



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



DOSKONALENIE ZAWODOWE NAUCZYCIELI W PRZEDSIĘBIORSTWACH

Raport podsumowujący wdrożenie projektu
„Modelowy program doskonalenia zawodowego”
współfinansowanego przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Szkoła Wyższa
im. Bogdana Jańskiego

Kraków 2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚĆ

Projekt „Modelowy program doskonalenia zawodowego
nauczycieli w przedsiębiorstwach”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



DOSKONALENIE ZAWODOWE NAUCZYCIELI W PRZEDSIĘBIORSTWACH

Raport podsumowujący wdrożenie projektu
„Modelowy program doskonalenia zawodowego”
współfinansowanego przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Opracowała mgr Beata Pohorecka

Kraków 2013

Projektodawca:

Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego
00-724 Warszawa, ul. Chełmska 21a
tel. 22 851-28-88
www.janski.edu.pl



**Szkoła Wyższa
im. Bogdana Jańskiego**

Biuro Projektu:

Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego
Wydział Zamiejscowy w Krakowie
30-612 Kraków, ul. Witosza 9
tel. 12 654-54-69



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚĆ

Projekt „Modelowy program doskonalenia zawodowego
nauczycieli w przedsiębiorstwach”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Tytuł projektu: „Modelowy program doskonalenia zawodowego nauczycieli
w przedsiębiorstwach”
Projektodawca: Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego
Dane adresowe: ul. Chełmska 21a, 00-724 Warszawa

Program Operacyjny Kapitał Ludzki
Priorytet III: Wysoka jakość systemu oświaty
Działanie 3.4.: Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie
Poddziałanie 3.4.3: Upowszechnianie uczenia się przez całe życie

ISBN 978-83-910748-7-9

Skład i opracowanie graficzne:
Agencja Wydawniczo - Reklamowa K&R
www.agencjakir.pl

Projektodawca:
Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego
00-724 Warszawa, ul. Chełmska 21a
tel. 22 851-28-88
www.janski.edu.pl



**Szkoła Wyższa
im. Bogdana Jańskiego**

Biuro Projektu:
Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego
Wydział Zamiejscowy w Krakowie
30-612 Kraków, ul. Witosza 9
tel. 12 654-54-69

Spis treści

ROZDZIAŁ I

Informacje o projekcie	5
1.1. Cele projektu	5
1.2. Grupa docelowa	5
1.3. Rezultaty	6
1.4. Modelowy program doskonalenia zawodowego	7

ROZDZIAŁ II

Wyniki badań ewaluacyjnych	11
2.1. Założenia badań ewaluacyjnych	11
2.2. Charakterystyka zbiorowości badanych nauczycieli/instruktorów zawodu	13
2.3. Oczekiwania i oceny dotyczące dokonanego przez nauczycieli wyboru szkolenia	18
2.4. Samoocena pewnych aspektów wiedzy dokonana przez nauczycieli	24
2.5. Ocena projektu i jego realizacji	26
2.6. Wpływ udziału w projekcie na położenie jego uczestników	33

ROZDZIAŁ III

Wnioski i rekomendacje	38
3.1. Ocena wartości programu i sposobu jego wdrożenia	38
3.2. Oszacowanie osiągniętych celów	39
3.3. Analiza wpływu programu na otoczenie zewnętrzne	39
3.4. Rekomendacje	40
3.5. Podsumowanie	40

ROZDZIAŁ IV

Załączniki	41
4.1. Wzór ankiety badanie nr 1	41
4.2. Wzór ankiety badanie nr 2	44
4.3. Wzór ankiety badanie 3	48
4.4. Badanie 4	53
4.5. Program szkoleń merytorycznych z zakresu gastronomii	55
4.6. Program szkoleń merytorycznych z zakresu turystyki	61
4.7. Program szkoleń merytorycznych z zakresu hotelarstwa	68
4.8. Program stażu z zakresu gastronomii	71
4.9. Program stażu z zakresu turystyki	78
4.10. Program stażu z zakresu hotelarstwa	83
4.11. Program szkoleń metodycznych	87

Informacje o projekcie

Projekt „Modelowy program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” jest odpowiedzią na konkurs ogłoszony przez Ministerstwo Edukacji Narodowej, na składanie wniosków o dofinansowanie projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet III: Wysoka jakość systemu oświaty Działanie 3.4.: Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie Poddziałanie 3.4.3: Upopowszechnianie uczenia się przez całe życie.

1.1. Cele projektu

Głównym celem projektu było podniesienie jakości i atrakcyjności nauczania w szkolnictwie zawodowym poprzez przeprowadzenie miesięcznych staży w przedsiębiorstwach dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu w branży turystycznej i gastronomicznej na terenie województwa małopolskiego w okresie 01.01.2011 – 31.12.2013 r.

Na osiągnięcie celu głównego projektu składały się poszczególne cele szczegółowe:

1. aktualizacja wiedzy i kompetencji nauczycieli,
2. dostosowanie programów i treści nauczania do potrzeb rynku pracy,
3. nawiązanie stałej współpracy pomiędzy szkołami zawodowymi a pracodawcami,
4. aktualizacja programów nauczania,
5. zapoznanie się z nowoczesnymi trendami, nowymi ideami w zakresie turystyki i gastronomii.

1.2. Grupa docelowa

W ramach projektu założono przeszkolenie 40 nauczycieli przedmiotów zawodowych oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu o kwalifikacjach z zakresu turystyki i gastronomii ze szkół zawodowych i techników z terenu województwa małopolskiego.

Produkty projektu:

1. opracowany program doskonalenia zawodowego dla nauczycieli kształcenia zawodowego/instruktorów praktycznej nauki zawodu z turystyki i gastronomii;
2. raport z pilotażowego wdrożenia opracowanego programu;
3. wypracowane 10 kursów blended-learningowych;
4. opracowane 40 programów nauczania oraz 40 skryptów do nauczanego przedmiotu;
5. 5 umów dot. stałej współpracy pomiędzy szkołami zawodowymi a przedsiębiorcami w zakresie tworzenia wspólnych programów kształcenia.

Rezultaty twarde:

1. ukończenie 1-miesięcznego stażu w firmach przez 40 nauczycieli kształcenia zawodowego/instruktorów praktycznej nauki zawodu;
2. podniesienie kwalifikacji zawodowych przez 40 nauczycieli kształcenia zawodowego/instruktorów praktycznej nauki zawodu;
3. zaangażowanie minimum 6 firm w realizację programu doskonalenia zawodowego nauczycieli;
4. przeszkolenie 40 BO w zakresie nowoczesnych technologii oprogramowania.

Rezultaty miękkie:

1. aktualizacja specjalistycznej wiedzy merytorycznej, w tym w zakresie nowoczesnych technik w obszarze nauczanego zawodu;
2. zdobycie przez nauczycieli/instruktorów praktycznej nauki zawodu wiedzy praktycznej dostosowanej do współczesnych realiów;
3. przeciwdziałanie deprecjacji kwalifikacji nauczycieli/instruktorów;
4. doskonalenie pracy nauczycieli z zastosowaniem atrakcyjnych metod pracy z uczniem oraz nowoczesnych środków dydaktycznych - technik multimedialnych;
5. zwiększenie zainteresowania i motywacji nauczycieli kształcenia zawodowego, w tym do udziału w realizacji innowacyjnych programów nauczania.

1.4. Modelowy program doskonalenia zawodowego

Zmiany zachodzące obecnie w gospodarce, nowe techniki i technologie (szczególnie ITC) oraz zmiany w organizacji pracy, wynikające częściowo z postępu technologicznego i wzrostu oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu kompetencji pracowników wywołują konieczność modernizacji kształcenia zawodowego w Polsce. Dostosowywanie oferty edukacyjnej do potrzeb zmieniającego się rynku pracy jest aktualnie największym wyzwaniem dla polskiego systemu kształcenia. Wymogi w zakresie kompetencji i kwalifikacji do 2020 r. znacznie wzrosną we wszystkich zawodach i na wszystkich poziomach zatrudnienia, a popyt na wyższe i bardziej wyspecjalizowane umiejętności będzie się sukcesywnie zwiększał. Z punktu widzenia efektywności i jakości działania całego systemu kształcenia zawodowego kluczowego znaczenia nabiera aktualizacja wiedzy i kompetencji nauczycieli oraz zapewnienie, aby ich wiedza odpowiadała aktualnemu rozwojowi danej dziedziny i była zgodna z trendami panującymi na rynku pracy. Problem adekwatności umiejętności i kompetencji dotyczy w szczególności nauczycieli, którzy prowadzą kształcenie zawodowe. Muszą oni nie tylko śledzić rozwój wiedzy w swojej dziedzinie, ale również mieć możliwość zdobywania wiedzy o tym, jak wygląda działalność organizacji, w szczególności przedsiębiorstw w praktyce. Opracowany „Modelowy program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” ma być odpowiedzią na powyższe problemy, głównym jego celem było podniesienie jakości i atrakcyjności nauczania w szkolnictwie zawodowym, zwiększenie i rozszerzenie kompetencji nauczycieli przedmiotów zawodowych z zakresu turystyki i gastronomii poprzez nabycie umiejętności praktycznych.

„Modelowy program doskonalenia zawodowego” opracowany został dla trzech obszarów:

1. gastronomia,
2. turystyka,
3. hotelarstwo (jako specjalność z zakresu turystyki).

Dla każdego obszaru opracowany został moduł szkoleń merytorycznych (szkolenia teoretyczne) oraz program stażu zawodowego. Przeprowadzone w początkowej fazie realizacji projektu badania pokazały, że z uwagi na niewielkie umiejętności nauczycieli przedmiotów zawodowych, przed rozpoczęciem stażu niezbędne jest przekazanie im specjalistycznej wiedzy teoretycznej, zapoznanie ze specyfiką pracy w kuchni restauracyjnej i hotelowej/hotelu oraz zapoznanie z fachowym słownictwem, które nie jest znane nauczycielom.

Szkolenia merytoryczne obejmowały 60 godzin, a ich celem było:

1. pogłębienie wiedzy nauczycieli przedmiotów gastronomicznych/turystycznych, podniesienie umiejętności w zakresie fachowej, kompleksowej obsługi konsumenta, aby dostarczali swoim uczniom wiedzę lepiej dopasowaną do oczekiwań przedsiębiorców i

coraz bardziej konkurencyjnego rynku pracy;

2. zaktualizowanie specjalistycznej wiedzy merytorycznej z zakresu gastronomii/turystyki;
3. kształtowanie zasad etyki i kultury zawodowej, prawidłowych postaw, nawyków, sposobu komunikowania się i reagowania na życzenia konsumenta;
4. nabycie przez nauczycieli umiejętności przygotowania uczniów do pracy w sektorze, przy uwzględnieniu aktualnych wymagań pracodawców i potrzeb rynku pracy;
5. przygotowanie uczestników do stażu w obiektach gastronomicznych/turystycznych.

Szkolenie merytoryczne było przygotowaniem do odbycia stażu w wybranym przedsiębiorstwie gastronomicznym/turystycznym/hotelowym i miało dać podstawy zrozumienia praktyki działania firm i zasad w nich funkcjonujących. Odpowiednie przygotowanie teoretyczne, miało zminimalizować czas konieczny do wdrożenia do pracy na poszczególnych stanowiskach i pomóc maksymalnie wykorzystać czas stażu dla podniesienia kwalifikacji uczestników.

Kolejnym etapem „Modelowego programu doskonalenia zawodowego”, po odbyciu szkoleń merytorycznych była realizacja 160 godzinnego stażu zawodowego w wybranym przedsiębiorstwie z branży gastronomicznej/turystycznej. Cele stażu:

1. z zakresu gastronomii:

Celem stażu było pogłębienie wiedzy nauczycieli przedmiotów gastronomicznych, podniesienie umiejętności w zakresie fachowej, kompleksowej obsługi konsumenta w zakładach gastronomicznych, także podczas wszelkiego rodzaju bankietów, czy przyjęć okolicznościowych. W procesie szkoleniowym należało zwrócić szczególną uwagę na kształtowanie zasad etyki i kultury zawodowej, prawidłowych postaw, nawyków, sposobu komunikowania się i reagowania na życzenia konsumenta, nie zapominając o doskonaleniu umiejętności wydajnie wpływających na rachunek ekonomiczny przedsiębiorstwa gastronomicznego.

2. z zakresu turystyki:

Celem było podniesienie kwalifikacji nauczycieli przedmiotów zawodowych z zakresu turystyki poprzez nabycie umiejętności praktycznych związanych z pracą w biurze podróży. Ponadto nabycie umiejętności związanych z organizacją imprez turystycznych (staż u organizatora turystyki) lub ze sprzedażą imprez turystycznych (staż w agencji turystycznej), w zależności od wybranej specjalizacji.

3. Z zakresu hotelarstwa:

Celem stażu było polepszenie zrozumienia praktycznych aspektów pracy w przedsiębiorstwie hotelowym realizowanych na każdym etapie obsługi gościa: od próby pozyskania w dziale sprzedaży, poprzez negocjacje i ustalenie szczegółów pobytu

w działach konferencji i bankierów oraz rezerwacji, do praktyki operacyjnej w działach gastronomii, recepcji i obsługi pokoi. Celem szkolenia poza praktyką było umożliwienie lepszego zrozumienia procesów decyzyjnych, wdrożenia i realizacji przyjętych strategii w zakresie zarządzania przychodami i kosztami, aby generować najlepsze wyniki dla właścicieli konkretnego przedsiębiorstwa hotelowego.

W ramach realizacji projektu „Modelowy program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” staże zawodowe realizowane były w następujących przedsiębiorstwach:

1. Hotel Kossak (Osti-hotele Zbigniew Ostachowski), pl. Kossaka 1, 31-106 Kraków,
2. Hotel Sympozjum & SPA, Sympozjum Sp. z o.o., ul. Kobierzyńska 47, 30-363 Kraków,
3. Orient Ekspres Restauracja Przybylski i Seweryn Sp. J., ul. Stolarska 13, 31-043 Kraków,
4. Hotel Radisson Blu (UBM-HPG Sp. z o. o.), ul. Krupnicza 16, 31-123 Kraków,
5. Hotel Conrad sp. z o.o., ul. Biskupia 12/10, 31-144 Kraków,
6. Hotel Cristal Park Sp.z o.o., ul. R.Traugutta 5, 33-101 Tarnów,
7. Hotel Arsenal Palace w Chorzowie (Stylehotels Sp. z o. o., ul. Olimpijska 4, 41-100 Siemianowice Śląskie),
8. Z.P.U.H. Best-Pest M. Świątosławska, J. Świątosławski Sp. J. Młyn Jacka Hotel & Spa, ul. Moździerzowców 6b, Jaworzno,
9. Park Inn by Radisson Kraków, ul. Monte Casino 2, 30-337 Kraków,
10. Hotel Monopol w Katowicach (Holding Liwa Sp. z o.o., ul. Górczewska 53, 01-401 Warszawa),
11. Notówka Sp. z o.o., ul. Chałubińskiego 40, 34-500 Zakopane,
12. Restauracja „Pasaż” Firma Handlowo – Usługowa „KDJ” s. c. S. Dychtoń, M. Jurek, K. Kapustka, Plac Kazimierza Wielkiego 2, 33-100 Tarnów,
13. Restauracja Winiarnia Lippóczy Pince s. c. Szt Tyler i Hegedus, ul. Katedralna 2, 33-100 Tarnów,
14. Restauracja Siedem Smaków, ul. Zdrojowa 1A, 32-400 Mysłenice – Zarabie,
15. Hotel „Gromada”, ul. Zaruskiego 2, 34-500 Zakopane (Ogólnokrajowa Spółdzielnia Turystyczna „Gromada”, Pl. Powstańców Warszawy 2, 00-030 Warszawa),
16. Restauracja „Karczma Zagroda” Adam Mazurkiewicz, Wygielzów ul. Podzamcze 1, 32-551 Babice.

Oprócz szkoleń merytorycznych i staży dodatkowym elementem „Modelowego programu doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” były szkolenia metodyczne – teoretyczno–praktyczne zajęcia z tworzenia kursów e-learningowych. Ich celem było podniesienie kompetencji informatycznych nauczycieli koniecznych do sprostanania wymogom stawianych przez społeczeństwo informacyjne, takich jak: kształcenie zdalne lub nowe formy kształcenia, jak e-learning, blended-learning. Szkolenie metodyczne obejmowało 60 godzin.

Wyniki badań ewaluacyjnych

2.1. Założenia badań ewaluacyjnych

Ewaluacja powyższego programu, czyli ocena jego wartości oznacza badanie efektywności w zakresie założeń, sposobu wdrożenia i efektów oraz wpływu na otoczenie zewnętrzne. Pozyskanie informacji w powyższym zakresie było możliwe dzięki wykorzystaniu metodologii nauk socjologicznych poprzez:

- badania panelowe – dynamiczne, w których przynajmniej dwukrotnie testuje się tych samych członków danej zbiorowości społecznej w określonych odstępach czasu, aby zaobserwować i przeanalizować zmiany, jakie zaszły w postawach, zachowaniach, opiniach itp. pomiędzy jednym badaniem a drugim;
- zastosowanie do badań specjalnie do tego celu przygotowanych narzędzi badawczych – kwestionariuszy ankiet.

Pierwotnie koncepcja badawcza zakładała, iż uczestnicy powyższego projektu zostaną dwukrotnie przebadani:

1. w momencie rozpoczęcia szkolenia za pomocą ankiety nr A, w której główną uwagę skupiono na wyjaśnieniu oczekiwań zainteresowanych powyższym szkoleniem, dotyczących m. in. jego zakresu, przydatności proponowanej tematyki dla wykonywanych zawodowych obowiązków, ale także samooceny wiedzy badanych z wybranej problematyki;
2. po zakończeniu szkolenia za pomocą ankiety nr B, obejmującej oceny badanych dotyczące: wyboru tej właśnie formy szkolenia, uzasadnienia udziału w szkoleniu, oceny poszczególnych zajęć, także ze względu na nabytą wiedzę teoretyczną i umiejętności praktyczne oraz ocenę szkolenia z uwagi na większe szanse uczestników na rynku pracy, nabyte kwalifikacje, zwiększoną wiarę we własne możliwości i ewentualne nowe perspektywy zawodowe.

W obu ankietach zawarto m. in. identyczne pytania dotyczące wymogów stawianych przed nauczycielami oraz warunków budowania przez nich poczucia własnej wartości.

Decyzją kierownictwa projektu postanowiono przeprowadzić, po kilku miesiącach od zakończenia staży dodatkowe badania beneficjentów za pomocą ankiety B.

Celem powyższych badań było pozyskanie opinii na temat zrealizowanego projektu w nowych – zmienionych warunkach, do których zaliczyć należy:

1. zerwanie związku pomiędzy uczestnikami stażu a organizatorami projektu, co wpłynąć może na bardziej krytyczne i niezależne opinie badanych;
2. liczący się dystans czasowy od zakończenia stażu, pozwalający z pewnej perspektywy ocenić:
 - cały projekt i własny w nim udział;
 - przydatność nabytej w nim wiedzy i doświadczeń;
 - inne walory uczestnictwa w projekcie.

Na szczególne podkreślenie zasługuje fakt, iż w prowadzonych badaniach ewaluacyjnych różnych projektów, tego rodzaju badań nie prowadzi się. Tak więc, już sam zamiysł ich przeprowadzenia, abstrahując od wyników, jest godny zainteresowania, a być może upowszechnienia.

Tak więc w trakcie realizacji projektu przeprowadzonych zostało szereg badań obejmujących następujące grupy jego uczestników:

1. Nauczycieli/instruktorów zawodu przebadano w ramach badań panelowych:
 - w czasie pierwszych zajęć ankietą „A” (badania oznaczono jako A);
 - po zakończeniu zajęć ankietą „B” (badania oznaczono jako B1);
 - w okresie późniejszym ponownie ankietą „B” (badania oznaczono jako B2).
2. Przedsiębiorców, w których zakładach odbywały się praktyki przebadano ankietą „P”. Dodatkowo na podstawie kwestionariusza wywiadu przeprowadzona została rozmowa z p. Wojciechem Liszką - autorem jednego z programów projektu i współorganizatorem stażu - dyrektorem działu sprzedaży i marketingu w Radison Blu Hotel Kraków.

Wyniki tych badań zrealizowanych przez doc. dr Sławomira Tabkowskiego zostały przedstawione w przygotowanych przez niego materiałach:

1. Raport z badań ewaluacyjnych - 2013;
2. II Raport z badań ewaluacyjnych projektu - 2013;
3. Raport z badań przedsiębiorców uczestniczących w realizacji projektu.

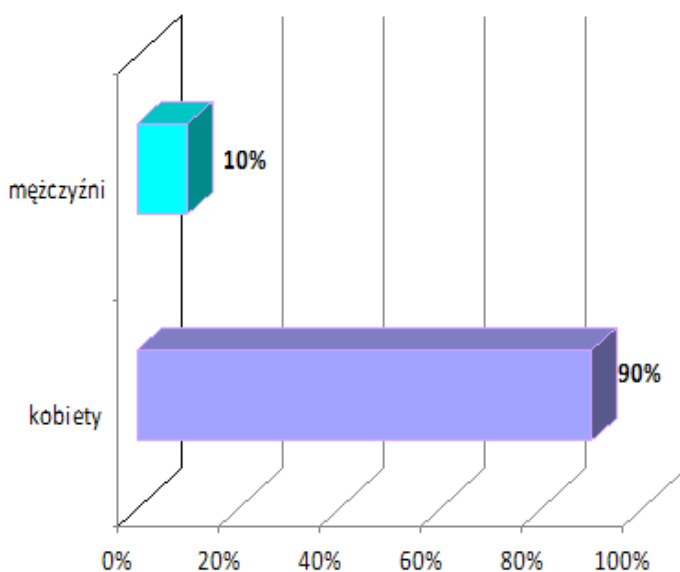
Powyższe opracowanie wykorzystując wymienione materiały, przedstawia zbiorczy raport ewaluacyjny na temat omawianego projektu, dokonując kompensacji wcześniej uzyskanych wyników ze wszystkich przeprowadzonych badań socjologicznych. Oddzielną jego część stanowią wnioski wynikające ze zrealizowanego projektu, rekomendacje dotyczące dalszego wdrażania i upowszechniania wypracowanych rozwiązań oraz wychodzące poza tę sferę, postulaty adresowane do władz oświatowych.

2.2. Charakterystyka zbiorowości badanych nauczycieli/instruktorów zawodu

W projekcie uczestniczyło ogółem 41 osób.

a) Płeć badanych:

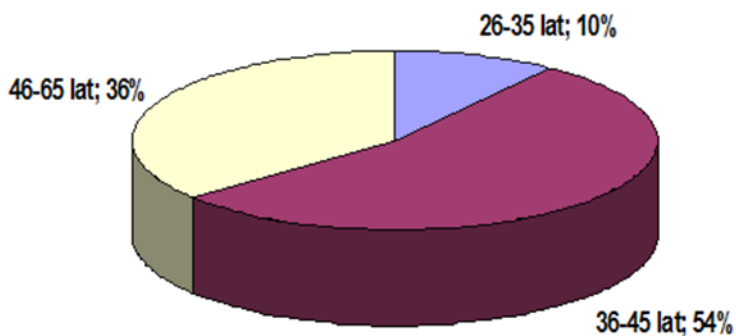
Wykres 1.



Dominująca liczba kobiet - uczestników projektu - wynika tak z faktu powszechnej feminizacji zawodu nauczycielskiego, jak też ze specyfiki doboru profesji, do których adresowany był omawiany projekt.

b) Wiek badanych

Wykres 2.



Zdecydowanie największą grupę uczestników projektu stanowiły osoby z nabytym już doświadczeniem życiowym, będące w pełni sił twórczych i posiadające przed sobą perspektywę dalszej pracy zawodowej oraz możliwości ewentualnego awansu. Drugą grupę stanowili nauczyciele z bardzo dużym doświadczeniem życiowym, z których część jest już w wieku przedemerytalnym. I trzecia grupa, to osoby po niedawno ukończonych studiach wyższych (należy zaznaczyć, że wszyscy uczestnicy projektu posiadają ten poziom wykształcenia), które trafiły do zawodu nauczycielskiego z różnych zapewne powodów, ale nie oznacza to, iż pozostaną w nim na zawsze.

c) Staż w zawodzie nauczycielskim

Niezwykle charakterystyczny jest, z uwagi na staż pracy w zawodzie nauczycielskim, procentowy rozkład udziału w programie wyróżnionych grup.

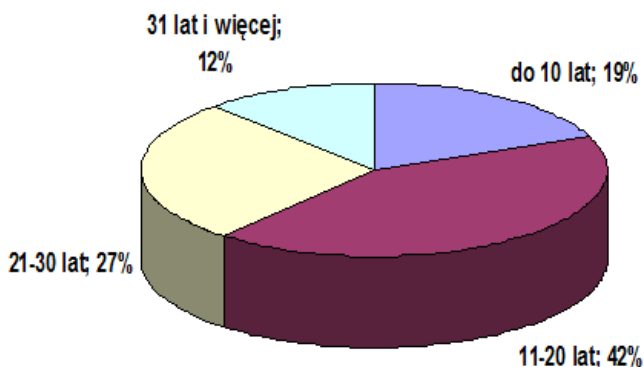
Podobieństwo, biorąc pod uwagę wielkość, grup osób z najkrótszym i najdłuższym stażem zawodowym pozwala wnioskować o stosunku nauczycieli w ogóle do tego rodzaju programów doskonalenia zawodowego:

- osoby ze stażem do 10 lat, z małym jeszcze doświadczeniem pedagogicznym uważają, iż nabyta niedawno na studiach wiedza jest wystarczająca, bądź nie koniecznie wiążą swą przyszłość z zawodem nauczycielskim;
- osoby z najdłuższym stażem sądzą, że nabyte przez nich pedagogiczne doświadczenie jest dla właściwego spełniania obowiązków w pełni wystarczające, bądź też nie widzą potrzeby swojego doskonalenia z uwagi na zbliżający się koniec pracy nauczycielskiej.

Oczywiście należy podkreślić, iż uczestnictwo tych właśnie osób w realizowanym projekcie miało zupełnie inne powody, do których zaliczyć należy:

- chęć dalszej pracy w zawodzie;
- umocnienie swojej pozycji zawodowej, co dotyczy – z różnych powodów - tych z najkrótszym, i tych z najdłuższym, stażem pracy;
- przekonanie o konieczności stałego doskonalenia i dokształcania.

