



Certyfikacja jakości edukacji w turystyce

UNWTO-TEDQUAL – aktualizacja raportu

**nt. Identyfikacja systemu certyfikacji w UNWTO, UE i Polsce – stan
obecny i propozycje dalszego rozwoju**



Wykonano w ramach projektu Sektorowa Rada ds. Kompetencji w Turystyce nr POWR.02.12.00-00-0010/16

Termin realizacji projektu: sierpień 2021 r.

Autor raportu: dr Bartłomiej Walas, prof. WSTiE; Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii Sucha Beskidzka

1. Wstęp

Diagnoza procesu kształcenia kadr wynikająca z bilansu kapitału ludzkiego [Górski 2015] oraz analiza różnorodnych systemów certyfikacji [Walas 2017] wskazują, że stosowane znaki jakościowe koncentrują się prawie wyłącznie na standaryzacji i eksponowaniu funkcji certyfikowanego produktu bez uwzględnienia procesu zarządzania jakością w całym przedsiębiorstwie, a w tym bez analizy kompetencji.

W zdecydowanej większości systemów certyfikacji element wiedzy, umiejętności i kompetencji personalnych nie jest wyraźnie artykułowany. Analiza opracowań i raportów o sytuacji na rynku pracy wskazuje, że rozwój gospodarczy i wzrost inwestycji w dużej mierze zależą od możliwości pozyskania wykwalifikowanych pracowników [Argyle 2002], a umiejętnościami ocenianymi jako najważniejsze są umiejętności osobiste, a następnie społeczne [Pilcher i in. 2017, Burzyński 2018]. Skupienie się na jakości usług, doskonalenie umiejętności oraz pogłębianie wiedzy zawodowej w oparciu o aktualne trendy przyczynią się do wzmocnienia branży, zwłaszcza w okresie po pandemii. Obecnie największym wyzwaniem jest luka kompetencyjna, która może systematycznie się powiększać, biorąc pod uwagę rosnące zapotrzebowanie na wykwalifikowanych pracowników. Luka kompetencyjna jest zdefiniowana jako niedobór umiejętności lub kwalifikacji w stosunku do pożądanych na danym stanowisku pracy [Baskiewicz i in. 2017]. Braki kadrowe, zdaniem pracodawców i ekspertów z szeroko rozumianego sektora turystyki, są obecnie najbardziej niepokojącym problemem krajowego i europejskiego rynku pracy. Warto zauważyć, że problemem jest jakość kompetencji, gdyż od połowy 2021 roku zauważalny był również niedobór kadr, spowodowany odchodzeniem pracowników do innych sektorów. Proces dalszego kształcenia dostrzegają również stowarzyszenia branżowe, ponieważ przykładowo wychodząc naprzeciw potrzebom branży, w styczniu 2021 roku organizacja międzynarodowa *International Congress and Convention Association* ICCA ogłosiła program edukacyjny pod nazwą „ICCA Skills – Leadership in Global Events Education”. W uzasadnieniu programu czytamy, że...” 2020 był rokiem pełnym wyzwań dla ICCA i dla naszej branży, ale w dyskusjach i interakcjach na wielu forach wyrażano silne pragnienie kontynuowania transformacji oraz przewodzenia i inspirowania innowacji, nowych możliwości

biznesowych dla członków i członków Społeczność ICCA, zarówno teraz, jak i w przyszłości

[ICCA 2021 <https://www.iccaworld.org/npps/story.cfm?nppage=5617513>].

Jednym z narzędzi potwierdzających kompetencje są certyfikacje. Procedury certyfikacji umiejscowione są najczęściej poza systemem edukacji formalnej i zawodów regulowanych wymagających potwierdzenia kompetencji (przewodnik górski). Pomimo programów np. specjalizacji na uczelniach, przygotowujących do wykonywania zadań z niektórych obszarów jak informacja turystyczna, agroturystyka, MICE czy zarządzanie, uczelnie nie wydają dokumentów potwierdzających posiadania kompetencji w tym zakresie, poza dyplomem, na którym nie ma wskazanej specjalizacji.

Autor niniejszej ekspertyzy stoi na stanowisku, że nie należy wiązać nabytych kompetencji z regulowanymi przywilejami możliwości wykonywania zawodu, dążącymi do quasi-monopolizowania rynku pracy (np. pilot, przewodnik miejski). Równocześnie Zintegrowana Rama Kwalifikacji – turystyka w aktualnej koncepcji nie obejmuje jednak wszystkich obszarów związanych z gospodarką turystyczną, takich jak przemysł spotkań (MICE), rekreacja, rozrywka, informacja turystyczna, usługi szeroko rozumianego sektora wellness.

