

Sylvia Oparka, Teresa Nowicka
Organizacja i technika pracy w hotelarstwie
Wydawnictwo „Maria”, Polanica Zdrój 2001

Przeobrażenia w polskiej gospodarce oraz dążenie do ścisłej integracji z Europą stwarzają bardzo duże możliwości dla rozwoju turystyki i jej bazy materialnej – hotelarstwa. Wraz z rozwojem bazy noclegowej powinien nastąpić wzrost ilościowy wykwalifikowanej kadry, przygotowanej do obsługi ruchu turystycznego według standardów europejskich i światowych. Profesjonalnie przygotowanie pracownika, jego dobre wykształcenie jest lepszą gwarancją jakości oraz sukcesu rynkowego zakładu hotelarskiego. Przygotowanie przyszłej kadry hotelarskiej nie zależy tylko od właściwie przygotowanej kadry nauczycieli zawodu, ale także od profesjonalnie opracowanych podręczników.

W roku 2001 wydawnictwo „Maria” z Nowej Rudy przy współpracy z Dolnośląskim Ośrodkiem Doskonalenia Nauczycieli we Wrocławiu wydało podręcznik zatytułowany *Organizacja i technika pracy w hotelarstwie. Skrypt praktycznej nauki zawodu, część I*. Autorkami pracy są Sylvia Oparka i Teresa Nowicka, nauczycielki z Regionalnej Szkoły Turystycznej w Polanicy Zdroju. Opracowanie przeznaczone jest dla uczniów i studentów średnich i wyższych hotelarskich szkół zawodowych.

Publikacja liczy 318 stron i składa się z 15 rozdziałów poprzedzonych słowem wstępnym, informującym jedynie o treści podręcznika. Brak jest objaśnienia sposobu korzystania z książki, nie ma także wyjaśnienia stosowanych oznaczeń, takich jak pochyły druk czy wytłuszczona czcionka. Stanowi to duże utrudnienie, szczególnie w początkowym okresie posługiwania się książką, jak również w lepszym rozumieniu i przyswojeniu wiadomości. Poszczególne rozdziały podzielone są na części logicznie z sobą powiązane i uporządkowane według metody „od teorii do praktyki”. Rozdziały zakończone są cyklem pytań podsumowujących, pozwalających czytelnikowi samodzielnie sprawdzić stopień opanowania materiału. W tekst ciągły wplecione są liczne ćwiczenia do realizacji indywidualnie oraz w grupach. To niekonwencjonalne podejście do układu treści nadaje opracowaniu oryginalny charakter i zrywa ze sztywnymi ramami w podobnych publikacjach.

Rozdział pierwszy obejmuje wiadomości wstępne o hotelarstwie, a w nim rys historyczny rozwoju hotelarstwa na świecie i w Polsce. Zapowiedziany natomiast w tytule jednego podrozdziału rys hotelarskiej historii regionu realizowany jest w ramach ćwiczeń, jakie może samodzielnie wykonać uczeń czy student. Taka konstrukcja podrozdziału już w początkowej fazie kształcenia teoretycznie powinna zaktywizować grupę. Pozostałe podrozdziały prezentują trendy rozwojowe współczesnego hotelarstwa, szkolnictwo hotelarskie, gestorów turystyki. Podrozdział przedstawiający polskie i światowe organizacje hotelarskie poświęcony jest głównie Polsce. Informacja o organizacjach światowych ograniczona jest do zaprezentowania ich nazwy, daty założenia, siedziby oraz liczby członków, często o charakterze historycznym. Należałoby w tym miejscu podać aktualne dane, dostępne w czasopiśmie hotelarskich czy w Internecie.

Rozdział drugi przedstawia klasyfikację i kategoryzację bazy noclegowej - poczynawszy od jej charakterystyki, przez wymogi kategoryzacyjne, po rekomendacje zakładów hotelarskich przez PZH. Zabrakło w nim jednak innych metod oceny jakości usług hotelarskich. Ostatni podrozdział – „Współczesne systemy i łańcuchy hotelowe na świecie i w Polsce” – nie zawiera podstaw teoretycznych, nie precyzuje określeń: system hotelowy, łańcuch hotelowy czy sieć hotelowa. Pojęcia te są utożsamiane i stosowane zamiennie. Przedstawiona tabela z wykazem systemów i łańcuchów hotelowych na świecie w 1998 r. według liczby hoteli nie ma podanego źródła oraz autora. Bardziej dociekliwy czytelnik zagłębiając się w dalszą część podrozdziału, gdzie przedrukowane są obszernie fragmenty różnych publikacji z czasopism branżowych i ogólnopolskich tygodników (na 28 stron, 26 jest przedrukiem artykułów), może sam pogłębić wiedzę z zakresu funkcjonowania niektórych międzynarodowych łańcuchów i systemów hotelowych na świecie i w Polsce oraz wyciągnąć wnioski o celowości ich tworzenia, konkurowania, a nawet poznać istotę ich funkcjonowania. Jednak większość cytowanych publikacji nie ma podanego źródła.

