

Mariola Milewska, Marek Skrzypczyński

**Sprawozdanie z II warsztatów tematycznych z zakresu
dydaktyki hotelarstwa nt. „Tematyka prac dyplomowych,
licencjackich i magisterskich”**

Warsztaty tematyczne z zakresu dydaktyki hotelarstwa zostały zorganizowane po raz drugi przez pracowników Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Łodzi. Celem spotkania, które odbyło się 5 kwietnia 2003 r., było omówienie tematyki prac dyplomowych, licencjackich i magisterskich z zakresu hotelarstwa. Uczestnikami warsztatów byli nauczyciele przedmiotów hotelarskich z: Bratoszewic, Grudziądza, Kielc, Kutna, Łodzi, Tomaszowa Mazowieckiego, Poddębic, Skierniewic i Warszawy.

Warsztaty składały się z dwóch części. W pierwszej części zostały zaprezentowane tematy prac realizowanych w poszczególnych ośrodkach i środowiskach oraz przedstawiono problemy, z jakimi spotykają się nauczyciele i opiekunowie merytoryczni prac dyplomowych. Druga część warsztatów miała charakter roboczy i odbywała się w sekcjach tematycznych. Zadaniem każdej sekcji było przygotowanie propozycji podstawowego zakresu merytorycznego prac w wybranych grupach tematów:

- monografia obiektu noclegowego;
- analiza porównawcza obiektów świadczących usługi hotelarskie;
- katalogi i przewodniki po obiektach bazy noclegowej;
- słowniki pojęć z zakresu hotelarstwa.

II warsztaty tematyczne z zakresu dydaktyki hotelarstwa zakończyły się prezentacją opracowanych przez grupy robocze materiałów oraz dyskusją, dzięki której zostały zweryfikowane i ujednolicone propozycje zakresów merytorycznych poszczególnych grup tematycznych.

Końcowym efektem warsztatów było podsumowanie wypracowanych standardów merytorycznych pisanie prac z zakresu hotelarstwa na

różnych poziomach kształcenia. Przyjęto, że prace dyplomowe mogą być realizowane na poziomie: technikum, policealnego studium zawodowego lub liceum profilowanego; prace licencjackie – w wyższych szkołach zawodowych; prace magisterskie – w ramach wyższych studiów magisterskich.

Każda grupa tematyczna została scharakteryzowana według podobnego schematu. Na wstępie zostały wyjaśnione najważniejsze pojęcia związane z tematyką prac, przedstawiono cele i zakres merytoryczny na poszczególnych poziomach kształcenia, przykładowy plan pracy oraz propozycje tematów.

Wypracowane schematy są jedynie propozycją mającą pomóc osobom zajmującym się pracą dydaktyczną w formułowaniu tematów i określaniu zakresu prac podsumowujących pewien etap edukacji hotelarskiej. Proponowany podział na grupy tematyczne nie obejmuje całości zagadnień i jest tylko propozycją porządkującą najczęściej pojawiające się tematy. Do opracowania pozostaje cała grupa zagadnień problemowych, które ze względu na swoją oryginalność powinny być dyskutowane indywidualnie.

Uczestnicy warsztatów zdają sobie sprawę, że przedstawione projekty wymagają jeszcze udoskonaleń, dlatego liczą na krytyczne uwagi oraz nowe sugestie.

Praca dyplomowa, licencjacka, magisterska z zakresu hotelarstwa w formie tematycznego słownika pojęć

Słownik to: „zbiór wyrazów ułożonych i opracowanych według pewnej zasady, zwykle alfabetycznie, najczęściej objaśnianych pod względem znaczeniowym i ilustrowanych przykładami użycia” (*Słownik języka polskiego* 1981).

Cele pracy:

- zapoznanie z różnymi definicjami, określeniami tego samego terminu (pojęcia);
- stworzenie kompendium wiedzy dotyczącego określonego problemu o charakterze porządkującym;
- wykształcenie umiejętności poszukiwania i porządkowania materiału bibliograficznego;
- wykształcenie umiejętności obserwacji, analizy i syntezy, doboru odpowiednich przykładów ilustrujących proponowane hasła.