Paradoksalnie instytucje edukacji formalnej poszukują „na zewnątrz” certyfikacji kompetencji dla studentów, a nie tworzą ich samemu mimo, że posiadają możliwości i właśnie kompetencje w tym zakresie. A ponadto dyplom ukończenia studiów/kursów wspierany jest dodatkowym certyfikatem, sprawiającym wrażenie nadrzędności wobec dyplomu. Taki proceder zdaniem Autora jest niezasadny i dyskredytujący edukację formalną. Występujące co prawda certyfikacje często oparte na swoistej franczyzie innych, często zagranicznych instytucji (uczelnia, stowarzyszenie branżowe...), z wykorzystaniem ich zasobów kadrowych i programowych. Mają one niejako „uwiarygodnić” program kształcenia [Walas 2019]. Pojęcie „jakości” w szkolnictwie wyższym różni się w zależności od perspektywy/punktu widzenia. Studenci oceniają jakość w kategoriach ich doświadczenia nabytego na uczelni oraz możliwości znalezienia zatrudnienia przez absolwentów. Dla kierunków studiów jakość może oznaczać programy doskonalenia zawodowego. Dla pracodawców - możliwości pozyskania pracowników. A dla instytucji otoczenia związanych z edukacją, badaniami naukowymi i jakością usług - działalność na rzecz biznesu i społeczności lokalnej. Kryteriów oceny jakości

kształcenia jest kilka [Kupczyk i in.2017, Romanova i in. 2016, Cheng 1997]. Ogólnie rzecz biorąc, ewaluacja jakości często łączy się z przydatnością do zaspokojeniem potrzeb użytkowników oraz spełnieniem wymagań edukacyjnych. Zapewnienie jakości powinno uwzględniać potrzeby wszystkich interesariuszy. Poziom edukacji jest osiągany poprzez wewnętrzny system zapewnienie jakości oraz za pomocą „audytu jakości¹” lub „akredytację²” [Horng 2009].

Rekomenduje się rozpatrzenie możliwości wskazywania specjalizacji na dyplomie, w przeciwnym bowiem przypadku, absolwenci i uczelnie będą dążyć do pozyskania potwierdzeń (certyfikatów), co zdanie Autora niezastępuje dyskredytuje Uczelnie

2. Certyfikacja edukacji w turystyce i hotelarstwie

Zgodnie z kryteriami ustalonymi przez UNWTO (1995³), system edukacji w turystyce musi gwarantować swoją konkurencyjność poprzez przestrzeganie następujących zasad:

- dopasowanie umiejętności oferowanych podczas procesu edukacyjnego do realnych oczekiwań i potrzeb rynku,
- oferowanie systemu szkoleń w odpowiednim momencie („just in time”), interpretując szkolenie przeprowadzone za wcześnie lub za późno jako mogące przynieść efekty negatywne,
- zagwarantowanie indywidualnej i zbiorowej skuteczności dla sektora,
- zagwarantowanie maksymalnej wydajności poprzez optymalizację wykorzystania źródeł wiedzy,
- przeprowadzanie regularnych audytów jakości, które umożliwią usunięcia zbędnych treści programów nauczania oraz ich aktualizację. Element ten nabiera szczególnego znaczenia w okresie po pandemii COVID-19 (przypis Autora).

Do najbardziej uznanych jednostek akredytujących w dziedzinach związanych z turystyką i hotelarstwem należy zaliczyć: Komisję Akredytacyjną dla Programów

¹ audyt jakości: Wewnętrzne systematyczne badanie lub przegląd działań i procedur w celu oceny, czy zostały one zastosowane zgodnie z planem i obietnicą; kontrola jakości to techniki operacyjne i czynności, które instytucja stosuje w celu spełnienia wymagań jakościowych;

² akredytacja: Zewnętrzna inspekcja wykorzystywana do kontrolowania kolegów, uniwersytetów i programów szkolnictwa wyższego pod kątem zapewnienia jakości, gdzie agencja akredytująca poświadcza, że standardy programu są odpowiednie dla dyplomu, do którego prowadzi.

³ World Tourism Organization (WTO), (1995), Educating the Educators in Tourism, Instituto de Turismo, Empresa y Sociedad y Universidad Politecnica de Valencia, Madrid.

Administracji Hotelarstwa (ACPHA), Światową Organizację Turystyki Organizacji Narodów Zjednoczonych (UNWTO) przyznającą Certyfikat TedQual, National Recreation and Park Association (NRPA) i Brytyjską Agencję Jakości (QAA). Wprowadzają one różne zestawy kryteriów do oceny jakości programów hotelarskich, turystycznych i rekreacyjnych [Horng i in., 2009].

