

RAPORT

Raport z wdrażania pilotażowego PDZ eksperta kluczowego „Szkoła Mistrzów”

realizowanego przez firmę
Eurokreator s.c.

Raport przygotował: Anna Kunaszyk
Ekspert kluczowy ds. kształcenia zawodowego

Kraków, sierpień 2013

raport zaktualizowano 31 sierpnia 2013

WSTĘP

Celem raportu jest ocena pilotażowego wdrożenia Programów Doskonalenia Zawodowego w przedsiębiorstwach branży turystycznej i medyczno-społecznej, które zrealizowane zostały w ramach projektu Szkoła Mistrzów, który jest finansowany 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. Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe.

Projekt był skierowany do 120 nauczycieli/lek (grupę docelową zwiększono do 135) przedmiotów zawodowych oraz instruktorów/ek praktycznej nauki zawodu związanych ze strategicznymi obszarami rozwoju gospodarczego regionów, tzn. turystyką i powiązaną z nią ściśle branżą medyczno-społeczną. (zgodnie z Rozporządzeniem MEN z dn. 26.06. 07 w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego Dz.U.2007, br. 124, poz. 860 z późn. zm.), kształcących:

na potrzeby branży turystycznej:

- technik hotelarstwa,
- technik obsługi turystycznej,
- technik organizacji usług gastronomicznych
- technik turystyki wiejskiej
- technik informatyk

oraz branży medyczno-społecznej

- ratownik medyczny,
- opiekun środowiskowy,
- opiekun w domu pomocy społecznej,
- asystent osoby niepełnosprawnej,
- technik analityk,
- technik masażysta,
- dietetyk,
- elektroradiolog,
- opiekun medyczny.

Beneficjenci projektu to czynni nauczyciele z województw małopolskiego i podkarpackiego, którzy z własnej inicjatywy zgłosili się do projektu i posiadali kwalifikacje (prawo wykonywania zawodu). Projekt rozszerzono o następujące województwa: śląskie, łódzkie, świętokrzyskie, opolskie. Projekt powstał, by umożliwić im praktyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych i dydaktycznych. Specyfiką ww. branż jest postęp technologiczny oraz zmienne okresowo obszary tematyczne, wynikające z potrzeb klienta branżowego.

Dynamiczny rozwój sektora turystyki i związanej z nim branży medyczno-społecznej sprawia, że rośnie zapotrzebowanie na pracowników z odpowiednimi kompetencjami i umiejętnościami praktycznymi.



W województwie małopolskim i podkarpackim turystyka i branża medyczno-społeczna stanowią jeden z głównych motorów rozwoju regionalnego (Strategia Rozwoju Małopolski oraz Podkarpacia, 2007-2013). Kluczowym zadaniem szkół jest zatem wyposażenie absolwentów szkół zawodowych w pożądane przez pracodawców kwalifikacje i umiejętności. Aby było to możliwe koniecznym jest zagwarantowanie nauczycielom możliwości poszerzenia i zaktualizowania ich kwalifikacji. Nadrzędnym celem projektu Szkoła Mistrzów było opracowanie i pilotażowe wdrożenie programów doskonalenia zawodowego w formie praktyk w przedsiębiorstwach dla nauczycieli/nauczycielek kształcących w branży turystycznej i medyczno-społecznej oraz przeprowadzenie w oparciu o nie staży dla nauczycieli w przedsiębiorstwach z ww. branż.



Charakterystyka branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w Polsce

We współczesnym świecie turystyka wywiera istotny wpływ na życie społeczno-gospodarcze obszarów (krajów, regionów, miejscowości) oraz na przestrzeń, w której zachodzą procesy produkcji i świadczenia usług, udostępniania dóbr wolnych, podziału i konsumpcji turystycznej. Wg najnowszych prognoz ekspertów wzrost rozwoju branży na stałym poziomie ok. 3% w skali roku.

W konsekwencji tego procesu systematycznie rośnie liczba podmiotów gospodarki turystycznej, następuje zjawisko ich dywersyfikacji, nasila się konkurencja na rynku turystycznym (w wymiarze globalnym, krajowym i regionalnym), poprawia się jakość obsługi i oferowanych usług. Pozostaje to w bezpośrednim związku z rosnącymi oczekiwaniami uczestników rynku turystycznego.

Poziom usług polskiej branży turystycznej oraz społeczno-medycznej ulega stałym przeobrażeniom, czego efektem, wzrost zainteresowania polskim rynkiem największych sieci hotelowych, a także tworzenie rodzinnych pensjonatów, moteli i hoteli. Dynamiczny rozwój turystyki, turystyki uzdrowiskowej czy też agroturystyki wzmaga zapotrzebowania na kadrę charakteryzującą się wysokim poziomem wiedzy. Zakłady pracy potrzebują młodych ludzi, dobrze wykształconych, zmotywowanych, wybierających ten zawód świadomie. Poszukiwani pracownicy w branżach turystycznej oraz medyczno-społecznej to technik usług turystycznych, technik hotelarstwa, technik organizacji usług gastronomicznych i technik turystyki wiejskiej, dietetyk czy technik masażysta.

Kluczową kompetencją pracownika sektora turystycznego i społeczno-medycznego jest przede wszystkim postawa pracownika nakierowana na realizację oczekiwań klienta, chęć służenia mu pomocą, dostosowywanie się do jego możliwości. Mocną stroną pracowników ww. branż powinny być zdolności komunikacyjne (kompetencje miękkie): umiejętność skutecznego komunikowania, zdolność do współpracy z ludźmi, chęć pomagania oraz szeroko rozwinięta empatia. Często bowiem grupą docelową dla nich są osoby starsze czy też chore. Jednocześnie najłabszą stroną absolwentów szkół branż turystycznej, wskazywaną przez pracodawców, jest brak umiejętności obsługi klientów i znajomości ich oczekiwań, niewystarczająca znajomość najnowszych technologii wykorzystywanych w usługach turystycznych oraz społeczno-medycznych, czasem niewystarczająca znajomość języków obcych, nieakceptowanie sezonowości w zatrudnieniu osób w branży turystycznej. Różnorodność rynku pracy dla branży społeczno-medycznej i turystycznej jest bardzo duża. Z jednej strony są to placówki medyczne, szpitale, uzdrowiska, z drugiej zaś biura podróży, hotele, gospodarstwa agroturystyczne czy też firmy ubezpieczeniowe...

Według pracodawców absolwenci szkół nie są przygotowani do właściwej realizacji zadań zawodowych.

Za najbardziej pożądane cechy u nowozatrudnionych pracowników w branży turystycznej i społeczno-medycznej pracodawcy wskazują: fachowość, komunikatywność i zdolność do współpracy, zaangażowanie w działania, inwencję, chęć podnoszenia kwalifikacji i aktualizowania swojej wiedzy w zakresie nowoczesnych rozwiązań w branży społeczno-medycznej i turystycznej, innowacyjność, umiejętność elastycznego podejścia do klientów, umiejętność szybkiego, samodzielnego rozwiązywania problemów, umiejętność reagowania w sytuacjach kryzysowych, zaspokajanie specyficznych oczekiwań, umiejętność właściwego znalezienia się w nietypowych sytuacjach, zdolność samokontroli w procesie świadczenia usługi, niezawodne i terminowe wykonywanie usługi. Za ważny element pracodawcy uznają również dobrą organizację pracy i odporność na stres i umiejętność budowania relacji z klientem. Są to kompetencje, jakie absolwent powinien wynieść ze szkoły branży społeczno-medycznej oraz turystycznej.

Wybrane przykłady pożądanych kompetencji zawodowych

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **technik hotelarstwa** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych: prowadzenia działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich; rezerwowania usług hotelarskich; wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji; przygotowywania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości; przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie; przyjmowania i realizacji zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe. Nauczyciel prowadzący kształcenie w tym zawodzie powinien wyposażyć absolwenta w umiejętności dotyczące planowanie i realizacji usług w recepcji takie, jak: rezerwacja usług hotelarskich, obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających. Absolwent powinien umieć rozróżniać zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej, dobierać oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości, stosować instrumenty promocji usług hotelarskich, przestrzegać zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup, rezerwować usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych, sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich, przygotowywać dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie, przestrzegać procedur związanych z obsługą gości w recepcji, rozpoznawać oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, sporządzać dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out*, udzielać informacji turystycznej, oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie, przygotowywać informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu, rozróżniać formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich, przestrzegać zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, sporządzać dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.



Dodatkowo nauczyciel powinien wyposażyć ucznia w umiejętności związane z obsługą gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie takie, jak: utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych, przygotowywanie i podawanie śniadań, organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Absolwent powinien umieć rozróżniać stanowiska pracy w dziale służby pięt, rozróżniać rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie, rozróżniać rodzaje prac porządkowych, dobierać techniki sprzątnia w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych, obsługiwać urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości, stosować środki czyszczące i dezynfekcyjne, przygotowywać jednostki mieszkalne do przyjęcia gości, utrzymać czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu, przestrzegać zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości, przestrzegać procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości. W zakresie przygotowywania śniadań absolwent powinien nabyć umiejętności przestrzegania zasad przechowywania żywności, przestrzegania zasad sporządzania jadłospisów, dobierania surowców do sporządzania potraw i napojów; użytkowania sprzętu i urządzeń pomocniczych do przygotowywania i podawania potraw i napojów, przygotowywania potrawy i napoje, rozróżniania formy i przestrzegania zasad podawania śniadań, dobierania formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu, rozróżniania bielizny i zastawy stołowej, stosowania techniki nakrywania stołu, dobierania sprzętu i zastawy stołowej do ekspedycji śniadań, przygotowywania sali konsumpcyjnej do obsługi gości, stosowania przepisów sanitarno-epidemiologiczne dotyczących sporządzania potraw. W zakresie organizacji usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie nauczyciel powinien wyposażyć absolwenta w umiejętności dotyczące klasyfikacji hotelarskich usług dodatkowych, przestrzegania zasad i rozróżniania formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych, przyjmowania oraz realizowania zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych, organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem, sporządzania dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **technik turystyki wiejskiej** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych: organizowania i prowadzenia działalności turystycznej na obszarach wiejskich; planowania, organizowania i wykonywania prac w gospodarstwie rolnym; planowania i organizowania działalności agroturystycznej; obsługi klienta w gospodarstwie agroturystycznym. Nauczyciel prowadzący kształcenie w tym zawodzie powinien wyposażyć absolwenta w umiejętności dotyczące prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich oraz prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego takie, jak: przygotowanie i sprzedaż imprez i usług turystycznych, realizowanie imprez i usług turystycznych, rozliczanie imprez i usług turystycznych, prowadzenie produkcji w gospodarstwie rolnym, dostosowanie gospodarstwa



rolnego do działalności agroturystycznej oraz obsługa klienta w gospodarstwie agroturystycznym. Nauczyciel prowadzący kształcenie w tym zawodzie powinien wyposażyć absolwenta w umiejętności dotyczące klasyfikowania imprezy i usługi turystyczne, rozpoznawania oczekiwań klientów dotyczące imprez i usług turystycznych, korzystania z dostępnych źródeł informacji geograficznej i turystycznej, wykorzystywania wiedzy z zakresu geografii turystycznej Polski i świata, opracowywania programów imprez turystycznych, dobierania usługodawców do rodzaju imprez i usług turystycznych, kalkulowania kosztów imprez i usług turystycznych, prowadzenia rezerwacji imprez i usług turystycznych, stosowania instrumentów marketingu w sprzedaży imprez i usług turystycznych, współpracy z uczestnikami rynku turystycznego, sporządzania dokumentów związanych z przygotowaniem i sprzedażą imprez i usług turystycznych, stosowania przepisów prawa dotyczącego realizacji imprez i usług turystycznych, współpracy z usługodawcami realizującymi usługi turystyczne, udzielania informacji turystycznych, realizowania imprezy i usługi turystyczne na obszarach wiejskich z uwzględnieniem specyfiki regionu, prowadzenia dokumentacji realizacji imprez i usług turystycznych, monitorowania przebiegu realizacji imprez i usług turystycznych, a także gromadzenia dokumentacji imprez i usług turystycznych na etapie ich rozliczania, sporządzania zestawień przychodów i kosztów imprez i usług turystycznych i dokonywania rozliczeń finansowych usług turystycznych.

