukacji z europejskimi ramami kwalifikacji za pośrednictwem krajowych ram kwalifikacji – przygotowanie ich modeli oraz scenariuszy wdrażania w życie;
- do 2011 r.: przygotowanie i ogłoszenie tzw. raportów referencyjnych, czyli opisów krajowych systemów kwalifikacji z zastosowaniem metody właściwej dla ram kwalifikacji i jasnym odniesieniem poziomów kwalifikacji krajowych do poziomów Europejskich Ram Kwalifikacji;

---

<sup>2</sup> Deskryptor – zestaw składników opisu poziomu kwalifikacji ujmujących efekty uczenia się [*Słowniki podstawowych terminów* 2014].

- od roku 2012: umieszczanie na dyplomach i świadectwach poświadczających uzyskane kwalifikacje odniesienia do stosownego poziomu krajowych i Europejskich Ram Kwalifikacji.

Proces opracowania i wprowadzania ramy w krajach UE jest nierówny zarówno pod względem formy, jak i zaawansowania w czasie.

### 3. Sektorowa Rama Kwalifikacji Turystyki

Sektorowa rama kwalifikacji to opis hierarchii poziomów kwalifikacji, funkcjonujących w danej dziedzinie działalności (sektorze, branży). Charakterystyki poziomów kwalifikacji w sektorowych ramach są mniej ogólne niż w PRK. Składniki opisu poziomu w SRK uwzględniają konteksty właściwe dla danej dziedziny. Sektorowe ramy kwalifikacji powinny być odniesione do PRK, co ułatwi włączanie kwalifikacji funkcjonujących w danej dziedzinie do zintegrowanego systemu kwalifikacji. Zakłada się, że sektorowe ramy kwalifikacji powstaną w tych dziedzinach działalności, w których będzie odczuwana potrzeba stworzenia takiego narzędzia. W 2014 r. podjęto działania związane z tworzeniem Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla branży turystycznej, obejmującej zawody związane z hotelarstwem, gastronomią i turystyką.

Wdrożenie sektorowej ramy kwalifikacji ma przyczynić się do:

- zwiększenia transparentności kwalifikacji nadawanych w danym sektorze,
- tworzenia kwalifikacji bardziej adekwatnych do potrzeb pracodawców w danym sektorze,
- tworzenia bardziej adekwatnych do potrzeb rynku pracy programów kształcenia i szkolenia,
- identyfikacji kluczowych obszarów kompetencji w danym sektorze.

Sektorowa Rama Kwalifikacji dla sektora turystyki ma być m.in. narzędziem służącym dopasowaniu procesu kształcenia kadr do potrzeb turystycznego rynku pracy. Zasadniczym celem ramy jest uporządkowanie kwalifikacji funkcjonujących w sektorze turystyki i tym samym stworzenie możliwości ich wzajemnego porównywania, co powinno zwiększyć „czytelność” dyplomów, świadectw i certyfikatów. Dzięki powiązaniu sektorowej ramy z Polską Ramą Kwalifikacji, która odnosi się do ramy europejskiej, zaistnieje możliwość porównywania kwalifikacji z sektora turystyki pomiędzy różnymi krajami UE.

Specyfiką turystyki jest zaspokajanie zróżnicowanych potrzeb turystów, co znajduje odzwierciedlenie w zróżnicowaniu rynkowych segmentów uczestniczących w procesie ich zaspokajania. Uznano, że SRKT zostaną objęte branże, w których turyści stanowią główną bądź dominującą grupę nabywców. Zastosowanie tego kryterium pozwoliło wyodrębnić następujące branże oraz działalności zawodowe:

- hotelarstwo,
- gastronomia hotelowa,
- organizacja turystyki,
- przewodnictwo, pilotaż i animacja,

Dla każdego z wyżej wyodrębnionych obszarów działalności dokonano identyfikacji kluczowych procesów, tj. takich, których wynikiem jest zaspokajanie określonej grupy potrzeb turystów. Efektem każdego z wyodrębnionych procesów jest inny rodzaj usług, z których każda związana jest z realizacją innych zadań, wymagających posiadania innych, specyficznych kompetencji. Podstawowym źródłem informacji o zadaniach realizowanych w ramach zidentyfikowanych procesów były:

- opisy zawodów turystycznych,
- opisy stanowisk pracy w istniejących w przedsiębiorstwach poszczególnych branż,
- oferty pracy w turystyce,
- wiedza ekspertów.