Tab. 1. Zestawienie najbardziej uznanych jednostek akredytujących w dziedzinach związanych z turystyką i hotelarstwem

System	US ACPHA ⁴	UNWTO. TedQual Certification	British QAA ⁵	US NRPA ⁶
organizacja	CHRIE	UNWTO	QAA	NRPA
data utworzenia	1988	1995	1997	1974
Zakres systemu jakości	Misja i cele Ocena i planowanie Administracja i zarządzanie Program nauczania Kierunek kszt. Obsługa studentów Zasoby	Pracodawcy Student Program nauczania Kierunek kszt. Zarządzanie	Program nauczania Proces nauczania uczenie się i ocena Postępy i osiągnięcia uczniów Wsparcie i wskazówki dla uczniów Zasoby Zarządzanie jakością i doskonalenie	Charakterystyka jednostki Filozofia i cele Administracja Kierunek Studenti Zasoby Program nauczania
procedury weryfikacji	Samoocena programu Audyty zespołowe Ocena	Samoocena Audyty zespołowe Ocena	Samoocena Audyty zespołowe Ocena Uzupełnienia	Samoocena Audyty zespołowe Ocena Uzupełnienia

⁴ Accreditation Commission for Programs in Hospitality Administration (ACPHA)Oxford, <https://www.acpha-cahm.org/>

⁵The Quality Assurance Agency for Higher Education; <https://www.qaa.ac.uk/>

⁶ The National Recreation and Park Association (NRPA) ; <https://www.nrpa.org/certification/>

za: Tamer M. A., Masooma Al-Balushi, Galal M. H., The Road to UNWTO.TedQual Certification. A Documental Approach, Journal of Tourism and Hospitality Management June 2019, Vol. 7, No. 1, pp. 19-35

Specyfiką analizowanego poniżej certyfikatu TedQual, w porównaniu do wymienionych w Tab. nr 1, jest jego fakt, że posiada akredytację UNWTO, ma zastosowanie wyłącznie do gospodarki turystycznej i jest powiązany w Kodeksie Etyki w Turystyce.

3. Metodologia TEDQUAL

Podjęwane są próby certyfikacji jakości edukacji formalnej i poza formalnej w turystyce. Przykładem jest program TedQual. Jest to certyfikat wydany przez Światową Organizację Turystyki w celu promowania jakości programów edukacyjnych, badawczych i szkoleniowych w turystyce. Jakość edukacji powinna obejmować wszystkich beneficjentów (studentów, pracodawców, otoczenie), a tym samym ...”przyczynić się do realizacji zasad Światowego Kodeksu Etyki w Turystyce (Global Code of Ethics for Tourism)”, przyjętego przez UNWTO w 1999 roku.

Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO) opracowała metodologię TedQual. [Tourism Education Quality] [Fayos-Solá i in.1997, Barbini, i in. 2010] aby zapewnić formę dobrowolnej standaryzacji jakości w edukacji. Przyjęta metodologia pozwala na wykrycie istniejących luk między potrzebami/oczekiwaniem pracodawców i specjalistów z branży turystycznej oraz założonymi efektami programów nauczania. Co więcej, luki te muszą znajdować się na tzw. mapie opisanych zawodów z uwzględnieniem zróżnicowania kapitału ludzkiego oraz zaspokojenia geograficznych i kulturowych różnic w turystyce. Celem programu jest poprawa jakości edukacji turystycznej, programów szkoleniowych i badawczych. W tym celu zdefiniowano kryteria oceny – uniwersalne dla każdej uczelni – mające na celu między innymi zmierzenie efektywności ich systemu akademickiego, a także stopnia włączenia branży turystycznej i potrzeb studentów do tych programów.



TedQual posiada akredytację Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO) wprowadzoną w latach 90. XX wieku i jest zarządzany przez Fundację UNWTO.TedQual Themis z siedzibą w Andorze. Kryteria certyfikacji obejmują jakość, skuteczność i adekwatność programów studiów w turystyce w odniesieniu do procesów dydaktycznych w sektorze akademickim oraz potrzeb studentów i partnerów zewnętrznych w sektorze publicznym i prywatnym. Akredytacja stworzyła również platformę promocji oraz wymiany wiedzy i doświadczeń pomiędzy akredytowanymi instytucjami w ramach dwóch programów:

- UNWTO TedQual Exchange,
- UNWTO TedQual Mentoring.

UNWTO TedQual Exchange to inicjatywa skoncentrowana na instytucjach, a jej celem jest promowanie wymiany studentów i nauczycieli akademickich oraz zachęcanie do wspólnej pracy badawczej między instytucjami. Natomiast UNWTO TedQual Mentoring to inicjatywa, która ma na celu promowanie współpracy między instytucjami UNWTO TedQual i innymi instytucjami edukacji turystycznej w mniej rozwiniętych krajach. Jej głównym celem jest ulepszanie i/lub tworzenie nowych programów edukacyjnych.