Dodatkowo nauczyciel powinien wyposażyć ucznia w umiejętności związane z prowadzeniem gospodarstwa agroturystycznego. Absolwent powinien umieć dobierać grupy i gatunki roślin do warunków przyrodniczych i ekonomicznych gospodarstwa rolnego, planować, organizować i wykonywać zabiegi agrotechniczne w produkcji roślin na gruntach ornych i użytkach zielonych, zakładać i pielęgnować ogród warzywny i sad przydomowy, dobierać gatunki i grupy zwierząt do warunków przyrodniczych i ekonomicznych gospodarstwa rolnego, planować i organizować produkcję zwierzęcą w gospodarstwie rolnym; kontrolować jakość wykonywanych prac związanych z prowadzeniem produkcji w gospodarstwie rolnym, stosować ekologiczne metody produkcji rolniczej, prowadzić produkcję rolniczą zgodnie ze Zwykłą Dobrą Praktyką Rolniczą i z Zasadami Wzajemnej Zgodności, prowadzić sprzedaż zwierząt oraz produktów pochodzenia rolniczego. Absolwent powinien także określać warunki adaptacji gospodarstwa rolnego na potrzeby działalności agroturystycznej, projektować układy funkcjonalne i wyposażenie gospodarstwa rolnego na potrzeby klientów, planować i dobierać wyposażenie bazy do prowadzenia usług noclegowych, żywieniowych i towarzyszących, dostosować produkcję rolniczą w gospodarstwie rolnym do potrzeb klientów, stosować przepisy prawa dotyczące minimalnych wymagań dla obiektów świadczących usługi noclegowe, przestrzegać zasad kategoryzacji bazy noclegowej, organizować i realizować usługi noclegowe, wykonywać prace związane z utrzymaniem porządku i czystości w gospodarstwie, układać jadłospisy dla różnych grup klientów z uwzględnieniem potraw regionalnych oraz przetworów własnej



produkcji, sporządzać potrawy i napoje przestrzegając zasad racjonalnego żywienia oraz bezpieczeństwa i jakości zdrowotnej żywności, przestrzegać zasad obsługi klienta.

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **technik obsługi turystycznej** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych: organizowania działalności turystycznej; organizowania imprez i usług turystycznych; obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych; rozliczania imprez i usług turystycznych. Nauczyciel prowadzący kształcenie w tym zawodzie powinien wyposażyć absolwenta w umiejętności dotyczące planowania i realizacji imprez i usług turystycznych oraz prowadzenia informacji turystycznej oraz sprzedaży usług turystycznych takie, jak: wykorzystywanie wiedzy z zakresu geografii turystycznej Polski i świata, korzystanie z map geograficznych i innych źródeł informacji, dobieranie usługi turystyczne do potrzeb klientów, opracowywanie programów imprez turystycznych, sporządzania programów konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych, kalkulowanie kosztów usług turystycznych, obliczanie kosztów imprez turystycznych dla grup oraz kosztów jednostkowych, ustalanie ceny imprez i usług turystycznych, sporządzanie dokumentacji dotyczącej kalkulacji imprez i usług turystycznych, dobieranie usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych, dobieranie najkorzystniejszego sposobu ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego, zamawianie usługi turystyczne, prowadzenie rezerwacji imprez i usług turystycznych, dokonywanie rezerwacji usług *on-line*, korzystania ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego, opracowywania dokumentacji związanej z zamawianiem usług turystycznych. Absolwent powinien także stosować metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek, przestrzegać zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego, planować i organizować czas wolny klientów, obsługiwać imprezy turystyczne dla różnych grup klientów, współpracować z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych, obsługiwać konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne, przestrzegać zasad obsługi klienta, sporządzać i prowadzić dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych, gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych, monitorować przebieg realizacji imprez i usług turystycznych.

Dodatkowo nauczyciel powinien wyposażyć ucznia w umiejętności związane z tworzeniem i aktualizacją bazy danych informacji turystycznej, udzielaniem informacji turystycznej, określaniem walorów turystycznych, zagospodarowaniem turystycznym i dostępnością komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata, korzystania ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej, współpracy z uczestnikami rynku turystycznego, opracowywania materiałów promocyjnych, informatorów i katalogów usług turystycznych, stosowania komputerowych systemów rezerwacji usług i imprez turystycznych, stosowania różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego, rejestrowania sprzedaży usług i imprez turystycznych, stosowania różnych formy płatności

podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych, sporządzania dokumentów potwierdzających płatność za usługi i imprezy turystyczne, sporządzania umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych, stosowania instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych. Bardzo ważne jest także nabycie przez absolwenta umiejętności rozliczania kosztów usług turystycznych świadczonych przez usługodawców, sporządzania rozliczeń wpływów i kosztów imprezy turystycznej, przestrzegania zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych, rozliczania kosztów konferencji, targów i giełd turystycznych, prowadzenia ewidencji księgowej imprez i usług turystycznych z zachowaniem zasad rachunkowości, sporządzania dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych.

Absolwent szkoły kształcącej w dotychczasowym zawodzie **technik organizacji usług gastronomicznych** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych: przygotowywanie ofert oraz organizowanie promocji i reklamy usług gastronomicznych; organizowanie i obsługa przyjęć okolicznościowych oraz imprez w placówkach gastronomicznych; organizowanie usług cateringowych; dokonywanie gotówkowych i bezgotówkowych rozliczeń usług gastronomicznych.

Od 1 września 2012 r. zawód ten wchodzi w skład zawodu technik żywienia i usług gastronomicznych dla którego ustalono następujące zadania zawodowych: ocenianie jakości żywności oraz jej przechowywanie; sporządzanie i ekspedycji potraw i napojów; planowanie i oceny żywienia; organizowanie produkcji gastronomicznej; planowanie i realizację usług gastronomicznych. Nauczyciel prowadzący kształcenie w tym zawodzie powinien wyposażyć absolwenta w umiejętności dotyczące sporządzanie potraw i napojów oraz organizację żywienia i usług gastronomicznych takich, jak: przechowywanie żywności, sporządzanie i ekspediowanie potraw i napojów, planowanie i ocenianie żywienia, organizowanie produkcji gastronomicznej, planowanie i wykonywanie usług gastronomicznych. Absolwent powinien posiadać umiejętności oceniania żywności pod względem towaroznawczym, klasyfikowania żywności w zależności od trwałości, pochodzenia, wartości odżywczej i przydatności kulinarnej, przestrzegania zasad oceny jakościowej żywności, dobierania warunków do przechowywania żywności, dobierania metod utrwalania żywności, użytkowania urządzeń do przechowywania żywności, stosowania receptur gastronomicznych, rozróżniania i dobierania surowców do sporządzania potraw i napojów, sporządzania półproduktów oraz potraw i napojów, przestrzegania zasad racjonalnej gospodarki żywnością, rozpoznania zmian zachodzących w żywności podczas sporządzania potraw i napojów, rozróżniania i użytkowania sprzętu i urządzeń do sporządzania i ekspedycji potraw i napojów, oceniania organoleptycznie żywności, dobierania zastawy stołowej do ekspedycji potraw i napojów, porcjowania, dekorowania i wydawania potraw i napojów oraz monitorowania krytycznych punktów kontroli w procesach produkcji oraz podejmowania działań korygujących zgodnie z Zasadami



Dobrej Praktyki Higienicznej GHP (ang. *Good Hygiene Practice*), Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP (ang. *Good Manufacturing Practice*) i systemem HACCP (ang. *Hazard Analysis and Critical Control Point*).

Dodatkowo w zakresie organizacji żywienia i usług gastronomicznych absolwent powinien być przede wszystkim wyposażony w umiejętności dotyczące: klasyfikowania składników pokarmowych, przestrzegania norm i zasad planowania żywienia, planowania posiłków oraz układania jadłospisów, stosowania metod oceny sposobów żywienia, oceniania jadłospisów i podejmowania działań korygujących, korzystania ze specjalistycznych programów komputerowych do planowania, rozliczania i oceny żywienia, rozróżniania alternatywnych sposobów żywienia, rozróżniania zagrożeń zdrowotnych i określania roli instytucji zajmujących się problematyką żywienia. Równie ważne jest nabycie przez absolwenta w procesie kształcenia umiejętności w zakresie przestrzegania zasad planowania

i kontroli produkcji potraw i napojów; oceniania jakości sporządzonych potraw i napojów, rozróżniania i opracowania rodzajów kart menu, obliczania zapotrzebowania na surowce i półprodukty, sporządzania kalkulacji cen potraw i napojów, opracowywania receptur gastronomicznych, korzystania ze specjalistycznych programów komputerowych do planowania i rozliczania produkcji gastronomicznej. Nauczyciel powinien także wyposażyć absolwenta w umiejętności planowania i wykonywania usług gastronomicznych, w szczególności w umiejętności klasyfikowania usług gastronomicznych, przygotowywanie oferty usług gastronomicznych, planowania działań związanych z promocją usług gastronomicznych, prowadzenia sprzedaży usług gastronomicznych, przygotowywania miejsca wykonania usług gastronomicznych, dobierania zastawy i bielizny stołowej, korzystania ze specjalistycznych programów komputerowych do planowania i rozliczania kosztów usług gastronomicznych.