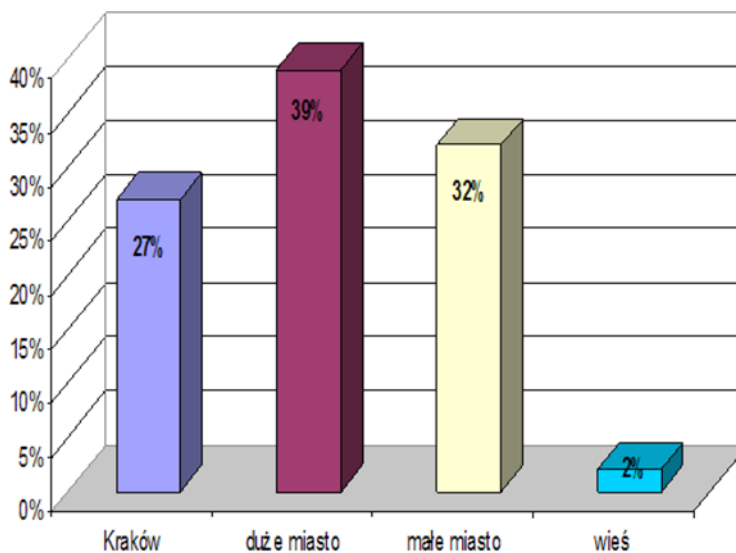
Wykres 3.



Tak więc najbardziej perspektywiczne są, z uwagi na możliwość aktywnej i jeszcze wieloletniej pracy w zawodzie, pozostałe dwie grupy wyróżnione ze względu na staż. I bardzo dobrze się stało, że to właśnie one stanowiły ogółem prawie 70% uczestników programu.

d) Miejsce pracy

Wykres 4.



Fakt, iż prawie wszyscy uczestnicy projektu pracują w szkołach (jedna osoba w ośrodku kształcenia nauczycieli) usytuowanych w miastach wynika z systemu orga-

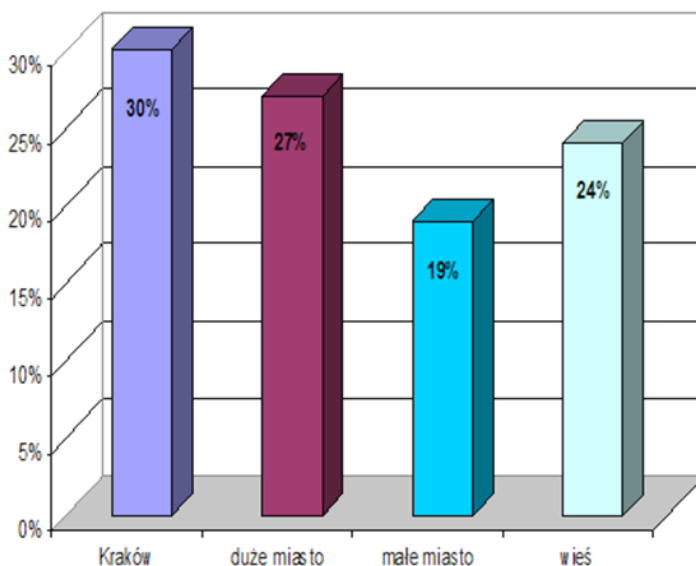
nizacji oświaty. Natomiast można wysnuć wniosek, że wielkość miast, z których pochodzili uczestnicy programu, nie miała wpływu na decyzję o przystąpieniu do tego rodzaju doskonalenia. Specjalistyczny program zajęć teoretycznych oraz staże odbywane w renomowanych zakładach hotelarskich i gastronomicznych Krakowa są, poza uczestnictwem w tym projekcie, niedostępne tak dla nauczycieli z wielkiej aglomeracji miejskiej, jak też z innych mniejszych miast.

Na podstawie wyników z dalszych badań okazuje się jednak, iż wielkość miast, z których pochodzili uczestnicy szkolenia ma jednak istotne znaczenie. Znajdujące się w małych miejscowościach hotele i zakłady gastronomiczne prowadzone często jako „firmy rodzinne” kierują się w swojej działalności innymi zasadami, często w zasadniczy sposób odbiegającymi, od wzorca modelu przedstawianego uczestnikom projektu. I właśnie na tę różnicę wskazywano, zwracając uwagę, iż ich uczniowie rozpoczną prace głównie od małych przedsiębiorstw hotelowo-gastronomicznych i będą zmuszeni zaadoptować się do miejscowych warunków i wymogów stawianych przez ich właścicieli.

e) Miejsce stałego zamieszkania

Jeżeli przyjąć, że na ogół fakt stałego zameldowania oznacza miejsce urodzenia i wychowania co najmniej we wczesnej młodości (co nie wydaje się nadużyciem wnioskowania) to zwraca szczególną uwagę informacja zawarta w powyższym wykresie, iż prawie 25 % badanych pochodzi ze wsi. Nie oznacza to oczywiście, że wszyscy byli pochodzenia chłopskiego (w rozumieniu pracujących w rolnictwie), ale potwierdza to znaną powszechnie obserwację o częstym wyborze zawodu nauczycielskiego przez osoby pochodzące ze wsi.

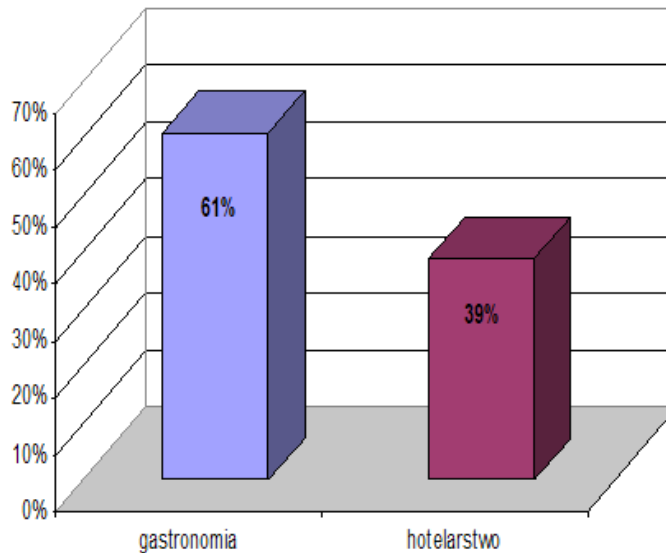
Wykres 5.



Jeżeli nadto dodać 19% osób pochodzących z małych miasteczek, to okazuje się, że aż 43% badanych stanowiły osoby pochodzące z małych społeczności, które charakteryzują się określonymi, w miarę trwałymi systemami wartości i wzorcami. I bez względu na osiągnięte przez nie w późniejszym okresie wykształcenie i zdobyte doświadczenie, te nabyte w środowisku swojej pierwszej socjalizacji systemy wartości i wzorce zachowania (nie wchodząc szerzej w teoretyczną problematykę powyższego zagadnienia) pozostają często trwałymi wyznacznikami i elementami postaw. Stąd można z dużą dozą prawdopodobieństwa stwierdzić, że właśnie dla tych osób uczestnictwo w omawianym programie miało szczególnie doniosłe znaczenie i mogło wpłynąć, na liczącą się zmianę oglądu i sposobu postępowania w szeregu dziedzin, a co za tym w realizowanym przez nie w szkołach procesie dydaktycznym.

f) Uczestnicy poszczególnych kursów

Wykres 6.

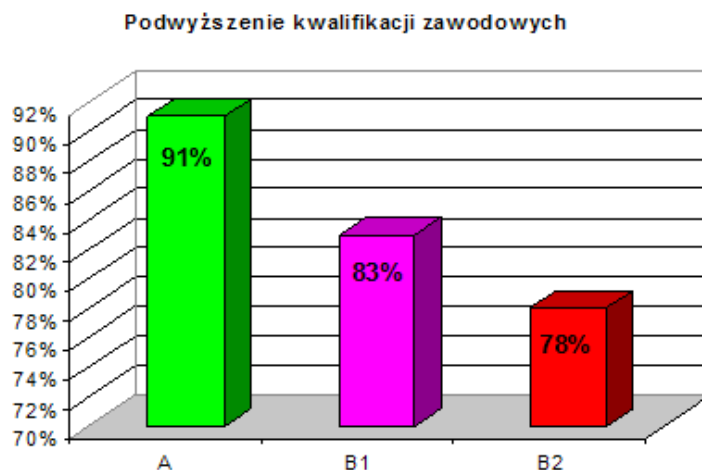


Powyższy wykres przynosi informację o procentowym stosunku między uczestnikami poszczególnych specjalizacji w ramach realizowanego projektu. Zwraca uwagę brak uczestników specjalizacji „turystyka” przewidzianej we wstępnych założeniach modelowego programu doskonalenia.

2.3. Oczekiwania i oceny dotyczące dokonanego przez nauczycieli wyboru szkolenia

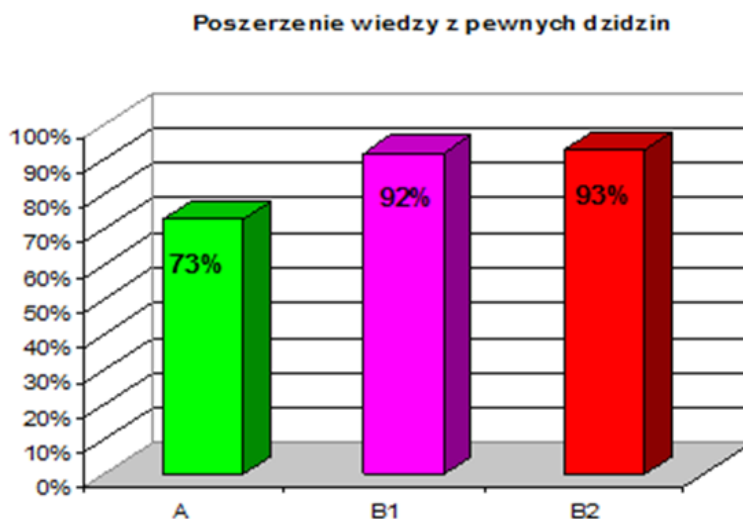
a) Powody podjęcia decyzji

Wykres 7.



Uczestnicy programu w chwili jego rozpoczęcia oczekiwali przede wszystkim, iż przyniesie on podwyższenie ich kwalifikacji. To na początku dominujące przekonanie, uległo po zakończeniu szkolenia ograniczeniu, a po dłuższym okresie nastąpiła jego kolejna minimalizacja. Podkreślić jednak należy, że pomimo zaobserwowanego powyższego trendu, nadal aż 78% badanych uważa, iż ich oczekiwania w omawianym zakresie zostały spełnione.

Wykres 8.



Drugim z kolei oczekiwaniem badanych było poszerzenie wiedzy z pewnych dziedzin. I tu można zaobserwować, w stosunku do poprzednio omawianej sytuacji, proces odwrotny – w miarę upływu czasu poważnie wzrasta wśród badanych przekonanie, że uczestnictwo w projekcie spełniło w tym zakresie ich nadzieje. Na tego rodzaju zmianę opinii niewątpliwie wpłynął oryginalny program projektu, doświadczenia nabyte podczas staży, warunki w jakich powyższe było realizowane.

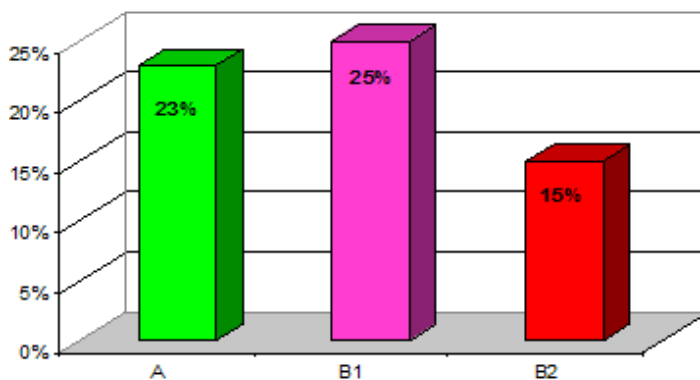
Należy zwrócić uwagę na wręcz „skokowy” wzrost omawianych ocen, który nastąpił po zakończeniu całości szkolenia, i utrzymał się w czasie późniejszym. Oznacza to, iż ten właśnie aspekt projektu może być najtrwalszym doświadczeniem zdobytym przez nauczycieli.

Trzecim wreszcie, najczęściej przywoływanym powodem podjęcia decyzji o udziale w projekcie, było oczekiwanie, iż pomoże on rozwiązać szereg problemów „z którymi trudno sobie poradzić” nauczycielom w ich codziennej pracy zawodowej. Jak wynika z informacji zawartych na wykresie nr 10, tylko niewielka grupa prezentowała taką nadzieję, gdyż większość miała od samego początku przeświadczenie, iż zaproponowany im program szkolenia zawiera inny zakres problematyki. W miarę upływu czasu liczba osób z takimi oczekiwaniami malała.

W tej materii projekt nie do końca spełnił oczekiwania nauczycieli zawodu, ale i spełnić ich nie mógł, bowiem ze swojego założenia miał inny charakter. Trudno zresztą sobie wyobrazić, aby organizatorzy projektu posiadali wiedzę na temat, często bardzo indywidualnych, problemów w pracy badanych i aby mogli powyższe nadzieje a priori spełnić. Tym bardziej, że niestety badani nie określili (w ankiecie A), jakie konkretne problemy mają na myśli. Jedynym możliwym rozwiązaniem na przyszłość jest stworzenie warunków do wyartykułowania przez uczestników problemów, z którymi nie mogą sobie poradzić i podjęcie przez organizatorów stosownych kroków w celu udzielenia im pomocy. Ale i ta propozycja ma charakter ułomny, bowiem wielość i różnorodność problemów, z którymi na co dzień borykają się nauczyciele jest nieograniczona i w przeważającej części dotyczy kwestii wychowawczych.

Wykres 9.

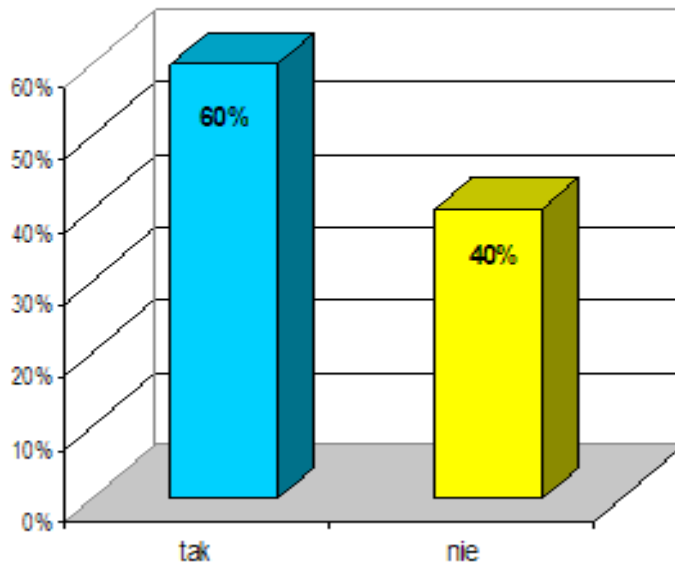
Rozwiązywanie problemów z którymi dotychczas trudno było mi sobie poradzić



Warto jednak zwrócić tu uwagę na opinie pracodawców, z których wynika, że uczestnicy szkolenia oczekiwali dodatkowych zajęć. Pozostaje sprawa otwartą, jakich problemów miałyby one dotyczyć i czy wśród nich znalazłyby się te, z którymi nauczyciele nie bardzo mogą sobie poradzić w bieżącej działalności zawodowej.

Wykres 10.

Oczekiwanie na dodatkowe zajęcia

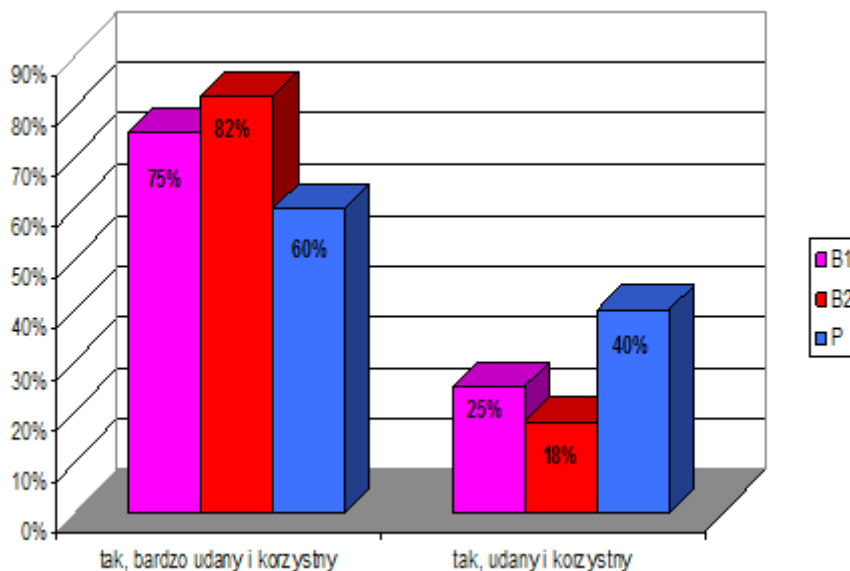


Ponadto nauczyciele wskazali jeszcze inne powody uczestnictwa w projekcie:

- w zawodzie nauczycielskim stale należy podnosić swoje kwalifikacje;
- zainteresował mnie temat tego szkolenia;
- przykładem były inne osoby, dlatego i ja uczestniczyłem/am w szkoleniu;
- szkolenie było bezpłatne, dlatego zdecydowałem się na nie;
- każdy udział w tego rodzaju szkoleniach umacnia moją pozycję zawodową w pracy.

b) Ocena dokonanego wyboru

Wykres 11.



Zdecydowana większość badanych (75% i 82 %) w dwóch kolejnych turach badań zgodnie potwierdziła, iż wybór tej właśnie formy szkolenia był „bardzo udany i korzystny”. Pozostali ocenili go także bardzo wysoko, uznając, że był „udany i korzystny”. Podobne było także zdanie przedsiębiorców. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, iż projekt nie spotkał się z ani jedną oceną negatywną, co w tego rodzaju sytuacjach należy do rzadkości.

M. in. pisano: „różnicowana forma szkolenia, która nie opierała się tylko i wyłącznie na wykładach, była bardzo ciekawa i zachęcająca do uczestnictwa; część teoretyczna i praktyczna prowadzona przez osoby mocno zakorzenione w branży, co dało możliwość poznania problemów z pierwszej ręki; dobrze przygotowana teoria i praktyka, jakiej oczekiwałam; w sposób optymalny podniosłem swoje kwalifikacje”.

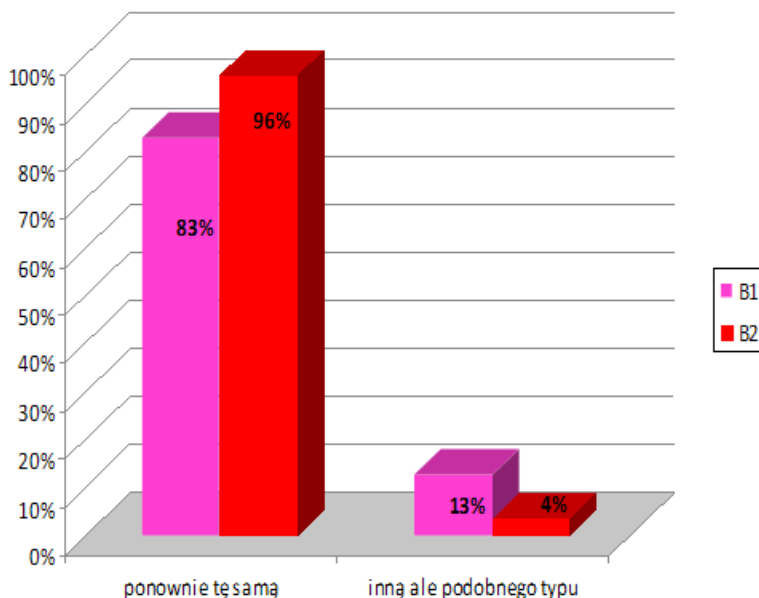
Prawie wszyscy nauczyciele, z dwóch kolejnych badań, dokonaliby ponownie wyboru tej samej formy szkolenia. Na szczególną uwagę zasługuje tu wynik z badania B2 – okazuje się bowiem, że z dalszej perspektywy, a być może i na podstawie szkolnych doświadczeń, jakie już miały miejsce, wzrasta ocena projektu.

Tak uzasadniano swoje decyzje: „forma, sposób prowadzenia i tematyka były bardzo interesujące; bardzo ważne, że tego rodzaju szkolenie obejmowało także praktykę; ponieważ wiem, że zawsze można nauczyć się więcej; zajęcia były atrakcyjne”.

Osoby, które wybrałyby inną formę szkolenia, ale podobnego typu, niestety nie zdefiniowały swoich preferencji. Stanowią one niewielką, zaledwie 4%-ową grupę i na taką właśnie opinię mogły się złożyć szczególne osobiste uwarunkowania lub doznania.

Na pytanie: „Gdybym jeszcze raz dokonywał/a wyboru formy szkolenia” nauczyciele udzielili następujących odpowiedzi:

Wykres 12.



Powyższe oceny świadczą, iż koncepcja programowa realizowanego projektu uzyskała zdecydowaną akceptację badanych, odpowiadając ich oczekiwaniom, a co za tym, może być pewnym modelem dla szkoleń podobnego charakteru.

c) Ocenia przydatności nabytych kwalifikacji

Respondenci w trzech badaniach bardzo wysoko ocenili przydatność nabytych kwalifikacji:

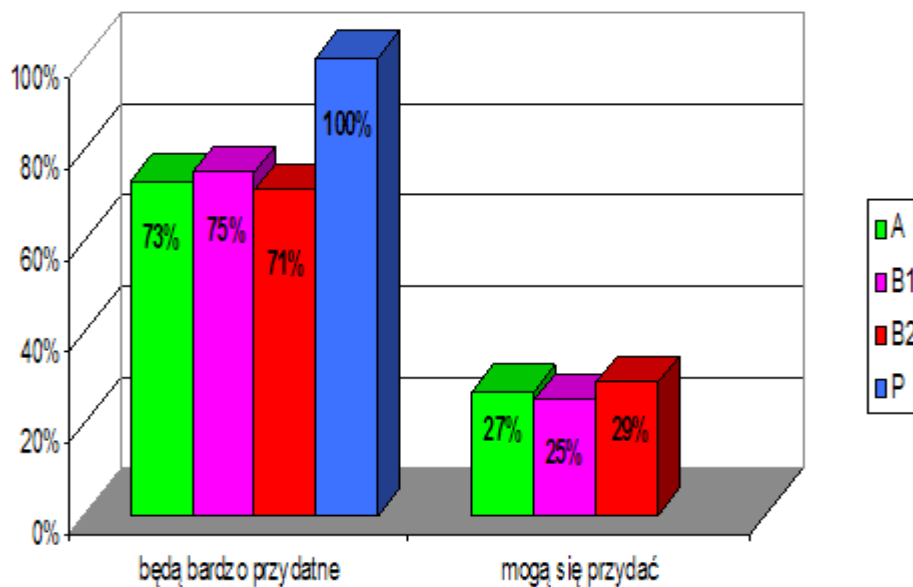
- zdecydowana większość – średnio 73% - uznała, że „będą bardzo przydatne w mojej pracy zawodowej”, natomiast wszyscy pracodawcy potwierdzili taką opinię;
- pozostałe osoby uznały, że „mogą się przydać w mojej pracy zawodowej”;
- na podkreślenie zasługuje fakt, iż brak tu ocen negatywnych.

Charakterystyczne są tu dwie grupy, poniżej cytowanych wypowiedzi nauczycieli:

- „w szkole mogę wykorzystać możliwości pracy z komputerem, przygotować ciekawe prezentacje, a także dokumentację pedagogiczną”; „nabyta podczas szkolenia wiedza i umiejętności podwyższają moje kwalifikacje zawodowe, a poszerzona wiedza z niektórych dziedzin daje możliwości przekazywania jej w zawodzie nauczycielskim – stanowi to wzbogacenie zajęć o różne ciekawostki”;

- „nie, bo musimy uczyć pod egzaminy, które nie wymuszają na uczniu kreatywności nowego spojrzenia na gastronomię – mogę dać przykłady uczniów, którzy nie zdali egzaminu zawodowego, a osiągają wspaniałe wyniki w miejscu pracy i w konkursach dla zawodowców”; „awans zawodowy nauczyciela”.

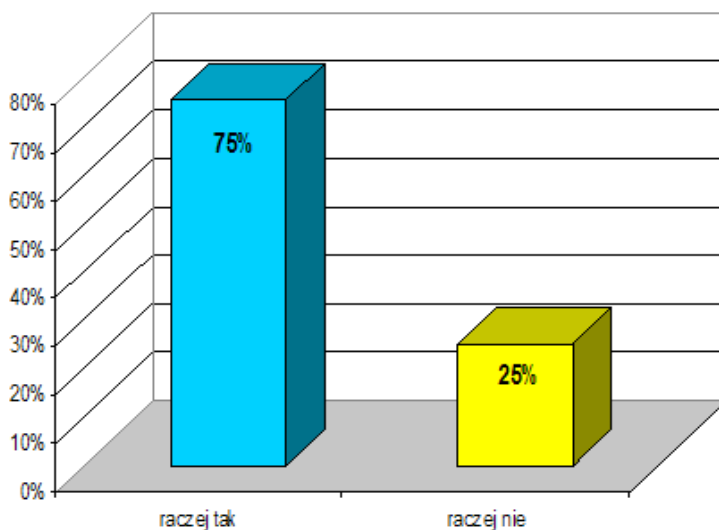
Wykres 13.



Tak wysoka akceptacja przydatności realizacji omawianego projektu stanowi nie tylko jego ocenę, ale także dowodzi, iż analogiczne projekty powinny być powszechnie realizowane.

Na pytanie do pracodawców: „Gdyby istniała taka możliwość, czy osoby po odbytym stażu zatrudniliby w swoich zakładach pracy” udzielono następujących odpowiedzi:

Wykres 14.



Zdecydowana większość przedsiębiorców raczej uważa, że gdyby istniała taka możliwość, to osoby po odbytym stażu zatrudniliby w swoim przedsiębiorstwie.

