

## Aby się wyróżnić potrzeba ludzi z pasją

Kolejną inteligentną specjalizacją województwa świętokrzyskiego, do której nawiązujemy, opisując działania w ramach projektu „Nowoczesna szkoła zawodowa – nowoczesny region”, jest turystyka zdrowotna i prozdrowotna. Polacy coraz chętniej korzystają z oferty turystycznej regionów położonych w centralnej czy wschodniej części kraju, stąd i nasz jest chętnie odwiedzanym miejscem. Najbardziej mierzalnym czynnikiem popularności jest sprzedaż miejsc noclegowych, która z roku na rok wzrasta. Rynek turystyczny jest bardzo konkurencyjny, dlatego wygrywają ci, którzy dobrze promują swoje atrakcje. Są nimi m.in. zarówno zabytki, jak i współczesne atrakcje turystyczne oraz obszary chronione przyrodniczo (należy pamiętać, że to ok. 64,5 proc. powierzchni województwa), stąd niesłabnącym powodzeniem od lat cieszy się np. Święty Krzyż czy Bałtów. W południowej części województwa działają uzdrowiska i sanatoria w Busku-Zdroju i Solcu-Zdroju, a w niedalekiej przyszłości obszar uzdrowiskowy powiększy się o nowe tego typu obiekty w Kazimierzy Wielkiej. Obecne tendencje demograficzne dowodzą, że w najbliższych latach wzrastać będzie liczba osób zainteresowanych ofertami reprezentującymi wspomnianą na wstępie inteligentną specjalizację województwa świętokrzyskiego.

Ale to nie sztuka wybudować wielki, o nowoczesnej architekturze hotel, z funkcjonalną i atrakcyjną aranżacją wewnątrz oraz różnorodną i przebogatą ofertą, np. gabinetami spa.

Jak mówi Karina Przybyło-Kisielewska, wiceprezes Bristol ART & Medical SPA w Busku-Zdroju – „W latach 90. minionego wieku Polacy nauczyli się podróżować. Zaczęliśmy podróżować do wielkich kurortów Egiptu, Turcji, Grecji...”

Ale pojawiła się nowa kategoria podróżujących – tzw. nowi turyści, obcy w świecie, wiodący trochę inny już styl życia, zadający sobie pytanie: czego jeszcze nie doświadczyłem. Przełom XX i XXI wieku to okres rozwoju tzw. gospodarki doznań, gdzie głównym towarem są emocje, przeżycia i doświadczenia<sup>1</sup> i oni właśnie są jej udziałowcami. Im nie wystarcza już nocleg w luksusowym obiekcie. Chcą od pierwszej chwili czuć się „zaopiekowani”. Oczekują, czasami wręcz wymagają, aby przekraczając progi odwiedzanych obiektów, poczuli, że są w innej rzeczywistości, by mogli zapomnieć o bożym świecie, w myśl przyświecającej dotychczas centrum handlowym zasadzie 4F – *Forget your car, forget the street, forget services, forget yourself* (Zapomnij o swoim samochodzie, zapomnij o ulicy, zapomnij o usługach, zapomnij o sobie)<sup>2</sup>. Joanna Podolska dyrektor

<sup>1</sup> A. Stasiak, *Produkt turystyczny w gospodarce doświadczeń*, „Turyzm”, 2013, 23/1, s. 29.

<sup>2</sup> G. Makowski, *Świątynia konsumpcji – geneza i społeczne znaczenie centrum handlowego*, Trio, Warszawa 2003, s. 46.

Odyssey Club Hotel Wellness & SPA w Dąbrowie koło Kielc opowiadając o obiekcie, że to goście podsunęli pomysł wzbogacenia oferty wakacyjnej o basen zewnętrzny.

Przywołanie obu obiektów hotelowych świadczących usługi spa nie jest przypadkowe, oba też kształcą u siebie adeptów zawodów gastronomicznych i hotelarskich. Hotel Bristol ART & Medical SPA uczestniczy w projekcie „Nowoczesna szkoła zawodowa – nowoczesny region”.