CEL Projektu

W ramach projektu powstało 14 programów doskonalenia zawodowego i zostały one pilotażowo wdrożone w przedsiębiorstwach w ramach projektu:

- technik obsługi turystycznej
- technik hotelarstwa
- ratownik medyczny
- technik masażysta
- opiekun środowiskowy
- opiekun w domu pomocy społecznej
- technik turystyki wiejskiej
- technik informatyk
- technik organizacji usług gastronomicznych
- opiekun medyczny
- dietetyk.

Kluczowym etapem w projekcie było przeprowadzenie szkoleń wdrażających nauczycieli do procesu stażowego.

Krótki opis procesu szkoleniowego:

Wprowadzeniem do staży w przedsiębiorstwach było 96 godzin szkoleń merytorycznych z zakresu:

- **Moduł I.** Wyposażenie nauczycieli oraz instruktorów w wiedzę dotyczącą trendów organizacyjnych i specyfiki przedsiębiorstwa uzdrowiskowego oraz technologicznych na tle rozwoju branży turystycznej i medyczno-społecznej.
- **Moduł II.** Zapoznanie nauczycieli z zastosowaniem innowacji, najnowocześniejszych technik w branży turystycznej oraz medyczno-społecznej.
- **Moduł III.** Podniesienie umiejętności metodycznych w zakresie nauczania, modyfikowanie i budowania programów nauczania oraz projektowania i tworzenia nowoczesnych środków dydaktycznych. Zapoznanie z najnowszymi technologiami i osiągnięciami w obszarze nauczania przedmiotów zawodowych (ICT).
- **Moduł IV.** Szkolenie z zakresu równości płci w oświacie (moduł uświadamiający) oraz moduł motywacyjny w celu rozbudzenia motywacji do podnoszenia kwalifikacji i samokształcenia.
- **Moduł V.** Wyposażenie nauczycieli w praktyczne umiejętności integrowania wiedzy z różnych zawodów oraz umiejętności planowania i ewaluacji praktyk zawodowych.

Jednocześnie z uwagi na zgłoszone potrzeby uczestników/czek program był podzielony na mniejsze bloki tematyczne i obszary wskazane przez nauczycieli/lki:



Opis z wniosku	Realizacja programu "Szkoła Mistrzów"	Liczba godzin
MODUŁ I - Wyposażenie nauczycieli oraz instruktorów w wiedzę dotyczącą trendów organizacyjnych i specyfiki przedsiębiorstwa uzdrowiskowego oraz technologicznych na tle rozwoju branży turystycznej i medyczno-społecznej – 16 godz.	Branża uzdrowiskowa w Polsce i na świecie - specyfika i trendy rozwojowe (na tle branży medycznej i turystycznej). Moduł 2.1	8
	Reforma szkolnictwa zawodowego. Moduł 2.2.	8
Moduł II. Zapoznanie nauczycieli z zastosowaniem innowacji, najnowocześniejszych technik w branży turystycznej oraz medyczno-społecznej – 16 godz.	Podnoszenie jakości usług w turystyce/branży medyczno-społecznej (standardy, certyfikaty, dobre praktyki). Moduł 2.1	4
	Najnowocześniejsze technologie, towary i usługi w branży hotelarskiej i turystycznej/medyczno-społecznej Moduł 2.2.	4
	Klient niepełnosprawny w obiektach i atrakcjach turystycznych/obiektach medyczno-społecznych (rodzaje niepełnosprawności, specyficzne wymagania techniczno-organizacyjne, standardy, dobre praktyki i stosowane technologie). Moduł 2.3	8

MODUŁ III - Podniesienie umiejętności metodycznych w zakresie nauczania, modyfikowania i budowania programów nauczania oraz projektowania i tworzenia nowoczesnych środków dydaktycznych. Zapoznanie z najnowszymi technologiami i osiągnięcia w obszarze nauczania przedmiotów zawodowych (ICT). – 32 godz.	Podniesienie umiejętności metodycznych w zakresie nauczania, modyfikowania i budowania programów nauczania oraz projektowania i tworzenia nowoczesnych środków dydaktycznych. Moduł 3.1	16
	Najnowsze technologie i osiągnięcia w nauczaniu przedmiotów zawodowych. Moduł 3.2	8
	Uczeń ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi (dysfunkcje rozwojowe, uczeń zdolny, niedorozwój ruchowy, niedorozwój umysłowy). Moduł 3.3	8
MODUŁ IV - Szkolenie z zakresu równości płci w oświacie (moduł uświadamiający) oraz moduł motywacyjny w celu rozbudzenia motywacji do podnoszenia kwalifikacji i samokształcenia – 16 godz.	Równość szans w edukacji. Moduł 4.1	8
	Motywacja zawodowa, wypalenie zawodowe. Moduł 4.2.	8
MODUŁ V -Wyposażenie nauczycieli w praktyczne umiejętności integrowania wiedzy z różnych zawodów oraz umiejętności planowania i ewaluacji praktyk zawodowych.– 16 godz.	Metoda projektów edukacyjnych, edukacyjna wartość dodana. Moduł 5.1.	8
	Planowanie i ewaluacja dydaktyczna praktyk zawodowych. Moduł 5.2.	8

Stáže

W projekcie zaplanowane staże, w formie praktyk zawodowych o charakterze studialnym. Uczestnicy/uczestniczki zdobywali wiedzę i praktyczne umiejętności w zakresie funkcjonowania danej firmy (organizacji i ekonomiki procesów gospodarczych, jakość usług medycznych/turystycznych, komunikacja, praca w zespołach i in.) oraz praktykę zgodnie z wypracowanym programem stażu dla danego zawodu.

Stáže trwały 80 godzin w jednym lub 2 miejscach stażowych. W większości wypadków staże trwały po 8 godzin dziennie, ale zdarzały się miejsca stażowe, gdzie dziennie staż trwał 4 godziny. Staże odbywały się pod nadzorem opiekunów staży, którzy dostosowywali ramowy program stażu do specyfiki organizacji pracy we własnym przedsiębiorstwie.

Stáže odbywały się w następujących miejscach:

- 2 osoby w Bieszczadzkiem Centrum Informacji i Promocji, Ustrzyki Dolne;
- 2 osoby w Hotelu Grand, Chotowa;
- 2 osoby w Willa Jasna, Czorsztyn;
- 2 osoby w DPS, Dębica;
- 2 osoby w Biurze Turystycznym Lucyna, Dębica;
- 5 osób w Hotelu Lord, Dębica;
- 3 osoby w Hotelu Trzy Korony, Głogów M.;
- 13 osób w Biurze Podróży Marena, Gorlice;
- 2 osoby w Sanatorium Sanvit, Inowicz;
- 1 osoba w Centrum Rehabilitacji, Jasto;
- 2 osoby w Hotelu Verde, Koszalin;
- 2 osoby w Galerii Fryzur, Kraków;
- 3 osoby w Salonie Ego, Kraków;
- 3 osoby w Hotelu Poleskim, Kraków;
- 7 osób w Hotelu Sympozjum, Kraków;
- 22 osób w Hotelu Pegaz, Krynica;
- 5 osób w Hotelu Zameczek, Książ Wielki;
- 1 osoba w Czterech Porach Roku, Rudna Mała;
- 2 osoby w Karpackim Dworcu, Rymanów Zdrój;
- 6 osób w ICAM House, Rzeszów;
- 3 osoby w Hotelu Trzy Korony, Rzeszów;
- 1 osoba w SPZOZ, Sanok;
- 1 osoba w SPZZOZ, Janów Lubelski;
- 1 osoba w SPZOZ, Stalowa Wola;
- 3 osoby w Hotelu Stal, Stalowa Wola;



- 3 osoby w Szczawnica Budowlani, Szczawnica;
- 9 osób w Hotelu Navigator, Szczawnica;
- 1 osoba w Szpitalu Specjalistycznym, Jasto;
- 3 osoby w Amigówce, Wieliczka;
- 1 osoba w Instytucie Zdrowia Człowieka, Wysowa;
- 1 osoba w Zakład Pielęgn.-Opiek. Caritas, Jasto;
- 5 osób w Hotelu Mercure Kasprowy, Zakopane;
- 3 osoby-Hotel Restauracja "Arkadia" Klęcza Góra
- 2 os Hotel Belweder Zakopane
- 1 osoba- MOC NATURY JASTRZĘBIE ZDRÓJ
- 1 osoba- d&b Play- Bielsko Biała
- 1 osoba- Hotel "Lech"
- 3 osoby-Gościniec Kraków
- 1 osoba- Hotel Sympozjum Kraków
- 1 osoba- Orbis Cieszyn
- 1 osoba- Hotel Marine Kołobrzeg
- 1 osoba SPEED TRAVEL – Zabrze

WNIOSKI

Ewaluacja działań szkoleniowych i stażowych w projekcie *Szkoła Mistrzów* wskazuje na pełną realizację założonych wskaźników twardych i miękkich projektu z poziomu szkoleń i staży (realizacja na poziomie min. 100%). Wskaźnik 45 plus został osiągnięty do końca do końca sierpnia 2013.

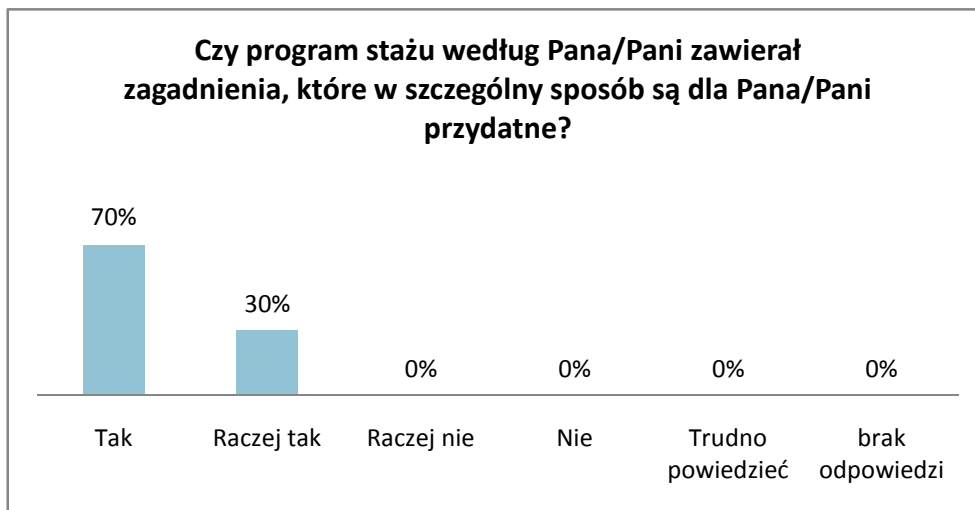
Ewaluacja działań projektowych przeprowadzona została w oparciu o analizę narzędzi monitoringu i ewaluacji (pre i post testy, raporty trenerów, ankiety oceniające itp.) oraz badania CAWI i fokusowe oraz obserwację.

