

ZE ŚLĄSKA DO NORWEGII

18 HOTELARZY Z LUBLIŃCA ZREALIZOWAŁO ZAGRANICZNY STAŻ W LUKSUSOWYM HOTELU NIEDALEKO TRONDHEIM

Przez cały miesiąc na przełomie maja i czerwca bieżącego roku trwała praktyka zawodowa młodzieży z lublinieckiego Zespołu Szkół Ogólnokształcąco-Technicznych w norweskim mieście Brekstad. Na północ od Trondheim 4-gwiazdkowy „Ørland Kysthotell” już po raz kolejny szkolił 9-osobową grupę uczniów przygotowujących się do zawodu technika hotelarstwa. Utrzymanie młodzieży, transport (przeloty, przejazd promem i autobusem) oraz atrakcje na miejscu sfinansował w całości program Leonardo da Vinci IVT, który dysponuje środkami Unii Europejskiej i wspiera zagraniczne staże dla osób uczących się.

Wyjazd na zagraniczną praktykę możliwy był dzięki zaangażowaniu nauczycieli szkoły, do której uczęszczają uczniowie. Oni właśnie znaleźli partnera za granicą, a potem napisali projekt w ramach programu Leonardo da Vinci pt. „Profesjonalizm w hotelarstwie to niełatwa sztuka. Uczmy się jej od tych, którzy opanowali ją perfekcyjnie”. W ramach tego projektu 30 uczniów odbywa 1-miesięczne szkolenia za granicą: 2 grupy w Norwegii w styczniu i czerwcu, a jedna – na Cyprze we wrześniu 2013 r.

JAK WYJECHAĆ DO NORWEGII NA PRAKTYKĘ?

Czy łatwo jest znaleźć partnera zagranicznego – odpowiedzią na to pytanie jest liczba projektów realizowanych w Polsce. Zaledwie kilkuset szkołom udaje się ta sztuka (w 2013 r. padł rekord – 700 szkół otrzyma dotacje). Teoretycznie możliwości są nieograniczone, w praktyce najczęściej na oferty polskich szkół odpowiadają Niemcy czy Hiszpanie. Zespół Szkół Ogólnokształcąco-Technicznych współpracuje z hotelem w Norwegii od 2 lat. W 2011 roku odbyły się tu wizyty przygotowawcze nauczycieli, dzięki którym powstał projekt. Lubliniecka szkoła jest, jak się okazuje, jedyną placówką, której udało się zawrzeć partnerstwo z Norwegami. Wśród kilkuset projektów złożonych w poprzedniej edycji tylko jeden zakładał wyjazd do tego kraju. Ponadto dotyczył aż dwóch grup uczniów.

Już na etapie wnioskowania o dotację nauczyciele ustalili zasady rekrutacji. Uczniowie poznali je niespełna rok przed wyjazdem. Ustalone z góry reguły wskazywały, że na praktykę zagraniczną pojedą ci, którzy otrzymają najwyższe oceny z przedmiotów ogólnych i zawodowych oraz oceny z zachowania. Dla młodzieży był to czynnik motywacyjny. Wyjazd był formą uznania za całoroczną pracę. Jednocześnie stanowił możliwość połączenia wiedzy nabytej w szkolnej ławce z praktyką w renomowanym hotelu.

DLACZEGO ZA GRANICĄ?

Uczniowie jednym tchem wymieniają kilka argumentów, które skłoniły ich do wzięcia udziału w rekrutacji na praktykę w Norwegii. Szkolenie za granicą wiąże się z otrzymaniem certyfikatu Europass Mobility – standardowego dokumentu honorowanego w większości krajów na świecie. Zaświadczenia stanowiące załączniki do CV są obecnie dla uczniów niezmiernie ważne w ich przyszłym życiu zawodowym. Już dzisiaj są przekonani, że chcą z pracą w hotelu związać swoją przyszłość. Zbierają więc doświadczenie w renomowanym hotelu, aby zwiększyć w przyszłości swoje szanse na rynku pracy.