Dodatkowo wyrażono następujące opinie: „Istnieje taka możliwość, jeśli osoba, która była u nas na praktykach, wykazała się dobrymi podstawami, na bazie których można by podjąć dalsze szkolenie. Takimi osobami na pewno mogły być dwie Panie, które w tym hotelu odbyły praktykę w kuchni – bardzo dobra baza, doświadczenie i ogromna chęć nauki i poznania nowych rzeczy w zakresie gastronomii; z uwagi na zdobyte umiejętności i zaznajomienie się ze specyfiką pracy hotelu, osoba odbywająca staż jest cennym przyszłym pracownikiem. Warunkiem koniecznym jest jednak znajomość jęz. angielskiego”.

2.4. Samoocena pewnych aspektów wiedzy dokonana przez nauczycieli

Badanych poproszono o ocenę poziomu swojej dotychczasowej wiedzy z następującego zakresu, posługując się ocenami ze skali 1 - 6 – znanymi ze szkoły.

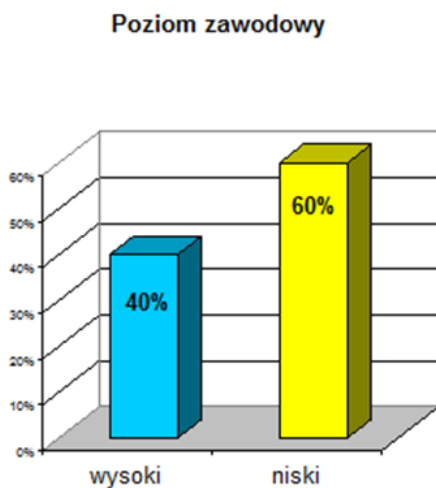
Ranking wg podanych ocen:

1.	atrakcyjne metody pracy z uczniem	4,4
2.	aktualna specjalistyczna wiedza	4,0
3.	nowoczesne metody nauczania	4,0
4.	najnowsze techniki	3,9
5.	innovacyjne rozwiązania i nowe trendy	3,7
6.	organizacja i ekonomika	3,6
7.	prezentacja	3,6
8.	marketing i PR	3,4

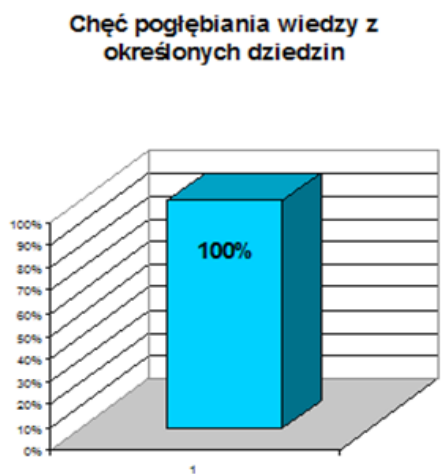
Generalnie można ocenić, iż średnia wiedza badanych to 3,8, a więc w szkolnych ocenach to więcej niż dostateczny, ale jednak nie dobry. Wg kolejności wskazań wiedza ta zasługuje, przede wszystkim na ocenę dobrą, następnie dostateczną. Oceny dopuszczający i celujący występowały sporadycznie.

Oceny dokonane przez przedsiębiorców:

Wykres 15.



Wykres 16.



Ocena poziomu zawodowego nauczycieli dokonana przez przedsiębiorców ma charakter ambiwalentny i kategoriyczny – w opinii większości jest ona niska, a jednocześnie zwraca uwagę brak ocen pośrednich. Interpretacja powyższych informacji jest bardzo trudna z następujących powodów:

- przedsiębiorcy nie uzasadniali swoich opinii;
- same badania nie były pomyślane jako obiektywna ocena wiedzy zawodowej nauczycieli, bowiem do realizacji takiego celu służą inne formy sprawdzianów;
- różni przedsiębiorcy w ferowaniu ocen mogli kierować się odmiennymi kryteriami;
- wiedza zawodowa nauczycieli powinna odpowiadać wymogom programowym danej szkoły, co wcale nie oznacza, iż właśnie te wymogi są zgodne z aktualnie obowiązującymi trendami w profesjonalnym hotelarstwie i gastronomii.

Bez względu jednak na powyższe zastrzeżenia, opinia przedsiębiorców godna jest szczególnej uwagi, którą adresować należy do władz oświatowych, odpowiedzialnych za tworzenie programów nauczania i za poziom zawodowy ich realizatorów.

Pełnym dopełnieniem wyrażonych ocen jest powszechne stwierdzenie, że w trakcie staży przedsiębiorcy nie doświadczyli ze strony uczestników sytuacji i zachowania, które byłyby dla nich zaskoczeniem. Oznacza to nie tylko pozytywny i odpowiedzialny stosunek szkolonych do realizowanych zadań, ale także brak ekstremalnych sytuacji w czasie przebiegu staży zawodowych.

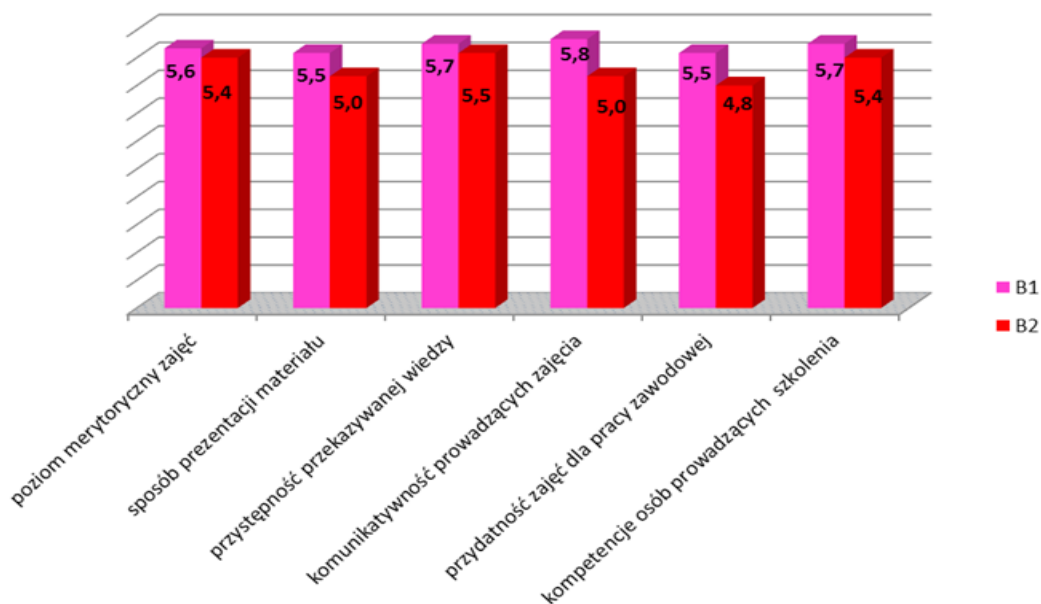
Szczególnego podkreślenia wymaga natomiast zgodna opinia wszystkich przedsiębiorców, dotycząca prezentowanej przez nauczycieli chęci pogłębienia wiedzy

z określonych dziedzin. Wyraża ona nie tylko aktywny stosunek szkolonych, ale jest także pośrednio, pełną akceptacją programu, w którym uczestniczyli.

2.5. Ocena projektu i jego realizacji

a) Ocena następujących aspektów zajęć – wg. ocen 1 - 6

Wykres 17.



Przede wszystkim należy podkreślić, że w dwóch kolejnych badaniach ferowano dla poszczególnych aspektów zajęć jedynie oceny celujące i bardzo dobre (w jednym tylko przypadku miała miejsce ocena dobra). Różnica w przedstawionych gradacjach jest bardzo niewielka, i co prawda ma miejsce, ale dokonuje się na najwyższych możliwych poziomach ich oceny. Stąd też zmiany w gradacji w ramach każdego z badań i pomiędzy pierwszymi a drugimi badaniami są również niewielkie (w granicach do 0,9 % punktu).

Charakterystyczne, iż dwa, bardzo do siebie zbliżone aspekty zajęć („przystępność przekazywanej wiedzy” i „komunikatywność prowadzących zajęcia”) zajmują w obu badaniach miejsca pierwsze, natomiast pozostałe aspekty są bądź na tym samym, bądź na zbliżonym poziomie.

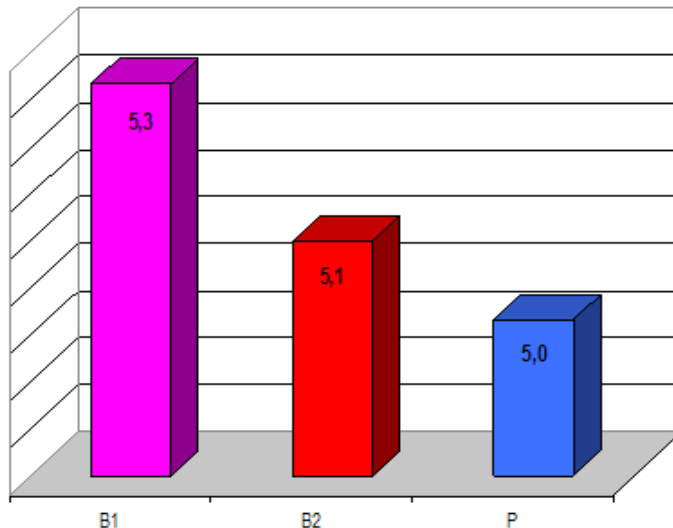
Natomiast inny obraz ma miejsce w stosunku do zajęć, jak to nazwali badani, z e-learningu. Respondenci tak go opisali:

- „mnóstwo wyrozumiałości ze strony Pani Ani z przedmiotów informatycznych”;
- „tak prowadzone zajęcia informatyczne (TEMATYKA) są niepotrzebne”.

Kilka osób wystawiło oddzielne oceny tym zajęciom i oscylują one wokół oceny dobrej. Niestety brak tu szerszych uzasadnień tych krytycznych opinii i ocen i stąd wymagałoby to ewentualnych dodatkowych badań.

b) Ocena szkolenia ze względu na nabytą wiedzę teoretyczną

Wykres 18.

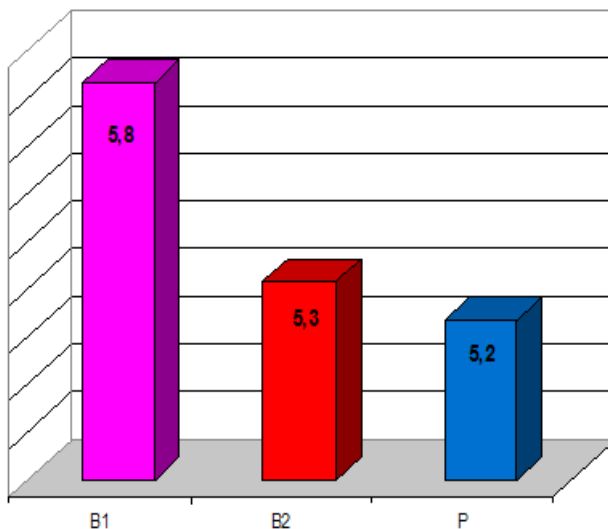


Z przedstawionych na wykresie 18 informacji wynika, że badani nauczyciele i przedsiębiorcy zgodnie, na co najmniej ocenę bardzo dobrą, podsumowali przebieg szkolenia z zakresu wiedzy teoretycznej. Obserwowane różnice pomiędzy badaniami B1 a B2 są znikome, ale nasuwają się tu jednak następujące spostrzeżenia:

- jednolita i tak wysoka opinia oznacza, że teoretyczne założenia i zrealizowany na ich podstawie program szkolenia uzyskał powszechną akceptację;
- zaproponowany i przeprowadzony program, biorąc pod uwagę jego ocenę, musiał w liczący sposób rozszerzyć, a przynajmniej uzupełnić, dotychczasową teoretyczną wiedzę badanych.

c) Ocena szkolenia ze względu na nabyte umiejętności praktyczne

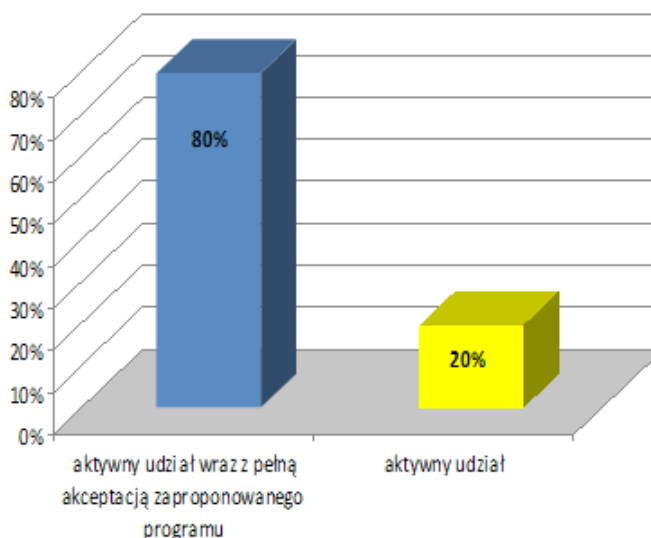
Wykres 19.



Identyczna sytuacja, do omówionej poprzednio, dotyczy oceny nabytych przez nauczycieli umiejętności praktycznych. Zaproponowane w programie staże w wybranych placówkach hotelowych i gastronomicznych spełniły zamierzony cel. Z przedstawionych powyżej informacji i ich omówienia wynika, że uczestnicy programu mają trwałe i ugruntowane, bardzo dobre opinie na temat różnych aspektów prowadzonych zajęć (pomimo incydentalnie niższych ocen z e-learningu), jak też z nabytej wiedzy teoretycznej i umiejętności praktycznych.

d) Stosunek uczestników stażu do jego przebiegu wg opinii przedsiębiorców

Wykres 20.



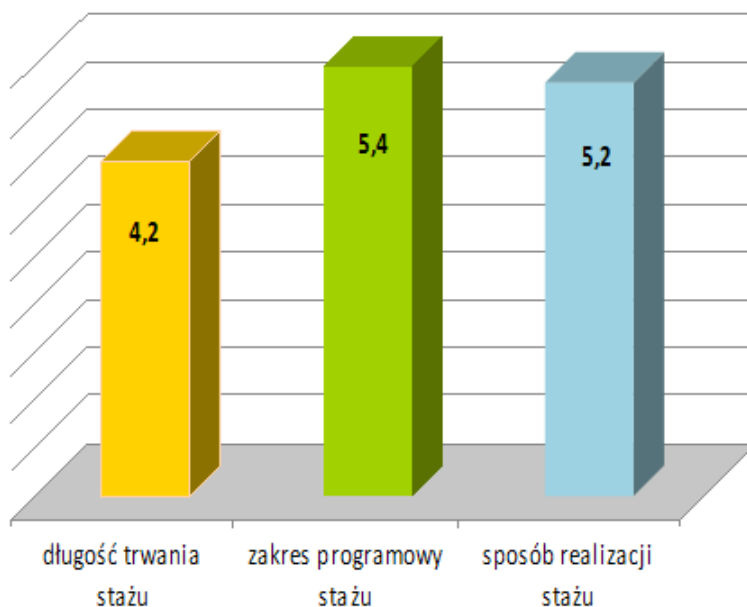
Przedsiębiorcy niezwykle wysoko ocenili aktywny udział badanych nauczycieli w realizacji programu, podkreślając, iż spotkał się on z ich strony z pełną akceptacją.

Przydatność nabytych przez uczestników stażu kwalifikacji uznano zgodnie za bardzo istotne w pracy zawodowej nauczycieli, a nadto dodatkowa wiedza i umiejętności zwiększyły niewątpliwie ich wiarę we własne możliwości.

Te opinie uzupełniono szerzej: „Możliwość doświadczenia pracy w naturalnym środowisku, jakim jest hotel, w tym praktyczne prace na określonych stanowiskach, pozwalają niejednokrotnie na zweryfikowanie swojej teoretycznej wiedzy i udokumentowanie jej praktyką. Praktyka pozwala im wrócić do zajęć w szkołach z bagażem doświadczeń, tak więc nauczyciele są w stanie teorię poprzeć swoimi doświadczeniami nabytymi w hotelu”.

e). Ocena wybranych aspektów stażu dokonana przez przedsiębiorców

Wykres 21.



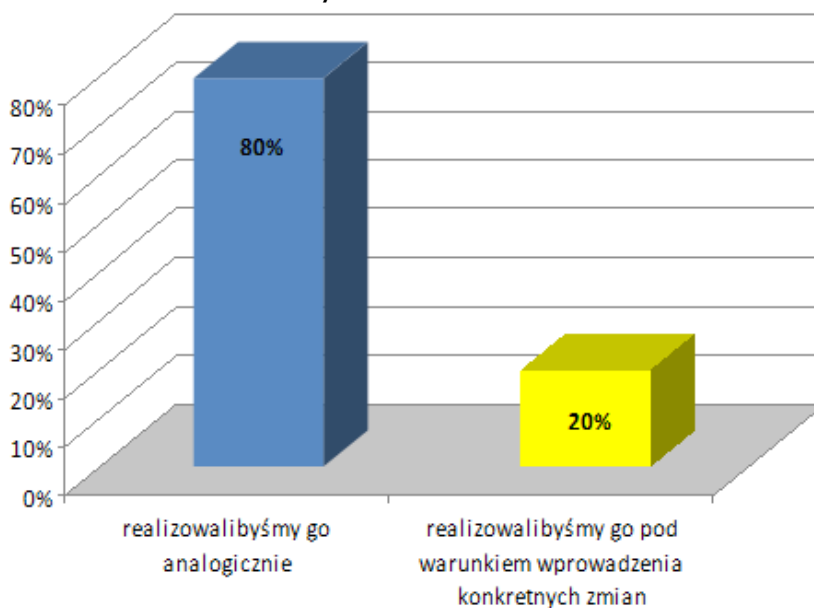
W zgodnej opinii przedsiębiorców na oceny bardzo dobre zasługują tak program stażu, jak też jego realizacja, natomiast pewne wątpliwości budzi czas trwania stażu. W tej kwestii pojawiły się sugestie dotyczące jego skrócenia, ale niekoniecznie uznać je należy za słuszne. Jeżeli bowiem zakres programowy i sposób realizacji staży oceniono tak wysoko, to przecież wiąże się to nierozdzielnie z czasem jego trwania.

Przedsiębiorcy uznali następujące elementy programu stażu za szczególnie cenne: „Pierwsza część stażu - czyli zdobycie wiedzy teoretycznej na zajęciach poprzedzających

praktykę w hotelach. Wielokrotnie była to jedyna wiedza, jaką praktykant posiadał na tematy hotelarstwa. Po drugie – praktyka we wszystkich działach, tak aby mieć przekrojową wiedzę na temat funkcjonowania hotelarstwa; cenne: duża ilość godzin pracy na sali konsumpcyjnej (88 h), poznanie pracy w kuchni, co razem daje możliwość zobaczenia, jak dwie komórki od siebie nawzajem zależą; projekt bardzo dobrze przygotowany, program stażu wyczerpujący i możliwy do zrealizowania”.

f) Stosunek przedsiębiorców do udziału w analogicznym projekcie w przyszłości.

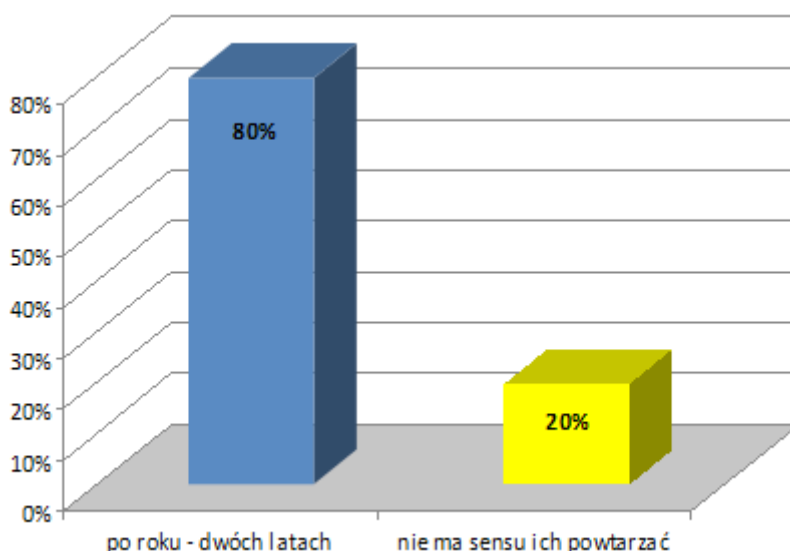
Wykres 21.



Obserwujemy, że wszyscy przedsiębiorcy, którzy brali udział w zrealizowanym projekcie, uczestniczyliby w przyszłości w analogicznej inicjatywie. Z uwagą należy przyjąć te opinie, które uznają konieczność wprowadzenia pewnych korekt – trudno, aby takich nie było, uwzględniając, iż omawiany projekt realizowany był po raz pierwszy.

g) Czy tego rodzaju staże zawodowe powinny mieć charakter ciągły i powinno się je powtarzać?

Wykres 22.

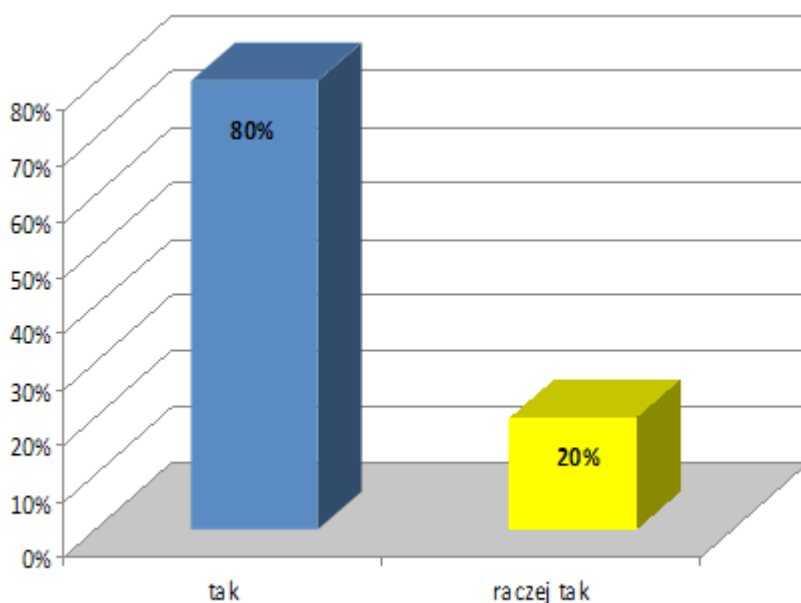


Zdecydowana większość przedsiębiorców ma przeświadczenie, iż tego rodzaju staże zawodowe powinny mieć charakter permanentny. Powyższa opinia podyktowana jest obserwacją ciągłych i ważnych zmian w dziedzinie hotelarstwa i gastronomii, za którymi powinni nadążać nauczyciele i instruktorzy tych zajęć szkolnych. To właśnie dynamika powyższych przemian podyktowała badanym przedsiębiorcom przekonanie o częstotliwości odbywania takich staży.

Przedstawione opinie na temat częstotliwości organizacji w/w staży stanowią jednocześnie pośrednio ich wysoką ocenę. Potwierdza powyższy wniosek odpowiedź na pytanie: jakie elementy programu stażu uważają Państwo za niewłaściwie przygotowane lub zbędne, badani uznali, iż brak takowych, natomiast wyrażono następującą opinię: „wszystkie elementy stażu zostały dobrze opracowane i przygotowane; za dużo godzin przeznaczono na zaplecze gastronomiczne (16 h) i zaopatrzenie + magazyny (84 h)”.

h). Czy tego rodzaju staże zawodowe powinny wejść na stałe do programu doskonalenia nauczycieli i instruktorów zawodu?

Wykres 23.

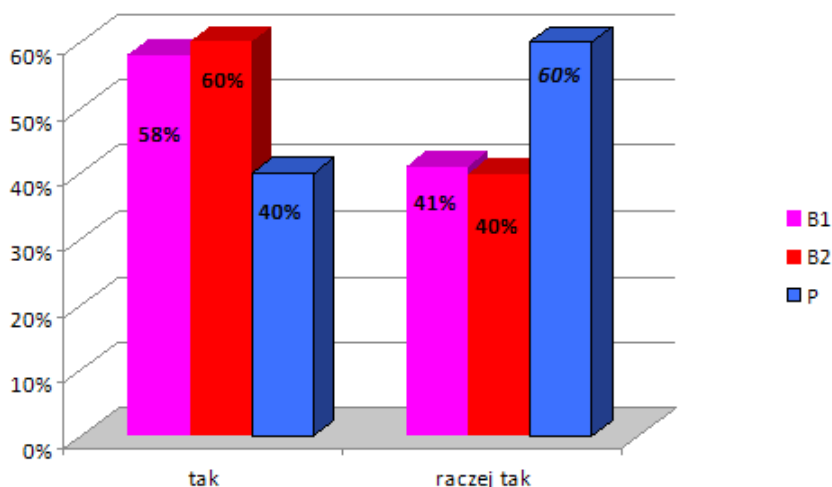


Przedsiębiorcy uważają, że tego rodzaju staże zawodowe powinny wejść na stałe do programu doskonalenia nauczycieli i instruktorów zawodu, uzasadniając to m. in. w następujący sposób: „Nauczyciele posiadają wiedzę teoretyczną jednak brakuje praktyki, która jest niezbędna, aby przedsiębiorcy chcieli zatrudnić ich podopiecznych; niestety niewiele osób nauczających hotelarstwa ma jakiegokolwiek doświadczenie. Staże takie jak ten pozwalają je zdobyć; dzięki nabytej wiedzy nauczyciele są świadomi zmian zachodzących na bieżąco w gastronomii hotelowej i mogą przekazać uczniom nową, świeżą wiedzę. W przypadku naszego hotelu, najwygodniej by było następnym praktykantów przyjmować do konkretnych działów, ponieważ zdarzały się nam takie osoby i były to z reguły osoby z większym doświadczeniem i determinacją na zdobycie wiedzy i praktyki.”

2.6. Wpływ udziału w projekcie na położenie jego uczestników

- a) Czy nabyte wiedza i umiejętności zwiększyły wiarę nauczycieli we własne możliwości ?

Wykres 24.