Według ankiety oceniającej staże, uzupełnianej przez beneficjentów po zakończeniu stażu w przedsiębiorstwach, wsparcie w tym zakresie było odpowiedzią na zidentyfikowaną potrzebę. 100% określiło, że staż spełnił ich oczekiwania, a 99% podkreśliło, że wykorzysta wiedzę i umiejętności zdobyte w czasie stażu w swojej pracy zawodowej. Dane te potwierdziło również badanie CAWI oraz wyniki z ankiety na wyjście z projektu.

Forma i sposób organizacji stażu zostały ocenione przez 97% uczestników projektu pozytywnie. Nauczyciele podkreślali w badaniach możliwość modyfikacji programu stażowego w odniesieniu do swoich potrzeb oraz kompetencji opiekunów stażu.

Program stażu, w oparciu o którego założenia zrealizowany został staż uczestników w przedsiębiorstwach, oceniony został bardzo dobrze – 70% uczestników projektu uznało, że zawiera **szczególnie przydatne** dla nich zagadnienia, wg. 30 % **był przydatny**. Podkreślano tu

zwłaszcza możliwość poznania funkcjonowania firm branży turystycznej w rzeczywistości i możliwość zweryfikowania wiedzy teoretycznej z praktyczną. Nauczyciele byli również bardzo zadowoleni z możliwości poznania nowości technologicznych w branży społeczno-medycznej i turystycznej.



Rys. 1. Przydatność zagadnień stażowych.

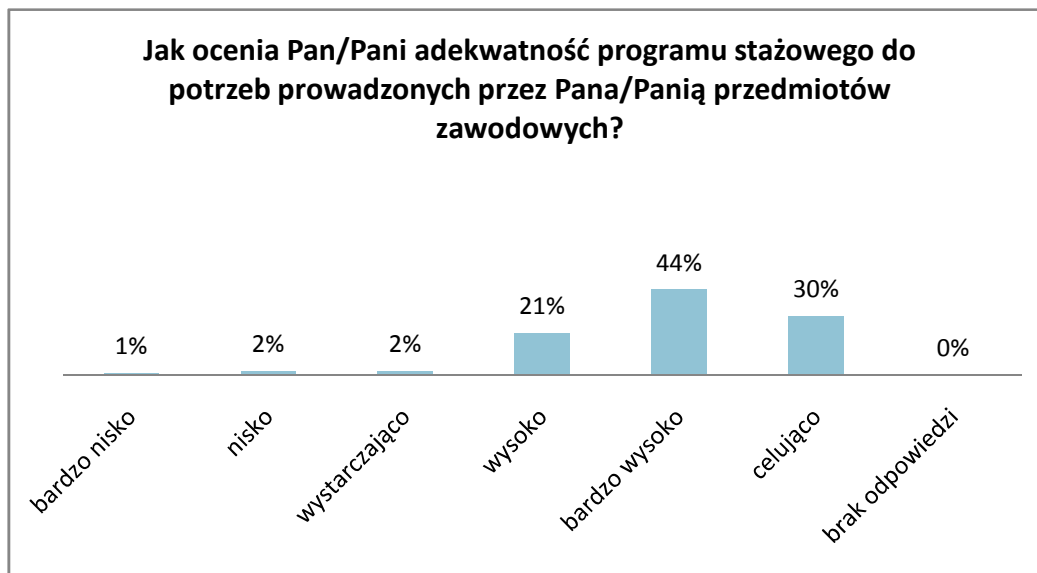
W badaniach 98% beneficjentów podkreśliło, że udział w stażach w wysokim stopniu wpłynął na podniesienie jakości ich warsztatu pracy z uczniem.

Nauczyciele mają świadomość konieczności zdobywania umiejętności postępowania się nowoczesnymi technikami i technologią w obszarze ich nauczania, natomiast szkoła nie daje im takich możliwości. Staż w przedsiębiorstwach przyczynił się znacząco do wzrostu ich wiedzy w tym zakresie (ocena uczestników projektu: 55% wzrost wiedzy w ww. zakresie w stopniu bardzo wysokim, 25% w celującym, a 12% w wysokim).



Rys. 2. Wzrost wiedzy w zakresie nowoczesnych technik i technologii.

Uczestnicy projektu zgodnie podkreślili, że program stażowy był adekwatny do potrzeb ich codziennej pracy zawodowej. Ich uznanie zyskała merytoryczna praca opiekunów stażu, dostosowanie programów dokonań zawodowego do konkretnych branż i przedmiotów zawodowych, których nauczają.

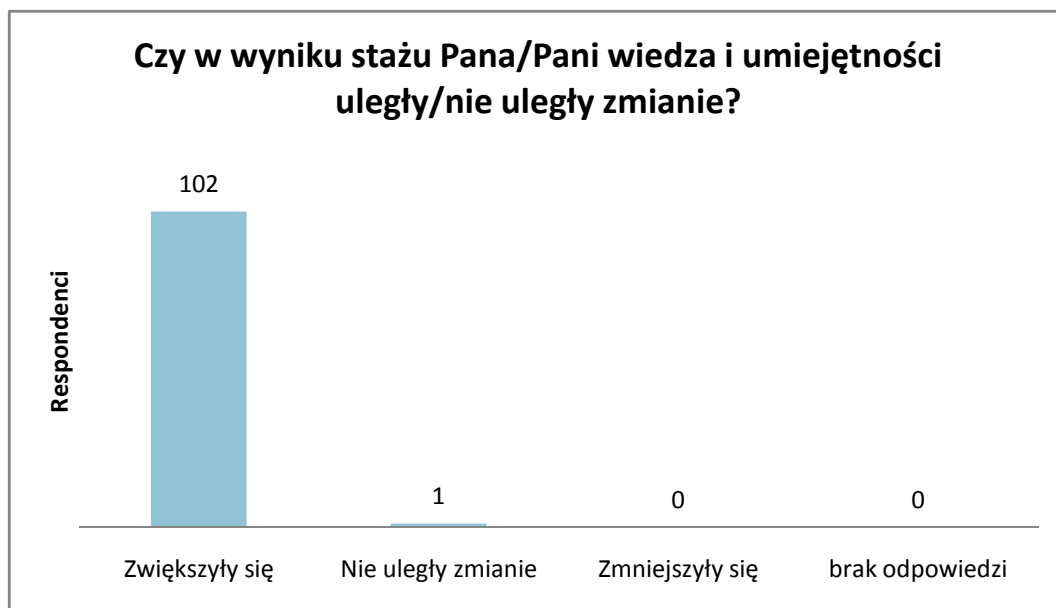


Rys. 3. Adekwatność programu stażowego.

Zdecydowana większość respondentów/tek (99%) uważa, że cele, zadania programu staży odpowiadają istotnym problemom nauczycieli nauczanego zawodu. Przykładowe uwagi dodatkowe respondentów/tek przy pytaniu „Czy Pana/Pani zdaniem cele, zadania programu staży odpowiadają istotnym problemom nauczycieli nauczanego zawodu?”:

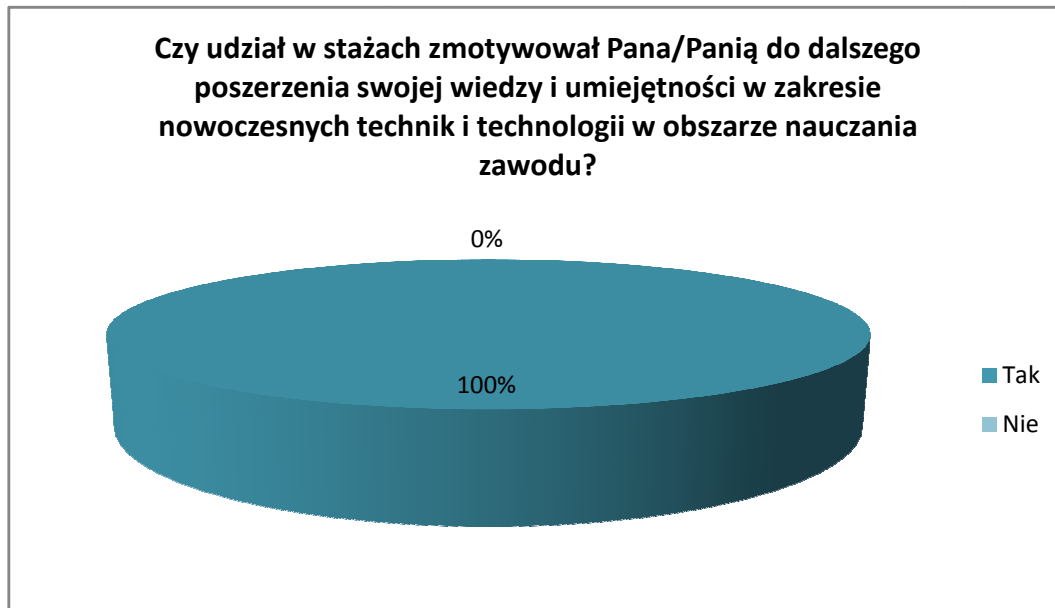
- „Różnie, bo zmiany programu nauczania, teraz bardziej nauczanie nastawione na praktyczną stronę zawodu i egzamin również.” – stażystka, Zakopane Marilor, Krynica Pegaz
- „Program dostosowany do programu szkolnego i wymogów egzaminacyjnych.” – stażystka, Hotel Mercury Zakopane, Biuro Podróży Marena w Gorlicach

Aż 102 spośród 103 osób uczestniczących w badaniu stwierdziło, że w wyniku stażu ich wiedza i umiejętności zwiększyły się. Zaledwie jedna osoba wskazała, że nie uległy one zmianie.