Trzeci rozdział poświęcony jest wyposażeniu technicznemu hotelu. Oprócz podstawowych informacji na ten temat¹, w ogólnym zarysie przedstawiony jest problem ekologii, ochrony środowiska i bezpieczeństwa w obiektach hotelowych. Zamieszczone w rozdziale dwa rysunki są niezrozumiałe. Pierwszy ze względu na brak objaśnienia, a drugi ze względu na niedokładność wydruku. Oba nie mają podanego autora ani źródła.

Rozdział czwarty zatytułowany „Być hotelarzem” prezentuje bardzo bogaty materiał z zakresu psychologii osobowości, predyspozycji psychofizycznej i dyspozycji intelektualnej pracownika hotelowego, hotelarskiego *savoir vivre'u*, a także najczęściej spotykanych konfliktów w zawodzie hotelarza oraz sposobów ich rozwiązywania. Bardzo interesujący jest ostatni podrozdział – „Sylwetka wzorowego hotelarza”, w którym autorki podsumowują za pomocą ćwiczeń całość zagadnienia, zachęcając tym czytelnika do samodzielnego wypracowania wzorca idealnego hotelarza.

Piąty rozdział przedstawia ogólną charakterystykę usług hotelarskich oraz jej definicję. Na uwagę zasługuje umiejętne zredagowanie ćwiczeń, które nie tylko utrwalają wiedzę, ale i prezentują wiele różnorodnych usług dodatkowych realizowanych w hotelach. Przytoczone na zakończenie rozdziału fragmenty artykułów T. Tulibackiego „Osobowość hotelarza” i B. Puczkowskiego „Rekrutacja pracowników” nie odpowiadają tematycznie rozdziałowi (pasują raczej do rozdziału czwartego) oraz nie mają podanego źródła, z którego je zaczerpnięto.

W rozdziale szóstym autorki skoncentrowały się na zadaniach, organizacji i technice pracy recepcji, omawiając ogólnie zakresy czynności pracowników na poszczególnych stanowiskach pracy oraz przyjęte sposoby postępowania przy obsłudze gości. Zamieszczony w rozdziale schemat procedury rezerwacji nie jest opisany oraz nie ma podanego autora i źródła.

¹ Zagadnienie jest znakomicie przedstawione w ciągle aktualizowanej książce Z. Błądka „Wyposażenie obiektów hotelarskich” (wydanej przez Zrzeszenie Polskich Hotelu Turystycznych, Warszawa, 1993).

Kolejny rozdział zawiera zagadnienia z zakresu techniki pracy służby pięter. Autorki w sposób jasny i zrozumiały przedstawiły zadania, strukturę organizacyjną, system i harmonogram pracy oraz obowiązki pracowników tego działu hotelowego. Poruszyły ponadto zagadnienia dotyczące wyposażenia jednostek mieszkalnych i środków stosowanych do utrzymania w nich czystości. Ważny element w tym rozdziale stanowią zagadnienia dotyczące przestrzegania przepisów p.poż. i bhp, w tym organizacja i warunki ewakuacji gości hotelowych w stanie zagrożenia. Wychodząc z zasady „lepiej więcej wiedzy niż mniej” autorki przedstawiły również zasady stosowania i uruchamiania podręcznego sprzętu gaśniczego. Materiał jest przedrukiem informacji znajdujących się na etykietach omawianych urządzeń. Treści te mogłyby być z powodzeniem pominięte lub podane w formie załącznika. Ostatni podrozdział informujący o współpracy służby pięter z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu napisany jest drukiem pochylonym, bez wcześniejszego komentarza. Wprowadza to ogólny nieład w strukturze zagadnienia. Poruszane w nim treści są jednak bardzo cennymi uwagami dla przyszłych pracowników hotelu.

Technika pracy działu gastronomicznego to temat ósmego rozdziału poruszającego problem organizacji tego działu, jego wyposażenie, współpracę z innymi komórkami eksploatacyjnymi hotelu. Prezentuje on także w niewielkim zarysie nowatorskie zagadnienie na polskim rynku działalności gastronomicznej, jakim jest catering.

Rozdział dziewiąty - niezbyt trafnie nazwany „Wybrane zagadnienia z naukowej organizacji pracy” – jest bardzo dobrym wyborem wielu opracowań naukowych na ten temat. Zamieszczone w rozdziale ćwiczenia pozwalają połączyć wiedzę teoretyczną z praktyką.

Liczący 15 stron rozdział dziesiąty dotyczy hotelowego pionu technicznego. Przedstawia miejsce tego działu w strukturze organizacyjnej hotelu i jego powiązania z innymi działami oraz bardzo ważne zagadnienie, jakim jest dostosowanie obiektów hotelarskich dla osób niepełnosprawnych. Czytelnik znajdzie ponadto odpowiedź na pytanie: co jest modernizacją, a co remontem obiektu hotelarskiego?, zapozna się z rodzajami transportu zewnętrznego i wewnętrznego hotelu oraz z zespołami związanymi z rekreacją i sportem w obiektach hotelowych.