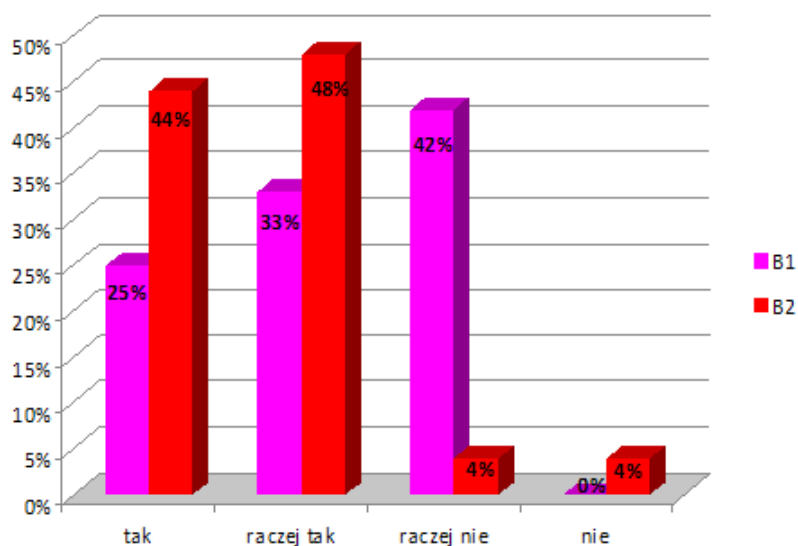


Odpowiedzi pozytywnej na to pytanie udzielili wszyscy badani, a około 60% ma w tej materii pełne przekonanie. Powyższa opinia ma charakter trwały, czego dowodzą minimalne różnice w wynikach badań B1 i B2. Jedna z respondentek napisała: „samoświadomość, że jestem dla młodzieży dobrym przykładem i potrafię uczyć, dotrzeć również do słabego ucznia”.

Powyższą zaobserwowaną i opisaną zmianę, która jest wynikiem udziału nauczycieli w projekcie, uznać należy za jego niezwykle ważne osiągnięcie, wykraczające poza standardowe poszerzenie wiedzy teoretycznej i umiejętności praktycznych.

b) Czy nabyte podczas udziału w projekcie wiedza i umiejętności otwierają przed nauczycielami nowe perspektywy i możliwości zawodowe?

Wykres 25.

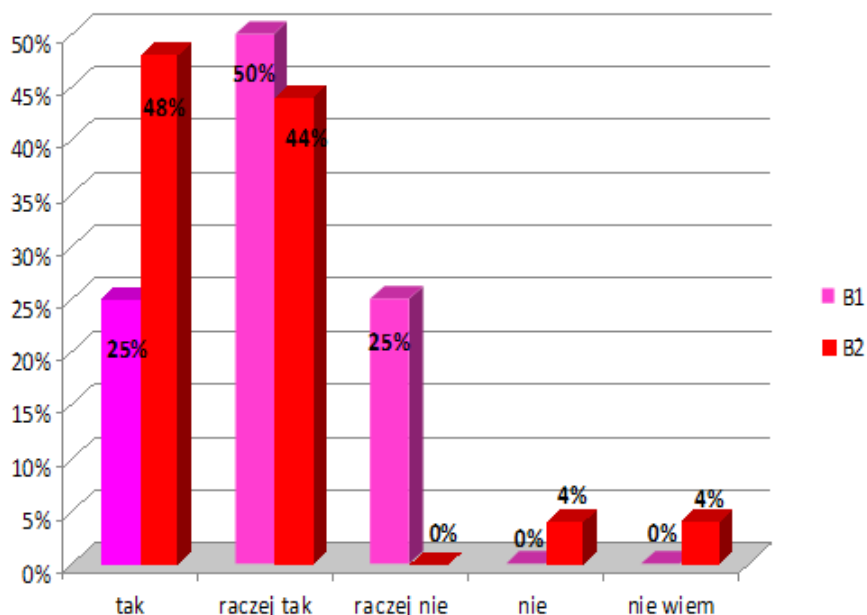


Przedstawione na powyższym wykresie informacje są niezwykle interesujące z szeregu powodów:

- po pierwsze – z metodologicznego punktu widzenia w pełni potwierdzają zasadność przeprowadzania badań nie tylko po zakończeniu szkolenia, ale jeszcze jednych, dodatkowych, w większym odstępnie czasowym, bowiem zaobserwować można zasadnicze zmiany opinii badanych pomiędzy tymi dwoma badaniami;
- po drugie – na podstawie pierwszego badania (B1) można stwierdzić bardzo ograniczony optymizm badanych na temat związku pomiędzy udziałem w szkoleniu, a ich nowymi perspektywami w zawodzie nauczycielskim. Potwierdza to także wynik z badań A, w czasie których, wśród wymienianych, oczekiwań związanych z udziałem w projekcie, na ostatnim miejscu znalazła się opinia: „każdy udział w tego rodzaju szkoleniach umacnia moją pozycję zawodową w pracy”. Natomiast wyniki drugich badań (B2) są zgoła odmienne, bowiem aż 98 % badanych ma na ten temat bardzo optymistyczne lub optymistyczne zdanie. Okazuje się więc, że docenienie nabytej nowej wiedzy teoretycznej i umiejętności praktycznych następuje dopiero po pewnym czasie, być może także pod wpływem zdarzeń, które miały miejsce w życiu zawodowym nauczycieli;
- po trzecie – powyższe obserwacje stanowią niewątpliwie także kolejną bardzo pozytywną opinię na temat założeń projektu, jego realizacji oraz znaczenia dla życia zawodowego jego uczestników.

c) Czy uzyskane w wyniku szkolenia wiedza i umiejętności zwiększają wartość na rynku pracy nauczycieli, jako osób o większych kwalifikacjach ?

Wykres 26.



Przekonanie 75 % badanych, iż ukończenie szkolenia w ramach omawianego projektu zwiększy ich wartość na rynku pracy miało już miejsce w czasie pierwszych badań (B1), ale podobnie jak w poprzednio analizowanej sytuacji, w miarę upływu czasu uległo ono zwiększeniu w liczącym się stopniu (92 %). Najbardziej jednak interesującą jest tu informacja, iż opinie „raczej nie” w drugim badaniu nie miały miejsca. Stanowi to pośrednio kolejną pozytywną opinię na temat projektu i jego daleko idących, ważnych dla nauczycieli, efektów.

Opisane w punktach 2 i 3 zmieniające się opinie nauczycieli dowodzą, że w miarę upływu czasu i zapewne pod wpływem nowych zawodowych doświadczeń, uległa zasadniczemu zwiększeniu - ugruntowaniu opinia, że uczestnictwo w projekcie otwiera dla jego uczestników dodatkowe, nowe perspektywy zawodowe i to nie tylko w obecnie uprawianym zawodzie.

d) Najważniejsze wartości w pracy nauczycielskiej i plany na przyszłość

1. Co jest najważniejsze w pracy nauczyciela ?

Badanym przedstawiono 16 następujących zagadnień i sposobów zachowania/postępowania nauczyciela: kompetencje, wyrozumiałość, własny przykład, cierpliwość – empatia, doświadczenie, indywidualne traktowanie każdego ucznia, opanowanie – spokój, osobowość prowadzącego zajęcia, wiedza i wykształcenie nauczyciela, sprawiedliwość, dobra metoda pracy, konsekwencja, dobra organizacja, zaangażowanie, wiara we własne siły, radzenie sobie ze stresem.

Wszystkie one są oczywiście ważne jako przymioty i wymogi stawiane przed nauczycielem, i tak też je rozumieli badani w czasie dwóch kolejnych badań ankietą B. Śladowa grupa badanych, zaledwie w kilku sytuacjach, wykazała niewiedzę bądź zaprzeczenie dla w sumie 5 zaprezentowanych aspektów.

Oznacza to, że profesjonalny poziom badanych, jako nauczycieli, jest nie tylko bardzo wysoki, ale że przyswojone wartości i sposoby postępowania mają charakter trwałe i co charakterystyczne – dotyczy to przytłaczającej ich części, bez względu na staż w tym zawodzie.

Ale powyższa konstatacja prowadzi do jeszcze jednego wniosku, iż w szkoleniu uczestniczyli wysokiej klasy profesjonalisci, a więc ich wcześniejsze opinie na temat projektu są bardzo kompetentne.

2. Od czego przede wszystkim zależy budowanie poczucia własnej wartości przez nauczyciela?

W dwóch kolejnych badaniach ankietą B przedstawiono uczestnikom 10 wartości – sytuacji z prośbą o wskazanie, ich zdaniem, najważniejszych. Poniższa tabela prezentuje pierwszych 6 z jednoczesną informacją o preferencjach w kolejnych badaniach – miejscach, które w tym rankingu zajęły.

Wartości - sytuacje	Badanie	
	B1	B2
1. Wiedza i kwalifikacje	1	1
2. Sukcesy osiągnięte w pracy	5	3
3. Wykształcenie	6	5
4. Stałe dokształcanie się	4	2
5. Własny wysiłek i charakter	3	3
6. Szacunek i uznanie u innych	2	4

Tabela 1.

Pozostałe wartości – sytuacje, zyskały niewielką, bądź śladową liczbę akceptacji: otrzymywane wynagrodzenie, działalność na rzecz innych, pozycja w pracy, znajomości i poparcie.

Respondenci nadto napisali:

- „satisfakcji z pracy w postaci dobrego przygotowania młodzieży do egzaminów i życia społecznego”;
- „czuję się pewniej posługując się nowymi technikami przekazywania wiedzy i przygotowując prezentację na poszczególne lekcje, a także posługując się na bieżąco instrumentami informatycznymi”.

Przedstawione w powyższej tabeli wyniki dwóch badań są niezwykle charakterystyczne, bowiem:

- z jednej strony - potwierdzają trwałość i wagę takich wartości jak: „wiedza i kwalifikacje”, „wykształcenie” oraz „własny wysiłek i charakter”;
- z drugiej zaczynają preferować wartość „stałe doksztalcanie się” i „sukcesy w pracy”.

Ale jeżeli dokona się pewnej uprawnionej komasacji powyższych wartości, to :

- w jednej grupie znajdują się: wiedza i kwalifikacje, wykształcenie - oznaczone jako **K**;
- w drugiej grupie: własny wysiłek i charakter, stałe doksztalcania się - oznaczone jako **W**.

Tak skomasowane wartości w kolejnych badaniach zajmowały następujące miejsca:

- B1 – pierwsze miejsce **K**, a drugie **W**;
- B2 – pierwsze miejsce **W**, a drugie **K**.

Ta sytuacja nieodparcie prowadzi do konstatacji, że właśnie pod wpływem udziału w omawianym projekcie - jego wszystkich pozytywnych stronach - nastąpiło powyższe przemieszczenie.

Okazuje się więc, że uczestnictwo w projekcie, poza nabyciem teoretycznej wiedzy i doświadczeń z odbytych staży, zmienia także gradację wartości preferowanych przez nauczycieli, na rzecz stałego doskonalenia, które przynosi w efekcie sukcesy w codziennej pracy nauczycielskiej.

3. Plany na przyszłość

Na przestrzeni pomiędzy pierwszym a drugim badaniem ankietą B zmiana uległy także zawodowe plany życiowe niektórych nauczycieli. Jeżeli w badaniu B1 nieco ponad 90% badanych planowało w najbliższym czasie kontynuować pracę w obecnym miejscu zatrudnienia, to w badaniu B2 takich osób jest 78%. Powyższa zmiana ma zapewne wiele przyczyn, na co zwraca uwagę ponad 10% badanych podkreślając, że „nie istnieje związek pomiędzy zamiarem zmiany miejsca pracy a udziałem w powyższym szkoleniu”.

Co prawda uczestnictwo w projekcie tworzy pewne możliwości do poszukiwań innych, niż obecne, miejsc pracy, ale z uwagi na fakt, iż jego uczestnikami byli w zdecydowanej większości nauczyciele z co najmniej 10-letnim stażem pracy, oznacza, że przeszkoleni beneficjenci będą przenosić nabytą wiedzę i doświadczenia do swoich placówek szkolno-wychowawczych.

Wnioski i rekomendacje

3.1. Ocena wartości programu i sposobu jego wdrożenia

1. Absolutnie nie ulega wątpliwości, że tak założenia, jak i realizacja całego projektu pt. „Modelowy program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” uzyskały bardzo wysoką i trwałą ocenę ze strony jego uczestników – nauczycieli/instruktorów zawodu oraz przedsiębiorców. Program powszechnie został uznany za w pełni dopracowany, korzystny i udany;
2. Pomysł realizacji modelowego programu doskonalenia zawodowego oceniono jako nadzwyczaj trafny z następujących względów:
 - a) zawartych treści - prezentują one najnowsze trendy i ciągle zachodzące zmiany w gastronomii i hotelarstwie, wypełniając istotną, istniejącą w tym zakresie lukę w programach nauczania szkół zawodowych;
 - b) personalnych – gastronomia i hotelarstwo oczekują na nowe młode kadry, które jednak powinny być właściwie przygotowane do stawianych im aktualnie wymogów. Treści realizowanego programu dają nie tylko taką nadzieję, ale także mogą w konsekwencji motywować uczniów do większego zainteresowania swoim przyszłym zawodem i chęcią jego jak najlepszego poznania;
 - c) ekonomicznych – program jest bardzo wydajny, gdyż poprzez przeszkolenie nauczycieli, w konsekwencji określone treści dotrą do licznej grupy młodzieży, lepiej ją przygotowując do przyszłej działalności zawodowej i dogodniej sytuując na rynku pracy;
3. Udział w programie osób szkolonych był bardzo aktywny, a pełna jego akceptacja wyrażała się także z ich strony w okazywanej chęci pogłębienia swojej wiedzy (sytuacje konfliktowe miały charakter incydentalny);
4. Przedsiębiorcy ocenili także bardzo wysoko zakres programowy oraz sposób realizacji staży, natomiast wątpliwości wzbudził u niektórych czas trwania wybranych zajęć;
5. Dodatkową wymierną i bardzo wysoką ocenę omawianego programu stanowi deklaracja przedsiębiorców, iż w przyszłości realizowaliby chętnie i z satysfakcją powyższy program, wprowadzając do niego czasem drobne zmiany;
6. Wiąże się z tym co najmniej bardzo dobra ocena wiedzy teoretycznej i umiejętności praktycznych nabytych przez uczestników programu. Dowodem na powyższe stwierdzenie jest umowna gotowość przedsiębiorców do zatrudnienia kursantów w swoich zakładach pracy.

3.2. Oszacowanie osiągniętych celów

1. Z opinii nauczycieli wynika jednoznacznie, że powyższy projekt wpłynie na lepszy przebieg procesu dydaktycznego, odnosząc go do najnowszych standardów i wymogów w przyszłych miejscach pracy absolwentów szkół, w których uczą;
2. Uczestnictwo w projekcie miało także poważny wpływ na pozytywną zmianę postaw i opinii samych nauczycieli - zwiększyło ich możliwości dydaktyczne i poczucie wiary we własne siły oraz możliwe do osiągnięcia sukcesy. Doskonalenie nauczycieli rozumiane jest tu nie tylko jako podnoszenie ich wiedzy teoretycznej i umiejętności praktycznych, ale także jako liczący się wpływ na ich motywację, stan optymizmu, pewność siebie oraz zwiększoną wiarę we własne możliwości i kompetencje;
3. Ugruntowuje się także opinia, że uczestnictwo w projekcie otwiera dla jego uczestników dodatkowe, nowe perspektywy i możliwości zawodowe;
4. Z pełną odpowiedzialnością należy więc stwierdzić, że program wypełnił zakładane cele:
 - a) Wszystkie doświadczenia z jego realizacji dowodzą, iż powinien się stać wzorcem dla podobnych inicjatyw w innych regionach kraju. Aby powyższe miało miejsce potrzebne są właściwe decyzje centralnych władz oświatowych;
 - b) Ogólnopolskie znaczenie zrealizowanego projektu rozumieć należy także w ten sposób, iż analogiczne programy dla innych dziedzin nauczania i działalności ekonomicznej, powinny mieć charakter powszechny.
5. Kwestią, którą zgodnie podnosili przedsiębiorcy, jak też wcześniej nauczyciele, jest niedostosowanie programów nauczania w szkołach zawodowych do wymogów współcześnie stawianych przed ich absolwentami przez zakłady pracy. Powyższy zrealizowany projekt, pomimo swojego niewątpliwego sukcesu, nie może nadrobić braków i uzupełnić luk powstałych z winy nadzoru oświatowego.

3.3. Analiza wpływu programu na otoczenie zewnętrzne

1. Powyżej przywoływane opinie uczestników projektu będą mieć także wpływ na środowiska nauczycielskie, jako wzorcowy i bardzo pozytywny przykład metody doskonalenia zawodowego;
2. Niezwykle niepokojące wypowiedzi nauczycieli o obowiązujących obecnie sztywnych ramach programowych, nie odpowiadających aktualnym wymogom stawianym przez przyszłych pracodawców, skłaniają do opracowania specjalnego memorandum do władz oświatowych o zmiany w programach nauczania;
3. Badani zgodnie ocenili, że tego rodzaju programy doskonalenia nauczycieli powinny mieć charakter permanentny, co pozwoliłoby na bieżąco uaktualniać wiedzę i umiejętności nauczycieli;

-
4. Stąd wypływa kolejny wniosek, iż tego rodzaju programy doskonalenia nauczycieli powinny być wprowadzone, jako obowiązkowe, przez odpowiednie władze oświatowe. Dotyczy to oczywiście i innych zawodów i innych przedsiębiorstw;

3.4. Rekomendacje

1. Z uwagi na różny poziom uczestników staży nasuwa się wniosek o koniecznym w przyszłości, przy tego rodzaju programach, przeprowadzeniu sprawdzianu wiedzy jego uczestników. Nie oznacza to, iż powinien to być jakiś rodzaj egzaminu – można z powodzeniem wyobrazić sobie np. tak przeprowadzone rozmowy wstępne (kwalifikacyjne), z których pozyskana zostanie wiedza na powyższy temat. Jest to tym bardziej zasadne, iż późniejsza realizacja programu staży powinna uwzględniać wcześniejsze właściwe przygotowanie jego uczestników;
2. Nie zawsze spełniał program rozliczne dodatkowe oczekiwania uczestników, które miały zapewne charakter indywidualny i często szczególny, niemożliwy do wcześniejszego przewidzenia. Stąd nasuwa się kolejna propozycja, aby w przyszłości na początkowych zajęciach stworzyć warunki do wyartykułowania przez nauczycieli ich potrzeb i zainteresowań, co w konsekwencji powinno przynieść ewentualne dodatkowe zajęcia w ramach całego programu.

3.5. Podsumowanie

Szczególnego rodzaju resume powyższego raportu stanowi informacja o przebiegu konferencji „Projekt: praca dla młodych” zorganizowanej w grudniu 2013 roku przez Uniwersytet Łódzki i przedstawicielstwo Komisji Europejskiej w Polsce. Stwierdzono tam m. in. że, polskie szkoły nie uczą, jak radzić sobie na rynku pracy, a niektóre zbyt swobodnie ustawiają swój program nauczania i dlatego kształcą bezrobotnych. I dalej: W Polsce pracy nie ma 27% osób do 25. roku życia - prawie tyle, ile wynosi europejska średnia. Młodych Polaków, którzy nie mogą znaleźć pracy, jest tak dużo m. in. dlatego, że nasz system edukacji nie uczy, jak sobie na rynku pracy radzić. Nie chodzi tylko o umiejętność pisania CV i listu motywacyjnego. To także brak świadomości, co dokładnie robi się w konkretnym zawodzie.

Zatem doświadczenia z realizacji modelowego programu zawodowego doskonalenia nauczycieli w niezwykle aktywny sposób wychodzą naprzeciw przedstawionym na konferencji problemom.

Załączniki - wzory ankiet

4.1. Badanie nr 1

4.1. Badanie nr 1

Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego

Nr...../.....

Szanowna Pani! Szanowny Panie!

Rozpoczynacie Państwo cykl szkoleń realizowanych w ramach projektu p.n. **Modelowy program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach**, którego celem jest podnoszenie kwalifikacji zawodowych i motywacji nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu z zakresu turystyki, hotelarstwa i gastronomii. Jako organizatorzy zajęć jesteśmy zainteresowani skutecznością ich prowadzenia oraz oceną ze strony słuchaczy. Dlatego prosimy Państwa o wypełnienie **anonimowej** ankiety. Dziękujemy!

Ankieta „A”

„Program doskonalenia nauczycieli i instruktorów przedmiotów zawodowych z branży turystycznej i gastronomicznej”

01. Czego oczekuje Pan/i od uczestnictwa w tym szkoleniu? - *[proszę podkreślić stosownie do swoich oczekiwań – dowolną liczbę odpowiedzi]*

01/ podwyższenia kwalifikacji zawodowych, m. in. poprzez aktualizację wiedzy

02/ udoskonalenia umiejętności z pewnych dziedzin

03/ rozwiązanie problemów, z którymi dotychczas trudno było mi sobie poradzić

04/ w zawodzie nauczycielskim stale należy podnosić swoją wiedzę i umiejętności

05/ możliwości wzrostu moich zarobków

06/ ewentualne inne powody *[proszę wpisać].....*

02. Jak ocenia Pan/i przydatność tematyki szkolenia dla wykonywanych obowiązków nauczycielskich ? *[proszę podkreślić tylko jedną odpowiedź]*

01/ będą bardzo przydatne w mojej pracy zawodowej

02/ mogą się przydać w mojej pracy zawodowej

03/ raczej nie będą przydatne w mojej pracy zawodowej

04/ inna ocena *[proszę napisać].....*

03. Jak często spodziewa się Pan/i korzystać w pracy zawodowej z umiejętności, które nabędzie podczas szkoleń? *[proszę podkreślić tylko jedną odpowiedź]*

01/ będą przydatne na co dzień

- 02/ przydadzą się od czasu do czasu
 03/ inna odpowiedź [proszę napisać]

04. Proszę ocenić poziom swojej dotychczasowej wiedzy, z zakresu problematyki, którą Pan/Pani uczy, dotyczący: [posługując się ocenami ze skali 1-6 – znanymi ze szkoły – proszę wpisać swoją ocenę przy każdym z wymienionych zakresów].

- 01/ aktualnej specjalistycznej wiedzy
 02/ najnowszych technik
 03/ atrakcyjnych metod pracy z uczniem
 04/ nowoczesnych metod nauczania
 05/ innowacyjnych rozwiązań i nowych trendów
 06/ organizacji i ekonomiki
 07/ marketingu i PR
 08/ prezentacji

05. Jak Pan/Pani myśli, co jest ważne w pracy nauczyciela/instruktora ? [proszę zaznaczyć znakiem X właściwą Pana/Pani zdaniem odpowiedź]

06. Od czego przede wszystkim zależy – Pana/i zdaniem – budowanie poczucia własnej

Zagadnienia i sposoby zachowania/postępowania	1. Tak	2. Nie	3. Nie wiem
01.kompetencje			
02. wyrozumiałość			
03. własny przykład			
04. cierpliwość, empatia			
05. doświadczenie			
06. indywidualne traktowanie każdego ucznia			
07. opanowanie, spokój			
08. osobowość prowadzącego zajęcia			
09. wiedza i wykształcenie nauczyciela			
10. sprawiedliwość			
11. dobra metoda pracy			
12. konsekwencja			
13. dobra organizacja			
14. zaangażowanie			
15. wiara we własne siły			
16. radzenie sobie ze stresem			

wartości przez nauczyciela/instruktora zawodu? [proszę podkreślić dowolną liczbę odpowiedzi lub uzupełnić ich listę wpisując dodatkowe]

- 01/ własnego wysiłku i charakteru
 02/ znajomości i poparcia
 03/ wiedzy i kwalifikacji
 04/ wykształcenia
 05/ stałego dokształcania się

-
- 06/ otrzymywanego wynagrodzenia
 - 07/ sukcesów osiągniętych w pracy
 - 08/ działalności na rzecz innych
 - 09/ pozycji w pracy
 - 10/ szacunku i uznania u innych
 - 11/ od czegoś innego – *proszę napisać*.....

Na zakończenie prosimy o kilka informacji o Panu/i:

07. Płeć: *[proszę podkreślić]*

- 01/ kobieta
- 02/ mężczyzna

08. Wiek: *[proszę podkreślić]*

- 01/ 21 -25 lat
- 02/ 26 -35 lat
- 03/ 36- 45 lat
- 04/ 46- 65 lat

09. Wykształcenie: *[proszę napisać]*.....

10. Miejsce pracy *[proszę napisać]*.....

.....

11. Pana/Pani staż w zawodzie nauczycielskim/instruktora przedmiotów zawodowych

[lat, ewentualnie miesięcy – proszę napisać].....

12. Czy planuje Pan/Pani w najbliższym czasie kontynuować pracę zawodową w obecnym miejscu zatrudnienia?

- 01/ Tak
- 02/ Raczej tak
- 03/ Raczej nie
- 04/ Nie

13. Jeżeli „Raczej nie” i „Nie”, to czy wpływ na taką decyzję będzie miał także udział w powyższym szkoleniu?

01/ Tak, będzie miał wpływ zasadniczy ponieważ *[proszę uzasadnić]*.....

.....

02/ Tak, będzie miał taki wpływ *[proszę opisać]*.....

.....

03/ Nie istnieje związek pomiędzy zamiarem zmiany miejsca pracy a udziałem w powyższym szkoleniu

14. Miejsce stałego zamieszkania: *[proszę podkreślić]*

- 01/ wieś
- 02/ małe miasteczko – do 20 tys. mieszkańców
- 03/ miasto powyżej 20 tys. mieszkańców

04/ Kraków (lub podobna aglomeracja miejska)

15. Którego kursu będzie Pan/i słuchaczem? [proszę

napisać].....

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety!

4.2. Badanie nr 2

Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego

Nr...../.....

Szanowni Państwo!