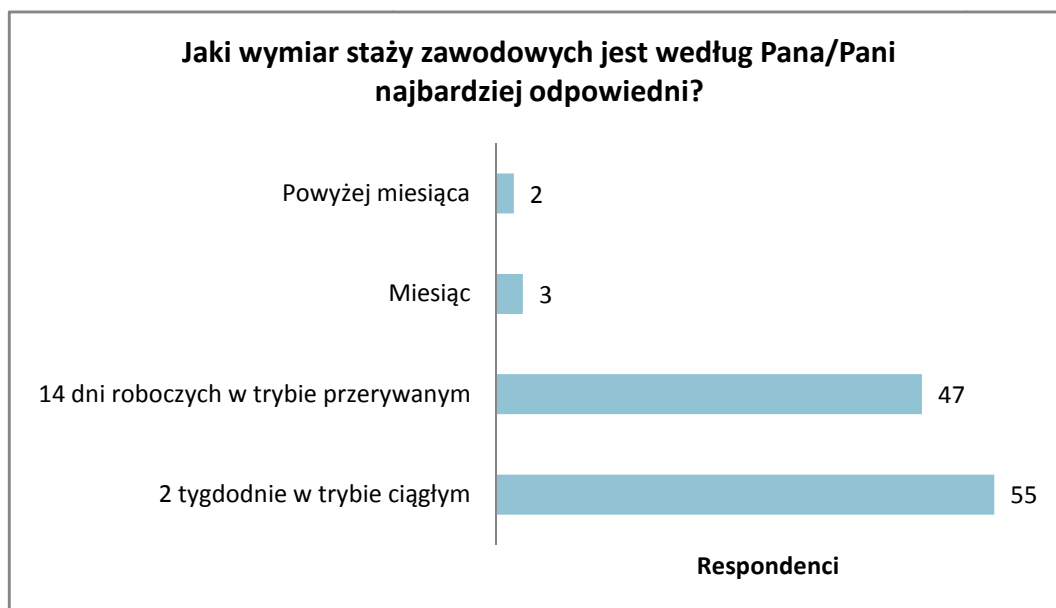


Udział w stażach zmotywowała wszystkich ankietowanych/ne do dalszego poszerzania swojej wiedzy i umiejętności w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu. W uwagach dodatkowych część respondentów/tek dawała komentarze dotyczące ich motywacji, na przykład:

- „Zmotywował, biorę udział w kolejnym projekcie (ekonomiczny).” – stażysta, Primotour Rzeszów, Icam House w Rzeszowie
- „Biorę udział w następnym projekcie z hotelarstwa, bo widzę jakie to ważne.” – stażystka, Hotel Merkury Zakopane
- „Inspiracja, teraz poszukuję sama różnych rozwiązań i informacji.” – stażystka, Kraków Sympozjum, Krynica Pegaz
- „Pokazał czego jeszcze nie wiem, w jakiej dziedzinie jeszcze muszę się nauczyć i gdzie szukać.” – stażystka, Hotelpegaz w Krynicy, Hotel Blue Diamond k/Rzeszowa



Na pytanie „Jaki wymiar staży zawodowych jest według Pana/Pani najbardziej odpowiedni?” część respondentów/tek wybrała więcej niż jedną odpowiedź. Poniższy wykres prezentuje ilu respondentów/tek wybrało dany wymiar czasowy. Wynika z niego, że 2 tygodnie w trybie ciągłym oraz 14 dni roboczych w trybie przerywanym to najbardziej odpowiednie wymiary staży zawodowych według badanych.



W badaniu uczestnicy/czki staży zostali poproszeni także o określenie jakich umiejętności, wiedzy, informacji właściwych dla ich branży aktualnie najbardziej im brakuje, a jakie powinny zostać uwzględnione w analogicznych działaniach poza projektem. Ankietowali wskazywali m.in.: nowości i nowe trendy w danej branży oraz zawodzie, nowoczesne technologie, obsługę programów komputerowych branżowych, języki obce branżowe, metody nauczania, a także konkretne zagadnienia z danej branży.

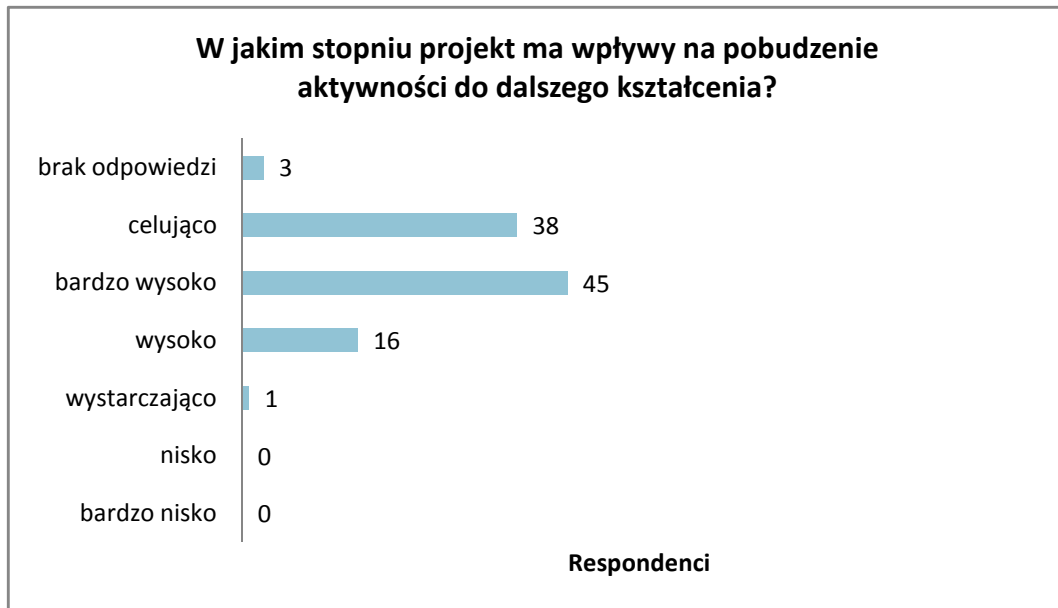
W ankiecie zawarto również trzy pytania odnoszące się do wskaźników zaplanowanych w projekcie:

1. Respondenci/tki zostali poproszeni o ocenienie w sześciostopniowej skali (gdzie 1 to najniższa ocena, a 6 to ocena najwyższa) w jakim stopniu projekt ma wpływ na pobudzenie aktywności do dalszego kształcenia.
2. Udzielenie odpowiedzi „tak” lub „nie” na pytanie „Czy udało się wykorzystać w trakcie lekcji wiedzę/umiejętności/narzędzia poznane w trakcie staży (w szczególności dot. nowych technologii)?”.
3. Udzielenie odpowiedzi „tak” lub „nie” na pytanie „Czy po zakończeniu stażu wykorzystał Pan/Pani jakieś informacje/narzędzia/wiedzę/proponowane rozwiązania, które wypracowaliście Państwo w trakcie zajęć z grupą szkoleniową (kolegami/koleżankami i trenerami)?”.

Poniżej została zaprezentowana analiza wyników badania w odniesieniu do wyżej wymienionych pytań w połączeniu z odniesieniem się do zaplanowanych w projekcie wskaźników.

1. Respondenci/tki ocenili w większości pozytywnie wpływ projektu na pobudzenie aktywności do dalszego kształcenia. 45 ankietowanych określiło go bardzo wysoko, 38 celująco, 16 wysoko, a jedynie jedna osoba wystarczająco. Trzy osoby nie udzieliły odpowiedzi na pytanie „W jakim stopniu projekt ma wpływy na pobudzenie aktywności do dalszego kształcenia?”.

Jedna z respondentek, która oceniła wpływ projektu na pobudzenie aktywności do dalszego kształcenia podkreśliła w dodatkowych uwagach, że nauczyciel musi się ciągle uczyć, aby przekazywać wiedzę praktyczną, a nie zaczerpnięta z przestarzałych podręczników. Natomiast inna respondentka odpowiedziała w następujący sposób: „Ma duże, praca z ludźmi z jednego środowiska, wymiana doświadczeń w trakcie szkoleń i staży – fajne rozwiązania od kolegów z podobnymi problemami i dylematami. Całość razem z dobrze zorganizowanymi stażami i wartością merytoryczną dało pozytywny impuls do dalszej pracy – na nowy rok szkolny!”.



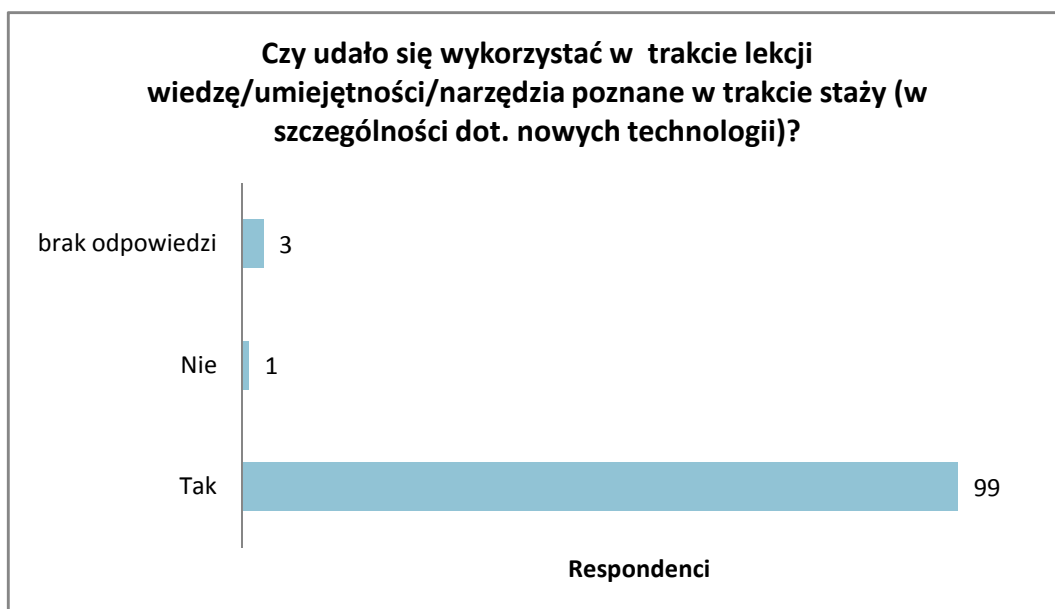
W projekcie założono osiągnięcie następującego rezultatu miękkiego: **pobudzenie aktywności do kształcenia ustawicznego uczestników (3 m-ce po staży 50% uczest. zadeklaruje chęć dalszego kształcenia).**

100 uczestników/czes staży biorących udział w badaniu oceniło, że projekt wpłynął na pobudzenie ich aktywności do kształcenia w stopniu wystarczającym, wysoki, bardzo wysokim lub celującym. Można zatem stwierdzić że powyższy rezultat założony w projekcie został osiągnięty, gdyż 100 osób spośród 121 uczestniczących w stażach, czyli ok. 83%, w co najmniej wystarczającym stopniu pobudziło aktywność do dalszego kształcenia. Osiągnięcie powyższego rezultatu potwierdzają także omówione już wyniki ankiety dotyczące odpowiedzi na pytanie „Czy udział w stażach zmotywował Pana/Panię do dalszego poszerzania swojej wiedzy i umiejętności w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?” – wszyscy respondenci/tki (103 osoby) odpowiedziała na nie twierdząco.

2. Zdecydowana większość respondentów (99 osób ze 103) potwierdziła, że udało się im wykorzystać w trakcie lekcji wiedzę, umiejętności, narzędzia poznane w trakcie staży (w szczególności dot. nowych technologii). Jedna osoba odpowiedziała negatywnie na pytanie „Czy udało się wykorzystać w trakcie lekcji wiedzę/umiejętności/narzędzia poznane w trakcie staży (w szczególności dot. nowych technologii)?”, a trzy nie udzieliły odpowiedzi.