Dla wielu uczestników stażu ważne są również różnice kulturowe. Wyjazd to przecież nie tylko praca, ale również okazja do zwiedzenia kraju, który słynie ze swej urody. Dyrekcja hotelu „Ørland” stara się, aby uatrakcyjnić młodzieży pobyt. W ramach wyjazdu odbyła się wycieczka do sąsiedniej miejscowości, gdzie zaprzyjaźniona szkoła średnia umożliwiła zwiedzenie pracowni i warsztatów szkolnych, a wieczorem zafundowano uczniom grę w kręgle. W wolne dni odbyły się dwie wycieczki turystyczne. Hotelarze z Lublińca zwiedzili XVI-wieczny zamek w Austrat, forty z czasów II wojny światowej oraz dawny pensjonat

stanowiący obecnie muzeum hotelarstwa w Uthaug, gdzie każdy z kilkunastu pokoi urządzone jest zgodnie z tendencją panującą w danej dekadzie, począwszy od 1740 r. Ponadto uczniowie mogli poznać jedną z lokalnych atrakcji, uczestnicząc w wyprawie na ryby. Jeden z wolnych dni spędzili w Trondheim.

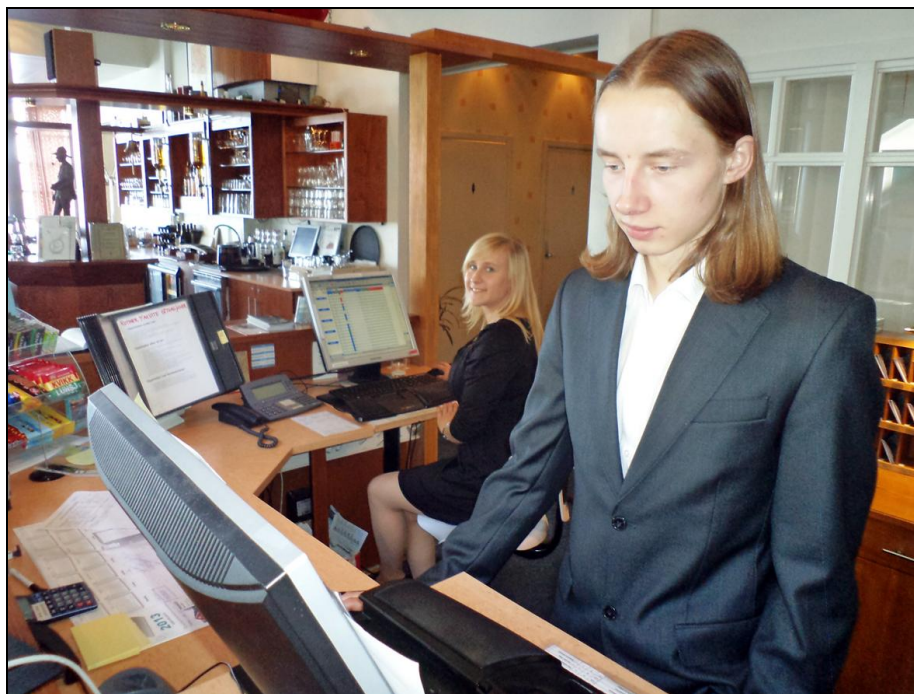
Za wszystkie atrakcje związane z przygotowaniem kulturowym, za szkolenie z języka angielskiego zawodowego i podstaw norweskiego zapłaciła Unia Europejska. Sfinansowała także kieszonkowe na pobyt. Udział w projekcie był zupełnie darmowy. Dla młodzieży pochodzącej ze wsi oraz małych miast (do 24 tys. mieszkańców) taki wyjazd był możliwością otwarcia się na świat i wyrównania szans edukacyjnych. Młodzież z małych miejscowości jest bowiem w niskim stopniu zmotywowana do pogłębiania wiedzy, a doświadczenia rodzin borykających się z bezrobociem i trudnościami materialnymi wpływają na nią na ogół demobilizująco. Brak determinacji może być przyczyną powielania schematów i utrwalenia wśród młodych ludzi przekonania, że inwestowanie w swoją wiedzę jest czasem straconym.