**W Polsce działa obecnie ponad 2,5 tys. obiektów tego typu. Rocznie przybywa ich ok. 5–10 proc.<sup>3</sup> Jak zatem wyróżnić się w tym tłumie i przyciągnąć klienta, a co więcej sprawić, by powrócił?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey –** Myślę, że wyróżniamy się kameralnością i tym, że stawiamy na komfort i wygodę gości. Staramy się, aby hotel był przede wszystkim dla osób pragnących wypocząć i zrelaksować się. Stawiamy tylko i wyłącznie na gości indywidualnych w weekendy. Ten czas jest tylko i wyłącznie dla nich.

Od dwóch lat oferujemy basen zewnętrzny, przy dobrych warunkach pogodowych nasi goście bardzo chętnie korzystają z tej formy relaksu.

**Karina Przybyło-Kisielewska, Bristol Busko –** Mamy siarkę, która jest najlepsza w skali Europy. Nie wszyscy mają świadomość, że trzykrotnie szybciej odbudowuje ona tkankę. Przecież są złoża siarki w Solcu, i na Słowacji, we Włoszech, nawet w Krakowie w Swoszowicach mamy, wszędzie siarka leczy. Ale w Swoszowicach, bardzo dobrym miejscu, jeśli chodzi o leczenie, procent mineralizacji siarki mają 0,57, a my tu mamy 1,4. Jak wiemy w czasie leczenia ważna jest cała struktura tego pierwiastka. W dzisiejszych zapracowanych czasach, gdzie każdy z nas z kalkulatorem wylicza dni wolne, osoby czynne zawodowo nie mogą sobie pozwolić kilka razy w roku na wyjazd. A tu przyjedzie na minimum 5 nocy i zadba o swe kości, gdyż w tym czasie ta siarka już zaczyna w organizmie działać.

<sup>3</sup> *Butikowe SPA, czyli doznania szyte na miarę*, Horecanet.pl, 3 grudnia 2015



Fot. 1. Hotel Bristol Art. & Medical Spa w Busku-Zdroju – wyremontowany XIX-wieczny budynek połączono z dobudowaną nowoczesną częścią hotelowo-sanatoryjną. Fot. Martyna Kaszyńska, [www.bristolbusko.pl](http://www.bristolbusko.pl)



Fot. 3. Widok z lotu ptaka na Hotel Odyssey. Źródło: [www.hotelodyssey.pl](http://www.hotelodyssey.pl)

## Jakich pracowników zatrudnicie Państwo w Hotel Odyssey?

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Gość przede wszystkim postrzega nasz hotel poprzez pracownika, dlatego kładziemy bardzo duży nacisk, aby kadra była wykształcona w kierunku hotelarskim i gastronomicznym. W przypadku recepcji, kelnerów czy pozostałej załogi to wspaniale by było gdyby miała dodatkowo doświadczenie. Jeśli mówimy tu o załodze części spa, to oczywiście są to osoby z wykształceniem wyższym kierunkowym, czyli fizjoterapeuta, kosmetolog, jak również z wieloletnim doświadczeniem. Ważna jest oczywiście znajomość języków obcych, tutaj szczególnie nacisk kładziemy na język angielski, chociaż zauważyliśmy, że mamy coraz więcej gości posługujących się językiem niemieckim, hiszpańskim i rosyjskim.

## Pracowników jakich specjalności brakuje Państwu wśród zawodów tej branży?

**Karina Przybyło-Kisielewska, Bristol Busko** – Może nie tyle, brakuje, co nie możemy wykształcić, wyszkolić, żeby te osoby się odnalazły np. na recepcji medical. Tutaj ani pielęgniarka, ani fizjoterapeuta się nie zatrudni, a osobom, które co prawda mają średnie wykształcenie, a nie mają jakiegokolwiek medycznego przygotowania czasami trudno o przyswojenie takiej prostej wiedzy, że np. po siarce nie należy planować borowiny albo żeby nie proponować masażu, gdzie leży się na brzuchu, zaraz po śniadaniu.