TedQual to system certyfikacji dobrowolnej na podstawie minimalnych standardów edukacji turystycznej. W tym celu, system ten obejmuje pięć obszarów analizy, zgodnie z którymi ocenia się wewnętrzne, jak i zewnętrzne aspekty programu tj.:

- zakres badań wnioskującej jednostki,
 - infrastrukturę i zasoby pedagogiczne,
 - mechanizmy wsparcia zarządzania administracyjnego,
 - przejrzystość mechanizmów wyboru uczelni/kierunku oraz sprzyjających warunków rozwoju zawodowego,
 - znaczenie treści programu studiów w odniesieniu do potrzeb sektora turystycznego.
- Każda instytucja, która oferuje jeden lub więcej programów w dziedzinie edukacji, szkoleń i badań w turystyce może ubiegać się o certyfikacji UNWTO TedQual.

W roku 2019 UNWTO podjęła decyzję o przemianowaniu Fundacji Themis na Akademię UNWTO, czyniąc z niej organ edukacji i szkoleń UNWTO, zaangażowany w poprawę obszarów jakości, konkurencyjności i trwałości kapitału ludzkiego w

turystyce. Akademia ma na celu wzmocnienie i rozwój umiejętności i kompetencji specjalistów w dziedzinie turystyki w ramach programu UNWTO Executive Education, w jego niżej wymienionych kluczowych obszarach, a także dzielenie się wiedzą w praktyczny i interaktywny sposób. Także program o nazwie UNWTO Quest - ma na celu poprawę jakości i doskonałości w zakresie zdolności przywódczych, wykonawczych i zarządczych organizacji zarządzających obszarami turystycznymi (Destination Management Organisation - DMO). Aby zapewnić wdrożenie kryteriów i standardów jakości w ww. trzech obszarach UNWTO Quest obejmuje metodologię wdrażania, która zapewnia wsparcie, pomoc i monitorowanie DMO poprzez:

- analizę planów zarządzania i działań DMO,
- wsparcie DMO poprzez wzmocnienie ich wiedzy i umiejętności zawodowych w zakresie zasobów ludzkich,
- ocenę jakości i efektywności działań strategicznych i operacyjnych DMO.

UNWTO rozpoczęła prace nad tworzeniem międzynarodowych centrów związanych z Akademią UNWTO. Są to instytucje edukacyjne i szkoleniowe, które przy wsparciu krajowych administracji turystyki (NTA) opracują i wdrożą inicjatywy edukacyjne i szkoleniowe w turystyce.

Kluczowym elementem rozwoju Akademii będzie wdrożenie platformy internetowej, która ułatwi dostęp do wysokiej jakości programów edukacyjnych i szkoleniowych. Szkolenia TedQual odbywać się będą w międzynarodowych ośrodkach związanych z Akademią. Akademia jest w procesie tworzenia.

Rekomenduje się oficjalny udział Polski poprzez NTA w pracach Akademii z następujących powodów:

- możliwość trwałego transferu wiedzy,
- poszukiwaniem w Polsce modelu funkcjonowania DMO (ROT, LOT),
- podnoszenia kompetencji nauczycieli akademickich,
- włączenia aktywnego Polski w prace na poziomie międzynarodowym.

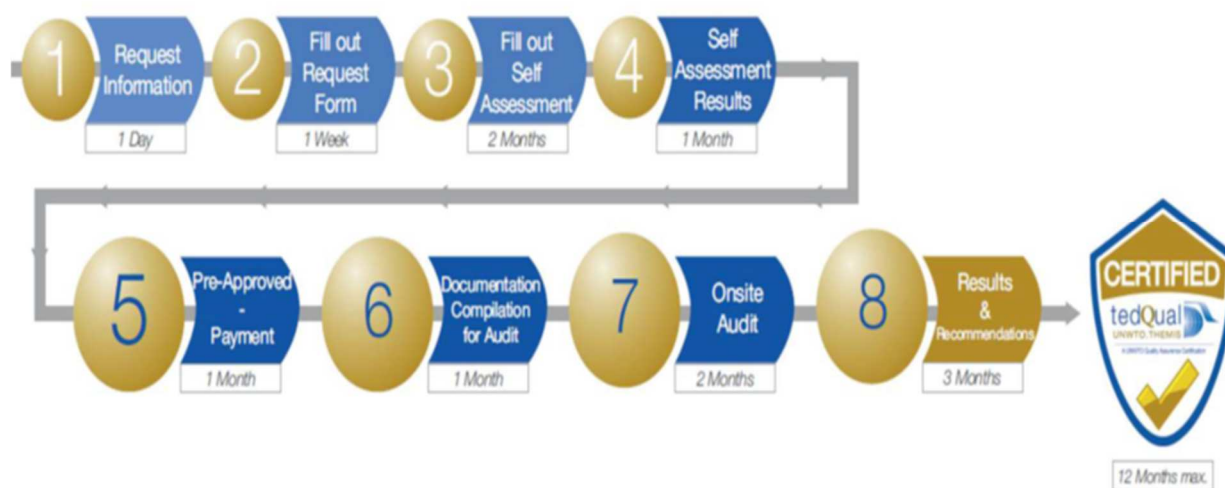
4. Proces certyfikacji UNWTO.TEDQUAL

Każda instytucja edukacji formalnej na poziomie wyższym, chcąc uzyskać certyfikat musi wystąpić na piśmie do fundacji Themis, prowadzącej system certyfikacji, dołączając do swojego wniosku formularz wstępnej rejestracji. Następnie następuje analiza i audyt prowadzony przez niezależnych ekspertów.