Projekt „Profesjonalizm w hotelarstwie to niełatwa sztuka. Uczmy się jej od tych, którzy opanowali ją perfekcyjnie” jest właśnie szansą na przełamanie barier i otwarcie się na świat. Potwierdza tę tezę Weronika Kandzia, drugoklasistka z lublinieckiego technikum – *Dla mnie wyjazd do Norwegii to jednorazowa okazja. Nie sądzę, abym miała jeszcze kiedykolwiek szansę na zwiedzenie tego pięknego kraju.*

Prócz aspektów ekonomicznych uczniowie akcentują także kwestie, które dla większości osób mogą wydać się banalne – pierwszy w życiu przelot samolotem, pierwsza przeprawa promem, rejs łodzią... Wszystko to nowe doświadczenia, doznania, które bogacą ich wewnątrz, pomagają otworzyć się na świat i nabrać odwagi do podejmowania w przyszłości samodzielnych wyzwań.

PRACA W HOTELU

Hotelarze z Polski uczą się zawodu na bazie podstawy programowej zapisanej w rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej oraz programu nauczania, który opracowują nauczyciele danej szkoły. W obu dokumentach dominują zagadnienia związane z organizacją usług recepcji oraz szeroko pojętą obsługą gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.



Wśród praktycznych umiejętności, które przyswoić sobie musi kandydat do tego zawodu Norwegowie największy nacisk kładą na 4 obszary: recepcja, służba pieter, przygotowywanie i serwowanie potraw. Mimo że w norweskim systemie edukacyjnym brak odpowiednika polskiego hotelarza, to zakres zadań ściśle wpisuje się w wymagania polskiego prawa.



Praktyka zorganizowana dla uczniów z Lublińca w założeniu obejmowała 160 godzin. Kierownictwo hotelu opracowało grafik dla wszystkich osób, który zawierał równy podział obowiązków. Każdego dnia 2 osoby zajmowały się: sprzątaniami pokoi, pracą w recepcji, obsługą restauracji i pomocą w kuchni. Uczniowie dysponowali wolnym czasem w zależności od obłożenia hotelu. Cała grupa mogła cieszyć się dniem wolnym w każdy poniedziałek. Wówczas organizowane były wycieczki w ramach przygotowania kulturowego.



Najbardziej podobała mi się praca w recepcji – komentuje Maciej Kowol. – Tym chciałbym się zajmować zawodowo, kiedy ukończę szkołę. Uczniowie z Polski już od pierwszego dnia obsługiwali programy komputerowe do meldowania gości, przydzielali pokoje, wydawali karty magnetyczne, angażując się w pełni w obowiązki recepcjonistów. Z nie mniejszym uznaniem opowiadali o pracy w kuchni i w służbie pieter. – Wszystko zależy od atmosfery panującej wśród personelu. Nasi opiekunowie byli bardzo sympatyczni. Wesoła atmosfera, żarty pomiędzy pracownikami to warunek, by czas spędzony w kuchni w ogóle się nie dłużył.

Sprawiedliwy podział obowiązków jest właśnie tym, co najbardziej zachwyciło uczniów z Polski. Przed wyjazdem do Norwegii obawiali się, że pracodawca zechce przydzielić każdą osobę do konkretnej dziedziny. Większość hoteli postrzega praktykantów jako osoby, które najpierw trzeba dokładnie nauczyć jednej czynności, a potem egzekwować jej wykonywanie do końca pobytu. To zupełnie logiczne z punktu widzenia pracodawcy, który chce czas nauki ograniczyć do minimum i zatrudniać w hotelu specjalistów najlepszych w jednej konkretnej dziedzinie. Zupełnie inaczej podeszli do tej kwestii Norwegowie. Od pierwszego dnia po przyjeździe uczniowie wykonywali wszystkie prace samodzielnie. Krótka instrukcja na stanowisku okazała się wystarczająca. Potem uczniowie obserwowani przez personel samodzielnie wykonywali wszystkie obowiązki. Rzadko trzeba im było podpowiadać, jak należy wykonywać daną czynność. Od pierwszego dnia zatem: meldowali i wymeldowywali gości, przygotowywali sale do konferencji, nakrywali do stołu w restauracji, serwowali posiłki i porządkowali pokoje. Na wszelkie pytania młodzieży pracownicy odpowiadali cierpliwie: *Ja jestem tu po to, żeby ci wytłumaczyć wszystko. Nie martw się o nic. Patrz, jak ja to robię, a potem zrób to tak jak ja.*