*Uczestniczyliście Państwo w cyklu szkoleń zrealizowanych w ramach projektu p.n. **Modelowy program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach**, którego celem było podnoszenie kwalifikacji zawodowych i motywacji nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu z zakresu turystyki, hotelarstwa i gastronomii.*

*Jako organizatorzy tych zajęć jesteśmy zainteresowani ich skutecznością oraz oceną ze strony słuchaczy. Państwa opinia będzie miała ważący wpływ na przygotowanie programów i organizację podobnych szkoleń w przyszłości. Stąd zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie **anonimowej** ankiety, za co z góry serdecznie dziękujemy!*

Ankieta „B”

„Program doskonalenia nauczycieli i instruktorów przedmiotów zawodowych z branży turystycznej, hotelarskiej i gastronomicznej”

01.	<p>Czy uważa Pan/i wybór tej właśnie formy szkolenia za udany i korzystny ? – [proszę podkreślić odpowiedź, która najpełniej oddaje Pana/i opinii]</p> <p>01/ tak, był bardzo udany 02/ tak 03/ raczej tak 04/ raczej nie 05/ zdecydowanie nie Proszę krótko uzasadnić swoją opinię.....</p>
02.	<p>Gdyby jeszcze raz miał/a Pan/i dokonywać wyboru formy szkolenia, to wybrał/a/bym: - [proszę podkreślić odpowiedź, która najpełniej odpowiada Pana/i opinii]]</p> <p>01/ ponownie tę samą 02/ tą samą, ale organizowaną przez kogoś innego 03/ inną ale podobnego typu 04/ nie uczestniczyłbym/uczestniczyłabym w żadnym szkoleniu Proszę krótko uzasadnić swoją opinię.....</p>
03.	<p>Powody podjęcia decyzji o udziale w omawianym szkoleniu : [proszę podkreślić dowolną ilość odpowiedzi]</p> <p>01/ podwyższenie kwalifikacji zawodowych 02/ rozszerzenie wiedzy z pewnych dziedzin 03/ rozwiązanie problemów, z którymi dotychczas trudno było mi sobie poradzić 04/ zainteresował mnie temat tego szkolenia 05/przykładem były inne osoby, dlatego i ja uczestniczyłem/am w szkoleniu 06/ szkolenie było bezpłatne, dlatego zdecydowałem się na nie 07/ każdy udział w tego rodzaju szkoleniach umacnia moją pozycję zawodową w pracy 08/możliwość zajęcia w przyszłości wyższego stanowiska lub lepszych zarobków 09/ ewentualne inne powody [proszę napisać].....</p>
04.	<p>Zależy nam by, przy pomocy ocen szkolnych, ocenił/a Pan/i następujące aspekty zajęć: [proszę – posługując się ocenami ze skali 1-6 – znanymi ze szkoły – wpisać swoją ocenę przy każdym z wymienionych niżej aspektów]</p> <p>01/ poziom merytoryczny zajęć. 02/ sposób prezentacji materiału. 03/ przystępność przekazywanej wiedzy 04/ komunikatywność prowadzących zajęcia. 05/ przydatność zajęć dla pracy zawodowej 06/ kompetencje osób prowadzących szkolenia</p>
05.	<p>Proszę dokonać oceny szkolenia ze względu na nabytą wiedzę teoretyczną [według skali 1-6]</p>
06.	<p>Proszę dokonać oceny szkolenia ze względu na nabyte umiejętności praktyczne [według skali 1-6]</p>

07.	<p>Czy uzyskane w wyniku szkolenia wiedza i umiejętności zwiększą Pana/i wartość na rynku pracy, jako osoby o szerszych kwalifikacjach? <i>[proszę podkreślić tylko jedną odpowiedź]</i></p> <p>01/ tak 02/ raczej tak 03/ raczej nie 04/ nie 05/ nie wiem</p>																																																																
08.	<p>Jak ocenia Pan/i przydatność nabytych kwalifikacji: <i>[proszę podkreślić tylko jedną odpowiedź]</i></p> <p>01/ będą bardzo przydatne w mojej pracy zawodowej 02/ mogą się przydać w mojej pracy zawodowej 03/ raczej nie będą przydatne w mojej pracy zawodowej 04/ inna odpowiedź <i>[proszę napisać]</i>.....</p>																																																																
09.	<p>Czy nabyte wiedza i umiejętności zwiększyły Pana/i wiarę we własne możliwości:</p> <p>01/ tak 02/ raczej tak 03/ raczej nie 04/ nie</p>																																																																
10.	<p>Czy nabyte podczas szkolenia wiedza i umiejętności otwierają przed Panem/i nowe perspektywy i możliwości zawodowe?</p> <p>01/ tak 02/ raczej tak 03/ raczej nie 04/ nie <i>[proszę to szerzej opisać]</i>.....</p>																																																																
11.	<p>Jak Pan/Pani myśli, co jest ważne w pracy nauczyciela/instruktora ? <i>[proszę podkreślić właściwą odpowiedź]</i></p> <table border="0"> <tr> <td>01. kompetencje</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>02. wyrozumiałość</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>03. własny przykład</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>04. cierpliwość, empatia</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>05. doświadczenie</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>06. indywidualne traktowanie każdego ucznia</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>07. opanowanie, spokój</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>08. osobowość prowadzącego zajęcia</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>09. wiedza i wykształcenie nauczyciela</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>10. sprawiedliwość</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>11. dobra metoda pracy</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>12. konsekwencja</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>13. dobra organizacja</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>14. zaangażowanie</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>15. wiara we własne siły</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> <tr> <td>16. radzenie sobie ze stresem</td> <td>tak</td> <td>nie</td> <td>nie wiem</td> </tr> </table>	01. kompetencje	tak	nie	nie wiem	02. wyrozumiałość	tak	nie	nie wiem	03. własny przykład	tak	nie	nie wiem	04. cierpliwość, empatia	tak	nie	nie wiem	05. doświadczenie	tak	nie	nie wiem	06. indywidualne traktowanie każdego ucznia	tak	nie	nie wiem	07. opanowanie, spokój	tak	nie	nie wiem	08. osobowość prowadzącego zajęcia	tak	nie	nie wiem	09. wiedza i wykształcenie nauczyciela	tak	nie	nie wiem	10. sprawiedliwość	tak	nie	nie wiem	11. dobra metoda pracy	tak	nie	nie wiem	12. konsekwencja	tak	nie	nie wiem	13. dobra organizacja	tak	nie	nie wiem	14. zaangażowanie	tak	nie	nie wiem	15. wiara we własne siły	tak	nie	nie wiem	16. radzenie sobie ze stresem	tak	nie	nie wiem
01. kompetencje	tak	nie	nie wiem																																																														
02. wyrozumiałość	tak	nie	nie wiem																																																														
03. własny przykład	tak	nie	nie wiem																																																														
04. cierpliwość, empatia	tak	nie	nie wiem																																																														
05. doświadczenie	tak	nie	nie wiem																																																														
06. indywidualne traktowanie każdego ucznia	tak	nie	nie wiem																																																														
07. opanowanie, spokój	tak	nie	nie wiem																																																														
08. osobowość prowadzącego zajęcia	tak	nie	nie wiem																																																														
09. wiedza i wykształcenie nauczyciela	tak	nie	nie wiem																																																														
10. sprawiedliwość	tak	nie	nie wiem																																																														
11. dobra metoda pracy	tak	nie	nie wiem																																																														
12. konsekwencja	tak	nie	nie wiem																																																														
13. dobra organizacja	tak	nie	nie wiem																																																														
14. zaangażowanie	tak	nie	nie wiem																																																														
15. wiara we własne siły	tak	nie	nie wiem																																																														
16. radzenie sobie ze stresem	tak	nie	nie wiem																																																														
12.	<p>Od czego przede wszystkim zależy – Pana/i zdaniem – budowanie poczucia własnej wartości przez nauczyciela/instruktora zawodu? <i>[proszę podkreślić dowolną liczbę odpowiedzi lub uzupełnić ich listę wpisując dodatkowe]</i></p>																																																																

	01/ własnego wysiłku i charakteru 02/ znajomości i poparcia 03/ wiedzy i kwalifikacji 04/ wykształcenia 05/ stałego dokształcania się 06/ otrzymywanego wynagrodzenia 07/ sukcesów osiągniętych w pracy 08/ działalności na rzecz innych 09/ pozycji w pracy 10/ szacunku i uznania u innych 11/ od czegoś innego – proszę napisać.....
Na zakończenie prosimy o kilka informacji o Panu/i:	
13.	Płeć: <i>[proszę podkreślić]</i> 01/ kobieta 02/ mężczyzna
14.	Wiek: <i>[proszę podkreślić]</i> 01/ 21 -25 lat 02/ 26 -35 lat 03/ 36- 45 lat 04/ 46- 65 lat
15.	Wykształcenie: <i>[proszę napisać].....</i>
16.	Miejsce pracy: <i>[proszę napisać].....</i>
17.	Pana/Pani staż w zawodzie nauczycielskim/instruktora przedmiotów zawodowych <i>[lat, ewentualnie miesiące – proszę napisać].....</i>
18.	Czy planuje Pan/Pani w najbliższym czasie kontynuować pracę zawodowa w obecnym miejscu zatrudnienia? 01/ tak 02/ raczej tak 03/ raczej nie 04/ nie
19 .	Jeżeli „Raczej nie” i „Nie”, to czy wpływ na taką decyzję miał także udział w powyższym szkoleniu? 01/ tak, miał wpływ zasadniczy ponieważ <i>[proszę uzasadnić].....</i> 02/ tak, miał taki wpływ <i>[proszę opisać].....</i> 03/ nie istnieje związek pomiędzy zamiarem zmiany miejsca pracy a udziałem w powyższym szkoleniu
20.	Miejsce stałego zamieszkania: <i>[Proszę podkreślić]</i> 01/ wieś

	02/ małe miasteczko – do 20 tys. mieszkańców 04/ miasto 05/ Kraków (lub podobna aglomeracja miejska)
21.	Którego kursu był Pan/i słuchaczem? [<i>Proszę podkreślić</i>] 01/ gastronomia 02/ hotelarstwo 03/ turystyka

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Proszę jej nie podpisywać.

4.3. Badanie 3

Szanowni Państwo!

Zakończyliśmy cykl stażów zawodowych realizowanych w ramach projektu p.n. **Modelowy program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach**, którego celem było podniesienie kwalifikacji zawodowych i wzrost motywacji nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu z zakresu turystyki, hotelarstwa i gastronomii.

Realizacja powyższego projektu była możliwa dzięki Państwa wyrozumiałej współpracy, za którą jesteśmy wdzięczni. Jako organizatorzy projektu jesteśmy zainteresowani skutecznością jego przeprowadzenia, relacją między osiągniętymi, a planowanymi celami oraz oceną jakości merytorycznej i technicznej, tak ze strony słuchaczy, jak również instytucji, w których praktycznie odbywały się staże zawodowe. Dlatego też zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Państwa opinia jest dla nas bardzo cenna i zostanie wykorzystana podczas ewaluacji projektu.

Uprzejmie dziękujemy za poświęcony czas.

KWESTIONARIUSZ ANKIETY P pt.

„Ocena programu i przebiegu stażu zawodowego oraz osiągniętych rezultatów przez nauczycieli i instruktorów zawodu, w opinii przedsiębiorstw, w których powyższe było realizowane”

A. Ocena uczestników stażu

01. Jak zdaniem Państwa można określić stosunek uczestników stażu do jego przebiegu:
[proszę podkreślić tylko jedną odpowiedź]

- a) aktywny udział wraz z pełną akceptacją zaproponowanego programu
 - b) aktywny udział
 - c) bierne uczestnictwo w zajęciach
 - d) realizacja nieodzownego minimum
- Dodatkowe uwagi

02. Czy w trakcie stażu zaobserwowaliście Państwo *[proszę podkreślić Tak lub Nie]*

- | | | |
|---|-----|-----|
| a) wysoki poziom zawodowy (wiedza praktyczna) uczestników STAŻU | TAK | NIE |
| b) niski poziom zawodowy (wiedza praktyczna) uczestników STAŻU | TAK | NIE |
| c) chęć pogłębienia wiedzy z określonych dziedzin | TAK | NIE |
| d) oczekiwanie na dodatkowe zajęcia | TAK | NIE |
| e) inne propozycje uczestników [jakie ? – proszę napisać] | | |
-

03. Czy w czasie stażu doświadczyliście Państwo sytuacji lub zachowań uczestników, które były zaskakujące?

- a) tak
 - b) raczej tak
 - c) raczej nie
 - d) nie
- Jeżeli „tak” i raczej tak *[proszę je opisać]*.....

04. Czy w myśl opinii wyrażanych przez uczestników stażu, wybór tej formy doskonalenia był trafny ? – *[proszę podkreślić jedną odpowiedź]*

- a) tak
- b) raczej tak
- c) raczej nie
- d) nie

B. Ocena programu i przebiegu stażu zawodowego	
05.	Proszę przy pomocy ocen szkolnych ocenić następujące aspekty stażu: [1- ocena najniższa, 6- ocena najwyższa]
	a) długość trwania stażu b) zakres programowy stażu. c) sposób realizacji stażu
06.	Proszę dokonać oceny stażu pod względem nabytej przez uczestników wiedzy teoretycznej:
	[według skali 1-6]:
07.	Proszę dokonać oceny pod względem nabytych przez uczestników umiejętności praktycznych:
	[według skali 1-6]:
08.	Jak oceniają Państwo przydatność nabytych przez uczestników stażu kwalifikacji: [proszę podkreślić tylko jedną odpowiedź]
	a) będą bardzo przydatne w ich pracy zawodowej b) mogą się przydać w ich pracy zawodowej c) raczej nie będą przydatne w ich pracy zawodowej d) inna odpowiedź [proszę napisać].....
09.	Czy nabyte wiedza i umiejętności zwiększyły wiarę we własne możliwości osób, które odbyły staż zawodowy ? [proszę podkreślić tylko jedna odpowiedź]:
	a) tak b) raczej tak c) raczej nie d) nie Jeżeli „tak” lub „raczej tak” [proszę napisać dlaczego]
10.	Gdyby istniała taka możliwość, czy osoby po odbyciu stażu zatrudniłyby Państwo w swoim przedsiębiorstwie ? [proszę podkreślić tylko jedna odpowiedź]
	a) zdecydowanie tak b) raczej tak c) raczej nie d) zdecydowanie nie [proszę uzasadnić]

C. Doświadczenia	
11.	Proszę napisać, jakie elementy programu stażu uważają Państwo za szczególnie cenne:

12.	Proszę napisać, jakie elementy programu stażu uważają Państwo za niewłaściwie przygotowane lub zbędne:

D. Rekomendacje	
13.	Gdyby ponownie zaproponowano Państwu udział w analogicznym projekcie... - [proszę podkreślić odpowiedź, która najpełniej odpowiada Państwa opinii]
	a) realizowalibyśmy go analogicznie b) realizowalibyśmy go pod warunkiem wprowadzenia konkretnych zmian c) raczej nie uczestniczylibyśmy w nim d) nie uczestniczylibyśmy <i>Proszę uzasadnić swoją pinię.....</i>
14.	Czy uważają Państwo, iż tego rodzaju staże zawodowe powinny mieć charakter ciągły i powinno się je powtarzać:
	a) po roku – dwóch latach b) po innym okresie – jakim i dlaczego? <i>[proszę napisać].....</i> c) nie ma sensu ich powtarzać
15.	Czy uważają Państwo, iż tego rodzaju staże zawodowe powinny wejść na stałe do programu doskonalenia nauczycieli i instruktorów zawodu?
	a) tak b) raczej tak c) raczej nie d) nie mam zdania <i>Jeżeli „tak” lub „raczej tak” [proszę napisać dlaczego]</i>

16.	Państwa ewentualne dodatkowe uwagi, spostrzeżenia i propozycje związane z omawianym tematem:

E. Metryczka	
17.	Rodzaj stażu realizowany w Państwa przedsiębiorstwie: <i>[proszę podkreślić]</i>
	a) gastronomia b) hotelarstwo c) turystyka
18.	Nazwa instytucji:
19.	Imię, nazwisko oraz pełniona w przedsiębiorstwie funkcja:

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza ankiety!

4.4. Badanie 4

Zapis wywiadu przeprowadzonego z ekspertem – współtwórcą programu i organizatora jednego ze staży.

Inicjatywa realizacji tego projektu przyszła do nas z zewnątrz, ale jego właściwości są bardzo interesujące - przyszło nam pracować niejako nad „korzeniami”, które w przyszłości wydadzą „owoce”, tzn., że przeszkolimy efektywnie grono nauczycieli, którzy w przyszłości przeszkolą licznych uczniów. Z ekonomicznej perspektywy wydaje się, że idea była nadzwyczaj trafna. Wydajność, po prostu wydajność w tym postępowaniu jest niezwykle ważna.

Będąc autorem jednego z programów omawianego projektu mogę dziś powiedzieć, że zasady jego konstrukcji były właściwe – w przyszłości może trzeba będzie dokonać drobnych korekt, ale zawsze zależne są one od poziomu i przygotowania osób szkolonych. Dotyczy to przede wszystkim kwestii liczby godzin poszczególnych zajęć w zależności, jaki poziom grupa reprezentuje.

Wydaje się, że uczestnicy szkoleń byli usatysfakcjonowani tym co od nas otrzymali, a to co najbardziej ich interesowało dotyczyło praktycznych kwestii z życia określonych działów hotelu. To są zagadnienia, które oni mogą później przekazać uczniom. Moja ocena prowadzonych zajęć jest wysoka - istnieją tu odpowiednie warunki do ich przeprowadzenia. Oczywiście może ktoś inny poprowadziłby to lepiej, ale uważam, że poziom zajęć był na właściwy.

Rodzi się tu jeszcze jeden problem – pewna niejako dysproporcja pomiędzy poziomem usług np. hotelarskich, z jakim słuchacze spotykają się na swoim terenie, a tym – powiedzmy najwyższym – z jakim tu się spotkali. Być może w przyszłości należy niejako uelastyczyć program – z jednej strony przybliżyć go do warunków niejako „terenowych”, w jakich znajdują się słuchacze, a z drugiej strony musi on jednak trzymać standard, jaki hotele muszą dostarczyć swoim klientom. Część małych hoteli działa nie wg standardów, a na podstawie własnych doświadczeń – błędów i sukcesów - wypracowuje swój sposób działania. Ale najlepiej uczyć się od najlepszych.

Podczas staży zdarzały się incydentalne wypadki niepodporządkowywania się uczestnika określonym rygorom i programowi. Jest to o tyle dziwne, iż projekt został

zdefiniowany bardzo czytelnie i każdy wiedział niejako, co może się po udziale w nim spodziewać. Są trzy możliwości jego niewypełnienia: albo prowadzący nie będzie realizował założonych celów w zakresie i terminach planowanych i uczestnicy mogą być z tego powodu nieusatysfakcjonowani, albo przedsiębiorstwo nie będzie wywiązywało się z podjętych w tej kwestii zobowiązań w stosunku do swoich wcześniejszych deklaracji, albo też uczestnik niewłaściwie zrozumie, co jest mu oferowane w ramach takiego projektu.

Warto jest przed rozpoczęciem podobnych projektów zdefiniować, jaka jest rzeczywista wiedza ich uczestników. Będzie wtedy istniała także możliwość określenia progresu, jaki nastąpił dzięki uczestnictwie w danym projekcie, ale przede wszystkim stworzy to warunki do dostosowania konkretnych treści do poziomu uczestników. W omawianym wypadku poziom był wyrównany i nie było tu sytuacji, aby ktoś w zasadniczy sposób „odstawał” od reszty.

W realizacji tego projektu zwracałbym szczególną uwagę na praktykę – na staże, bowiem z większą lub mniejszą wiedzą kursanci do nas przychodzą.

Szkoły zawodowe ze swoim programem nie nadążają za tym, co dzieje się na rynku. Program nauczania przygotowuje do tego, jak zdać egzamin, a nie ma przełożenia na oczekiwania przyszłych pracodawców. Tak więc koniecznością jest, jeżeli tylko taka realna szansa istnieje, dokonać poważnej zmiany programu nauczania, podręczników itd. Obecnie nie zachęcają one młodych ludzi, ponieważ to, co mają w szkole nie ma nic wspólnego z tym, jakie będą stawiane przed nimi wymogi w ich przyszłej pracy zawodowej i jakie będą mieli szanse na rynku pracy. Tak więc szkoła zawodowa, która powinna jak najlepiej przygotowywać swoich absolwentów do wykonywania przyszłej pracy - nie spełnia tego wymogu. Program powinien zachęcać, inspirować aby młodzi ludzie się rozwijali, a to co jest im przekazywane w żaden sposób nie pociągnie do tego, aby włożyli serce i starali się osiągnąć jak najwięcej.

W programie uczestniczyło bardzo wiele ciekawych osób - część z nich, poprzez długoletnią pracę z określonym szkolnym programem straciło wiarę w to, że mogą poprzez swoją dydaktyczną działalność mieć wpływ na właściwe przygotowanie absolwentów. W miarę kolejnych zajęć oni niejako otwierali się, z dużym zaangażowaniem podchodzili do nowych, przedstawianych im, trendów. Myślę, że uczestnictwo w tym projekcie dało im także pozytywny impuls do ich zawodowego funkcjonowania. Dało im spory zastrzyk optymizmu.

4.5. Program szkoleń merytorycznych z zakresu gastronomii

Szkolenie adresowane jest do nauczycieli przedmiotów zawodowych z branży gastronomicznej.

Celem szkolenia jest:

1. pogłębienie wiedzy nauczycieli przedmiotów gastronomicznych, podniesienie umiejętności w zakresie fachowej, kompleksowej obsługi konsumenta w zakładach gastronomicznych;
2. zaktualizowanie specjalistycznej wiedzy merytorycznej z zakresu gastronomii;
3. kształtowanie zasad etyki i kultury zawodowej, prawidłowych postaw, nawyków, sposobu komunikowania się i reagowania na życzenia konsumenta;
4. nabycie przez nauczycieli umiejętności przygotowania uczniów do pracy w sektorze, przy uwzględnieniu aktualnych wymagań pracodawców i potrzeb rynku pracy;

MATERIAŁ NAUCZANIA

- przygotowanie uczestników do stażu w obiektach gastronomicznych

Moduł I

Historia gastronomii, zagadnienia związane z branżą – 10h

1. Historia gastronomii

- Historia gastronomii w Polsce i na świecie – *Podstawy gastronomii* – Mariola Milewska, Anna Prączko, Andrzej Stasiak, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2010, s. 9-45

- Historia rozwoju gastronomii - *Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią (org. Hospitality Management)* Tim Knowles, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2001, s. 21-22

2. Rynek usług i segmenty rynku usług gastronomicznych - *Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią (org. Hospitality Management)* Tim Knowles, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2001, s. 230-233

3. Charakterystyka konsumentów - *Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią (org. Hospitality Management)* Tim Knowles, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2001, s. 233-236

4. Produkt gastronomiczny

- Charakterystyka komponentów produktu gastronomicznego - *Podstawy gastronomii* – Mariola Milewska, Anna Prączko, Andrzej Stasiak, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2010, s. 151-185

Moduł II

Jednostki organizacyjne i stanowiska w obiektach gastronomicznych – 10h

1. Działalność usługowa gastronomii

- Charakterystyka zakładów i punktów gastronomicznych, aktualne trendy w specjalizacji obiektów gastronomicznych - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziaja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 12-18

- Zwyczaje żywieniowe różnych narodowości - *Zasady i organizacja żywienia w turystyce*, Piotr Dominik, Almamer Szkoła Wyższa, Warszawa 2011, s. 143-178

2. Gastronomia hotelowa

- Struktura organizacyjna hotelowego działu gastronomicznego - *Gastronomia we współczesnym hotelu*, Piotr Dominik, Almamer Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2008, s. 43-56

3. Jednostki organizacyjne restauracji

- Stanowiska pracy w części usługowej - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziaja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 32-34

- Działy funkcjonalne sali restauracyjnej - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziaja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 26-29

4. Jednostki organizacyjne kuchni

- Organizacja pracy, stanowiska pracy w kuchni - *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Zbigniew Witkiewicz, Stanisław Wilgocki, Publikacja Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2008, s. 17-37

- Działy funkcjonalne kuchni - *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Zbigniew Witkiewicz, Stanisław Wilgocki, Publikacja Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2008, s. 45-62

Warsztaty: Zapoznanie się z hotelowym działem gastronomicznym w jednym z 5* hoteli w Krakowie, spotkanie z Szefem Kuchni - pytania, spostrzeżenia, dyskusja.

Ćwiczenia: przygotowanie listy możliwych rodzajów kuchni regionalnych, krajowych itp.

Moduł III

Obsługa konsumenta – 20h

1. Charakterystyka zatrudnienia i wymogi stawiane pracownikom

- Charakterystyka zatrudnienia i wymogi stawiane pracownikom - *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Zbigniew Witkiewicz, Stanisław Wilgocki, Publikacja Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2008, s. 184-191

- Wizerunek zawodowy kelnera - *Zasady zbiorowego żywienia z elementami technologii gastronomicznej i obsługi klienta*, Bożena Granecka, Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 1998, s. 92-93

- Predyspozycje zawodowe i cechy osobowe kelnera - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziąja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 37-40

- Prezentacja kelnera - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziąja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 41-44

- Etyka, estetyka i etykieta w obiekcie gastronomicznym - *Polskie hotelarstwo i gastronomia w Unii Europejskiej, Doniesienia i materiały informacyjne*, Zbigniew Witkiewicz, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2004, s. 281-287

Warsztaty: wizyta gościa – managera z restauracji w Krakowie – temat: Cechy i predyspozycje pracowników gastronomii pożądane przez pracodawców - pytania, spostrzeżenia, dyskusja.

2. Przygotowanie sali restauracyjnej do obsługi gości

- Podstawowe wyposażenie gastronomiczne frontu - *Podstawy gastronomii* – Mariola Milewska, Anna Prączko, Andrzej Stasiak, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2010, s. 124-144

- Zasady i trendy ustawiania stołów do obsługi gości indywidualnych - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziąja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 82-84

- Wyposażenie sal wielofunkcyjnych w hotelach - *Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu*, Ewa Czarniecka-Skubina, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008, s. 45-46

- Przygotowanie pomocnika kelnerskiego - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziąja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 86-88

- Techniki nakrywania stołów bielizną stołową, dekoracja stołów, przenoszenie tac i zastawy stołowej - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziąja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 89-120

Warsztaty: Zapoznanie się z obiektem gastronomicznym w Krakowie - pytania, spostrzeżenia, dyskusja.

3. Obsługa gości

- Dlaczego należy znać kartę menu? - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziąja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 163.

- Przebieg i ogólne zasady obsługi, metody obsługi - *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziąja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008, s. 130-150

- Kontrola jakości usług - *Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu*, Ewa Czarniecka-Skubina, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008, s. 220-223

- Badanie satysfakcji gościa - ćwiczenia

- Reklamacje - - *Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu*, Ewa Czarniecka-Skubina, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008, s.