Zakres merytoryczny prac na poszczególnych poziomach kształcenia:

Praca dyplomowa:

- posiada charakter kompilacyjny (przeglądowy) – może być opracowana na podstawie literatury;
- posiada charakter aplikacyjny (jest możliwa do wykorzystania w praktyce);
- porządkuje informacje na określony temat;
- ilustruje hasła w formie studiów przypadków;
- zawiera załączniki o charakterze dydaktycznym (foliogramy, schematy, makiety, filmy, CD).

Praca licencjacka:

- częściowo badawcza, częściowo kompilacyjna, wykorzystuje wybrane metody badań (np. ankieta, kwerenda, inwentaryzacja);
- ma charakter aplikacyjny (wnioskowanie aplikacyjne);
- porządkuje (np. według kryterium indywidualnego) wiedzę z wybranego zakresu tematycznego;
- ilustruje hasła w formie studiów przypadków;
- zawiera załączniki o charakterze dydaktycznym (foliogramy, schematy, makiety, filmy, CD).

Praca magisterska:

- praca badawcza, wykorzystująca różnorodne metody badań (np. ankieta, kwerenda, inwentaryzacja, metody statystyczne, kartograficzne);
- może mieć częściowo charakter aplikacyjny (wnioskowanie aplikacyjne);
- powinna mieć przynajmniej częściowo charakter teoretyczny (próba definicji, własnych klasyfikacji, typologii i rozwiązań);
- powinna zawierać rozbudowaną część analityczną i podsumowującą;
- ilustruje hasła w formie studiów przypadków.

Każdy typ pracy powinien zawierać ponadto dokumentację graficzną, fotograficzną oraz wzory narzędzi badawczych.

Proponowany plan pracy:

1. Wstęp

1.1. Cel, założenia

1.2. Podstawowe problemy w świetle literatury

1.3. Materiały źródłowe i ich ocena

- 1.4. Podstawowe pojęcia i definicje
 2. Założenia techniczne konstrukcji słownika
 - 2.1. Układ słownika
 - 2.2. Konstrukcja haseł
 - 2.2.1. Typy haseł
 - 2.2.2. Użyte skróty i odsyłacze
 - 2.2.3. Konstrukcja studiów przypadków
 3. Ogólna charakterystyka omawianego tematu
 - 3.1. Historia
 - 3.2. Istniejące kryteria i klasyfikacje pojęć
 4. Słownik
 - 4.1. Układ alfabetyczny haseł
lub
 - 4.2. Układ tematyczny z indeksem
 5. Podsumowanie i wnioski
- Bibliografia
Spisy (rysunków, fotografii, tabel, załączników)
Załączniki
Indeks (w przypadku tematycznego układu haseł)

Proponowane tematy prac:

Typologia obiektów hotelarskich

Recepcja hotelowa – tematyczny słownik pojęć

Służby parterowe – tematyczny słownik pojęć

Służba pięter – tematyczny słownik pojęć

Jednostka mieszkalna – tematyczny słownik pojęć

Gastronomia hotelowa – tematyczny słownik pojęć

Usługi towarzyszące – tematyczny słownik pojęć

Administracja hotelu – tematyczny słownik pojęć

Marketing hotelowy – tematyczny słownik pojęć

Typologia gości hotelowych

Obsługa kongresowo-konferencyjna – tematyczny słownik pojęć

**Praca dyplomowa, licencjacka, magisterska z zakresu hotelarstwa
w formie monografii**

Według *Słownika terminów literackich* (1998) **monografia** to „jedna z podstawowych form wypowiedzi w naukach humanistycznych, obszerna rozprawa dążąca do wyczerpującego i wielostronnego przedstawienia wybranego kręgu zagadnień”.

Cele prac o charakterze monograficznym:

1. Opis i wyjaśnienie pojedynczego przypadku, dostarczający informacji o jego aktualnym stanie i dynamice funkcjonowania.