### 3.1. Elementy składowe Sektorowej Ramy Kwalifikacji Turystyki

Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Turystyki składa się z kilku elementów. Należą do nich sektorowe wyznaczniki efektów uczenia, charakterystyki poziomów kwalifikacji wraz z instrukcją ich czytania oraz słownikiem terminów. Wyznaczniki opisują specyficzne i kluczowe dla sektora obszary kompetencji pracowników, charakterystyczne dla branż wchodzących w jej skład i odróżniające je od kwalifikacji z innych sektorów i branż. Elementem łączącym rezultaty działań różnych branż w jedną całość jest „produkt turystyczny”. Odmienność poszczególnych rodzajów potrzeb zgłaszanych przez turystów jest czynnikiem różnicującym procesy prowadzące do ich zaspokojenia. W projekcie ramy uwzględniono cztery wyznaczniki:

- **wiedza i fachowość** adekwatna do miejsca zajmowanego w łańcuchu obsługi turystów, świadcząca o znajomości specyfiki i zróżnicowania potrzeb turystów, roli, jaką dana grupa usług odgrywa w ich zaspokajaniu (synergia), zasad i procedur obowiązujących przy realizacji zadań związanych ze świadczeniem poszczególnych rodzajów usług;
- **rzetelność i wiarygodność** zarówno w przekazywaniu informacji o usłudze, jak i jej świadczeniu turyście/gościowi – rozumiana jako dostarczanie turyście/gościowi pełnych, prawdziwych i obiektywnych informacji o oferowanej usłudze oraz świadczenie usługi w pełni zgodnej z przekazanymi informacjami;
- **gościnność** – gotowość służenia innym i przyjazny stosunek do turysty/gościa, rozumiana jako zespół postaw i zachowań oraz działań gospodarzy i ich przedstawicieli wobec turystów/gości; turyści oczekują takich właśnie zachowań od osób zatrudnionych do ich obsługi;
- **bezpieczeństwo turystów i gości** – rozumiane jako świadomość istnienia zagrożeń dla życia, zdrowia, mienia turystów; ponoszenie przez wytwórców usług turystycznych odpowiedzialności z tego tytułu; dążenie do eliminacji lub ograniczenia ryzyka ich wystąpienia, a przypadku gdy zagrożeń nie da się uniknąć, minimalizacji i likwidacji skutków.

Europejska i Polska Rama Kwalifikacji ma 8 poziomów. Sektorowa Rama Kwalifikacji dla turystyki rozpoczyna opisy kwalifikacji od poziomu drugiego (hotele i gastronomia) lub trzeciego (organizacja turystyki, przewodnictwo i pilotaż), a kończy na poziomie szóstym. Poszczególne poziomy ramy zostały opisane poprzez deskryptory zawierające trzy kategorie: wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne. Opis wiedzy różnicowany jest przez jej rodzaj, zakres i głębię. Umiejętności charakteryzowane są poprzez rozwiązywanie problemów i stosowanie wiedzy w praktyce, a także innowacyjność i sposób komunikowania się. Natomiast kompetencje społeczne wiązane są z gotowością do współpracy i odpowiedzialnością za realizowane zadania. Na poszczególnych poziomach ramy zakłada się przyrost kompetencji. W odniesieniu do wiedzy oznacza on przechodzenie od znajomości podstawowej terminologii, zasad, procedur do zaawansowanej i specjalistycznej wiedzy. W zakresie umiejętności zakłada przechodzenie od wykonywania prostych zadań na najniższych poziomach do realizacji nietypowych, nieprzewidywalnych i złożonych zadań. Kompetencje społeczne narastają natomiast od postępowania zgodnego z przepisami i odpowiedzialności za wykonywanie prostych zadań do tworzenia właściwych relacji oraz kreatywnego i innowacyjnego podejścia.

### 3.2. Ocena projektu Sektorowej Ramy Kwalifikacji Turystyki

Projekt Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla branży turystycznej<sup>3</sup> poddany został weryfikacji w oparciu o konsultacje z przedstawicielami najważniejszych grup interesariuszy, badania ilościowe z wykorzystaniem ankiety oraz badania jakościowe przeprowadzone w czasie VII Gremium Ekspertów Turystyki<sup>4</sup>. Badania ankietowe przeprowadzone zostały poprzez rozesłanie anonimowego kwestionariusza. Zawierał on również projekt ramy wraz z wyznacznikami. Badania przeprowadzono w dniach od 15 grudnia 2014 do końca stycznia 2015 r. Zrealizowano 101 ankiet, respondenci reprezentowali organizatorów turystyki (22 ankiety), hotele (220, gastronomia hotelowa (15) i przewodników oraz pilotów (42)<sup>5</sup>.

Opisy wyznaczników sektorowych spotkały się z dobrym przyjęciem (78% respondentów nie miało żadnych uwag). Część ankietowanych wytknęła jednak auto-

<sup>3</sup> Przygotowany przez zespół ekspertów pod kierunkiem prof. H. Zawistowskiej (Szkola Główna Handlowa) na zlecenie Instytutu Badań Edukacyjnych.