4. Organizacja przyjęć okolicznościowych

- Organizacja przyjęć okolicznościowych - *Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu*, Ewa Czarniecka-Skubina, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008, s. 200-218

Warsztaty: Zapoznanie się z obiektem hotelowym 4*, podczas organizacji imprezy okolicznościowej – pytania, spostrzeżenia, dyskusja.

Moduł IV

Zakres stażu w kuchni obiektu gastronomicznego – 10h

1. Podstawowe instalacje w kuchni i wyposażenie zaplecza gastronomicznego - *Podstawy gastronomii*

– Mariola Milewska, Anna Prączko, Andrzej Stasiak, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2010, s. 93-123

2. Żywność

- Nowe kategorie żywności, żywność funkcjonalna, nowa żywność - *Kompendium Wiedzy o żywności, żywieniu i zdrowiu*, praca zbiorowa pod redakcją Jana Gawęckiego i Teresy Mossor-Pietraszewskiej, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 17-21

- Najważniejsze systemy zapewnienia jakości - *Kompendium Wiedzy o żywności, żywieniu i zdrowiu*, praca zbiorowa pod redakcją Jana Gawęckiego i Teresy Mossor-Pietraszewskiej, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 49-51

- Metody utrwalania żywności, nowe technologie - *Kompendium Wiedzy o żywności, żywieniu i zdrowiu*, praca zbiorowa pod redakcją Jana Gawęckiego i Teresy Mossor-Pietraszewskiej, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 56-68

- Cele i podstawy prawne znakowania żywności, oznaczenia stosowane w kartach menu - *Kompendium Wiedzy o żywności, żywieniu i zdrowiu*, praca zbiorowa pod redakcją Jana Gawęckiego i Teresy Mossor-Pietraszewskiej, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 164-174

3. Zasady żywienia

- Normy i zasady racjonalnego żywienia - *Zasady i organizacja żywienia w turystyce*, Piotr Dominik, Almamere Szkoła Wyższa, Warszawa 2011, s. 33-37

Ćwiczenia: porównanie kart menu z różnych obiektów gastronomicznych, wskazanie ewentualnych błędów, prawidłowy dobór dań i napojów.

Moduł V

Produkt gastronomiczny, promocja, systemy i trendy panujące w gastronomii – 10h

1. Planowanie zysku w obiekcie gastronomicznym

- Ogólne zasady tworzenia menu - *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Zbigniew Witkiewicz, Stanisław Wilgocki, Publikacja Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2008, s. 137-143, 154-157

- Podstawowe elementy ceny, zasady kalkulacji cen w gastronomii - *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Zbigniew Witkiewicz, Stanisław Wilgocki, Publikacja Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2008, s. 161-169

- Dochody ze sprzedaży produkcji i usług - *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Zbigniew Witkiewicz, Stanisław Wilgocki, Publikacja Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2008, s. 39-44

2. Współczesne trendy panujące w polskiej gastronomii - Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu, Ewa Czarniecka-Skubina, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008, s. 28-33

- Kierunki rozwoju gastronomii - *Gastronomia we współczesnym hotelu*, Piotr Dominik, Almamery Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2008, s. 145-150

- Trendy w rozwoju gastronomii (zdrowie, styl życia, sztuka i kultura, zrównoważony rozwój) - *Podstawy gastronomii* – Mariola Milewska, Anna Prączko, Andrzej Stasiak, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2010, s. 345-364

3. Reklama i promocja w gastronomii - Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu, Ewa Czarniecka-Skubina, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008, s. 34-38

- Promocja i informacja w gastronomii, Public Relations - *Podstawy gastronomii* – Mariola Milewska, Anna Prączko, Andrzej Stasiak, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2010, s. 296-337

4. Zarządzanie przez jakość (Total Quality Management) - Marketing usług hotelarskich, Marek Turkowski, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2010, s. 104-108

5. Cross-selling - *Marketing usług hotelarskich*, Marek Turkowski, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2010, s. 247

6. Systemy zapewnienia jakości w produkcji gastronomicznej

- Dobra Praktyka Produkcyjna (GMP - Good Manufacturing Practice)

- Dobra Praktyka Higieniczna (GHP - Good Hygiene Practice)

- HACCP; *Gastronomia we współczesnym hotelu*, Piotr Dominik, Almamery Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2008, s. 83-90

7. Systemy komputerowe w gastronomii - *Gastronomia we współczesnym hotelu*, Piotr Dominik, Almamer Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2008, s. 141-144

Propozycja kryteriów i oceny metod sprawdzania efektów kształcenia

Proponuje się sprawdzanie efektów kształcenia teoretycznego po zakończeniu każdego z modułów.

Sprawdzenie przez prowadzącego zajęcia efektów szkolenia teoretycznego obejmuje:

- stały monitoring aktywności uczestników podczas zajęć
- aktywność i zaangażowanie uczestników szkolenia w trakcie prowadzonych zajęć
- frekwencja
- wiedza teoretyczna uzyskana w trakcie szkolenia.

Wiedza teoretyczna może być sprawdzana w jeden z trzech proponowanych sposobów:

- test teoretyczny,
- krótka pisemna praca kontrolna na zakończenie każdego z modułów
- sprawdzenie wiedzy poprzez wykonanie zadań do pracy w grupach.

Celem uporządkowania i ewentualnego pogłębienia wiedzy zaleca się podanie uczestnikom zajęć szczegółowej listy lektur, co do poszczególnych modułów.

Opis efektów kształcenia i nabytych umiejętności

W następstwie szkolenia teoretycznego uczestnicy powinni zdobyć umiejętności oraz cechować się następującymi efektami szkolenia:

- szersze poznanie rynku gastronomicznego w Polsce i na świecie
- poznanie aktualnych komponentów produktu gastronomicznego
- poznanie aktualnie obowiązujących podziałów jednostek organizacyjnych i stanowisk w gastronomii
- uczestnicy potrafią wskazać aktualnie panujące trendy w gastronomii
- znają i potrafią wskazać różnice kulturowe, religijne w gastronomii
- posiadają wiedzę z zakresu wizerunku pracownika gastronomii, wymogów jemu stawianych, pożądanych przez pracodawców predyspozycji
- posiadanie szerszej orientacji w zakresie metod obsługi gości, aktualnie panujących trendów w zakresie organizacji imprez okolicznościowych
- zapoznanie się z różnymi typami zaplecza gastronomicznego
- poznanie mechanizmów tworzenia produktu gastronomicznego, kalkulacji cen
- poznanie aktualnie obowiązujących działań marketingowych, reklamowych w gastronomii

- zapoznanie się z systemami informatycznymi aktualnie obowiązującymi w gastronomii

Bibliografia:

1. *Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu*, Ewa Czarniecka-Skubina, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008,
2. *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Zbigniew Witkiewicz, Stanisław Wilgocki, Publikacja Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2008
3. *Kompendium m Wiedzy o żywności, żywieniu i zdrowiu*, praca zbiorowa pod redakcją Jana Gawęckiego i Teresy Mossor-Pietraszewskiej, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006
4. *Obsługa gości (konsumentów) Podręcznik do zawodu kelner oraz zawodu technik organizacji usług gastronomicznych*, Renata Szajna, Danuta Ławniczak, Alina Ziaja, Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2008
5. *Marketing usług hotelarskich*, Marek Turkowski, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2010,
6. *Gastronomia we współczesnym hotelu*, Piotr Dominik, Almamer Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2008
7. *Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią (org. Hospitality Management)* Tim Knowles, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2001
8. *Zasady i organizacja żywienia w turystyce*, Piotr Dominik, Almamer Szkoła Wyższa, Warszawa 2011,
9. *Polskie hotelarstwo i gastronomia w Unii Europejskiej, Doniesienia i materiały informacyjne*, Zbigniew Witkiewicz, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2004,
10. *Zasady zbiorowego żywienia z elementami technologii gastronomicznej i obsługi klienta*, Bożena Granecka, Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 1998
11. *Podstawy gastronomii* – Mariola Milewska, Anna Prączko, Andrzej Stasiak, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne S.A., Warszawa 2010

4.6. Program szkoleń merytorycznych z zakresu turystyki

W ramach głównego celu stażu szkoleniowego dla nauczycieli przedmiotów zawodowych w zakresie turystyki, jakim jest podniesienie kwalifikacji nauczycieli przedmiotów zawodowych z zakresu turystyki poprzez nabycie umiejętności praktycznych związanych z pracą w biurze podróży wyodrębniona jest część programu podstawowa. Poprzedza ona część stażu odbywanego

w przedsiębiorstwie. Zagadnienia ujęte w tej części mają na celu nabycie ogólnych orientacji o kwestiach związanych z pracą w biurze podróży oraz praktycznej wiedzy o miejscu biura podróży w gospodarce turystycznej, jego uwarunkowaniach formalnych, funkcjonalnych, ekonomicznych, marketingowych, technologicznych, kulturowych, środowiskowych i innych. Celem tej części szkolenia jest zapoznanie uczestników z aktualną strukturą rynku i typem przedsiębiorstw, rzeczywistymi problemami i metodami ich rozwiązywania w biurze podróży i jego otoczeniu. Nabycie tych doświadczeń umożliwi bardziej efektywne i racjonalne odbycie następnych etapów szkolenia nauczycieli przewidzianych w projekcie.

Szkolenie podzielone jest na 8 bloków tematycznych i zawiera zarówno elementy wykładowe, jak i ćwiczeniowe. W znacznym stopniu koresponduje z zakresem, tematyką i celem ogólnej części stażu w przedsiębiorstwie (tj. w biurze podróży). Wyszczególniona tematyka zajęć odpowiada podziałowi na godziny lekcyjne (z wyjątkiem kilku przypadków, gdzie zaznaczono inaczej).

Program zawiera sugerowane pozycje literatury jako uzupełnienie zasobów wiedzy i umiejętności zdobytych na zajęciach.

Program zajęć

Blok I Część wprowadzająca (8 godzin)

1. Turystyka jako istotna część współczesnej gospodarki światowej (podstawowe informacje o światowym rynku turystycznym, turystyce międzynarodowej, głównych rynkach emisyjnych i recepcyjnych)
2. Czynniki wzrostu aktywności turystycznej i rynku turystycznego
3. Elementy poznania i zróżnicowania kulturowego w turystyce
4. Aspekt ekologiczny współczesnej turystyki – walor środowiska naturalnego jako część produktu turystycznego
5. Aspekt ekologiczny współczesnej turystyki – zagrożenie degradacją jako efekt turystyki masowej
6. Kryzys finansowy i gospodarczy 2008-2009 i jego skutki oraz procesy zachodzące na globalnym, europejskim i polskim rynku turystycznym
7. Główne trendy we współczesnej turystyce
8. Oczekiwane (przewidywane) zmiany w turystyce w przyszłości

Literatura uzupełniająca

1. R. Duda, *Tożsamość narodowa w wielokulturowej Europie*, w: *Narody w Europie; tożsamość i wzajemne postrzeganie*, pod red. L. Zielińskiego i M. Chamita, wyd. Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz 2007.

-
2. W. Guzicki, *Polityczno-społeczne podłoże integracji państw i narodów w Europie*, w: *Narody w Europie; tożsamość i wzajemne postrzeganie*, pod red. L. Zielińskiego i M. Chamita, wyd. Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz 2007.
 3. M.W. Kozak, *Turystyka i polityka turystyczna a rozwój; między starym a nowym paradygmatem*, Wyd. naukowe Scholar, W-wa 2009; rozdz. 3 „Turystyka przyrodnicza: formy i trendy”; rozdz. 4 „Turystyka kulturowa: problem bogactwa form”; rozdz. 5 : „Ku nowemu paradygmatowi: od <<mieć>> do <<przeżywać>>”; rozdz. 7 „Turystyka w Polsce na tle świata”.
 4. *Marketingowa strategia Polski w sektorze turystyki na lata 2008-2015*, wyd. Polska Organizacja Turystyczna, W-wa 2008.
 5. M. Mika, *Przemiany pod wpływem turystyki na obszarach recepcji turystycznej*; w: *Turystyka*, praca zbiorowa pod red. Naukową W. Kurka, Wyd. Naukowe PWN, W-wa 2008

Blok II Biuro podróży, jego charakter i usytuowania na rynku (8 godzin)

1. Pojęcie gospodarki turystycznej i jego zasadnicze elementy
2. Biuro podróży jako podmiot gospodarczy
3. Ustawa o usługach turystycznych jako wyznacznik ram prawnych dla biur podróży
4. Prawa konsumenta w Polsce i Unii Europejskiej wynikające z innych regulacji prawnych niż Ustawa o usługach turystycznych
5. Procedura rejestracji/zakładania biura podróży – forma ćwiczeń; szkoleni otrzymują komplet dokumentów do wypełnienia; pod kierunkiem prowadzącego zajęcia wypełniają je, adresują i opisują kolejne kroki warunkujące osiągnięcie końcowego celu
6. Podstawowa produktowa segmentacja rynku turystycznego
7. Podstawowa podmiotowa (pod kątem nabywców) segmentacja rynku turystycznego
8. Cele i motywy wyjazdów a rodzaje i formy imprez

Literatura uzupełniająca

6. A. Konieczna-Domańska, *Biura Podróży na rynku turystycznym*, PWN W-wa 1999
7. A. Konieczna-Domańska, *Gospodarka Turystyczna*, Zagadnienia wybrane, wyd. Kanon Warszawa 2007
8. T. Skalska, *Turystyka osób niepełnosprawnych*; w: *Rocznik Naukowy 1/2003 WSTiR W-wa 2003*.
9. D. Szostak, *Przedsiębiorstwo Turystyczne*; w: *Ekonomika turystyki*, pod red. naukową A. Panasiuka, Wyd. Naukowe PWN, W-wa 2007
10. *Ustawa o usługach turystycznych wraz rozporządzeniami wykonawczymi i wzorami dokumentów*; aktualna wersja

Blok III Metody, sposoby i formy organizacji pracy współczesnego biura podróży (8 godzin)

1. Najczęściej spotykane (typowe) i najbardziej nowoczesne, choć jeszcze rzadkie, urzędnia biurowe; problemy techniczne i logistyczne wynikające z eksploatacji różnego rodzaju urzędzeń
2. Analiza schematu organizacyjnego typowego biura podróży w segmencie touroperatorskim – przykłady konkretnych biur istniejących na rynku [prowadzący zajęcia wskazuje na niedoskonałości/błędy w omawianych schematach].
3. Analiza schematu organizacyjnego typowego biura podróży w segmencie agencyjnym– przykłady konkretnych biur istniejących na rynku [prowadzący zajęcia wskazuje na niedoskonałości/błędy w omawianych schematach].
4. Rola intranetu we współczesnym przedsiębiorstwie; zakres i przykłady aplikacji intranetowych wykorzystywanych i stosowanych w biurach podróży
5. Podstawowe zasady prowadzenia korespondencji mailowej wraz z praktycznym ćwiczeniem formatowania typowych maili, wykorzystywania załączników, zapisywania załączników, forwardowania, archiwizacji; odmienności poczty elektronicznej wobec tradycyjnej
6. Biurowi zewnętrzny system rezerwacyjny i jego relacje do intranetu (lub ich brak)
7. Aplikacje zewnętrznych systemów rezerwacyjnych wykorzystywane w biurze podróży – w zarysie; biura podróży internetowe a biura „normalne”
8. Zasady sposobu kontaktów ze światem w sytuacjach awaryjnych (awaria częściowa lub całkowita systemu łączności) i kryzysowych (sytuacje nadzwyczajne – komunikacja kryzysowa)

Blok IV Sprzedaż w biurze podróży wraz z elementami marketingu (11 godzin)

1. Miejsce i forma pierwszego kontaktu z klientem – znaczenie i rodzaje *body language*
2. Po co klient kontaktuje się z biurem podróży i jak możemy się o tym dowiedzieć?
3. Aranżacja przestrzeni recepcyjnej/biurowej i jej postrzeganie przez klienta (bariery i ułatwienia); najczęściej spotykane błędy w aranżacji przestrzeni
4. Formy, zakres i treść informacji o działaniach biura na jego terenie w najbliższym otoczeniu – wizualizacja oferty wewnątrz i na zewnątrz
5. Technika i technologia odpowiedzi na pytania klienta; rozwiązywanie problemu pytań, na które nie znamy odpowiedzi
6. Lada jako bariera dla klienta i praktyczne metody jej likwidacji
7. Ekran monitora jako źródło wiedzy tajemnej i praktyczne skutki tego faktu
8. Standardowe i niestandardowe fazy sprzedaży wypoczynkowej imprezy turystycznej klientowi indywidualnemu
9. Standardowe i niestandardowe fazy sprzedaży usług turystycznych klientowi biznesowemu

10. Typy i rodzaje dokumentów związanych ze sprzedażą

11. Metody płatności za zakupione usługi (wady i zalety poszczególnych rozwiązań)

Literatura uzupełniająca

11. B. Dobiegała-Korona, *Wiedza o kliencie przesłanką rozwoju turystyki w Polsce*, w: *Turystyka jako dialog kultur*, praca zbiorowa wyd. Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2005.
12. Z. Kruczek, *Atrakcje turystyczne. Metody oceny ich odbioru – interpretacja*; w *Folia turistica* 13/2002, AWF Kraków 2002.
13. *Marketing usług turystycznych*, pod red. Naukową A. Panasiuka, Wyd. Naukowe PWN, W-wa 2006
14. *Obsługa ruchu turystycznego*, praca zbior. pod red. Z. Kruczka, wyd. III, Krakowska Szkoła Hotelarska, Kraków 2004; rozdz. 1. *Kultura obsługi i etyka zawodu*, rozdz. 2. Organizacja, struktura i zakres działalności biur podróży, rozdz. 8 Przepisy paszportowe, wizowe, celne i dewizowe, obowiązek meldunkowy, rozdz. 9 Ubezpieczenia turystyczne, rozdz. 10 Umowy w turystyce, rozdz. 12 Karty płatnicze w turystyce, rozdz. 13 Wzory dokumentów stosowanych w obsłudze ruchu turystycznego, rozdz. 14 Tworzenie produktu turystycznego. [ta pozycja także do Bloku VII]

Blok V Internet w biurze podróży (9 godzin)

1. Informacja, rezerwacja i sprzedaż w Internecie, strony interaktywne; metody weryfikacji i testowania zastosowanych rozwiązań
2. Prezentacja wraz z możliwością praktycznego testowania komputerowego systemu sprzedaży internetowej w biurze podróży o statusie agencji
3. Prezentacja wraz z możliwością praktycznego testowania komputerowego systemu sprzedaży internetowej w biurze podróży o statusie tour operatora (2 godz.)
4. Prezentacja wraz z możliwością praktycznego testowania komputerowego systemu sprzedaży internetowej na platformie GDS, np. Amadeus (2 godz.)
5. Spojrzenie na komputerowe systemy sprzedaży oczami klienta
6. Komputerowe systemy sprzedaży jako bazy danych o produktach turystycznych
7. Komputerowe systemy sprzedaży jako bazy danych o klientach indywidualnych i zbiorowych; ich zakres, użyteczność a przepisy ustawy o ochronie danych osobowych

Literatura uzupełniająca

15. J. Hatte, *Internet w firmie*, Wyd. PWN, W-wa 1998
16. B. Leś, *ABC Internetu*, wyd. Edition, Kraków 1990

17. F. Rajkowski, *Internet w firmie*, Wyd. EMKA, W-wa 1999

Blok VI Obsługa klienta w biurze podróży (4 godziny)

1. Techniki i technologia prezentacji oferty; co faktycznie kupuje klient w biurze podróży?
2. Umowa o sprzedaży imprezy turystycznej jako kluczowy dokument wiążący strony tj. biuro podróży i klienta; warunki uczestnictwa w imprezie
3. Skargi i zażalenia – przed, w trakcie i po imprezie; rutynowe i nietypowe rodzaje skarg oraz sposoby/procedury postępowania ze skargami
4. Cele, rodzaje i sposoby utrzymywania kontaktu z klientem po zakończeniu imprezy.

Literatura uzupełniająca

18. M. Kachniewska, *Jak odnieść sukces w turystyce; Kultura jakości*, Wyd. Eurosystem Wiadomości Turystyczne,, W-wa, 2002
19. *Kodeks dobrej praktyki zarządzania w usługach turystycznych*; pod red. J. Kowalczyka, MSiT, W-wa 2008, w tym rozdz. 1 „Zarządzanie w organizacji turystycznej”, rozdz. 3 „Zasady etyki zawodowej”, rozdz. 4 „Dobra praktyka zarządzania”.
20. E. Pietkiewicz, *Dobre obyczaje w turystyce*, Ośrodek Doskonalenia Kadr Orbis S.A., W-wa 1988.
21. J. Rewers, *Klient nasz pan, czyli wzorowa obsługa konsumenta*, Wyd. Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1997.

Blok VII Otoczenie biura podróży – partnerzy, dostawcy kooperanci (8 godzin)

1. Dostawcy usług składających się na program imprezy – firmy hotelarskie, transportowe, gastronomiczne, rozrywkowe, usługi specjalne itp.
2. Instytucje państwowe i samorządowe w kraju i zagranicą (w tym służby konsularne, organizacje odpowiedzialne za bezpieczeństwo, organizacje odpowiedzialne za promocje); zasady i możliwości współpracy
3. Biuro podróży a MSiT, POT, regionalne i lokalne organizacje turystyczne oraz organizacje samorządu gospodarczego (PIT i itp.)
4. Ubezpieczenia i towarzystwa ubezpieczeniowe
5. Instytucje finansowe (w tym banki) i ich znaczenie dla funkcjonowania biura podróży (gwarancje, kredyty, płatności itp.)
6. Rola pilota/rezydenta jako pracownika biura podróży (w tym w turystyce przyjazdowej)
7. Rola lokalnego przewodnika w imprezie turystycznej (w tym w turystyce przyjazdowej)
8. Formy i zakres kooperacji między biurami podróży (wspólne przedsięwzięcia, konsorcja, okazjonalna współpraca, wymiana informacji, wymiana produktów)

Literatura uzupełniająca

22. W. Alejski, *Programowanie rozwoju turystyki na szczeblu lokalnym*; w: *Gospodarka turystyczna w regionach*, materiały pokonferencyjne, Polskie Stowarzyszenie Turystyki, Warszawa 1999.
23. K. Borkowski, Z. Kruczek, D. Pląder, J. Raciborski, J. Zdebski, *Pilotaż wycieczek zagranicznych*, PU-S Mentor, Kraków 1992.
24. T. Gawlik, *Odpowiedzialność prawna przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, O/Stołeczny PTTK, W-wa 2000.

Blok VIII Turystyka biznesowa i klient biznesowy (4 godziny)

1. Rodzaje turystyki biznesowej

2. Specyfika i odmienność klienta biznesowego od innych typów klientów – praktyczne skutki dla odmiennej obsługi tego segmentu klientów; klient zbiorowy i indywidualny; umowy biur podróży z klientami biznesowymi (w tym umowy trójstronne);

3. Ekonomiczne skutki i działania marketingowe w obszarze turystyki biznesowej dla biur podróży i innych dostawców usług

4. *Incentive tours* jako specjalny rodzaj turystyki biznesowej

Literatura uzupełniająca

25. B. J. Dąbrowska, *Turystyczne zachowania Europejczyków podróżujących w celach służbowych na przykładzie piętnastu „starych” krajów członkowskich Unii Europejskiej*; w: *Turystyka biznesowa*; zbiór materiałów pokonferencyjnych, wyd. WSTiH Gdańsk 2007.
26. B. Dziedzic, *Podróże służbowe*, Wyd. Portal Edukacyjny Podróże Firm, W-wa 2009
27. J. Kozłowski, *Podróże służbowe w czasach e-gospodarki*; w: *Turystyka biznesowa*; zbiór materiałów pokonferencyjnych, wyd. WSTiH Gdańsk 2007.
28. A. Szwichtenberg, *Fenomen podróży motywacyjnych w Polsce i na świecie*; w: *Turystyka biznesowa*; w: zbiór materiałów pokonferencyjnych, wyd. WSTiH Gdańsk 2007.

Efekt szkolenia

Zasadniczym efektem tej części szkolenia będzie zwiększenie kompetencji nauczycieli przedmiotów zawodowych w zakresie wiedzy o aktualnej sytuacji w gospodarce turystycznej, najnowszych trendach w turystyce polskiej i światowej, cechach podmiotów występujących na rynku turystycznym, praktycznych problemach występujących w biurach podróży oraz sposobach ich rozwiązywania. W oparciu o konkretne przykłady uczestnicy szkolenia zwiększą swoje umiejętności

w zakresie operowania właściwymi pojęciami, relacji między nimi i diagnozowania właściwych metod postępowania.

4.7. Program szkoleń merytorycznych z zakresu hotelarstwa

Szkolenie kierowane jest do nauczycieli przedmiotów zawodowych związanych z hotelarstwem. Celem szkolenia jest podniesienie wiedzy praktycznej nauczycieli przedmiotów związanych z hotelarstwem, aby dostarczali swoim uczniom wiedzę lepiej dopasowaną do oczekiwań przedsiębiorców i coraz bardziej konkurencyjnego rynku pracy. Szkolenie jest przygotowaniem do odbycia stażu w wybranym przedsiębiorstwie hotelowym i ma dać podstawy zrozumienia praktyki działania hoteli i zasad w nich funkcjonujących. Odpowiednie przygotowanie teoretyczne, zminimalizuje czas konieczny do wdrożenia do pracy na poszczególnych stanowiskach i pomoże maksymalnie wykorzystać czas stażu dla podniesienia kwalifikacji uczestników.

Szkolenie obejmować będzie dziesięć bloków- pięć czterogodzinnych i pięć ośmiogodzinnych. Każdy z bloków obejmuje część wykładową oraz warsztatową. Wybrane zajęcia obejmują również analizę rynku hotelarskiego obejmującą inspekcje w wybranych hotelach oraz zajęcia w wykorzystaniem dostępu do Internetu.

Program zajęć:

I. Co uczestnicy pragną osiągnąć poprzez cykl szkoleniowy (Zajęcia + staż w hotelu) (1h)

- Wprowadzenie
- Ankieta + dyskusja
- Zapoznanie uczestników

II. Zapoznanie ze specyfiką prowadzenia przedsiębiorstwa hotelowego (3h)

- Specyfika prowadzenia biznesu hotelowego 1-5*
- Konsekwencje decyzji dotyczących wyboru odpowiedniej kategorii hotelu dla danego budynku, lokalizacji i rynku. Różnice w prowadzeniu biznesu hotelowego i rentowności w poszczególnych kategoriach.
- Hotel prywatny czy sieciowy? Rodzaje umów zawieranych przez właścicieli z sieciami hotelowymi.