Proces certyfikacji UNWTO.TedQual można podzielić na sześć etapów:

1. prośba o informacje,
2. wypełnienie formularza wnioskowego,
3. samoocena,
4. przygotowanie do audytu w siedzibie wnioskodawcy,
5. audytu w siedzibie wnioskodawcy,
6. wyniki audytu i wnoszenie uwag.

Rys. 1. Etapy procesu certyfikacji



za: United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2013). UNWTO.TedQual Certification. Madrid: UNWTO.Themis

Proces certyfikacji skupia się na ocenie programu kształcenia z dwóch perspektyw:

- zgodności z kryteriami jakości określonymi przez UNWTO.TedQual w oparciu o pięć obszarów: pracodawcy, studenci, program nauczania, wykładowcy i zarządzanie,
- włączeniu do systemu edukacji Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce UNWTO.

Proces certyfikacji składa się z następujących etapów:

1. Prośba o informacje

Prośba wnioskodawcy o informacje o systemie certyfikacji i związanych z nią wymaganiach kierowana jest drogą elektroniczną. Odpowiedź zawiera szczegółowe wyjaśnienie całego procesu, instrukcję, informację o kosztach z tym związanych oraz formularz zgłoszeniowy.

2. Formularz wnioskowy

Celem formularza jest przedstawienie Uczelni/kierunku i systemu edukacyjnego jako pierwszego kroku przed podjęciem decyzji o akceptacji wniosku i rozpoczęciu procesu certyfikacji. Następnie wnioskodawca otrzymuje wstępną zgodę od UNWTO.TedQual oraz szablon do samooceny, którą można porównać do raportu samooceny stosowanego przez Polską Komisję Akredytacyjną.

3. Samoocena

Zgodnie z zasadami certyfikacji UNWTO.TedQual, samoocena powinna obejmować pięć głównych obszarów oraz część dotyczącą realizacji zasad określonych Globalnym Kodeksem Etyki w Turystyce (UNWTO, 2013):

- pracodawcy: sprawdzenie, czy program uwzględnia poglądy i potrzeby przyszłych pracodawców publicznych i prywatnych,
- student: sprawdzenie, czy program umożliwił skuteczne mechanizmy komunikacji i koordynacji ze studentami (przed, w trakcie i po ukończeniu studiów). Ma również na celu ocenę wyników osiągniętych przez studentów i ich zadowolenia z programu,
- program nauczania i system pedagogiczny: weryfikacja spójności treści programowych, stosowania skutecznych metod dydaktycznych oraz występujących zasobów pedagogicznych,
- weryfikacja istnienia przejrzystych mechanizmów wyboru kierunku kształcenia, a także sprzyjających warunków rozwoju zawodowego,
- weryfikacja struktury organizacyjnej oraz narzędzi wspierających monitorowanie jakości programu,
- partycypacja w Globalnym Kodeksie Etyki w Turystyce: ocena, w jaki sposób cele i zasady Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce są włączone do programu.

Dokument samooceny jest obszerny i musi się opierać o wewnętrzne dokumenty wnioskodawcy, takie jak:

- ✓ misja - wizja - cele oraz zamierzone efekty uczenia,
- ✓ plany studiów,

- ✓ sylabusy przedmiotów,
- ✓ matryca programowa, efekty kształcenia,
- ✓ plan zapewnienia jakości.

4. Przygotowanie do audytu

Na podstawie przeglądu samooceny przeprowadzonego przez audytora UNWTO.TedQual ustala się datę i zakres przeprowadzenia audytu na miejscu. W ramach audytu instytucja ubiegająca się o certyfikat jest proszona o przygotowanie:

- programu audytu. Należy sporządzić listę osób oraz publicznych i prywatnych agencji/instytucji/firm współpracujących. Ta lista ma być wykorzystana przez audytora do wybrania kilku z nich do przeprowadzenia wywiadu.
- zestawu dokumentów udostępnionych audytorom podczas ich pobytu w siedzibie wnioskodawcy. Ma to służyć jako dowód potwierdzający informacje podane we wniosku.

Tab. 2 przedstawia listę wymaganych dowodów dostarczaną przez UNWTO.TedQual przed audytem.