To może nie jest problem deficytu ludzi, tylko umiejętności przyswajania wiedzy przez osoby przygotowywane na określone stanowiska. Cały czas jest problem z kelnerami, z kucharzami.

**Hotel Bristol już kolejny rok uczestniczy w projekcie „Nowoczesna szkoła zawodowa - nowoczesny region” i przeprowadza dla nich zajęcia zawierające elementy kształcenia dualnego, teoria w szkole, praktyka w firmie.**

**Karina Przybyło-Kisielewska, Bristol Busko** – O dwóch lat uczestniczymy w tym projekcie. W jego ramach nasza firma współpracuje ze szkołą z Chmielnika oraz Sandomierza w których uczniowie kształcą się w zawodzie technik żywienia i usług gastronomicznych. Oprócz tego współpracujemy jeszcze z innymi szkołami województwa świętokrzyskiego z Buska Zdroju oraz Opatowa.

Jeżdżę do szkoły, gdzie prowadzę wykłady i rozmawiamy o sprawach bieżących, np. o obsłudze gości hotelowych. W związku ze specjalizacją tego kierunku – technik żywienia i usług gastronomicznych, zajęcia praktyczne odbywają się w części gastronomicznej naszego hotelu.

Młodzież z Chmielnika prowadzę już drugi rok, są to uczniowie 3 i 4 klasy, a pomimo to do dzisiaj niektórzy nie potrafią się określić, co chcą robić po szkole. To bardzo sympatyczni uczniowie, było tam dwóch chłopców, dwie dziewczynki, o których mogłabym powiedzieć, że mogą być dobrymi pracownikami, a reszta, niestety, z przypadku, gdy pytałam dlaczego ta szkoła, dlaczego ten kierunek, a bo blisko z domu albo jednym busem dojeżdża. Kiedy zaczynałam dwa lata temu, to jedna z dziewczyn z kierunku technik żywienia i usług gastronomicznych mówiła, że chce być kierowcą tirów, bo narzeczony jest kierowcą tira. I ta do dzisiaj wytrzymała w swym wyborze.

Ci, którzy przyszli na zajęcia praktyczne pracowali chętnie, chętnie się uczyli, choć byli skrepowani, wstydzili się. W tym roku w marcu wraz z trójką uczniów byłam na największych międzynarodowych targach turystycznych ITB w Berlinie, mieliśmy prezentację na temat siarki z Buska-Zdroju. Młodzież miała spotkanie z dyrektorką Polskiej Organizacji Turystycznej. Poprosiłam koleżankę Marzenę Sarzyniak, kierownika ds. Organizacji Targów, aby ich wyróżniła, bo fajnie by było, żeby się poczuli, że funkcjonujemy w tej branży, że się znamy. I rzeczywiście byli pod wrażeniem. Każdy z nas próbuje zarazić młodzież tym bakcylem, żeby chcieli w tej branży pozostawać. Problemem jest, że dzisiaj jest rynek pracownika nie pracodawcy. Jeśli nawet ci uczniowie zdecydują się na wybór szkoły hotelarskiej, gastronomicznej, technikum żywienia, to później zarobki, które my jako pracodawcy na starcie możemy im zaproponować, nie są konkurencyjne. Kiedy młody człowiek kończy szkołę, to potem jest jeszcze proces mniej więcej trzech lat uczenia się, żeby takiego pracownika w spokoju, bez serca na ramieniu, zostawić samodzielnie do obsługi klienta. Proces doksztalcenia pracownika trwa bardzo długo, jest bardzo czasochłonny i przede wszystkim kosztochłonny. Oczywiście, jeśli ta osoba zostanie, złapie bakcyła, to ten koszt jest w stanie odpracować, przynieść doskonały efekt, ale w ciągu tych pierwszych lat zdobywania doświadczenia czy uczenia się wynagrodzenie, jakie możemy jako branża zapłacić, nie jest wysokie.

Mam nadzieję, że z tych osób, które prowadziłam, tam było dwóch chłopców, Karol i Piotrek, i dziewczyny Wiola i Paulinka, że te osoby jednak zostaną w branży i będą dobrymi w przyszłości pracownikami.