2. Opis systemu lub łańcucha hotelowego, pojedynczego obiektu noclegowego, a także wpływu czynników zewnętrznych (działania konkurencji, zmiany zagospodarowania przestrzeni w pobliżu obiektu) na jego funkcjonowanie.

3. Monografia systemu (łańcucha) hotelowego powinna skupiać się głównie na opisie cech wyróżniających daną organizację spośród innych funkcjonujących na rynku oraz rozmieszczeniu obiektów w przestrzeni.

4. Monografia hotelu jako przedsiębiorstwa powinna zawierać opis wszystkich elementów składowych działalności oraz charakterystykę gości.

Należy nadmienić, że w związku z różnym profilem szkół kształcących przyszłych hotelarzy prace dyplomowe powinny być odpowiednio ukierunkowane i kłaść nacisk na np.: zagadnienia ekonomiczne, marketingowe, geograficzne czy historyczne.

Zakres merytoryczny prac na poszczególnych poziomach kształcenia:

Praca dyplomowa powinna zawierać:

- opis na podstawie literatury i aktualnej dokumentacji funkcjonującej w przedsiębiorstwie;
- załączniki w formie schematów, druków stosowanych w obiekcie.

Praca licencjacka powinna zawierać:

- opis na podstawie badań własnych, literatury i aktualnej dokumentacji funkcjonującej w przedsiębiorstwie, prognozę działalności;
- załączniki w formie schematów, druków stosowanych w obiekcie, wzory narzędzi badawczych skonstruowanych przez autora, materiały audio-video;
- rozbudowaną część podsumowującą (wnioski, własne opinie).

Praca magisterska powinna zawierać:

- opis na podstawie badań własnych, literatury i aktualnej dokumentacji funkcjonującej w przedsiębiorstwie, prognozę działalności;
- załączniki w formie schematów, druków stosowanych w obiekcie, wzory narzędzi badawczych skonstruowanych przez autora;
- rozważania autora na temat przyjętych definicji, nazewnictwa, klasyfikacji;
- rozbudowaną część analityczną i podsumowującą.

Przykładowy plan pracy:

1. Wstęp
 - 1.1. Cel, założenia
 - 1.2. Podstawowe problemy w świetle literatury
 - 1.3. Materiały źródłowe i ich ocena
 - 1.4. Podstawowe pojęcia i definicje
 2. Charakterystyka przedmiotu monografii
 - 2.1. Szczegółowa lokalizacja
 - 2.2. Historia
 - 2.3. Wielkość, stan techniczny, wyposażenie, standard, mierniki eksploatacyjne
 3. Struktura organizacyjna (szczegółowa charakterystyka działów)
 4. Charakterystyka gości
 5. Podsumowanie i wnioski
- Bibliografia
Spisy (rysunków, fotografii, tabel, załączników)
Załączniki

Przykładowe tematy prac:

Zarys dziejów i współczesność hotelu Pod Orłem w Bydgoszczy

Monografia hotelu Marriott w Warszawie

Organizacja i funkcjonowanie sanatorium „Włókniarz” w Busku Zdroju

Charakterystyka łańcucha hotelowego „Ibis”

**Praca dyplomowa, licencjacka, magisterska z zakresu hotelarstwa
w formie analizy porównawczej obiektów świadczących usługi
hotelarskie**

Praca dyplomowa, będąca analizą porównawczą obiektów świadczących usługi noclegowe, powinna mieć charakter praktyczny. Może dotyczyć obiektów tego samego lub odmiennego rodzaju (hotel – motel, pensjonat – dom wycieczkowy) i różnej, bądź tej samej, kategorii (hotel** – hotel***). Można porównywać także wycinek działalności (wybrane działy lub komórki funkcjonalne, usługi), ich architekturę, lokalizację, zachowanie na rynku. Zazwyczaj porównujemy dwa obiekty, lecz w kręgu zainteresowań autorów powinno niekiedy znaleźć się ich więcej, co umożliwi stworzenie pewnej klasyfikacji. Przedmiotem porównania może być każdy aspekt funkcjonowania obiektu.