Tab. 2. Lista wymaganych dowodów dostarczana przez UNWTO.TedQual przed audytem

doradztwo akademickie	historia jednostki	współpraca z interesariuszami i otoczeniem
koordynacja	praktyki marketingowe	plan jakości
rada naukowa/doradcza	działalność naukowa i publikacje	narzędzia komunikacji
budżet	schemat organizacyjny	kontakty z absolwentami
działania na rzecz społeczności	Planowanie	proces rekrutacji studentów
wydawnictwa promocyjne	analiza SWOT jednostki	zaangażowanie studentów w praktyki jakości
zaangażowanie w praktyki oceny jakości	wsparcie studentów i ocena wyników	plany studiów
Kompetencje kadry	zajęcia dla studentów pozalekcyjne	współpraca krajowa, regionalna i międzynarodowa
analiza statystyczna: studenci- absolwenci- pracodawcy	infrastruktura (sale, laboratoria...)	Globalny Kodeks Etyki w Turystyce- mechanizmy stosowania

za: Tamer M. A., Masooma Al-Balushi, Galal M. H., (2019) The Road to UNWTO.TedQual Certification. A Documental Approach, Journal of Tourism and Hospitality Management, Vol. 7, No. 1, pp. 19-35

Struktura szablonu samooceny zdaniem dotychczasowych wnioskodawców jest przejrzysta i prosta, istnieją normy i elementy odnoszące się do każdego standardu.

5. Audyt na miejscu

Audyt, przeprowadzany przez ekspertów fundacji Themis trwa zazwyczaj 3 dni.

Audytorki spotykają się na miejscu z następującymi grupami:

- administracja Uczelni
- uczelniane Biuro Zapewnienia Jakości
- członkowie wydziału/kierunku
- kierownik wydziału/kierunku
- Zespół Zapewnienia Jakości
- przedstawiciele otoczenia (sektor publiczny i prywatny)
- absolwenci kierunku
- studenci kierunku.

W ostatnim dniu wizyty kierownik audytu udziela informacji zwrotnej, umożliwiającej mu ewentualne wyjaśnienia końcowe lub uwagi końcowe.

6. Analiza i komunikacja wyników

Certyfikat zostaje przyznany na okres dwóch lat i może być przedłużona o 3 lata a cały proces certyfikacji może trwać półtora roku.

Otrzymanie certyfikatu UNWTO.TedQual daje pakiet przywilejów obejmujący między innymi:

- włączenie kierunku studiów do programów wymiany studentów i wykładowców UNWTO.TedQual, z możliwością staży i stypendiów, wspólnych projektów badawczych oraz publikacji naukowych,
- międzynarodową promocję studiów i ich programów poprzez różne narzędzia i mechanizmy komunikacji UNWTO,
 - członkostwo w TedQual Network – platformie, na której instytucje dzielą się wiedzą, dobrymi praktykami i wsparciem technicznym,
 - użytkowanie logo TedQual w materiałach promocyjnych,
 - udział w światowych, corocznych wydarzeniach UNWTO.TedQual,

- wsparcie na organizację i prowadzenie wydarzeń naukowych, takich jak konferencje i warsztaty.

Koszty

Certyfikat jest płatny, a kwota (w euro) jest uzależniona od następujących zmiennych:

- kraju lokalizacji wnioskodawcy według czterech kategorii indeksu poziomu rozwoju (UNDP) ONZ,
- sektora wnioskodawcy: publiczny, prywatny,
- liczby programów studiów podlegających certyfikacji.

Cennik opłat za pierwszy certyfikat i jego odnowienie online (w euro)				
Liczba programów	Najwyższy wskaźnik rozwoju (VHHD)		Najniższy wskaźnik rozwoju (LHHD)	
	Instytucja publiczna	Instytucja prywatna	Instytucja publiczna	Instytucja prywatna
1	8500	10000	3000	4000
2	9350	11000	3300	4400
10	15300	18000	5400	7200

na podstawie: United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2013).

UNWTO.TedQual Certification. Madrid: UNWTO.Themis.

Wskazane kwoty nie obejmują audytu pierwszej certyfikacji.

W załączniku zestawiono europejskie uczelnie posiadające certyfikat.

5. Rekomendacje dla SRKT

Na podstawie analiza systemu certyfikacji w szkolnictwie wyższym można wskazać następujące rekomendacje:

- Popularyzacja na krajowym rynku systemu certyfikacji Tedqual,
- Udzielenie finansowego wsparcia NTA dla uczelni ubiegających się o certyfikat ze względu na możliwa barierę cenową,
- Włączenie się ministerstwa odpowiedzialnego za turystykę do procesu współtworzenia Akademii UNWTO,
- Rozpatrzenie udziału przedstawicieli Rady ds. Kompetencji i Uczelni w zespołach konkursów/znaków jakości noszących znamiona certyfikacji (przykładowo informacja turystyczna, najlepszy produkt turystyczny POT, marka turystyczna, bezpieczny

hotel...), a posiadających ograniczone kryteria kompetencyjne lub nie spełniające zasad certyfikacji i akredytacji. Udział oficjalnego przedstawiciela Rady, a w jej imieniu Uczelni, jest w stanie zagwarantować wyższym poziom przyjętych zasad jakości oraz bezstronności,

e. Powrót do obowiązku wskazania na dyplomach studiów specjalności.