Dzisiaj mają jeszcze bardzo dużo do nauczenia, ale uważam, że to, że uczniowie w ramach projektu mają spędzają z pracodawcami 40 godzin (dla przyp. 20 godzin w szkole, 20 godzin w firmie) jest naprawdę fajnym pomysłem.



Fot. Pani Karina Przybyło – Kisielewska podczas zajęć teoretycznych w Zespole Szkół nr 3 w Chmielniku.

### **Hotel Odyssey ma w planach kształcenie uczniów w swoim hotelu?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Tak, zaczynamy w najbliższych miesiącach, czerwiec, lipiec, sierpień – będziemy mieli trzy grupy, w każdym miesiącu po kilkoro uczniów z Zespołu Szkół Przemysłu Spożywczego w Kielcach. Dodatkowo jeśli grant, który składał Świątokrzyski Związek Pracodawców Prywatnych Lewiatan będzie realizowany zgodnie z naszym planem, to od września jeden dzień zajęć szkolnych – prawdopodobnie będzie to piątek – zostanie przeniesiony do naszego hotelu.

W sezonie wakacyjnym dodatkowo spodziewamy się stażystów z ZDZ.

### **Ale nie będą to pierwsi uczniowie w Państwa hotelu?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Bardzo mnie cieszy, że coraz więcej osób kształci się w kierunku technik hotelarza czy techników żywienia i usług gastronomicznych, i tych szkół w Kielcach jest coraz więcej. Rzeczywiście z roku na rok uczelnie, szkoły podsyłają nam coraz więcej stażystów, są też różne projekty z Unii Europejskiej, które gwarantują staże odpłatne dla młodzieży i one mogą jak najbardziej odbyć się u nas w hotelu. Objęliśmy swoim patronatem Zespół Szkół Przemysłu

Spożywczego w Kielcach i tu główną rolę odgrywa nasz szef kuchni pan Michał Markowicz, który ma tytuł mistrza zawodu, ukończone studium pedagogiczne i bierze wszystkich stażystów i praktykantów – kucharzy w trakcie nauki szkole gastronomicznej pod swoje skrzydła.

Kolejne stanowisko to są oczywiście kelnerzy, tutaj także mamy wykwalifikowaną kadre, która również ma ukończone kursy pedagogiczne.

Ubolewam nad tym, że najmniej mamy tak naprawdę chętnych na recepcję, tutaj zdarzają się nam się staże finansowane ze środków unijnych.

### **Jak liczne grupy uczniów przyjmujecie Państwo?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Jesteśmy dużym hotelem i chcąc zagospodarować im ten czas, tak jak powinni mieć zagospodarowany, plus zapewnić opiekę ze strony opiekunów uczniów, nie możemy mieć zbyt dużej liczby stażystów i praktykantów. Staram się podzielić ich pomiędzy działy, oczywiście większość ich to są kelnerzy i kucharze, w tym momencie 3–4 osoby na kuchni to maksymalna liczba, podobnie kelnerzy.

### **Czy Państwo jako hotel przygotowujecie program kształcenia?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Każde praktyki i staże mają określony zakres do realizacji. Program powstaje przy współpracy z nauczycielem. Oczywiście my realizujemy ten plan zgodnie z zaleceniami, ale oprócz tego uzupełniamy o dodatkowe prace związane z działalnością hotelu. Kierujemy się więc sugestiami nauczycieli, ale oprócz tego część program jest naszym udziałem.

### **Jakie tematy są na nich poruszane podczas zajęć?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Michał Markowicz, jak i Robert Wasik, są opiekunami i kucharzy, i kelnerów podczas zajęć teoretycznych poruszają zagadnienia dotyczące, procedur związanych z kuchnią, czyli instrukcje postępowania plus systemy HACCP, procedury savoir-vivre jeśli chodzi o restaurację, szkolenia dotyczące karty menu. Z kolei za recepcję hotelu odpowiedzialna jestem ja, ewentualnie kierownik recepcji. Tutaj oczywiście meldowanie gości, dokonywanie rezerwacji poprzez portale rezerwacyjne, ofertowanie hotelu, sprzedaż tych usług hotelowych, przekazywanie informacji co jest w danym pakiecie, wszelkie procedury w zachowaniu w stosunku