- Droga do zysków w przedsiębiorstwie hotelowym. Maksymalizacja przychodów czy minimalizacja kosztów? Volumen gości czy jak najwyższa cena?

- Podział organizacyjny i struktura zatrudnienia w przedsiębiorstwie hotelowym.

- Praca zespołowa wszystkich działów kluczem do sukcesu hotelu.

III. Hotel oczami klienta. Co decyduje o wyborze odpowiedniego obiektu hotelowego? (8h)

- Kategorie klientów hotelowych- business mix

- Praca w grupach- inspekcje hotelowe

- SWOT (Analiza rynku hotelarskiego)

- Pozycjonowanie hoteli na rynku i czynniki wpływające na decyzje klientów

- Szukanie unikalnego miejsca na rynku

Zajęcia w grupach 2-5 osobowych

IV. Pożądaný pracownik hotelu. Jakich ludzi poszukujemy? (4h)

- Aktualna sytuacja na rynku hotelowych ofert pracy

- Jak pomóc młodym ludziom zaplanować swoją karierę

- Przygotowanie do procesu rekrutacji

- Poszukiwanie pracy

- Przygotowanie CV

- Rozmowa o pracę

V. Standardy obsługi gościa hotelowego – od tego zależy czy gość do nas trafi a następnie powróci – część 1 (8h)

- „15 on the phone”- odbieranie rozmów telefonicznych (1h) (zajęcia z wykorzystaniem telefonu)

- Przyjmowanie rezerwacji indywidualnych (1h- teoria + zajęcia warsztatowe)

- Obsługa grup turystycznych i biznesowych (Przygotowanie zapytań testowe i analiza odpowiedzi otrzymanych od hoteli oraz testowe rozmowy telefoniczne- zajęcia w grupach)

Zajęcia oparte o zadanie do wykonania pomiędzy blokami IV i V.

VI. Standardy obsługi gościa hotelowego – od tego zależy czy gość do nas trafi a następnie powróci – część 2 (12h)

- Obsługa gościa w działach operacyjnych

· Specyfika pracy w działach operacyjnych

· Zmianowy system pracy

· Używanie nazwiska gościa

· Badanie satysfakcji gościa

-
- Check in
 - Check out
 - Reklamacje
 - Obsługa gości VIP
 - Obsługa gości niepełnosprawnych
 - Upselling w rezerwacji, recepcji i gastronomii

Wszystkie tematy składają się z części wykładowej i scenek rodzajowych.

VII Obsługa gościa konferencyjnego (8h)

- Znaczenie segmentu grup biznesowych dla branży hotelowej
- Zrozumienie różnych rodzajów ustawień sal konferencyjnych
- Najnowsze trendy w branży spotkań
- Eventy w hotelach, centrach konferencyjnych i unikalnych obiektach
- Spotkania jako narzędzia komunikacyjne, integracyjne i marketingowe

VIII. Kanały dystrybucji w sprzedaży pokoi hotelowych (4h)

- Sprzedaż przez własną stronę internetową czy portale sprzedaży usług hotelowych?
- Analiza najpopularniejszych portali sprzedaży usług hotelowych oraz stron internetowych wybranych hoteli (warsztaty z wykorzystaniem dostępu do Internetu)
- B2B i B2C. Koncepty „gwarancji najlepszej ceny” (Best price guarantee)

IX. Sprzedaż – tu się wszystko zaczyna (8h)

- Segmenty klientów B2B
- Sprzedaż pokoi w segmencie korporacyjnym
- Sprzedaż usług konferencyjnych
- Przyjmowanie rezerwacji konferencyjnej przez telefon (1h- teoria + zajęcia warsztatowe)
- Proces „follow up”
- Rodzaje ustawień konferencyjnych (warsztat)
- Przygotowanie idealnej oferty M&E (warsztat)
- Function sheet- przekazywanie grup z administracji do operacji (teoria + warsztat)
- Techniki sprzedaży i negocjacji

X. Wstęp do zarządzania przychodami i kosztami (3h)

- Co to jest budżetowanie i forecastowanie

-
- Na czym polega zarządzanie przychodami?
 - Na czym polega zarządzanie kosztami?
 - Czynniki wpływające na przyjęcie odpowiedniej strategii
 - Business mix
 - Zajęcia warsztatowe: Zarządzanie przychodami na przykładzie wybranego hotelu

XI. Podsumowanie szkolenia (1h)

- Badanie satysfakcji uczestników
- Ankieta, ewaluacja sesji

4.8. Program stażu z zakresu gastronomii

CEL STAŻU:

pogłębienie wiedzy nauczycieli przedmiotów gastronomicznych, podniesienie umiejętności w zakresie fachowej, kompleksowej obsługi konsumenta w zakładach gastronomicznych, także podczas wszelkiego rodzaju bankietów, czy przyjęć okolicznościowych. W procesie szkoleniowym należy zwrócić szczególną uwagę na kształtowanie zasad etyki i kultury zawodowej, prawidłowych postaw, nawyków, sposobu komunikowania się i reagowania na życzenia konsumenta. Nie zapominając o doskonaleniu umiejętności wydatnie wpływających na rachunek ekonomiczny przedsiębiorstwa gastronomicznego.

I. JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE ZAKŁADU GASTRONOMICZNEGO:

1. Restauracja
2. Kawiarnia
3. Bary
4. Kuchnia
5. Hotelowy zakład gastronomiczny dodatkowo :
 - room service
 - śniadania hotelowe
6. Zaplecze:
 - Zmywaki
 - Magazyny sprzętu gastronomicznego
 - Magazyny spożywcze

-
- Chłodnie
 - Mroźnie
7. Biuro kalkulacji cen gastronomicznych
 8. Zaopatrzenie spożywcze
 9. Biuro organizacji imprez gastronomicznych

II. STANOWISKA PRACY W ZAKŁADZIE GASTRONOMICZNYM

1. Manager Restauracji
2. Szef zmiany Restauracji – Restaurant Supervisor
3. Kelner
4. Barman / Bartender
5. Szef kuchni / Executive Chef
6. Sous Chef / Zastępca Szefa Kuchni
7. Kucharz, Butcher, Pastry Cook,
8. Gospodarz zaplecza gastronomicznego
9. Zmywająco- sprzątający / pomoc kuchenna (steward)
Stanowiska biurowe:
10. Zaopatrzeniowiec
11. Referent ds. kalkulacji cen gastronomicznych
12. Referent ds. imprez gastronomicznych
13. F&B Manager (w hotelach),

III. ZAKRES STAŻU DOTYCZĄCEGO SALI KONSUMPCYJNEJ : razem 88 godzin

(restauracja, kawiarnia, sala śniadaniowa, bar)

Zapoznanie się ze sposobem organizacji pracy punktu gastronomicznego

1. Kierownik Sali - zakres obowiązków i odpowiedzialności 16 godzin
 - kierowanie, koordynacja, kontrola pracy podległych mu pracowników: kelnerów barmanów
 - sporządzanie grafików pracy (urlopy, zastępstwa, dni wolne, wykorzystanie czasu pracy
 - kontrola zrealizowanych transakcji na zmianie, wysokości przychodów w punkcie gastronomicznych, wysokości upustów
 - fakturowanie imprez gastronomicznych
 - zapewnienie przestrzegania i właściwego stosowania obowiązujących przepisów BHP, Ppoż., Sanepidu, Prawa pracy

-
- zapewnienie porządku i czystości obszaru, za który odpowiada
 - zabezpieczenie sprzętu i wyposażenia gastronomicznego przed uszkodzeniem lub kradzieżą
 - zgłaszanie właściwym służbom usterek i awarii
 - sporządzanie raportów dobowych, prowadzenie dokumentacji gastronomicznej
 - praca na sali – powitanie gości, prezentacja karty menu, przyjmowanie zamówień
 - analiza opinii klientów
 - nadzorowanie i opieka nad praktykantami

2. Organizacja pracy na stanowisku kelner 32 godziny

Przygotowanie do pracy: kwestia ubioru, czystości, wyposażenia kelnera.

Czynności przygotowujące salę konsumpcyjną do obsługi klienta

- Nakrycie stołu obrusem /rodzaje, dobór i zmiana
- Serwetki – rodzaje i sposoby ich formowania
- Zastawa stołowa – nakrywanie stołu
- Przeznaczenie poszczególnych elementów zastawy stołowej, szkła

Znajomość karty menu

- informacja klienta o jej zawartości,
- doradzanie w wyborze dań, metoda sugestywnej sprzedaży
- przyjmowanie i sprawna realizacja zamówienia.

Zasady współpracy z pozostałymi działami

- z kuchnią – składanie zamówień, przekazywanie uwag gości dot. dań, relacje kelner - kucharz
- zapleczem – pobieranie naczyń, bielizny gastronomicznej, sprzętu koniecznego do realizacji usługi
- zmywakiem- wynoszenie brudnych naczyń
- recepcją hotelową- przepływ informacji o gościu (sposoby obciążania)

Formy i techniki obsługi gościa

- rodzaje serwisów,
- aperitif- wykorzystanie wózka kelnerskiego
- technika przenoszenia naczyń i tac – droga czystych i brudnych naczyń
- podawanie potraw
- podawanie napojów alkoholowych oraz bezalkoholowych gorących i zimnych
- podawanie do stołu- czynności z lewej strony, z prawej strony, zbieranie naczyń ze stołu
- technika dodawania sztuczków do poszczególnych dań przy gościu
- organizacja i technika obsługi przy podawaniu przekąsek

- technika i zasady podawania zup
- zasady serwowania dań głównych
- desery: rodzaje, serwowanie,
- sorbet- definicja i praktyka
- zakończenie posiłku - digestive,
- wino, alkohol przy jedzeniu i w restauracji czy barze
- serwis specjalny - (tranżerowanie; filetowanie ryb; flambirowanie)
- napoje alkoholowe i bezalkoholowe – sposoby ich podawania
- rodzaje alkoholi i ich przeznaczenie, dobór do potraw

Rodzaje śniadań i obsługa na śniadaniu:

16 godzin

Śniadanie kontynentalne, amerykańskie, angielskie, regionalne, międzynarodowy bufet śniadaniowy, śniadanie bistro, wykwinny bufet

Kontrola i ewidencja gości uprawnionych *do śniadania w cenie pokoju*, organizacja i obsługa śniadań gości indywidualnych, grup turystycznych, grup konferencyjnych,

Room service - procedury przyjęcia zamówienia, technika wyserwowania śniadania do pokoju hotelowego.

Aranżacja sali śniadaniowej

Pozostałe funkcje kelnera - kelner jako "sprzedawca"

- Efektywne techniki sprzedaży
- Skuteczna komunikacja z gościem
- Kelner jako doradca kulinarny
- Realizacja dodatkowych usług

Psychologiczne aspekty obsługi gości

- Specyfika postaw poszczególnych typów gości
- Zachowanie w sytuacjach trudnych i konfliktowych
- Postępowanie w przypadku reklamacji i zażaleń
- Odstępstwa od reguł, standardów

3. Sommelier

8 godzin

- degustacja wina: zasady przeprowadzania, rodzaje aromatów
- zasady doboru wina do potrawy
- wzorcowy serwis wina: białego, czerwonego, szampana
- załatwianie reklamacji dotyczących wina
- serwis cygar
- przeprowadzenie analizy próbki wina

4. Barman

16 godzin

-
- sylwetka barmana - strój służbowy, postawa, charakterystyczne cechy zawodu, specyfika pracy i wymagane predyspozycje
 - wyposażenie i sprzęt baru, przygotowanie baru do obsługi klienta, technikę sporządzania koktajli i napojów, serwowanie napojów przy barze, rozliczenie baru
 - trudne sytuacje : gość „pod wpływem”, barman jako powiernik, oszustwa w barze

IV. ZAKRES STAŻU W KUCHNI: razem 48 godzin

1. podstawowe zagadnienia z zakresu BHP, P.poż. oraz pierwszej pomocy
2. elementy wyposażenia zaplecza gastronomicznego, zapoznanie się z nowoczesnymi urządzeniami i sprzętem kuchennym oraz zasady organizacji pracy w kuchni,
3. poznanie podstawowych zasad systemu HACCP
4. higiena produkcji kuchennej- zasady higieny produktów surowych i gotowych,
5. charakterystyka zagrożeń i zatruc; GMP/GHP/GCP
6. prawidłowa obróbka wstępna i termiczna produktów spożywczych dla zachowania ich walorów smakowych i bezpiecznego przechowywania
7. zasady racjonalnego doboru surowców i ich maksymalnego wykorzystania w kuchni (optymalizacja)
8. sposoby tworzenia oferty gastronomicznej- karta menu – receptury
9. wprowadzenie do cateringu

Staż w kuchni restauracyjnej

1. *Kuchnia zimna.*

Zapoznanie się z organizacją pracy w kuchni zimnej.

8 godzin

Przygotowanie *mise-en-place* w kuchni zimnej (przygotowanie stanowiska pracy) w tym:

- zapoznanie się z recepturami potraw i menu
- przygotowanie narzędzi pracy od podstaw
- pobranie surowców
- przeprowadzenie obróbki wstępnej i rozdrobnienie
- przygotowanie baz do sosów zimnych
- przygotowanie sałatek i surówek
- udział w przygotowywaniu zakąsek i sosów zimnych (wspólna praca z szefem kuchni, kucharzami)
- udział w pracy nad zabezpieczeniem surowców przed zepsuciem, sprawdzaniem stanu magazynu na następny dzień, przygotowaniem zamówień na kolejny dzień, sprzątanie stanowiska pracy

2. *Kuchnia gorąca* 8 godzin

zapoznanie się z organizacją pracy w kuchni gorącej

- przygotowanie bazy do zup i sosów gorących (3dni)
 - zapoznanie się z realizacją zamówienia kuchni gorącej zgodnie z kartą menu (zupy, makarony, zakąski gorące, potrawy z ryb, potrawy z mięsa i inne dania)
 - zabezpieczenie surowców, sprawdzenie stanu magazynu na następny dzień, przygotowanie zamówień na kolejny dzień, sprzątanie stanowiska pracy

Kuchnia śniadaniowa 8 godzin

Należy zwrócić uwagę by nauczyciel był wypoczęty i wyspany ponieważ praca w tym dziale często rozpoczyna się przed godziną 5 rano. Uczestnik powinien także dzień wcześniej zostać zapoznany z organizacją pracy przy przygotowywaniu śniadań.

Plan stażu w tym dziale będzie wykonany w 2 częściach:

1 część (5 godzin)

- przygotowywanie, pieczenie pieczywa
- organizacja bufetu
- przygotowywanie napojów gorących i zimnych
- przygotowywanie jaj
- przygotowywanie potraw gorących
- pracę na stacji śniadaniowej (jeśli taka usługa oferowana jest przez Hotel)- przygotowywanie jajecznic, jaj sadzonych, omletów etc.
- sprzątanie stanowiska po pracy, zabezpieczenie produktów

2 część (3 godziny)

- przygotowywanie *mise-en-place* na kolejny dzień w tym:
- zapoznanie się z recepturami potraw i menu,
- przygotowanie narzędzi pracy, sprzętu
- pobranie surowców
- przeprowadzenie obróbki wstępnej
- obieranie owoców
- krojenie wędlin, mięs i serów
- zabezpieczenie produktów na kolejny dzień.

4. *Kuchnia bankietowa lub/i cateringowa* 8 godzin

Przed rozpoczęciem stażu w tym dziale stażysta musi poznać harmonogram realizowanej usługi i ilość osób dla której będzie ona realizowana, sposób i forma podania posiłków w plenerze, w lokalu nie gastronomicznym, podczas biesiady.

Praca w tym dziale będzie obejmowała:

- poznanie harmonogramu usługi i sposobu jego przygotowania
- analizę zamówienia na bankiet (przekazane z Dz. organizacji imprez gastronomicznych)
- przygotowywanie surowców
- przygotowywanie potraw z mięsa i ryb
- przygotowywanie zup i sosów
- przygotowywanie dodatków skrobiowych i warzywnych
- przygotowywanie deserów
- sposoby przygotowania wyrobów garmażeryjnych ich wykorzystania pod kątem cateringu
- nauka dekoracji i wydawania potraw
- techniki odpowiedniego żelowania gotowej potrawy
- w przypadku cateringu planowanie i przygotowywanie transportu sprzętu i potraw do miejsca wykonania usług
- sprzątanie po wykonanej usłudze

Podczas stażu w kuchni hotelowej i restauracyjnej, każda osoba ma swoje stanowisko pracy, na podstawie wcześniej sporządzonego harmonogramu pracy: jedna osoba obsługuje bufet, druga drinki, inna zajmuje się sprawdzeniem zamówienia na bufet, przygotowaniem sosów, zup, przygotowaniem surowców na bufet, etc

5. *Dział kalkulacji cen gastronomicznych* 16 godzin

- opracowywanie receptur
- tworzenie kart kalkulacyjnych
- kontrola marży gastronomicznej
- tworzenie kart menu
- kontrola produkcji kuchennej
- kontrola jakości dań
- prowadzenie dokumentacji wymaganej przy produkcji potraw

V. ZAKRES STAŻU NA ZAPLE CZU GASTRONOMICZNYM 16 godzin

- prowadzenie ewidencji majątku zakładu gastronomicznego, kartoteki przychodów rozchodów
- nadzór i kontrola zaopatrzenia w potrzebny sprzęt, środki czystości
- organizacja prac porządkowych w gastronomii

-
- organizacja pracy zmywaków
 - prowadzenie magazynu bielizny stołowej
 - dokumentacja dotycząca wydawania i przyjmowania bielizny gastronomicznej, sztućców, naczyń
 - organizacja prac porządkowych na terenie zakładu gastronomicznego
 - kontrola i analiza zużycia drobnego sprzętu i środków czystości
 - protokołowanie strat i ubytków w sprzęcie i zastawie stołowej
 - aranżacja dekoracji sal konsumpcyjnych

VI . ZAOPATRZENIE i MAGAZYNY

8 godzin

- procedury zlecenia zakupu produktów spożywczych: od szefa kuchni, kierownika gastronomii, z zaplecza gastronomii
- wybór dostawcy, nawiązywanie kontaktów handlowych- negocjacje cenowe
- przyjmowanie dostaw, magazynowanie, uzupełnianie zapasów
- inwentaryzacje- przygotowanie dokumentów oraz kontrolny spis z natury

VII. DZIAŁ ORGANIZACJI IMPREZ GASTRONOMICZNYCH

8 godzin

- współpraca z działem marketingu, rezerwacja hotelową
- opracowywanie ofert gastronomicznych, przyjmowanie zleceń
- prowadzenie grafiku sal wielofunkcyjnych,
- ustalanie z klientem imprez specjalnych, form płatności, przygotowanie umów z kontrahentami
- procedury zlecenia imprezy do realizacji : do kuchni, do kierowników sali
- monitorowanie konkurencji

4.9. Program stażu z zakresu turystyki

CEL STAŻU: podniesienie kwalifikacji nauczycieli przedmiotów zawodowych z zakresu turystyki poprzez nabycie umiejętności praktycznych związanych z pracą w biurze podróży.

I. PROGRAM PODSTAWOWY ZADAŃ DO REALIZACJI W TRAKCIE ODBYWANEGO STAŻU (80 GODZIN):

CEL PROGRAMU PODSTAWOWEGO: nabycie ogólnych umiejętności związanych z pracą w biurze podróży.

1. Ogólne zapoznanie się z charakterem Biura Podróży (8 godzin):

-
- segment rynku turystycznego, rodzaje organizowanych lub sprzedawanych imprez turystycznych, klient docelowy (4 godziny)
 - analiza procedur prawnych rejestracji i funkcjonowania Biura Podróży na rynku oraz dokumentacji potwierdzającej to funkcjonowanie (4 godziny)
 - *w ramach możliwości i potrzeb wizyta w odpowiednich urzędach, instytucjach w celu dokonania stosownych aktualizacji
2. Zapoznanie się ze sposobami pracy biurowej w Biurze Podróży (7 godzin):
 - obsługa sprzętu biurowego (1 godzina)
 - rozwiązania organizacyjne stosowane w Biurze Podróży (2 godziny)
 - obsługa korespondencji mailowej, listowej oraz formatek rezerwacyjnych (2 godziny)
 - zapoznanie się ze sposobami katalogizacji i archiwizacji dokumentacji biurowej (2 godziny)
 3. Rozpoznanie przestrzeni biura pod kątem obsługi klienta i sprzedaży imprez turystycznych (20 godzin):
 - sposoby przyjmowania klienta (2 godziny)
 - wizualizacja oferty wewnątrz i na zewnątrz pomieszczenia biurowego, dostępność katalogów imprez turystycznych oraz innych materiałów reklamowych (4 godziny)
 - bezpośrednia sprzedaż imprez turystycznych (6 godzin)
 - sprzedaż imprez turystycznych przez Internet, obsługa komputerowych systemów rezerwacyjnych/sprzedażowych (8 godzin)
 4. Obsługa klienta w Biurze Podróży (20 godzin):
 - nawiązanie kontaktu z klientem (2 godziny)
 - prezentacja oferty (4 godziny)
 - zawieranie umów o uczestnictwo w imprezach turystycznych z klientami: program imprezy, warunki uczestnictwa (6 godzin)
 - bezpośrednia i zdalna obsługa klienta pod kątem udzielania informacji niezbędnych do uczestnictwa w imprezie turystycznej: wymagania zdrowotne, wizowe, przepisy celne, informacje dewizowe (6 godzin)
 - kontakt z klientem po powrocie z imprezy turystycznej (2 godziny)
 5. Analiza instrumentów marketingowych stosowanych w Biurze Podróży (15 godzin):
 - ustalanie sposobów promocji (4 godziny)
 - wyszukiwanie nowych sposobów promocji oraz organizowanie reklamy Biura Podróży w Internecie i/lub innych środkach masowego przekazu (4 godziny)

- stosowane przez Biuro Podróży sposoby badania rynku: ankiety/ kwestionariusze dla klientów w celu badania jakości wykonywanych usług, oczekiwań konsumenckich, nowych tendencji (3 godziny)

- tworzenie bazy klientów oraz listy potencjalnych klientów (4 godziny)

6. Udział w tworzeniu strony internetowej i/lub katalogu Biura Podróży (10 godzin):

- tworzenie i edycja informacji tekstowych oraz elementów wizualnych (5 godzin)

- umieszczanie informacji tekstowych oraz elementów wizualnych w witrynie internetowej i/lub w projekcie katalogu (5 godzin)

II. PROGRAM SPECJALISTYCZNY (DO WYBORU) ZADAŃ DO REALIZACJI W TRAKCIE ODBYWANEGO STAŻU (80 GODZIN):

CEL PROGRAMU SPECJALISTYCZNEGO: nabycie umiejętności związanych z organizacją imprez turystycznych (staż u organizatora turystyki) lub ze sprzedażą imprez turystycznych (staż w agencji turystycznej).