6. Bibliografia

- Argyle, M., 2002, Psychologia stosunków międzyludzkich, Warszawa, PWN
- Baskiewicz N., Ożóg T., 2017, Eliminacja luk kompetencyjnych jako podstawa kształtowania zespołów w organizacjach zarządzanych zgodnie z koncepcją lean management, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria: Organizacja i zarządzanie z. 114, nr kol. 1993
- Barbini, F., Presutti, M., 2010, The TedQual Certification: quality management at the Faculty of Economics-Rimini. *AlmaTourism*, 1, 54-57.
- Burzyński T. (red), 2018, Badanie opinii pracodawców dotyczącej luki kompetencyjnej kadr w sektorze, Kraków 2017 – 2018, Instytutu Turystyki sp. z o.o
- Cheng, Y., Tam, W., 1997, Multi-models of quality in education. *Quality Assurance Education*, 5(1), 22-31
- Harvey, L., Green, D., 1993, Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
- Fayos-Solá E. (red), Cooper Ch., Hawkins D., Spivack S., 1997. An introduction to Tedqual. *A Methodology for Quality in Tourism Education and Training*, World Tourism Organization
- Global Code of Ethics for Tourism adopted by resolution A/RES/406(XIII) at the thirteenth WTO General Assembly (Santiago, Chile, 27 September - 1 October 1999).
- Górski J. (red.), 2015, Polski rynek pracy – wyzwania i kierunki działań na podstawie badań Bilans Kapitału Ludzkiego 2010–2015, PARP, Warszawa-Kraków,
- Horng, J., Teng, C., Baum, T., 2009, Evaluating the quality of undergraduate hospitality, tourism and leisure programs. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 8(1), 37-54.
- Kupczyk T., Stor M., 2017, Zarządzanie kompetencjami - teoria, badania i praktyka biznesowa, Wyższa Szkoła Handlowa we Wrocławiu

- Pilcher, N., Fernie S., Smith, K., 2017, The impact of National Qualifications Frameworks: by which yardstick do we measure dreams // *Journal of Education and Work*. 30 (1): 1-12. <https://doi.org/10.1080 / 13639080.2015.1122178>
- Pollock A., Brent Ritchie, 1990, «In Pursuit of Professionalism: An Integrated Strategy for Tourism Education and Training», *Annals of Tourism Research*, N° 13 (4).
- Romanova, G., Romanov, S., Popov, A., Kushevsckaya, R., 2016, Tourism Education in the Tourism Industry as a Key to Competitiveness. *International Review of Management and Marketing*, 6(S1)
- Segers, M., Dochy, F., 1996, Quality assurance in higher education: theoretical considerations and empirical evidence. *Studies in Educational Evaluation*, 22(2)
- Tamer M. A., Masooma Al-Balushi, Galal M. H., 2019, The Road to UNWTO.TedQual Certification. A Documental Approach, *Journal of Tourism and Hospitality Management*, Vol. 7, No. 1
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2013, UNWTO.TedQual Certification. Madrid: UNWTO.Themis
- Walas B., 2017, Systemy certyfikacji w turystyce krajowej o międzynarodowej – ekspertyza dla projektu Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyki, sierpień,
- Walas B., 2019, Trendy rozwojowe w krajowej i międzynarodowej edukacji turystycznej i jego zalecenia dla potrzeby projektu – ekspertyza dla projektu Sektorowa Rada ds. kompetencji turystyki, listopad
- Winterton J. Delamare-Le Deist F., Stringfellow E., 2006, Typology of knowledge, skills and competences: clarification of the concept and prototype, Cedefop Reference series; 64 Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2006

Netografia

- <https://www.unwto.org/UNWTO-ted-qual>
- <https://www.acpha-cahm.org/>
- <https://www.qaa.ac.uk/>
- <https://www.nrpa.org/certification/>
- <https://www.unwto.org/institutions-unwtotedqual-certified-programmes>