do gościa, o zachowaniu wobec innych pracowników hotelu, przepisy ppoż i i bezpieczeństwa. Natomiast w części praktycznej to tak naprawdę przełożenie tego wszystkiego, co mówiliśmy teoretycznie, czyli w recepcji w bezpośrednim kontakcie z gościem, zarówno rozmowy telefoniczne, jak i rozmowy mailowe, obsługa systemu rezerwacyjnego. To zajmie najwięcej czasu, bo system jest rozbudowany, ma wiele możliwości i tutaj potrzebna jest umiejętność czytania systemu, wszystko to co jest nam niezbędne, czyli raportowanie, ilu gości mamy w hotelu, kto na jakim pobycie, jakie ma mieć zapewnione usługi i współpraca z podstawowymi działami hotelu. Jeśli chodzi o gastronomię, to oczywiście kuchnia i przygotowywanie potraw i deserów, przygotowywanie imprez okolicznościowych i obsługa gości w restauracji, bezpośrednio wydawanie bufetów do posiłków, obsługa gości *a la carte*.

### **Czym wspomniana nowa perspektywa kształcenia uczniów różni się od dotychczasowej współpracy ze szkołami?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Główne założenie projektu w ramach którego będzie realizowany grant polega na tym, żeby przenieść praktyczną naukę zawodu do hotelu, czyli jeden dzień, który mieliby spędzić w szkole na praktycznym nauczaniu w tym momencie przenoszą do hotelu, i tu zderzają się z rzeczywistością, jak to wygląda naprawdę. Mało tego, ten grant jest w taki sposób pisany, że mają zapewnione wszystko co jest niezbędne do realizacji tego kształcenia. Jeśli mówimy o recepcjoniście, to stażysta ma swoje oprogramowanie, czyli system, na którym pracujemy, system rezerwacyjny, ma dostęp do swojej poczty elektronicznej i podstawowych narzędzi, jak Word, Excel, w momencie zakładanej rezerwacji to nie jest zakładanie wirtualne, tylko wszystko jest robione w systemie, który jest naszym systemem rezerwacyjnym i cały proces od zarezerwowania pokoju po rozliczenie stażysta może obserwować bądź też pracować na samodzielnym stanowisku. Oczywiście, jeśli jest zintegrowany z naszym systemem, jako przełożeni, opiekunowie mamy dostęp do tego co robi, bezpośrednio możemy zareagować, jeśli coś jest nie tak. Uczeń czuje się prawdziwym recepcjonistą, bo nie tylko notuje, ale widzi jak to naprawdę wygląda.

Z kolei jeśli mówimy o kelnerach czy też kucharzach, to w tym momencie pracują z nami na kuchni, w godzinach oczywiście zajęć szkolnych, ale są u nas w hotelu i bezpośrednio w trakcie przygotowań tego, co hotel przygotowuje na bieżąco dla naszych gości. Są obserwatorami i jednocześnie wykonawcami tego, co jest przygotowywane.



## Czego brakuje uczniom przychodzącym do Państwa na staże lub praktyki?

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Chociaż język angielski jest bardzo popularny, i jest już w każdej szkole, to jednak odnoszę wrażenie, że zbyt słaby nacisk położony jest na jego naukę. A w hotelarstwie jego znajomość jest konieczna i nawet jeden język to jest mało. I tak naprawdę zderza się stażysta z językiem obcym w hotelu i ciężko mu niestety porozmawiać, już nie mówię o swobodnej rozmowie, ale odpowiedzieć na podstawowe pytania.

I oczywiście wiedza teoretyczna troszeczkę różni się od praktycznej, ale wydaje mi się, że to jest uwarunkowane tym, że każdy hotel ma swoją specyfikę.