<sup>4</sup> W czasie VII Gremium Ekspertów Turystyki, jakie miało w Krakowie w dniach 10-12.12.2014, odbyły się 3 sesje panelowe poświęcone prezentacji projektu SRKT oraz dyskusji nad opisem poszczególnych pod ram. Duża liczba uczestników gremium oraz fakt, że reprezentują oni wszystkie kluczowe dla turystyki obszary, stworzyły unikalną okazję do przedstawienia projektu SRKT zainteresowanym przedstawicielom branży turystycznej.

<sup>5</sup> Badania nadzorował oraz opracował wstępne wyniki K. Łopaciński – członek zespołu ekspertów. Ankiety skierowane do respondentów dobranych z 4 obszarów turystyki wraz z projektami ramy zob. [Instytut Turystyki SGTiR 2015].

rom projektu zbyt ogólnikowe sformułowania, oczekując większej precyzji i szczególności. Respondenci oczekiwali również zwrócenia większej uwagi na cechy osobowe nieopisane w wyznacznikach, niezbędne w pracy w sektorze turystyki. Najczęściej wymienianymi słowami, o jakie należałoby rozszerzyć opisy, były wartości etyczne oraz empatia. Część badanych reprezentujących biura podróży oraz grupę przewodników i pilotów zwracała uwagę na nieadekwatność pojęcia gościnności jako wyznacznika sektorowego dla ich podsektorów. Proponowane przez nich zamienniki gościnności to profesjonalizm, poszanowanie klienta/turysty.

Większość respondentów widzi istotne korzyści dla pracodawców z wprowadzenia SRKT. Może ona pomóc w doborze kadr w procesie zatrudniania, określaniu drogi rozwoju zawodowego pracownika i możliwości jego awansu w miejscu pracy oraz ułatwi porównywanie certyfikatów. Generalnie stwierdzono, że najwięcej na wprowadzeniu SRKT zyskają instytucje i firmy szkoleniowe.

Duża grupa respondentów zwraca uwagę na zbyt dużą ogólność proponowanych opisów poziomów, co powoduje trudności w przypisaniu określonych cech do określonego poziomu. Wskazywano również trudności w stosowaniu SRKT przy ogromnym zróżnicowaniu poziomów i zakresów kształcenia.

Respondenci dobrze oceniają przydatność SRKT dla rozwoju kompetencji pracowników (55% akcentuje dużą i bardzo dużą rolę SRKT). Szczególne znaczenie SRKT przypisują ankietowani z grupy kadr bezpośredniej obsługi (piloci, przewodnicy, instruktorzy itp.). Tylko niewielka grupa (6% respondentów) ocenia nisko i bardzo nisko przydatność SRKT jako narzędzia rozwoju pracowników. Mimo że zdecydowana większość badanych uznała, że poziomy kwalifikacji i ich opisy są zrozumiałe, to większość zgłaszanych uwag sugeruje, że zrozumienie istoty poziomów kwalifikacji jest niewielkie i wymaga dalszych działań wyjaśniających. W efekcie konsultacje nie przyniosły uwag i propozycji zmian opisów poszczególnych poziomów kwalifikacji, a jedynie wskazały na potrzebę ich uszczegółowienia i zróżnicowania.

### 3.3. Walidacja efektów uczenia się w zawodach związanych z turystyką

Oprócz świadectw i dyplomów istniejących w systemie szkolnictwa średniego i wyższego, wydawane są certyfikaty i dyplomy w systemie szkolnictwa pozaformalnego. Stosowane są różnorodne rozwiązania i procedury dotyczące określenia warunków dopuszczenia do walidacji oraz sposobu jej przeprowadzenia<sup>6</sup>. Sektorowa rama kwalifikacji dla turystyki ma na celu oddolne uporządkowanie kwalifikacji

---

<sup>6</sup> Walidacja – wieloetapowy proces sprawdzania, czy – niezależnie od sposobu uczenia się – kompetencje dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Walidacja prowadzi do certyfikacji (wydania dyplomu). Przykładowym narzędziem potwierdzania efektów uczenia się w procesie walidacji jest egzamin [*Słowniki podstawowych pojęć* 2014].

i wprowadzenie ich do krajowego rejestru. Posłuży również do porównywania kwalifikacji w sektorze turystyki w krajach UE, które wdrożyły już podobne ramy. W oparciu o sektorową ramę można będzie tworzyć indywidualne ścieżki kariery zawodowej, realizowanej poprzez zdobywanie nowych kwalifikacji na wyższych poziomach. Zakłada się, że wobec nowych wyzwań dynamicznie rozwijającego się rynku turystycznego i powstawania nowych zawodów rama stworzy warunki do opisywania i wprowadzania do rejestru nowych kwalifikacji. Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK) ma być jedyną dostępną dla wszystkich bazą informacji o wszystkich kwalifikacjach w systemie. Rejestr ma mieć charakter ogólnodostępnego portalu, aktualizowanego i zapewniającego łatwość wyszukiwania i porównywania kwalifikacji.