Rozdział jedenasty ogólnie przedstawia działy administracji hotelowej, w tym dyrekcję, dział ekonomiczny, sekretariat i pion: głównego księgowego, marketingu i reklamy oraz sekcję kadr i szkolenia zawodowego. Autorki podają funkcje, środki, adresatów reklamy, a także zadania działu hotelowego *public relations*.

Sześciostronicowy rozdział dwunasty podzielony na trzy podrozdziały poświęcony jest organizacji i technice pracy w pensjonatach. Omawia zagadnienia bardzo wrywkowo oraz jako jedyny nie zawiera ćwiczeń. Pierwszy podrozdział charakteryzuje funkcjonowanie pensjonatu oraz jego najważniejsze cechy. Drugi skoncentrowany jest na przedstawieniu funkcji domu wczasowego, należącego do FWP i zakładów pracy (stan aktualny na lata 80. XX w.). Zabrakło tutaj takich zagadnień, jak współczesne formy organizacyjno - prawne domów wczasowych i ich przekształcenia związane z przeobrażeniami gospodarczymi w Polsce. Trzeci podrozdział zawiera podstawowe wyjaśnienie zasad powoływania różnego typu uzdrowisk w naszym kraju. Brak jest natomiast

podstawowych wiadomości związanych z funkcjonowaniem części hotelowej w obiekcie sanatoryjnym.

Rozdział trzynasty poświęcony organizacji pozostałej bazy hotelarskiej jest kolejnym, który może zawieść oczekiwania czytelnika. Skoncentrowany jest bowiem na przedstawieniu wymagań wynikających z ustawy o turystyce z 1997 r. z późniejszymi zmianami dla domu wycieczkowego, schroniska młodzieżowego, schroniska, kempingu, motelu oraz innych obiektów świadczących usługi hotelarskie. Zabrakło takich zagadnień, jak wykazanie pełnienia przez nie specyficznych funkcji, omówienia ich udziału w całości bazy noclegowej czy wreszcie charakterystyki organizacji pracy w tych obiektach.

W rozdziale czternastym autorki omawiają współpracę obiektów hotelarskich z biurami podróży. Zaprezentowane zagadnienia obejmują rodzaje umów zawieranych pomiędzy hotelarzami a biurami podróży, najważniejsze fragmenty Praktycznego Kodeksu Postępowania (konwencja o współpracy pomiędzy hotelarzami a biurami podróży), a także wiele cennych informacji na temat współpracy hotelu z pilotem grupy turystycznej. Umiejętnie zredagowane ćwiczenia pozwalają na zastosowanie przedstawionej teorii w praktyce.

Ostatni piętnasty rozdział poświęcony jest usługom hotelowym w komunikacji. W sposób ogólny, ale jasny i zrozumiały dla czytelnika, autorki charakteryzują działalność hotelarską jako dodatkową w środkach transportu kolejowego, lotniczego i okrętowego.

Pracę kończy zbiór 8 załączników, 7 tabel oraz 6 rysunków o numeracji od 7 do 10 i złych technicznie (brak jednego rysunku – jest tylko podpis, brak numeru przy dwóch rysunkach, brak podpisu tytułu jednego rysunku), a także 2 krzyżówki stanowiące formę podsumowania wiedzy zawartej w podręczniku. Spis literatury umieszczony za tekstem podstawowym po załącznikach nie jest ułożony według alfabetu, brak jest wydawnictwa każdej publikacji oraz nie są podani wszyscy autorzy, w szczególności publikowanych fragmentów artykułów. Spis treści zamieszczony na końcu podręcznika zawiera liczne rozbieżności (w sumie osiem) w tytule rozdziałów w tekście i w spisie treści oraz dwukrotnie podana jest inna strona umiejscowienia rozdziału.

Na zakończenie należy podkreślić walory podręcznika: komunikatywny język, ciekawie, przystępnie sformułowanie ćwiczenia ułatwiające aktywne uczestnictwo czytelnika w procesie nauczania i przygotowujące go do samodzielnego rozwiązywania typowych problemów w zawodzie hotelarza oraz pytania podsumowujące.

Skrypt praktycznej nauki zawodu „Organizacja i technika pracy w hotelarstwie” wielokrotnie pobudza twórcze myślenie uczących się, a przede wszystkim zapoznaje z terminologią i metodologią pracy w trudnym i złożonym zawodzie hotelarza.

Reasumując, należy stwierdzić, że książka mimo wielu niedociągnięć natury technicznej i pominięcia niektórych zagadnień, jakie wchodzi w skład szeroko pojętej organizacji i techniki pracy w hotelarstwie, częściowo wypełnia dużą lukę na rynku podręczników nauki zawodu w dziedzinie hotelarstwa.

Mariola Milewska