**Karina Przybyło-Kisielewska, Bristol Busko** – Uczniowie ze szkoły w Chmielniku najczęściej nie mieli obycia w świecie, takim poza Chmielnikiem. Ja tutaj trochę to upraszczam, ale trudno zdobyć pasję do takiego zawodu, kierunku, kiedy np. nigdy w życiu nie było się z rodzicami w restauracji, kiedy nigdy w życiu nie wyjechało się dalej niż za Kielce.

Poza tym to nadal jest miejsce i zawód, który wymaga dobrej komunikacji międzyludzkiej, a dzisiaj – od dawna wiemy, że szkoły nie uczą języków – uczniowie boją się odezwać po angielsku.

Kiedyś uczniowie w szkołach hotelarskich czy gastronomicznych wiedzieli, że jak ktoś wchodzi to należy wstać, to mówisz „dzień dobry”, że pod białą bluzkę nie zakładasz różowej bielizny, że jesteś w pracy, więc masz pełne obuwie z przodu, że zawsze masz rajstopy na sobie i nie masz bluzek na ramiączkach. To były rzeczy, o których się nie mówiło, były oczywiste, dzisiaj o takich rzeczach, nim uczniowie złączą praktykę, trzeba mówić.

Ale jeżeli chodzi o technikum w Opatowie, to muszę powiedzieć, że tu uczniowie zawsze mają służbowe stroje, z plakietkami. Od początku szkoła uczy jak uczeń powinien wyglądać w tej branży. Tu muszę szkołę w Opatowie bardzo pochwalić, że bardzo o to dba. Dziewczyny spódniczki w kolana, bluzeczki w paseczki z naszymi z nazwą szkoły. Mają po prostu mundurki, Właściwie ten mundurek odpowiednio odszyty informuje, jak powinna przychodzić do pracy.

Pytam ich, powiedzcie mi, bo taki przypadek też się może zdarzyć, jak postępować, kiedy np. w restauracji nastąpi zgon. Bo w ponad 90% rodzimy się w szpitalach, ale umrzeć możemy wszędzie. Nikt nie wie. A znam taki przykład z innego obiektu – na imprezie emerytów po tańcu pan usiadł i zmarł. Co w takiej sytuacji zrobić? Nie wiedzą, bo szkoła tego nie uczy. Nauczyciele z książek tego nie wyczytają, bo to jest życie. Przy zgonie w hotelu największej koordynacji wymaga ze strony hotelarza i odpowiednich służb wytransportowanie zwłok, tak aby inni goście tego nie widzieli.

Praca w takiej branży polega na tym, że musisz sobie poradzić w każdej sytuacji, np. kelner wyleje na gościa gorącą zupę. Oni są zupełnie do takich rzeczy nie przygotowani, nikt z nimi na ten temat

nie rozmawia. Nikt tych przypadków z nimi nie analizuje. Oczywiście nie mówię, żeby parzyć uczniów zupa. Suche uczenie z książki. I potem się dziwimy, kiedy przychodzą do nas na praktykę i są przerażeni.

Od nas pracodawców wymaga się i ja za każdym razem to robię, żeby personel szkolić z pierwszej pomocy. Hotelarz i gastronom powinni mieć co 3 miesiące symulacje ewakuacji ludzi z obiektu, tym bardziej że szkoła na to pozwala.

Ja za każdym razem pytam recepcjonistów, ilu mamy dzisiaj gości w hotelu i jeszcze do niedawna słyszałam, bo teraz już nie słyszę – Proszę poczekać, sprawdzę. Patrzą na mnie wielkimi oczami. Ja widzę te wielkie oczy i mówię, proszę wyobrazić sobie taką sytuację, zaczyna się palić hotel, idzie przez system informacja, wszyscy się ewakuują. Przed hotelem stoi straż pożarna. Komendant, który dowodzi akcją, pyta się: – Przepraszam, kto dzisiaj jest na zmianie w recepcji, staje pani obok niego, a on kontynuuje: – Szanowni państwo, pracownicy na lewo, goście na prawo. Goście się rozdzielają na parkingu przed płonącym hotelem, a on odwraca się i pyta: – Ilu ma pani dzisiaj gości? Bo tylko pani jest tą osobą, która może to wiedzieć i na tej podstawie strażak ma podjąć decyzję czy wchodzi do budynku i jeszcze kogoś szuka, czy już nie. A pani co mu powie: – Przepraszam panie dowódcu, pozwoli pan, że ja wpadnę jeszcze do płonącego hotelu i sprawdzę w systemie. To powinni mieć przećwiczone.