Pracownicy byli bardzo pomocni – wspominają uczniowie. – Obdarzyli nas ogromnym zaufaniem. Cierpliwie i spokojnie wyjaśnili, jak mamy postępować, a następnie dali nam pełną swobodę. Nie wiem, czy jako uczennica, która po raz pierwszy odbywa praktykę w którymś z polskich hoteli, miałabym możliwość już w pierwszym dniu obsługiwać programy komputerowe w recepcji czy załatwiać sprawy gości. Zaufanie i wiara, że nauczę się szybko, a potem dobrze wykonam swoje obowiązki – to ujęło mnie najbardziej – dodaje Weronika.

HOTEL W POLSCE I W NORWEGII – PODOBIENSTWA I RÓŻNICE

Standard usług hotelarskich wymaga określonych modeli postępowania, niezależnie od lokalizacji. Gość, niezależnie od tego, gdzie się znajduje, może spodziewać się, że usługi świadczone będą na podobnym poziomie. Ale czy tak samo wygląda hotel z perspektywy pracownika? Raczej nie. Różnice pojawiają się na różnych płaszczyznach. Do obowiązków recepcjonisty należy bowiem nie tylko meldowanie gości, ale również podanie śniadania, utrzymanie porządku w lobby czy obsługa bufetu. Uniwersalne umiejętności posiada każdy z pracowników. Menadżer restauracji, kiedy sytuacja tego wymaga, osobiście sprząta i ustawia stoły, szef kuchni zajmuje się zaopatrzeniem, ale także staje przy piecu, przygotowuje i serwuje posiłki. Przykład oczywiście idzie z góry. Polskim uczniom udało się kilkakrotnie zobaczyć dyrektora hotelu, który zdjawszy marynarkę pomaga w kuchni czy restauracji, osobiście wiezie wózek z naczyniami na zmywak lub pomaga w recepcji. Wszystko to nie ujmuje mu godności w oczach osób odwiedzających hotel. Świadczy natomiast o stosunku do pracy oraz szacunku wobec współpracowników, którzy w danym momencie są zajęci i nie mogą oderwać się od swoich obowiązków.

Hotel w Brekstad nastawiony jest głównie na organizację szkoleń i konferencji. Wszystkie przybywające tu grupy mają jednak zapewnione usługi dodatkowe. Gościom proponuje się różne formy aktywności, które urozmaicają ich pobyt i są czynnikiem integracyjnym. Dzięki temu firmy deklarujące chęć wysłania pracowników na szkolenie mogą korzystać z coraz to nowych propozycji, które podnoszą motywację pracowników do efektywnej pracy i sprawiają, że więzi między załogą stają się silniejsze. W związku z tym w Brekstad oferuje się rejsy łodzią Wikingów, fish-pikniki, zwiedzanie zabytkowych fortów z okresu II wojny światowej czy zamku Austrat. Goście mogą korzystać z usług okolicznej stadniny, pola golfowego, kregielni, kina, muzeum i wielu innych form aktywności. W przygotowaniu oferty dla gości ogromną rolę odgrywa personel hotelu. Okazuje się, że wśród obsługi restauracji znajdują się ludzie z pasją – osoby, które dodatkowo angażują się w oprowadzanie grup, świetnie znają walory turystyczne regionu i znakomicie radzą sobie w roli przewodników. Łączenie kilku funkcji jednocześnie wydaje się elementem lokalnego kolorytu Norwegii, kraju o słabym, bo zaledwie 5-milionowym zaludnieniu, gdzie wszyscy muszą znać się na kilku dziedzinach i dostosowywać swoje obowiązki do bieżącej sytuacji.

NAJWAŻNIEJSZE SĄ KOMPETENCJE

Obydwie grupy polskich uczniów wyjechały z Orland Kysthotel z ogromnym bagażem umiejętności. Przez cały miesiąc każdy z uczniów nauczył się profesjonalnie dekorować stoły, podawać posiłki i układać je na talerzach w taki sposób, aby przyciągały gości nie tylko

smakiem i zapachem, ale również estetyką. Uczniowie poznali wiele nowych potraw. Sami przygotowywali ciasta, desery, śniadania i obiady, poznając zasady pracy w kuchni. Dzięki temu mogą dzisiaj zaproponować wymagającemu klientowi daną potrawę i szczegółowo opowiedzieć, jak była ona przygotowywana i z jakich składników jest zrobiona.