Zintegrowany system kwalifikacji powinien promować i wspierać ideę uczenia się w każdym wieku (*lifelong learning*) w różnych formach i miejscach (*lifewide learning*), umożliwiając uznawanie nabytych efektów uczenia się niezależnie od tego, w jaki sposób efekty te zostały osiągnięte [Bacia 2014]. Zintegrowany system kwalifikacji nie zastąpi ani nie zlikwiduje istniejących rozwiązań, ma na celu natomiast usystematyzowanie oraz podporządkowanie kwalifikacji zasadom zapewniania jakości. Kwalifikacje nadawane na wolnym rynku (np. pilotom wycieczek, rezydentom biur podróży, animatorom czasu wolnego) mogą się znaleźć w ZRK pod warunkiem, że spełnią określone wymagania zapewniające ich jakość i wiarygodność całego systemu.

#### 4. Zakończenie

Sektorowa Rama Kwalifikacji jest trzecim stopniem (po Polskiej Ramie) uszczegółowieniem Europejskiej Ramy Kwalifikacji. Projekt SRK dla branży turystycznej składa się z czterech podram dotyczących specyficznych dla tego obszaru działań: hotelarstwa, gastronomii hotelowej, organizacji turystyki oraz przewodnictwa, pilotażu i animacji czasu wolnego. Przygotowany przez Instytut Badań Edukacyjnych wraz z zespołem ekspertów projekt ramy poddany został konsultacji społecznej. Branża turystyczna przyjęła go pozytywnie, zwracając uwagę na konieczność uproszczenia terminologii i uszczegółowienia opisów kwalifikacji.

Prace nad SRKT będą kontynuowane, wdrożenie jej wymaga bowiem opracowania instrukcji czytania opisów, słownika, a także systemu walidacji i certyfikacji. SRKT połączona z Zintegrowanym Rejestrem Kwalifikacji może być skutecznym narzędziem porządkowania systemu kwalifikacji, ich porównywania, certyfikowania, a także wprowadzania nowych kwalifikacji, powstających w związku z dynamicznie zmieniającym się rynkiem pracy w turystyce. Może być również skutecznym narzędziem w doborze pracowników, określaniu ścieżek rozwoju i awansów. Przyjęcie i stosowanie ramy w praktyce ułatwi zapewne jej nieobligatoryjny charakter.

## Literatura

- Bacia E., 2014, *Walidacja efektów uczenia się uzyskanych poza systemem edukacji formalnej jako nowe wyzwanie dla polityki na rzecz uczenia się przez całe życie*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa.
- Chmielecka E. (ed.), 2009, *From the European to the National Qualifications Framework. Cooperation Foundation*, Warsaw.
- European Commission. *Explaining the European Qualifications Framework for Lifelong Learning – brochure*, 2009, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg).
- Instytut Turystyki SGTiR, 2015, <http://www.intur.com.pl/instytut.php?nr=28> (31.01.2015).
- Jedlińska M., 2014, *Specjalność menedżer turystyki w kontekście Polskiej Ramy Kwalifikacji dla kierunku turystyka*, [w:] Walas B., Sobczuk J. (red.), *Ewolucja podaży i popytu w turystyce*, Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii, Sucha Beskidzka.
- Komisja Europejska, 2009, *Europejskie ramy kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie (ERK) – informator*, Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich, Luksemburg, [http://ec.europa.eu/education/pub/pdf/general/eqf/broch\\_pl.pdf](http://ec.europa.eu/education/pub/pdf/general/eqf/broch_pl.pdf) (31.01.2015).
- Sławiński S., Dębowski H. (red.), 2013, *Raport referencyjny. Odniesienie Polskiej Ramy Kwalifikacji na rzecz uczenia się przez całe życie do Europejskiej Ramy kwalifikacji*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa.
- Słowniki podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji. Kwalifikacje po europejsku*, 2014, red. Sławiński S., Instytut Badań Edukacyjnych Warszawa.
- W drodze do Polskiej Ramy Kwalifikacji. Dobre praktyki w systemie kwalifikacji*, 2015, red. A. Chłoń-Dominiczak, A. Fondrejewska, IBE, Warszawa.