Są nauczyciele, którzy w życiu w hotelu nie byli. Uczą hotelarstwa, bo przedmiot, którego do tej pory uczyli, już nie istnieje. W następnej turze projekt obejmie także nauczycieli, będą uczestniczyć w zajęciach podobnie jak uczniowie.

**A o co pytają, czego chcą się dowiedzieć? Czy pojawiają się tematy, problemy spoza programu? Czy raczej biorą tylko to, co Państwo im oferujecie?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – I tak, i nie. Czasami zdarza się, że mimo że kształcą się w kierunku np. kelner, to jednak jest to dla nich mało, chcieliby czegoś więcej, i często były pytania, czy mogą również część godzin spędzić na recepcji albo „bo wie Pani, chciałbym również zobaczyć jak to jest w służbie pięt, bo jeśli mam w przyszłości pracować w hotelu, a chciałbym pracować w hotelu, to chciałbym zobaczyć jak to wygląda w każdym dziale”.

I myślę, że słusznie, bo uważam, że kierownik, menadżer hotelu czy też osoba będąca pracownikiem jakiegokolwiek działu powinna wiedzieć jak przebiega praca, jakie są możliwości innego działu, właściwie każdego działu, bo tylko wtedy jest tak naprawdę w stanie ocenić możliwości bądź też brak możliwości w różnych działach w hotelu. Łatwiej jest współpracować z osobami z innych działów i myślę, że to usprawnia pracę całego zespołu hotelu. Fajnie to działa,

bardzo polecam, zresztą sama też zaczynałam praktycznie od każdego stanowiska w hotelu – od pokojowej po barmankę – i tak to się zaczęło. Wiem jak to wciąga i wiem, wydaje mi się, że wiem, jak współpracować z każdym działem.



Fot. 3 i Fot. 4 Uczniowie podczas zajęć praktycznych w Hotel Bristol Art. & Medical Spa w ramach projektu „Nowoczesna Szkoła Zawodowa – Nowoczesny Region”, źródło: SZPP Lewiatan

**Karina Przybyło-Kisielewska, Bristol Busko** – Najczęściej – co trzeba zrobić, żeby dojść do takiego stanowiska jak moje. Wtedy, gdy pytam, czy wiecie, co robić, kiedy gość umrze w hotelu, wtedy u tych bardziej zainteresowanych skala pytań wzrasta. Wtedy myślą o jakichś z życia wziętych sytuacjach, ale powiem pani szczerze, nie są zainteresowani, na zajęciach muszę się namęczyć, żeby pochowali telefony. Niestety, tak się zmieniamy, ale kiedy mówię niestety, to sobie przypominam moich kochanych dziadków, dla których ja byłam zbyt nowoczesna.

Z moich wszystkich praktykantów jakich miałam tylko osiem osób zostało w branży, wbrew pozorom to są ciężkie zawody, w gastronomii też. Pracujemy 7 dni w tygodniu świątek, piątek czy niedziela, non stop jesteśmy atakowani przez gości, bo dzisiaj jest większa roszczeniowość, klient gdzie indziej był, więcej widział

Całe życie pracowałam w tej branży, lubię ją i dalej będę w niej pracowała. Ten zawód daje mnóstwo satysfakcji, można poznawać nowych ludzi i tym mówię młodym ludziom.

**Czy zdarza się, że uczniowie w czasie takich staży lub praktyk mówią, pomyliłam się, pomyliłem się, to nie dla mnie zawód?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Zdarzyło mi się tak faktycznie, że byli uczniowie kierowani na staż bądź praktykę i po jakimś czasie – może nie rezygnowali od razu i sumiennie wykonali swoje obowiązki do końca – niemniej jednak po zakończonym stażu decydowali, że kierunek, który wybrali nie jest dla nich, jednak nie jest to.