Cele analizy porównawczej:

- zwrócenie uwagi na podobieństwa i różnice w funkcjonowaniu wybranych obiektów noclegowych;
- wykształcenie umiejętności analitycznych, obserwacji zjawisk i formułowania prawidłowości;
- stworzenie klasyfikacji porównywanych obiektów;
- wartościowanie cech charakteryzujących poszczególne obiekty.

Zakres merytoryczny prac na poszczególnych poziomach kształcenia:

Praca dyplomowa powinna zawierać:

- porównanie obiektów różnego rodzaju na podstawie wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług;
- załączniki w formie schematów, druków stosowanych w obiekcie, materiałów reklamowych.

Praca licencjacka powinna zawierać:

- porównanie obiektów różnego rodzaju na podstawie wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług;
- interpretację różnego rodzaju mierników eksploatacyjnych;
- opis na podstawie badań własnych, literatury i aktualnej dokumentacji obowiązującej w przedsiębiorstwie;
- prognozę działalności;
- załączniki w formie schematów, druków stosowanych w obiektach, materiałów audio-video,
- wzory narzędzi badawczych skonstruowanych przez autora.

Praca magisterska powinna zawierać:

- szczegółowe porównanie obiektów różnego rodzaju na podstawie wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług;
- weryfikację hipotezy lub odpowiedzi na pytania postawione przez autora we wstępie;
- wnioski z przeprowadzonych w obiektach badań własnych i aktualnej dokumentacji obowiązującej w przedsiębiorstwach;
- załączniki w formie schematów, druków stosowanych w obiektach;
- wzory narzędzi badawczych skonstruowanych przez autora;
- porównanie opinii gości hotelowych dotyczących oceny obiektów (zakres, jakość usług).

Przykładowy plan pracy nt. *Zadania, organizacja recepcji i służby pięter na podstawie wybranych obiektów.*

1. Wstęp

- 1.1. Cel, założenia
 - 1.2. Podstawowe problemy w świetle literatury
 - 1.3. Materiały źródłowe i ich ocena
 - 1.4. Podstawowe pojęcia i definicje
 2. Recepcja
 - 2.1. Zadania i struktura organizacyjna
 - 2.2. Wyposażenie techniczne recepcji
 - 2.3. Zakres obowiązków i uprawnień pracowników na poszczególnych stanowiskach
 - 2.4. Czynności związane z obsługą gości
 - 2.5. Współpraca recepcji z innymi komórkami funkcjonalnymi w hotelu
 3. Służba pięter
 - 3.1. Struktura organizacyjna
 - 3.2. Systemy pracy służby pięter
 - 3.3. Wyposażenie techniczne służby pięter
 - 3.4. Sposoby zabezpieczenia mienia pozostawionego przez gości hotelowych
 - 3.5. Współpraca służby pięter z innymi komórkami funkcjonalnymi w hotelu
 4. Podobieństwa i różnice w funkcjonowaniu wybranych zakładów hotelarskich
 5. Podsumowanie i wnioski
- Bibliografia
Spisy (rysunków, fotografii, tabel, załączników)
Załączniki

Przykładowe tematy prac:

Podobieństwa i różnice w funkcjonowaniu wybranych obiektów hotelarskich w Kielcach

Instalacje i urządzenia zapewniające akcję ratowniczą, ewakuację gości i personelu na przykładzie wybranych obiektów w Łodzi

Usługi Centrum Biznesu na przykładzie hoteli: Bristol i Jan III Sobieski w Warszawie

Wyposażenie jednostek mieszkalnych w hotelach Przedsiębiorstwa Turystycznego „Łódź”

Zadania, organizacja i technika pracy w recepcji i służbie pięter w olsztyńskich hotelach dwugwiazdkowych

**Praca dyplomowa, licencjacka, magisterska z zakresu hotelarstwa
w formie katalogu i przewodnika po obiektach bazy noclegowej**

Katalog po obiektach bazy noclegowej jest to spis ułożony w określonym porządku, zawierający te same informacje o wszystkich obiektach zlokalizowanych na danym terenie (możliwy do realizacji w przypadku prac dyplomowych i licencjackich). Z kolei **przewodnik** po bazie noclegowej można scharakteryzować jako informator ułożony w określonym porządku, poszerzony o krótki zarys historii, geografii danego terenu, zawierający mapy, podający praktyczne wskazówki dotyczące podróżowania (możliwy do realizacji także w pracach magisterskich).