Przykładowe dodatkowe uwagi respondentów/tek:

- „Rozmowy z recepcji, technika rozmowy telefonicznej, konkretne zachowania.”
- „W sposób humorystyczny opowiadam sytuacje z hoteli i to przemawia do uczniów, bardzo im się podoba. Lepiej zapamiętują konkretne sytuacje i sposoby rozwiązania. Kalkulacje kosztów, harmonogramy,”
- „Karty pobytu, dokumenty, foldery, instrukcje.”
- „Obserwacje, praktyczne przykłady z życia, prawdziwe sytuacje. Foldery, materiały prawdziwe, ulotki, strony internetowe.”
- „Overbooking – system odsyłania gości hotelowych do innych zaprzyjaźnionych hoteli w momencie kiedy nie ma miejsc.”
- „Programy komputerowe, których używaliśmy na stażach, mamy w pracowni komputerowej i możemy lepiej je wykorzystać.”
- „Nowe technologie poznane na stażu są absolutnym novum na zajęciach. Zrobione zdjęcia na stażu także są dodatkowym wsparciem procesu nauczania.”
- „Zobaczyliśmy jak zrobić wideokonferencję. Jak stworzyć prezentacje. Linki do interesujących stron branżowych. Wykorzystujemy materiały filmowe na lekcjach. Czasopisma branżowe. Konspekty zajęć.”
- „Nowe technologie w gastronomi przedstawiamy na lekcjach, działanie pieców indukcyjnych, nowoczesny sprzęt w gastronomii.”

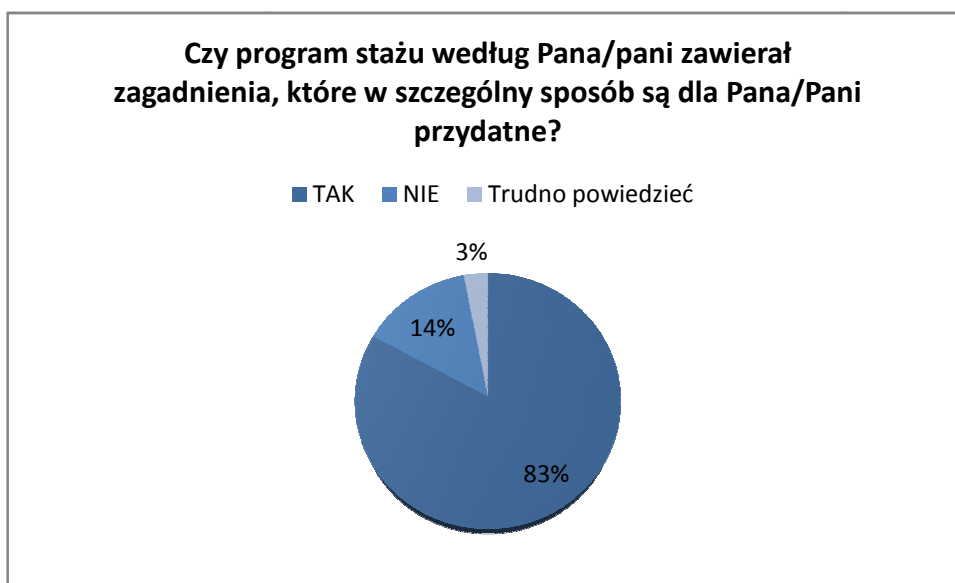


W projekcie założono osiągnięcie następującego rezultatu miękkiego: **50% uczest. w wieku 45+ zacznie korzystać z nowoczesnych technologii w trakcie swoich lekcji. Badanie zostało**

przeprowadzone 3 miesiące po organizacji staży zawodowych oraz uzupełnione po uruchomieniu ostatniej grupy 45 plus (w sierpniu 2013 r.)

W badaniu wzięto udział 103 osoby z czego ok 45% stanowiły osoby 45+.

Uczestnicy/czki staży w wieku 45+ wykazali w badaniu, że program stażu zawierał zagadnienia, które w szczególny sposób są dla nich przydatne ponad 80% ankietowanych odpowiedziało „tak”, ok 12% „raczej tak”, a nieliczni „trudno powiedzieć”. Na pytanie „Czy program stażu według Pana/Pani zawierał zagadnienia, które w szczególny sposób są dla Pana/Pani przydatne?”. Daje to podstawy to wyciągnięcia wniosku, że uczestnicy/czki pow. 45 roku życia będą korzystać z wiedzy i umiejętności nabytych w czasie stażu później w trakcie swoich lekcji.

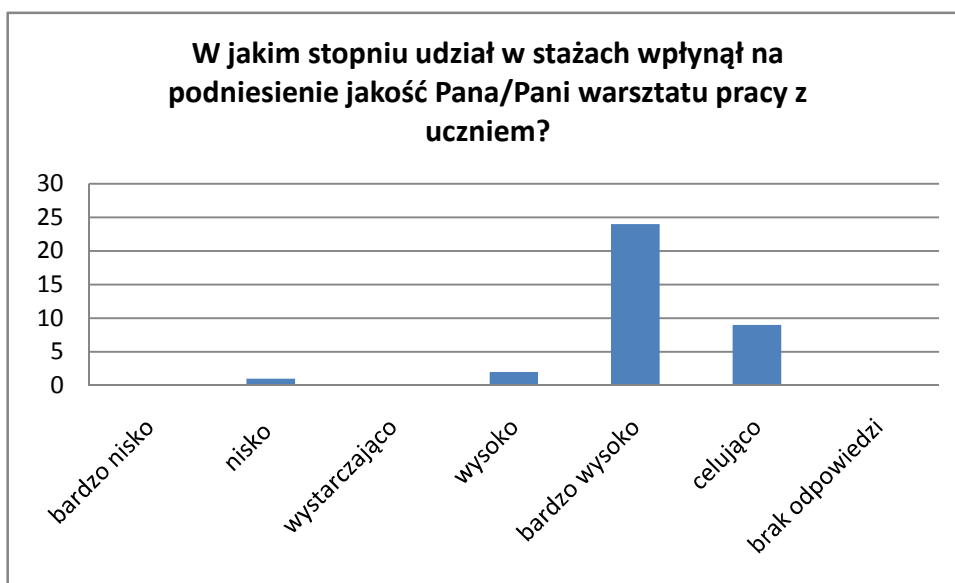


W dodatkowych uwagach respondenci/teki zwracali uwagę zwłaszcza na możliwość poznania praktycznej strony zawodu, zapoznania się z tym, jak przedsiębiorstwa funkcjonują w realiach rynkowych, dokładne poznanie miejsca pracy przyszłych absolwentów. Często podkreślali także znaczenie kontaktu z personelem, ale także z podopiecznymi (np. osobami starszymi), zapoznanie z nowoczesnym sprzętem, technologiami, które można także zaimplementować w środowisko szkoły z korzyścią dla uczniów i procesu dydaktycznego. Część respondentów/ek podkreśliła w swoich wypowiedziach możliwość zastosowania nowoczesnych technologii na swoich lekcjach – przykładowa wypowiedź: „Praktyczne umiejętności pracy z klientem. Wszystkie umiejętności i wiadomości bardzo cenne. Aktywne metody uczenia, które możemy wykorzystać na lekcjach. Branżowe programy komputerowe, obsługa piętter...”

Uczestnicy/czki staży biorący udział w badaniu dokonywali oceny w sześciostopniowej skali, gdzie 1 to najniższa ocena, a 6 to ocena najwyższa, określając m.in.:

- W jakim stopniu udział w stażach wpłynął na podniesienie jakości Pana/Pani warsztatu pracy z uczniem?
- W jakim stopniu udział w stażach przyczynił się do wzrostu Pana/Pani wiedzy w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?

Ponad 90% respondentów/tek oceniło, że udział w stażach w wysokim, bardzo wysokim lub celującym stopniu wpłynął na podniesienie jakości ich warsztatu pracy z uczniem. Były też osoby, które oceniły celująco wpływ stażu na podniesienie jakości jej warsztatu pracy z uczniem, w dodatkowych uwagach, np. podkreślając: „Połączenie teorii z praktyką, można teraz wiele zagadnień wykorzystać na lekcji”. Inne, zaś wskazały: „Miałam sobie poradzić w realnych warunkach i to było bardzo cenne doświadczenie...”.



Udział w stażach przyczynił się do wzrostu wiedzy uczestników/czek staży w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu – ponad 50% badanych określiło, że udział w stażach przyczynił się do wzrostu ich wiedzy w tym zakresie w stopniu bardzo wysokim, ok. 27% w celującym, a kilkanaście % w wysokim.



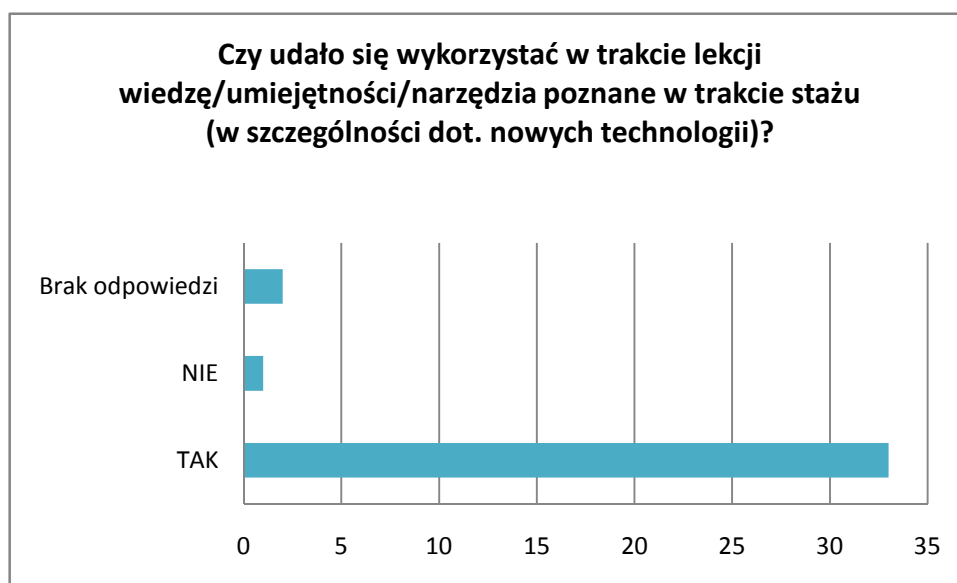
W ankiecie zawarto także dodatkowe pytanie odnoszące się do wykorzystania nowoczesnych technik i technologii w trakcie lekcji przez uczestników/czki staży:

1. Udzielenie odpowiedzi „tak” lub „nie” na pytanie „Czy udało się wykorzystać w trakcie lekcji wiedze/umiejętności/narzędzia poznane w trakcie staży (w szczególności dot. nowych technologii)?”.

Poniżej została zaprezentowana analiza wyników badania w odniesieniu do wyższego pytania w połączeniu z odniesieniem się do zaplanowanych w projekcie wskaźników.

1. Zdecydowana większość respondentów potwierdziła, że udało się im wykorzystać w trakcie lekcji wiedze, umiejętności, narzędzia poznane w trakcie staży (w szczególności dot. nowych technologii). Jedna osoba odpowiedziała negatywnie na pytanie „Czy udało się wykorzystać w trakcie lekcji wiedze/umiejętności/narzędzia poznane w trakcie staży (w szczególności dot. nowych technologii)?”, a dwie nie udzieliły odpowiedzi.