**Czy ci którzy byli u Państwa na stażu lub praktyce, zostawali później zatrudniani w hotelu?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Tak, zdarzyło się tak wielokrotnie. W ubiegłym roku zatrudniliśmy osobę, która była po stażu, doskonale się sprawdziła, ze znajomością języka angielskiego, z podstawami hotelarstwa, gdyż ukończyła szkołę hotelarską wiele lat temu, ale nigdy nie miała z tym do czynienia. Została u nas i pracuje nadal ponad rok.

**A jacy są młodzi ludzie stażyści, z którymi przyszło Pani współpracować? Tak dużo się mówi o pokoleniu Z, że wybiórczo podchodzą do życia, że chcą wszystko od razu... Czy w ciągu tych 7 lat coś się zmieniło?**

**Joanna Podolska, Hotel Odyssey** – Młodzież rzeczywiście jest teraz bardzo niecierpliwa, wszystko na już, ale tutaj muszą ciężko pracować, starać się spełnić oczekiwania naszych gości, jak również zawsze być uśmiechniętymi i zadowolonymi, zarażać pozytywną energią, bo takie rzeczy się udzielają, a goście widząc nieuśmiechniętego kelnera, recepcjonistę czy innego pracownika bardzo biorą to do siebie. Utożsamiają hotel z pracownikiem, zatem dobrze by było, żeby ta młodzież była bardziej optymistyczna, natomiast różnie to bywa.

Natomiast bardzo mnie cieszy, gdy przychodzą ludzie, którzy są bardzo zaangażowani, którzy naprawdę chcą wziąć jak najwięcej z praktyk, którzy chcą pracować i sprawia im to przyjemność, bo widać po takich osobach, że oni będą prawdziwymi hotelarzami. Przyjemnie jest taką osobę uczyć, przekazywać wiedzę, bo często mi się zdarza gdzieś w świecie spotykać osoby w hotelach, które zaczynały od uczniów, stażystów, a osiągnęły wysokie stanowiska, to dlatego że były chętne do pracy.

Tak naprawdę jestem dumna z ludzi, których spotykam po latach i którzy obdarzyli mnie zaufaniem w jednym z hoteli, w którym razem pracowaliśmy i którzy mówią do mnie wiele ciepłych

słów, że osiągnęłam to dzięki pani i że dużo mnie pani nauczyla. Myślę, że mimo że nie jestem ani pedagogiem, ani hotelarzem z wykształcenia, to ten zawód sprawia mi wiele radości i jest to coś, co kocham robić. Chętnie przekazuję tę wiedzę, chętnie awansuję ludzi, w których widzę potencjał i miło mi ich spotkać potem na swej drodze w dalszej karierze. Ponieważ zakres tych hoteli jest duży, spotykając tych ludzi w dużych miastach typu Warszawa Poznań czy też Wrocław, myślę że to jest taki mój prywatny sukces, że zaszczepiłam w tych ludziach chęć pracy w hotelach i widzę, że oni są z tego powodu szczęśliwi i to jest to co chcieliby robić. Naprawdę się w tym sprawdzają w momencie, kiedy osiągają jakieś stanowisko, jednocześnie pozostają mi wdzięczni, że dzięki mnie to osiągnęli, ale ja ze swojej strony próbowałam tylko przekazać swoją wiedzę, a jednocześnie ich wspierać, zachęcać i widząc potencjał, tylko awansować. To takie miłe, że wraca to do człowieka po latach i miło się po prostu spotkać z tymi ludźmi w różnych hotelach w Polsce, mało tego już na tym etapie wymieniać się wiedzą, bo często są na stanowiskach takich samych jak ja.

Dlatego z przyjemnością, jeśli piszą do nas stażyści, praktykanci, największą liczbę, jaką hotel może mieć, biorę pod swoje skrzydła, bo po prostu sprawia mi to przyjemność.

Hotelarstwo jest taką branżą, która bardzo wciąga i pracując w hotelu tyle lat ciężko jest myśleć o jakiegokolwiek zmianie.