7. Załącznik – europejskie certyfikaty TEDQUAL

KRAJ	UCZELNIA	KIERUNEK
Austria	MODUL University Vienna	Bachelor of Business Administration in Tourism and Hospitality Management Master of Science in International Tourism Management Bachelor of Business Administration in Tourism, Hotel Management and operations
Chorwacja	University of Rijeka	Business Economics in Tourism and Hospitality
Francja	Excelia (La Rochelle)	Bachelor in Tourism MSc in Tourism Management MBA in Tourism and Services Management
Włochy	Università degli Studi del Molise (Termoli)	Degree Course in Economics and Management of Tourism Degree Course in Tourism Science
	Università di Bologna	Bachelor in Tourism Economics (CLET) MSc in Tourism Economics and Management (TEAM)
Kazakhstan	Al-Farabi Kazakh National University (Almaty)	Bachelor in Tourism Master in Tourism
	Kazakh Academy of Sport and Tourism (Almaty)	Bachelor Degree Program BSc - Specialty "Tourism" Bachelor Degree Program BSc - Specialty "Hotel and Restaurant Business" Master Degree Program MSc - Specialty "Tourism"
Łotwa	University of Turība (Riga)	Tourism Strategic Management (Master) Tourism and Hospitality Management (Bachelor)
Macedonia	University of Tourism and Management (Skopje)	Tourism 1st Cycle Tourism 2nd Cycle
Portugalia	Instituto Politécnico de Coimbra (Coimbra)	Licenciatura en turismo
	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (Estoril)	Bachelor in Cookery and Food Production Bachelor in Tourism Information Bachelor in Tourism Management Bachelor in Hotel Management Bachelor in Leisure Management and Tourism Entertainment

		<p>Master in Strategic Management of Tourism Destinations</p> <p>Master in Event Strategic Management</p> <p>Master in Planning and Management In Nature and Adventure Tourism</p> <p>Master in Hotel Management</p>
	Instituto Politécnico de Viana do Castelo (Viana do Castelo)	Licenciatura en turismo
	Instituto Politécnico de Leiria (Leiria)	<p>Animação Turística</p> <p>Gestão de Eventos</p> <p>Gestão Turística e Hoteleira</p> <p>Marketing Turístico</p> <p>Restauração e Catering</p> <p>Turismo</p>
	Escolas do Turismo de Portugal	<p>Culinary Arts (Viana do Castelo; Porto; Douro-Lamego; Coimbra; Estoril; Lisboa; Setúbal; Portalegre; Faro; Vila Real de Santo António, Tourism Management (Porto, Faro, Oeste)</p> <p>Food and Beverage Management (Viana do Castelo; Porto; Douro-Lamego; Coimbra; Estoril; Lisboa; Setúbal; Portalegre; Faro; Portimão)</p>
Serbia	Singidunum University (Belgrade)	<p>Bachelor in Tourism & Hospitality Management</p> <p>Master in Business Systems in Tourism & Hospitality</p>
Słowacja	Matej Bel University (Bańska Bystrica)	Tourism Economics and Management
Slowenia	University of Ljubljana. Faculty of Economics (Ljubljana)	<p>Tourism Undergraduate Programme</p> <p>Tourism Master Programme</p>
Hiszpania	<p>Universitat de València (Valencia)</p> <p>Universitat Oberta de Catalunya UOC (online)</p>	<p>Grado en Turismo</p> <p>Master Estrategia y Gestión Sostenible</p> <p>Grado en Turismo</p>
Szwajcaria	César Ritz Colleges: IHCR & UCCR (Brig)	<p>Higher Diploma in Hotel & Tourism Management</p> <p>MSc in International Hospitality Management</p> <p>Diploma in Hotel Management</p>

	<p>Lucerne University of Applied Sciences and Arts (Luzern)</p> <p>University of Applied Sciences of the Grisons</p>	<p>Master of Science in Business Administration – Major in Tourism</p> <p>Bachelor of Science in Tourism with respective major</p> <p>Master of Science in Business Administration with major in Tourism</p>
Królestwo Niderlandów	Breda University of Applied Sciences	<p>BA in Tourism Management</p> <p>BA in International Hotel Management</p>
Turcja	<p>Akdeniz University (Antalya)</p> <p>Bogaziçi University (Istanbul)</p>	<p>Bachelor in Tourism Management</p> <p>Undergraduate Degree in Tourism Administration</p>
Wielka Brytania	<p>International Centre for Responsible Tourism, Leeds Beckett University (Leeds)</p> <p>Bournemouth University (Poole)</p>	<p>MSc in Responsible Tourism Management:</p> <p>BA (Hons) International Hospitality Management</p> <p>BA (Hons) Tourism Management</p> <p>BA (Hons) International Tourism and Hospitality Management</p> <p>BA (Hons) International Hospitality & Tourism Management (Top-up)</p> <p>Master in Tourism Management:</p> <p>MSc Hotel and Food Services Management</p> <p>MSc International Hospitality and Tourism Management</p> <p>MSc Tourism Management</p> <p>MSc Tourism Marketing Management</p>

<https://www.unwto.org/institutions-unwtotedqual-certified-programmes>