Spełnia to założony rezultat miękkiej w projekcie tj. 50% uczest. w wieku 45+ zacznie korzystać z nowoczesnych technologii w trakcie swoich lekcji.



Przykładowe dodatkowe uwagi respondentów/tek:

- „Nowe technologie w gastronomii przedstawiamy na lekcjach, działanie pieców indukcyjnych, nowoczesny sprzęt w gastronomii.”
- „Wykorzystałam na lekcji wiedzę o nowoczesnym sprzęcie wykorzystywanym w gastronomii.”
- „Zobaczyliśmy jak stworzyć wideokonferencję. Jak stworzyć prezentację. Link do interesujących stron branżowych. Wykorzystujemy materiały filmowe na lekcjach. Czasopisma branżowe. Konspekty zajęć.”

- „Rezerwacja. Wyszukiwanie ofert turystycznych. Przygotowanie posiłków.”
- „Regulamin pobytu, rezerwacja internetowa, kultura obsługi.”
- „Tak, nowoczesne programy recepcyjne oraz wiedza dot. działania. Food cost – gastronomia.”
- „Wykorzystam w przyszłym semestrze jak będę prowadzić zajęcia z tego zakresu”.
- „Programy komputerowe wykorzystuję na lekcjach cały czas.”
- „Dokumenty, materiały z hoteli, foldery, ulotki, bardzo przydatne na lekcjach.”
- „Podczas lekcji wykorzystuję umiejętności zdobyte na stażach i przekazuję uczniom.”
- „Przekazywanie nabytej wiedzy i umiejętności na lekcjach.”
- „Materiały do wykorzystania, praktyczna strona obsługi klienta.”
- „Materiały, dokumenty promocyjne, karty do otwierania drzwi, coś czego uczniowie nigdy nie widzieli, bo nie byli w ekskluzywnych hotelach.”
- „Programy komputerowe będą zakupione do pracowni i wiem jak z nich korzystać.”

W projekcie założono osiągnięcie następującego rezultatu miękkiego: **50% nauczycieli stażowych/kontraktowych wykorzysta doświadczenie nauczycielskie starszych kolegów w trakcie swoich lekcji.** Respondenci podkreślali, że całość szkoleń i staży była formą wymiany doświadczeń, uczenia się od siebie, podpatrywania rozwiązań i pomysłów, wzajemnego inspirowania się. W trakcie zajęć wypracowywali w drodze rozmów i dyskusji/ćwiczeń, także pewne schematy, które można wykorzystywać i wykorzystują je po zakończeniu staży np.: „Kompetencje masażysty”, „Jak rozmawiać z ludźmi chorymi”, „Jak prowadzić praktyki zawodowe” „Usystematyzowanie treści z dokumentacją ucznia w zakresie niedoborów-współpraca z poradnią psychologiczno-pedagogiczną”. Osoby z większym doświadczeniem mogły podzielić się także swoimi dobrymi i złymi przykładami z „życia wziętymi”, często „ku przestrodze” dla innych. Jednak wszyscy podkreślali, że w trakcie szkoleń i przede wszystkim staży dokonywano próby rozwiązania problemów/pytań/kwestii spornych, tak aby wracając do szkoły nauczyciel/lka mogli spróbować nowego rozwiązania.

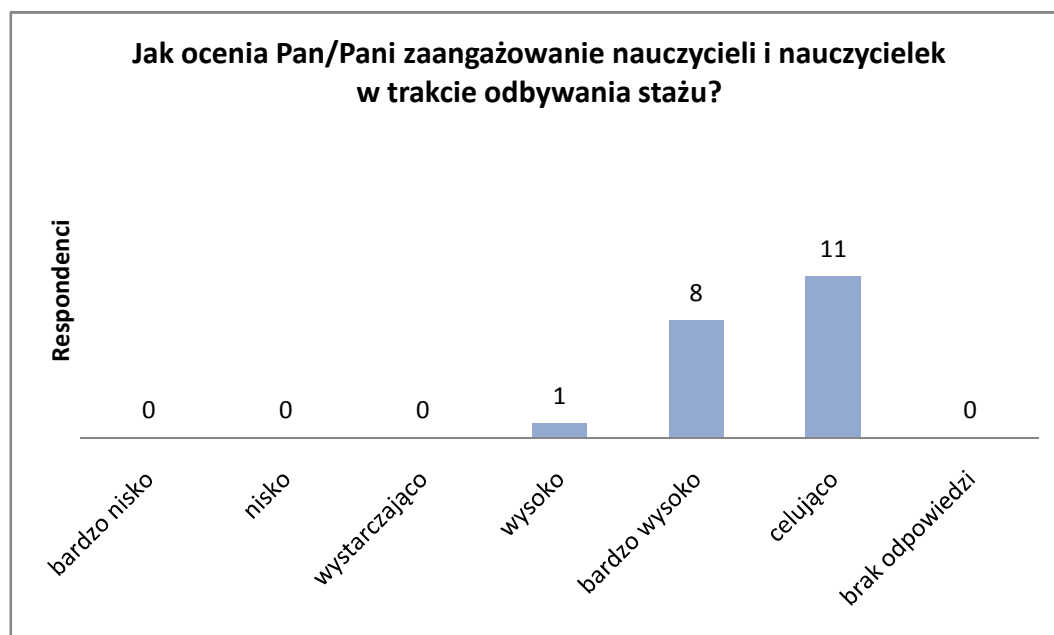
Forma i sposób organizacji stażu dla większości respondentów/tek był bardzo przydatny. Wszystkie osoby uczestniczące w badaniu wskazały, że program zawierał przydatne dla nich zagadnienia. Udział w stażach wpłynął pozytywnie na podniesienie jakości warsztatu pracy z uczniem, wzrost wiedzy w zakresie nowoczesnych technik i technologii, a także motywację do inicjowania zmian w celu podniesienia atrakcyjności szkolnictwa zawodowego u ankietyowanych.

Wyniki badania pokazują, że według zdecydowanej większości respondentów/tek pracodawcy i pracownicy przedsiębiorstw akceptują wdrażanie programu staży jako formy doskonalenia nauczycieli i przedmiotów zawodowych, a szkoły są zainteresowane współpracą z przedsiębiorstwami w różnym zakresie.

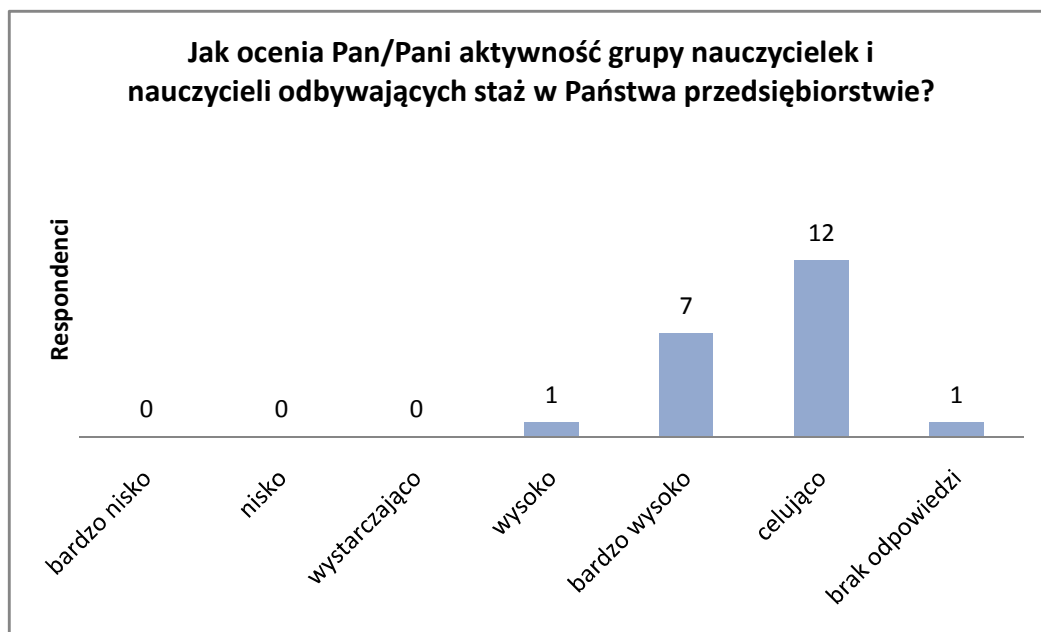
Większość uczestników/czek staży biorących udział w badaniu przyznała, że w wyniku stażu zwiększyły się ich wiedza i umiejętności, a także motywacja do dalszego ich poszerzania.

4.2.1 Ocena staży przez opiekunów/ki

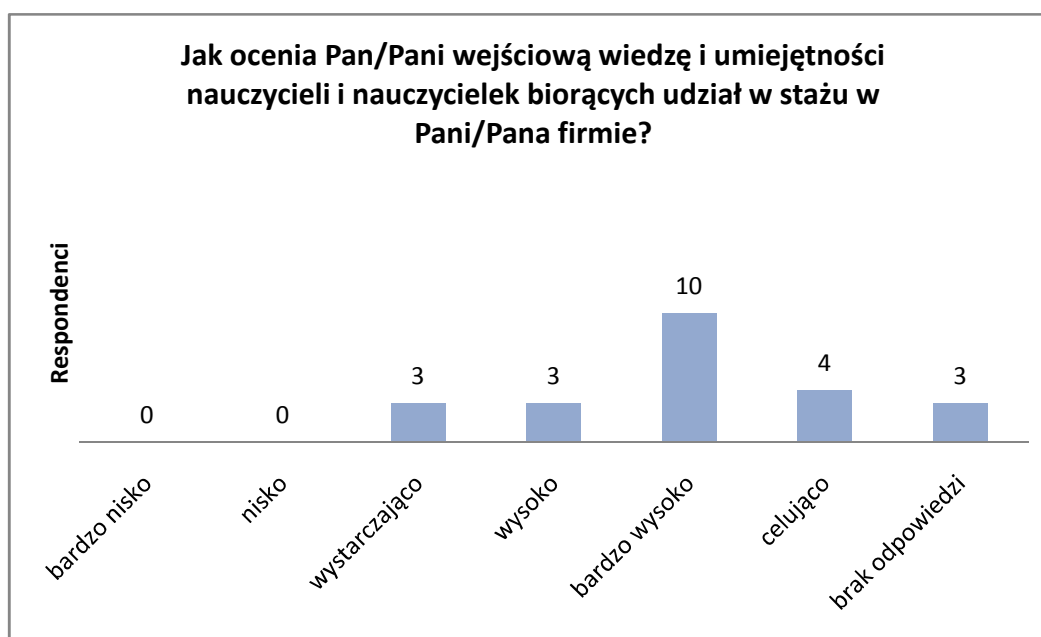
Opiekunowie/nki uczestniczący w badaniu bardzo pozytywnie ocenili zaangażowanie nauczycieli i nauczycielek w trakcie odbywania stażu. Spośród 20 ankietowanych 11 oceniło je celująco, a 8 bardzo wysoko. Opiekunowie zwracali uwagę na zaangażowanie stażystów, chęć współpracy oraz kreatywność: „Dobry pomysł na staże dla nauczycieli, my też skorzystaliśmy z ich wiedzy i pomysłów, kontakty i współpraca”. Niektórzy w stażystach znaleźli stałych współpracowników (branża medyczno-społeczna): „bardzo dobra pielęgniarka, to dziś współpracujemy”, „duże zaangażowanie, kontakty, które trwają do teraz, pomoc terapeutyczna – pacjenci się otworzyli przy nauczycielach” – takie efekty projektu można traktować jako wartość dodaną. Z punktu widzenia procesu to jeden z kluczowych celów jaki należy stawiać stażom zawodowym. Trwała współpraca, relacja między nauczycielami oraz przedsiębiorstwami.