OPCJA 1 – SPECJALIZACJA TOUROPERATORSKA (STAŻ ODBYWANY U ORGANIZATORA TURYSTYKI):

1. Zapoznanie się z ofertą Touroperatora (10 godzin):

- analiza programów imprez turystycznych organizowanych przez Touroperatora (7 godzin)

- analiza warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych Touroperatora (3 godziny)

2. Tworzenie produktu/ imprezy turystycznej (15 godzin):

- tworzenie programu imprezy: rodzaj, idea i cel imprezy, grupa docelowa (5 godzin)

- tworzenie kalkulacji imprezy: składowe ceny imprezy, marża, ryzyko kursowe (5 godzin)

- analiza możliwości realizacji imprezy ze względu na warunki prawne (np. ograniczenia logistyczne wynikające ze stosowania się do zasad czasu pracy kierowców), organizacyjne (np. wielkość i wiek grupy turystycznej, środki transportu, miejsca noclegowe), geograficzno-przestrzenne, społeczno-polityczne (3 godziny)

- zasady bezpieczeństwa, a także potencjalne sytuacje problemowe i sposoby ich rozwiązywania (2 godziny)

- *w ramach możliwości i potrzeb stworzenie nowej imprezy turystycznej dla Touroperatora

3. Współpraca z kontrahentami Touroperatora (20 godzin):

- analiza umów kontrahenckich, kontraktów, warunków współpracy oraz procedur rezerwacji (3 godziny)

- analiza sposobów współpracy oraz internetowych systemów rezerwacji usług turystycznych (3 godziny)

- prowadzenie korespondencji z kontrahentami, zapytania ofertowe, zamawianie świadczeń oraz negocjacje warunków i cen usług świadczonych przez kontrahentów (10 godzin)

-
- wyszukiwanie nowych kontrahentów/ofert umożliwiających realizację oferowanych już lub wprowadzanych do sprzedaży imprez turystycznych (2 godziny)
 - obsługa przelewów bankowych, transferów pieniężnych pomiędzy Tourooperatorem a kontrahentami (2 godziny)
4. Współpraca z ubezpieczycielem oraz pośrednictwo wizowe (8 godzin):
- analiza warunków obowiązkowych ubezpieczeń dla uczestników imprez turystycznych (2 godziny)
 - rekonesans ofert ubezpieczenia KL i NNW na rynku usług ubezpieczeniowych i ewentualne podjęcie współpracy z nowym ubezpieczycielem (2 godziny)
 - zgłaszanie ubezpieczycielowi wniosków/list uczestników imprez turystycznych oraz procedura zgłaszania szkody (2 godziny)
 - składanie wniosków wizowych w imieniu uczestników imprezy turystycznej (2 godziny)
 - *w ramach potrzeby kontakt bezpośredni lub korespondencja z ambasadą/konsulatem Państwa, do którego turyści są wysyłani
5. Przygotowanie teczki imprezy turystycznej (10 godzin):
- przygotowanie biletów komunikacyjnych oraz voucherów i innych dokumentów potwierdzających dokonanie rezerwacji/wykupienie usług dla grupy turystycznej (2 godziny)
 - przygotowanie list uczestników, np. autokarowa, rooming list, lista płatności w trakcie imprezy, lista z danymi kontaktowymi (2 godziny)
 - przygotowanie polisy i dokumentów ubezpieczeniowych (2 godziny)
 - przygotowanie informacji niezbędnych dla właściwej realizacji imprezy przez pilota wycieczki, dotyczących: programu, uczestników, rezerwacji oraz kontrahentów (2 godziny)
 - przygotowanie funduszu podstawowego i awaryjnego imprezy oraz umowy dla pilota (2 godziny)
 - *w ramach możliwości uczestnictwo w odprawie pilota wybranej imprezy turystycznej
6. Zamknięcie imprezy turystycznej (7 godzin):
- przyjęcie pilota wycieczki po odbytej imprezie turystycznej, odbiór rachunków, faktur, funduszy, dokumentacji oraz analiza zrealizowanego programu,
 - współpracy z kontrahentami, ewentualnych sytuacji problemowych lub uwag (2 godziny)
 - rozpatrywanie ewentualnych reklamacji ze strony uczestników, ustosunkowanie się Touroperatora i odpowiedź na reklamacje, korespondencja i kontakt z klientami (3 godziny)
 - rozliczanie imprezy turystycznej, kalkulacja rzeczywistych kosztów i zysków z imprezy (2 godziny)

7. Współpraca z filiami/agentami Touroperatora (10 godzin):

- analiza sprzedaży filialnej/agencyjnej (3 godziny)
- tworzenie umów agencyjnych/umów o współpracę (3 godziny)
- analiza i kalkulacja systemu prowizyjnego dla agentów (2 godziny)
- wyszukiwanie nowych agentów i podejmowanie z nimi współpracy (2 godziny)

OPCJA 2 – SPECJALIZACJA AGENCYNIA (STAŻ ODBYWANY W AGENCJI TURYSTYCZNEJ):

1. Zapoznanie się z dostępną ofertą w Agencji Turystycznej (15 godzin):

- analiza kierunków dostępnych w sprzedaży (4 godziny)
- rodzaje imprez turystycznych dostępnych w sprzedaży (4 godziny)
- dodatkowa sprzedaż w Agencji Turystycznej: biletów lotniczych, autokarowych, ubezpieczeń turystycznych (7 godzin)

2. Sprzedaż imprez turystycznych w Agencji Turystycznej (50 godzin):

- kontakt z klientem, rozpoznanie jego potrzeb i oczekiwań pod kątem dostępnych ofert w Agencji Turystycznej (5 godzin)
 - wybór imprezy spośród ofert różnych touroperatorów (10 godzin)
 - prezentacja wybranych katalogów i ofert (5 godzin)
 - przesyłanie oferty przez Internet (5 godzin)
 - udzielanie informacji niezbędnych do zawarcia umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej dotyczących danego touroperatora: programu, ceny, ilości i jakości świadczonych usług, wymagań zdrowotnych, ubezpieczenia i wiz (5 godzin)
 - obsługa komputerowych systemów rezerwacyjnych/sprzedażowych poszczególnych touroperatorów (15 godzin)
 - obsługa przelewów bankowych i transferów pieniężnych (5 godzin)
3. Współpraca Agencji Turystycznej z touroperatorami (15 godzin):
- analiza sprzedaży oraz warunków umów agencyjnych (4 godziny)
 - analiza systemu prowizyjnego poszczególnych touroperatorów oraz rozliczanie się z nimi (4 godziny)
 - wystawianie faktur prowizyjnych (4 godziny)
 - wyszukiwanie nowych touroperatorów i podejmowanie z nimi współpracy (3 godziny)

4.10. Program stażu z zakresu hotelarstwa

I. Cel stażu

Celem stażu jest polepszenie zrozumienia praktycznych aspektów pracy w przedsiębiorstwie hotelowym realizowanych na każdym etapie obsługi gościa: od próby pozyskania w dziale sprzedaży, negocjacje i ustalenie szczegółów pobytu w działach konferencji i bankierów oraz rezerwacji, do praktyki operacyjnej w działach gastronomii, recepcji i obsługi pokoi. Celem szkolenia poza praktyką jest umożliwienie lepszego zrozumienia procesów decyzyjnych, wdrożenia i realizacji przyjętych strategii w zakresie zarządzania przychodami i kosztami aby generować najlepsze wyniki dla właścicieli konkretnego przedsiębiorstwa hotelowego.

II. Jednostki organizacyjne przykładowego przedsiębiorstwa hotelowego i struktura zatrudnienia
Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa hotelowego może się różnić w zależności od ilości pokoi, pojemności i ilości sal konferencyjnych oraz ilości oferowanych usług dodatkowych (restauracje, bary, pralnia, cukiernia, fitness itp.)

Co do zasady, działalność hotelu należy dzielić na administracyjną i operacyjną.

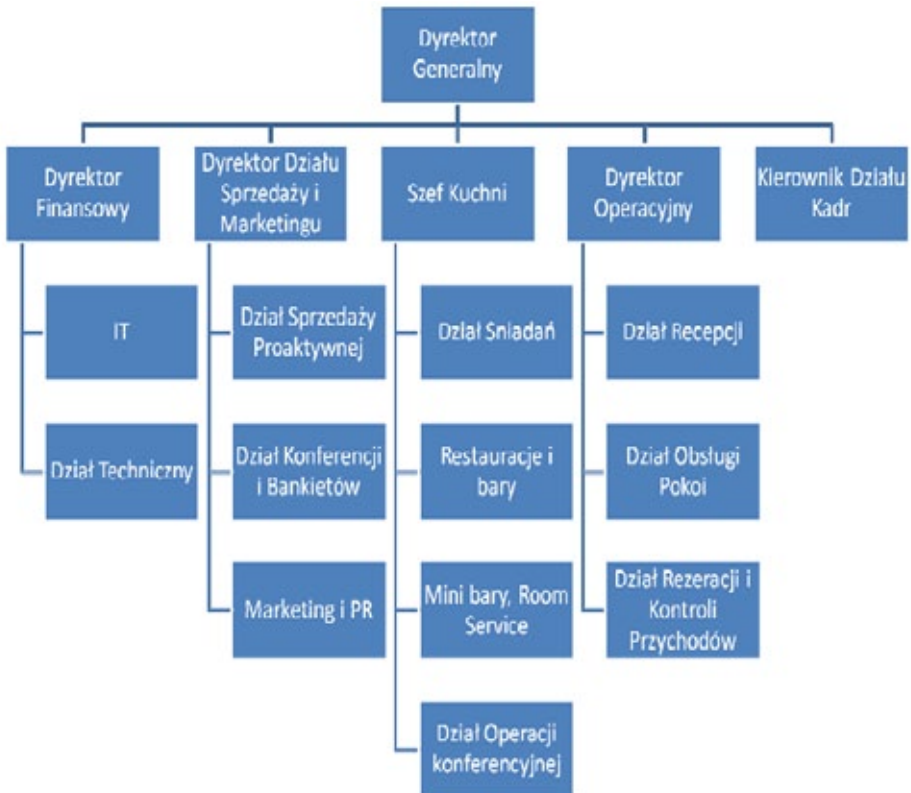
Do działów administracyjnych zaliczamy:

- 1) Biuro Dyrektora Generalnego
- 2) Dział Rezerwacji i Kontroli Przychodów
- 3) Dział Finansowy (i podległe IT oraz Dział Zakupów)
- 4) Dział Kadr
- 5) Dział Sprzedaży i Marketingu

Działania operacyjne realizowane są w następujących departamentach:

- 1) Dział Recepcji
- 2) Dział Obsługi Pokoi
- 3) Dział Gastronomii (Restauracje, bary, room service, mini bary)
- 4) Dział Techniczny

Struktura zatrudnienia przykładowego przedsiębiorstwa hotelowego



III. Plan stażu szkoleniowego

1. Zapoznanie z hotelem: (8h)

- Zwiedzanie hotelu „front / back of the house”
- Struktura zatrudnienia i kompetencji działowych
- Strona internetowa hotelu i materiały promocyjne
- Standardy, podstawowe koncepty hotelowe

- Business mix / business model. Przychody i koszty jako składowe wyniku finansowego hotelu

2. Praktyka w Dziale Recepcji (32h)

- Wstęp do Zarządzania Działem Recepcji (8h)

- ✓ Dienne obowiązki Kierownika Recepcji
- ✓ Procedury recepcyjne
- ✓ Usługi Concierge
- ✓ Uczestnictwo w miesięcznym spotkaniu działowym
- ✓ Programy motywacyjne
- ✓ Kluczowe obszary zarządzania Działem Recepcji
- ✓ Programy lojalnościowe
- ✓ Zarządzanie przychodami i rozchodami działowymi
- ✓ Metody badania satysfakcji gości (Golden Question Index, QPR, Trip advisor, Medallia)
- ✓ Personalized Service
- ✓ Rozpatrywanie skarg gości oraz zadośćuczynienia – Make It Right

- Zapoznanie z praktyką w Dziale Recepcji (24h)

- ✓ System zmianowy / przekazanie zmiany recepcyjnej
- ✓ Nocny audyt
- ✓ Obowiązki zmian dziennych
- ✓ Wprowadzenie do hotelowego systemu rezerwacyjnego
- ✓ Check in/ check out
- ✓ Zewnętrzne usługi na terenie hotelu- koordynacja i współpraca
- ✓ Obsługa gościa in-house (One Touch Service)

3. Praktyka w Dziale Obsługi Pokoi (Housekeeping) (24h)

- Wstęp do Zarządzania Działem Obsługi Pokoi (8h)

- ✓ Kompetencje i obowiązki
- ✓ Kluczowe obszary w Zarządzaniu Działem Obsługi Pokoi
- ✓ Prognozowanie kosztów personelu
- ✓ Prognozowanie kosztów pralni
- ✓ Zarządzanie personelem w Dziale Obsługi Pokoi

- Zapoznanie z praktyką pracy w Dziale Obsługi Pokoi (16h)

4. Praktyka w Dziale Gastronomii (24h)

- Wstęp do Zarządzania hotelowym Działem Gastronomii (8h)

- ✓ Dostępne outlety hotelowe

-
- ✓ Kalkulacja „food cost, beverage cost”/ Rentowność w Dziale Gastronomii
 - ✓ Zarządzanie zapasami
 - Praktyka w hotelowej restauracji śniadaniowej i kuchni (8h)
 - Praktyka w hotelowej restauracji a la carte (8h) i barze (w sumie 8h)
 - Praktyka w hotelowym barze (8h)
5. Praktyka w Dziale Rezerwacji (32h)
- Revenue Management (Zarządzanie Przychodami) (8h)
 - ✓ Zarządzanie dostępnością
 - ✓ Zarządzanie cenami
 - ✓ Kanały dystrybucji
 - Dział rezerwacji indywidualnych (16h)
 - ✓ Standardy przyjmowania rezerwacji telefonicznych i mailowych
 - ✓ Rodzaje zamawianych usług
 - ✓ Formy płatności
 - ✓ Rozmowa z gościem
 - Dział rezerwacji grupowych (8h)
 - ✓ Przygotowywanie ofert, kontraktów
 - ✓ Negocjacje z klientem
 - ✓ Serie grup turystycznych
 - ✓ Obsługa grup biznesowych (rooming lista, VIP, procedura obsługi grup)
6. Praktyka w Dziale Operacji Konferencyjnej (8h)
- Aktywna pomoc przy realizacji funkcji konferencyjnej / bankietowej
7. Praktyka w Dziale Sprzedaży i Marketingu (32h)
- Wprowadzenie do sprzedaży hotelowej (8h)
 - ✓ Odpowiadanie na zapytania
 - ✓ Follow up
 - ✓ Proces dokonywania kwotowań
 - ✓ Unique Selling Points
 - ✓ Zapoznanie z konkurencją
 - ✓ Podstawy skutecznej sprzedaży i negocjacji w praktyce: Spotkania z klientami
 - Praktyka w Dziale Organizacji Konferencji (16h)
 - ✓ Oferty i umowy konferencyjne

- ✓ Wprowadzenie do hotelowego systemu CRM
 - ✓ Zarządzanie rezerwacjami grupowymi w hotelowym systemie rezerwacyjnym
- Marketing i PR hotelowy, Social media (8h)

4.11. Program szkoleń metodycznych

1. Dydaktyk e-learningu

Forma kursu	On-line	Szkolenia tradycyjne w sali informatycznej	łącznie
Blended learning (Samouczek + e-mentor + warsztaty tradycyjne)	100h	60h	160h

1. **Samouczek:** łącznie on-line 40 godzin sitting time

Wiedza zawarta w samouczkach to głównie praktyczne informacje i instrukcje na temat budowania scenariusza kursu e-learningowego oraz obsługi narzędzi niezbędnych do samodzielnego utworzenia kursu on-line.

Kursy dostępne stale w trakcie trwania szkolenia. Nielimitowana ilość wejść:

- Wstępne szkolenie informatyczne – ok. 7 godzin sitting time

Niezbędne do nabycia umiejętności obsługi przeglądarki internetowej, konta mail oraz pakietu Office w tym zakresie, jaki potrzebny jest do pracy w formacie scenariusza oraz do przygotowania elementów do generatora e-learning (np. wykresy, spisy, indeksy itp.).

- Obsługa i zastosowanie narzędzi multimedialnych – ok. 3 godziny sitting time

Instrukcje obsługi programu do obróbki grafik i dźwięków.

- Dydaktyk e-learningu – ok. 27 godzin sitting time

Metodyka tworzenia scenariusza kursu e-learning. Zestaw instrukcji, porad i teorii nauczania za pomocą e-learningu.

- WEB 2.0 w edukacji – ok. 3 godziny sitting time

Zastosowanie narzędzi open source do nauczania i zarządzania wiedzą.

E-mentor: łącznie on-line 60 godzin sitting time

Konsultacje to indywidualna praca trenera z każdym pojedynczym uczestnikiem szkolenia. Trener prowadzi uczestnika przez kurs, rozwiązuje jego wątpliwości, daje komentarze i ocenia zadania. We

współpracy z nim uczestnik kursu tworzy scenariusz kursu oraz gotowy kurs w generatorze szkoleń.

Uczestnik będzie zobligowany do

- Ocenianej wypowiedzi na forum kursu
- Wykonania 16 zadań zdalnych

2. Warsztaty tradycyjne w sali informatycznej: łącznie 60 godzin

Warsztaty tradycyjne prowadzone będą przez ekspertów trenerów i dydaktyków e-learningu. Na warsztatach uczestnicy będą pracować indywidualnie, każdy przy swoim stanowisku komputerowym. Część zadań wykonywana będzie w formie pracy grupowej.

Na warsztatach tradycyjnych główny nacisk położony jest na zapoznanie uczestników z aspektami technicznymi e-learningu oraz rozwijane są główne tematy metodyki budowy kursów on-line. Uczestnicy na podstawie rozwiązywanych studiów przypadku uczą się w praktyce stosować odpowiednie narzędzia e-learningowe oraz formułować scenariusz kursu e-learningowe zgodnie z metodycznymi standardami. Jest to również czas na podsumowania i rozwiązywania wątpliwości dotyczących materiału przyswajanego przez uczestników w części zdalnej kursu.

3. Ewaluacja:

Ewaluacja postępu wiedzy uczestników szkolenia mierzona jest za pomocą:

- pretestu umiejętności
- dwóch testów: cząstkowego i końcowego
- bieżącej oceny zadań wykonywanych przez uczestników (ok. 16 zadań w trakcie kursu)
- efektu finalnego w postaci scenariusza kursu i kursu wykonanego w generatorze rapid learning
- egzaminu końcowego, na który składa się ocena wiedzy teoretycznej i obrona pracy (scenariusza i kursu wykonanego przez uczestnika kursu)

4. Efekty kształcenia:

Po zrealizowaniu tego kursu uczestnik będzie:

- potrafił samodzielnie przygotować scenariusz szkolenia e-learningowego w formie animowanego samouczka
- znał najważniejsze zasady tworzenia efektywnych szkoleń w nowoczesnej formule
- potrafił ocenić gotowe szkolenie e-learningowe (istotne dla pracowników działów szkoleń i managerów uczestniczących w wyborze dostawców e-learningu)
- potrafił korzystać z platformy e-learningowej jako osoba ucząca się

-
- potrafił obsługiwać platformę e-learningową z pozycji trenera (tworzyć użytkowników, grupy, przydzielać użytkowników do grupy, tworzyć kursy, dodawać do nich zasoby – załączniki, zadania, paczki SCORM)
 - potrafił obsługiwać generator rapid-learning
 - znał zasady komunikacji i moderowania dyskusji w grupie wirtualnej

5. W trakcie kursu uczestnik:

- pracuje nad konkretnym projektem i otrzymuje na jego temat cenne wskazówki i rady
- otrzymuje po każdym zadaniu informację zwrotną od e-mentora
- na szkoleniach stacjonarnych poznaje obsługę narzędzi e-learningowych oraz zasady prowadzenia szkoleń on-line
- ma możliwość konfrontacji wiedzy z innymi uczestnikami szkolenia na szkoleniach stacjonarnych oraz na forum grupy
- komunikuje się z e-mentorem poprzez wiadomości prywatne, formularz zadań platformy, chat, forum oraz wideokonferencje

6. Zawartość merytoryczna

Szkolenie prowadzi nas przez wszystkie fazy projektowania kursu e-learningowego oraz jego realizacji na platformie. Uczestnik kursu pracuje przez cały czas nad wybranym projektem, rozwijając go stopniowo w oparciu o informacje z kolejnych warsztatów. Efektywna nauka wspomagana jest poprzez odpowiednie interakcje, zadania oraz przykłady i historie z życia wzięte. Kurs zbudowany jest z modułów, każdy moduł to osobne zagadnienie. Uczestnicy m.in. poznają budowę, narzędzia i zastosowanie kursów e-learningowych, uczą się formułować cele dydaktyczne kursu, dobierać i odpowiednio opracowywać materiał merytoryczny. W ramach przygotowania do napisania scenariusza poznają wszystkie najważniejsze elementy kursu i uczą się je opisywać w formacie scenariusza (rozkład elementów na ekranie kursu, grafika, interakcje, dźwięki, budowa i utrzymanie zaangażowania emocjonalnego, itp.).

W kursie zwracamy uwagę na dbałość o spójność scenariusza, zgodność z zasadami uczenia dorosłych, odpowiednie prezentowanie treści i materiału graficznego. Kurs zawiera wiele życiowych przykładów i historii, które przydarzyły się zespołowi w trakcie pracy zawodowej. Użytkownik otrzyma również wsparcie w postaci wskazówek dotyczących dalszego rozwoju i budowania ścieżki kariery jako dydaktyk e-learningu.

7. Zawartość samouczków e-learningowych:

Wstępne szkolenie informatyczne:

1. MS OFFICE WORD 2007

- Szyfrowanie i ochrona dokumentu
- Akapit
- Zastosowanie tabulatorów
- Zaznaczanie, kopiowanie i wycinanie tekstu
- Opcje wyszukiwania
- Tworzenie i edytowanie spisu treści
- Opcje sprawdzania pisowni i pracy ze słownikiem
- Dodatkowe
- Korespondencja seryjna
- Wstawianie wykresów

2. MS OFFICE EXCEL 2007

- Tworzenie i edytowanie wykresów
- Biblioteka funkcji
- Sumowanie i konsolidacja danych
- Dodatki

3. MS OFFICE POWER-POINT 2007

- Praca z układami slajdów
- Szablony slajdów
- Wykorzystywanie i modyfikacja motywów
- Umieszczanie tła w prezentacji
- Praca z tekstem
- Wstawianie obiektów Clipart
- Wstawianie zdjęć
- Wstawianie multimediiów i hiperłącza
- Wstawianie i edytowanie elementów graficznych
- Tworzenie tabel
- Tworzenie wykresów
- Przygotowanie pokazu slajdów
- Parametry pokazu slajdów
- Dopracowywanie prezentacji

4. OUTLOOK 2007

- Zakładanie konta
- Porządkowanie poczty elektronicznej i użycie kalendarza

5. MOZILLA FIREFOX

- Otwieranie karty w tle oraz tworzenie zakładek
- Wyświetlanie historii przeglądanych stron oraz ostatnio zamkniętej karty
- Praca w trybie prywatnym oraz drukowanie stron www

6. PICASA

- Dodawanie folderów do biblioteki
- Podstawowe funkcje edycji zdjęć
- Dodawanie efektów
- Tworzenie kolażu

Dydaktyk e-learningu:

I. Wstęp do e-learningu. Szkolenie wprowadzające. Zawiera plan warsztatów, instrukcję obsługi nawigacji, rady dotyczące efektywnego korzystania ze szkoleń e-learningowych oraz dwa zadania praktyczne:

- a) Szkolenie pokazowe nr 1 do analizy (przykład szkolenia fabularnego opartego na cyklu Kolba)
- b) Szkolenie pokazowe nr 2 do analizy (przykład prezentacji szkoleniowej agent + flipchart)

II. Rozpoczęcie prac nad kursem. Informacje o tym, co należy przemyśleć oraz jakie działania należy podjąć przed rozpoczęciem pracy nad szkoleniem e-learningowym

III. Definiowanie potrzeb szkoleniowych. Sposoby definiowania oraz analizy potrzeb szkoleniowych

IV. Cele dydaktyczne kursu. Poznanie metod i narzędzi służących wyznaczaniu celów szkoleniowych

V. Grupa docelowa. Omówienie roli identyfikacji odbiorców w procesie przygotowania szkolenia

VI. Materiał merytoryczny. Dostarczenie wiedzy na temat efektywnych sposobów opracowania treści szkolenia. Przedstawienie najczęściej popełnianych błędów dotyczących zawartości merytorycznej

VII. Jak się uczy my? Przedstawienie metod projektowania szkoleń dostosowanych do współczesnej metodyki nauczania osób dorosłych. Omówienie różnic w projektowaniu szkoleń dla dzieci i dorosłych

VIII. Budowa formatki scenariusza. Przedstawienie i omówienie przykładowego scenariusza szkolenia e-learningowego oraz jego najważniejszych elementów

IX. Zaangażowanie emocjonalne i motywacja. Poznanie sposobów wzbudzania zaangażowania emocjonalnego w szkoleniach e-learningowych. Określenie znaczenia emocji w procesie uczenia

X. Prezentacja materiału. Przedstawienie zasad i metod prezentowania treści. Omówienie istoty doboru słownictwa do szkolenia

XI. Przykłady, ilustracje, dźwięk. Omówienie efektywnych sposobów prezentacji treści za pomocą ilustracji, przykładów. Poznanie możliwości zastosowania dźwięku w szkoleniach e-learningowych

XII. Interakcje. Przedstawienie zasad projektowania i umieszczania interakcji w szkoleniu e-learningowym

XIII. Prawa autorskie a e-learning. Omówienie podstawowych zasad korzystania z materiałów dostępnych w Internecie zgodnie z Ustawą o prawie autorskim. Przedstawienie możliwości wykorzystania darmowych materiałów

XIV. Zasady horyzontalne w materiałach edukacyjnych. Zasady tworzenia materiałów edukacyjnych zgodnie z zasadą polityk horyzontalnych

XV. Zakończenie prac nad scenariuszem. Przedstawienie kilku sposobów zakończenia szkolenia

XVI. Rozwój dydaktyka medialnego. Rady i kierunki rozwoju po przebytych kursie

Obsługa i zastosowanie narzędzi multimedialnych

1. GIMP (program do obróbki grafik)

- Instalowanie Gimpa
- Dodawanie przezroczystego tła
- Modyfikowanie rozmiaru i wagi tła

2. AUDACITY (program do nagrania i obróbki dźwięków)

- Pobieranie i instalacja programu Audacity oraz plugina
- Przygotowanie programu Audacity do pracy
- Nagrywanie
- Podstawowe operacje na dźwięku

WEB 2.0 w edukacji – ok. 3 godzin sitting time

1. GMAIL

- Zakładanie konta w serwisie Gmail
- Ustawienia konta Gmail/Usuwanie konta

2. DOKUMNATY GOOGLE

- Tworzenie dokumentu
- Udostępnianie dokumentu

3. KALENDARZ GOOGLE

- Tworzenie i udostępnianie kalendarza
- Wprowadzanie wydarzeń do kalendarza

4. BLOG

- Zakładanie bloga w serwisie Blogger
- Umieszczanie postów na blogu

5. FACEBOOK

- Zakładanie i ustawienia konta
- Tworzenie stron na Facebooku
- Tworzenie wydarzenia na Facebooku

Tematyka warsztatów tradycyjnych w sali komputerowej:

1. Wstępne szkolenie informatyczne.

To szkolenie kształćce zestaw kompetencji niezbędnych do efektywnego korzystania z e-learningu, zarówno z pozycji ucznia jak i nauczyciela. Treści warsztatów:

- archiwizowanie i przeszukiwanie zasobów w komputerze,
- przeglądarki internetowe, praca na zakładkach,
- pobieranie, instalowanie i usuwanie programów,
- niezbędnik nauczyciela oraz triki w programie MS Office Word, Excel i PowerPoint (m.in. korespondencja seryjna, szybkie tworzenie spisów, szyfrowanie dokumentu),
- obsługa programów do obróbki grafik i dźwięku.

2. Obsługa platformy e-learningowej z pozycji ucznia i trenera:

- tworzenie kont uczestników na platformie,
- zarządzanie grupami i użytkownikami,
- edytowanie informacji o grupie,
- dodawanie folderów i zasobów – charakterystyka, zastosowania,
- publikowanie folderów i zasobów – omówienie różnic i zastosowania,
- tworzenie, wykonywanie i ocenianie zadania zdalnego,

-
- raportowanie z pozycji: folderu, listy uczestników, zasobu,
 - komunikacja forum, chat, wiadomości prywatne.

3. Obsługa generatora kursów e-learningowych:

- struktura kursu – lekcje, ekrany,
- edytowanie zawartości ekranów,
- dodawanie załączników, plików audio, filmów, aktywnych linków, okien popup,
- tworzenie quizów,
- tworzenie sprawdzianów,
- tworzenie testów.

4. WEB 2.0 w edukacji:

- uczenie przez działanie – rola i miejsce ICT w projektach edukacyjnych,
- projekt metodą WEBQUEST,
- portale społecznościowe i edukacyjne, wiki, narzędzia gmail.

5. Warsztaty metodyczne – praca z narzędziami ICT:

- zasady przygotowania sylabusu kursu,
- struktura i treść kursów e-learningowych,
- cykl Kolba w materiałach e-learningowych,
- netykieta, zasady komunikacji przez Internet.

Projektodawca:
Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego
00-724 Warszawa, ul. Chełmska 21a
tel. 22 851-28-88
www.janski.edu.pl



**Szkoła Wyższa
im. Bogdana Jańskiego**

Biuro Projektu:
Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego
Wydział Zamiejscowy w Krakowie
30-612 Kraków, ul. Witosa 9
tel. 12 654-54-69