Prócz kompetencji zawodowych młodzież podwyższyła swoje umiejętności językowe. Praktyka odbywała się w języku angielskim. Cały personel oraz większość gości biegle włada tym językiem. W związku z tym potrzeba sprawnego komunikowania wyzwoliła wśród uczniów otwartość i śmiałość w korzystaniu z języka obcego.

SZANSE I WYZWANIA

Jechaliśmy do Brekstad z dużym niepokojem – wspominają po zakończeniu praktyki. – Najwięcej obaw wiązało się z językiem. Dodatkowe lekcje zawodowego słownictwa, ćwiczenie wypowiedzi w różnych sytuacjach, pomoc nauczycieli języka angielskiego – wszystko to nie pomagało im przezwyciężyć stresu. Bałam się rozłąki. Nie wiedziałam, jak zniosę tęsknotę za rodziną

– dodaje Agata Balcerzak. – *Nigdy jeszcze nie wyjeżdżałam z domu na tak długo i tak daleko. Nie wiedziałam, czy sprostim wymaganiom, czy spodoba mi się i czy wytrzymam.*

Wszystkie te obawy okazały się niepotrzebne. Uczniowie znakomicie przygotowali się do wyjazdu. Grupa godnie zaprezentowała swoją szkołę podczas Dnia Polskiego, który dla społeczności niewielkiego miasta był ważnym wydarzeniem kulturalnym. Zorganizowany został uroczysty obiad dla kadry hotelu oraz zaproszonych gości – przedstawicielei lokalnej oświaty, dziennikarzy. Prócz przygotowanych filmów i prezentacji, gości zaproszono na degustację polskich wędlin i serów, wśród których oczywiście nie mogło zabraknąć oscypka przywiezionego wprost z Zakopanego. Główną atrakcją kulinarną był oczywiście rosół z domowym makaronem, pierogi w trzech smakach (z mięsem, kaszą gryczaną i ruskie) podane ze skwarkami i cebulką oraz śmietaną. Uczniowie zrobili także na miejscu gołąbki w sosie pomidorowym. Upiekli również ciasta: karpatkę, która podbiła serca Norwegów, a także biszkopt z musem truskawkowym i bitą śmietaną – symbolicznie nawiązujący do polskich barw narodowych.

Jak wiele dała praktyka uczniom – trudno wyliczyć. Po miesiącu spędzonym w Norwegii stali się samodzielni i odpowiedzialni. Wiedzą, jak zawód hotelarza wykonywać na co dzień i wszyscy jednym głosem mówią, że to jest to, co chcieliby w swoim późniejszym życiu robić. *Hotelarz – to naprawdę świetny zawód – podsumowują dziewczęta. – Każdy dzień przynosi nowe sytuacje i odmienne zadania. Kontakt z ludźmi sprawia, że wciąż spotykają nas ciekawe wyzwania i nigdy nie grozi nam rutyna.*

Młodzież z lublinieckiej szkoły zaplanowała już kolejne punkty w swojej ścieżce zawodowej. Udział w programie Leonardo da Vinci jest możliwy tylko raz w cyklu nauki. Uczniowie jednak wiedzą, że są inne programy, które pomagają w podnoszeniu kompetencji. W najbliższym czasie pragną skorzystać ze szkoleń w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Niektórzy zapisali się już na szkolenia dla barmanów oraz kurs pilota wycieczek krajowych i zagranicznych. Szkoła przystępuje po raz kolejny do programu Comenius – wkrótce będą się odbywały aż dwa projekty z wyjazdami do Niemiec, Islandii, Belgii, Finlandii, Cypru, Rumunii, Turcji, Czech i na Węgry. To kolejna szansa na ćwiczenie języka i doskonalenie swoich komunikacyjnych umiejętności.

Projekt *Profesjonalizm w hotelarstwie to niełatwa sztuka. Uczmy się jej od tych, którzy opanowali ją perfekcyjnie* został zrealizowany przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej w ramach programu *Uczenie się przez całe życie* ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Katarzyna Myrcik