Kryteria podziału katalogów (przewodników) według:

- rodzaju bazy noclegowej;
- kategorii obiektu hotelarskiego;
- przynależności do marki, systemu, łańcucha, sieci;
- dominującej usługi świadczonej w obiekcie;
- przedziału czasowego powstania obiektu (budynku);
- typu lokalizacji.

Sposoby wewnętrznego porządkowania katalogów:

- a) chronologiczny,
- b) alfabetyczny,
- c) rzeczowy:
 - przedmiotowy, np. według grup rodzajowych,
 - funkcjonalny (według typów funkcjonalnych, np. uzdrowiskowy),
 - kombinowany, tzn. układ przedmiotowy i funkcjonalny jednocześnie.

Cele pracy:

- ewidencja obiektów;
- obserwacja funkcjonowania przedsiębiorstwa (element badawczy);
- weryfikacja danych w dostępnych materiałach źródłowych;
- stworzenie bazy danych o obiektach noclegowych obszaru;

Zakres merytoryczny prac na poszczególnych poziomach kształcenia:

Praca dyplomowa:

- może być opracowana na podstawie literatury;
- powinna być weryfikacją informacji uzyskanych na podstawie literatury;

- zawiera ilustracje prezentowanej bazy noclegowej;
- zawiera załączniki o charakterze dydaktycznym (foldery, filmy, prezentacje multimedialne).

Praca licencjacka.

- może być opracowana na podstawie literatury;
- wykorzystuje wybrane metody badań (inwentaryzacja, kwerenda);
- w przypadku przewodnika może zawierać propozycje tras turystycznych;
- zawiera ilustracje prezentowanej bazy noclegowej;
- zawiera załączniki o charakterze dydaktycznym (foldery, filmy, prezentacje multimedialne).

Praca magisterska:

- może być tylko częściowo napisana na podstawie literatury;
- jest pracą o charakterze badawczym (inwentaryzacja, kwerenda, ankieta, metody statystyczne i kartograficzne);
- zawiera rozbudowaną część analityczną i podsumowującą;
- zawiera ilustracje prezentowanej bazy noclegowej;
- powinna mieć charakter teoretyczny (próba własnej klasyfikacji, typologii obiektów);
- powinna zawierać własne przemyślenia, propozycje tras turystycznych w przypadku przewodnika.

Proponowany, schematyczny plan pracy:

1. Wstęp

- 1.1. Cel, założenia
- 1.2. Podstawowe problemy w świetle literatury
- 1.3. Materiały źródłowe i ich ocena
- 1.4. Podstawowe pojęcia i definicje

2. Katalog (ewentualnie przewodnik) – najobszerniejsza część pracy

3. Zakończenie

- 3.1. Podsumowanie i wnioski

Bibliografia

Spisy (rysunków, fotografii, tabel, załączników)

Załączniki

Proponowane tematy prac:

Przewodnik po bazie noclegowej regionu łódzkiego

Katalog bazy noclegowej Ciechocinka

Przewodnik po kempingach kategorii trzygwiazdkowej w województwie pomorskim

Przewodnik po hotelach należących do sieci Qubus

Przewodnik po bazie noclegowej w obiektach zabytkowych na terenie Kotliny Kłodzkiej

Literatura

Słownik języka polskiego, 1981, Szymczak M. (red.), PWN, Warszawa.

Słownik terminów literackich, 1998, Sławiński J. (red.), Ossolineum, Wrocław.