Aktywność nauczycieli i nauczycielek odbywających staż została również bardzo pozytywnie oceniona przez respondentów. 12 osób wskazało ocenę celującą, a 7 bardzo wysoką. Jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi na pytanie „Jak ocenia Pan/Pani aktywność grupy nauczycieli i nauczycielek odbywających staż w Państwa przedsiębiorstwie?”, natomiast inna osoba wskazała dwie oceny – obydwie oceny zostały uwzględnione w graficznej prezentacji wyników.



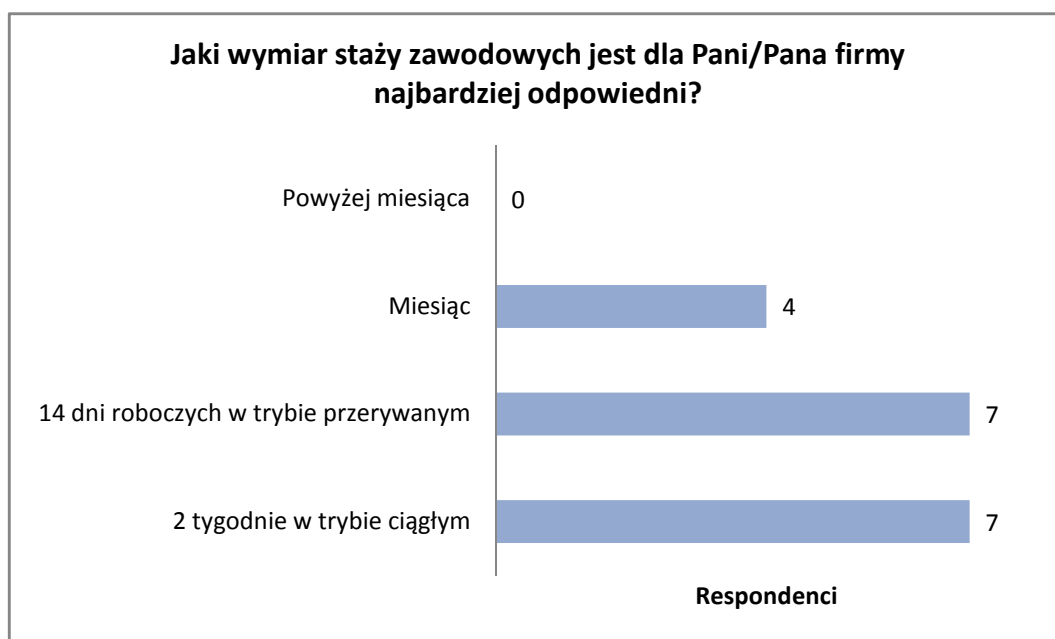
Opiekunowie/nki uczestniczący w badaniu pozytywnie oceniali wejściową wiedzę i umiejętności nauczycieli i nauczycielek biorących udział w stażach w ich firmie. 10 osób wskazało ocenę bardzo dobrą, a 4 osoby celującą. Trzy osoby nie udzieliły odpowiedzi na pytanie „Jak ocenia Pan/Pani wejściową wiedzę i umiejętności nauczycieli i nauczycielek biorących udział w stażu w Pani/Pana firmie?”. Natomiast inne trzy osoby wskazały po dwie oceny – obydwie oceny zostały uwzględnione w graficznej prezentacji wyników. Opiekunowie/nki potwierdzili, że wiedza teoretyczna jest najczęściej na bardzo wysokim poziomie, w szczególności u nauczycieli starszych stażem. Z tej wiedzy mogą się uczyć także często pracownicy firm stażowych.



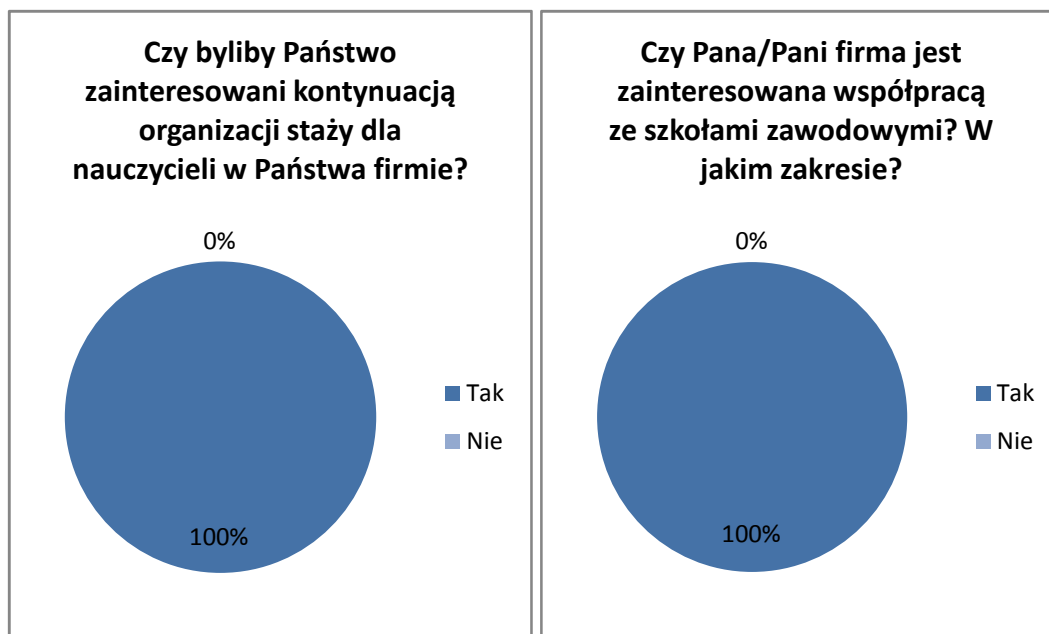
Respondenci/tki jako najbardziej odpowiedni wymiar czasowy staży zawodowych wskazywali najczęściej 2 tygodnie w trybie ciągłym oraz 14 dni roboczych w trybie przerywanym. Trzy

osoby nie wskazały żadnej z wymienionych odpowiedzi na pytanie „Jaki wymiar staży zawodowych jest dla Pani/Pana firmy najbardziej odpowiedni?”. Zaś jedna osoba wskazała dwie oceny – obydwie oceny zostały uwzględnione w graficznej prezentacji wyników. Pojawiają się głowy, że nauczyciele z większym stażem zawodowym to 2 tygodnie, ale dla osób młodszych bez doświadczeń, z mniejszą wiedzą teoretyczną to 3 tygodnie powinny staże trwać minimum.

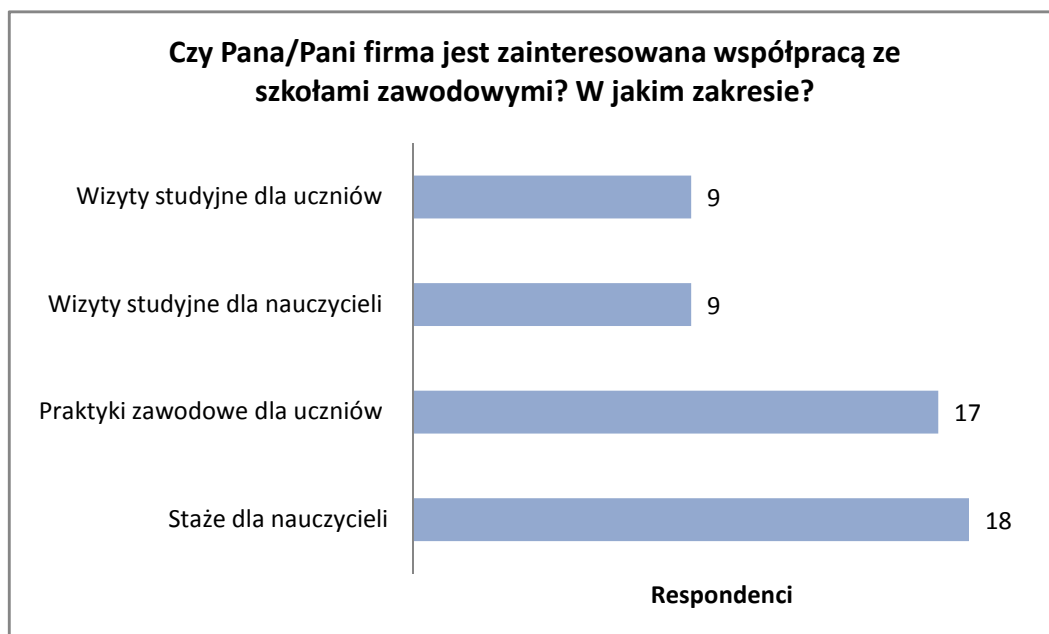
Poniższy wykres prezentuje ilu respondentów wybrało dany wymiar czasowy.



Wszyscy ankietowani/ne potwierdzili, że byliby zainteresowani kontynuacją organizacji staży dla nauczycieli w ich firmie. Jak pokazano powyżej w kilku przypadkach współpraca trwa. Również wszyscy respondenci/teki odpowiedzieli twierdząco na pytanie „Czy Pana/Pani firma jest zainteresowana współpracą ze szkołami zawodowymi?”. Opiekunowie/nki podkreślali, że mają pełną świadomość, że po takim stażu nauczycielom jest łatwiej przekazywać wiedzę uczniom, a z kolei Ci będą lepiej przygotowani do pracy – uczniowie/uczennice zupełnie inaczej odbierają nauczyciela, który pracował w przedsiębiorstwie lub miał staż zawodowy. Powstaje przekonanie u młodych osób, że nauczyciel wie co mówi i skoro sam przeszedł tą drogę to oznacza, że wie i ma rację. Firmy podkreślały, że takie staże przygotowują lepiej przyszłego pracownika, co zaoszczędzi czasu na wdrażaniu do pracy – zarówno była mowa o prostych sprawach biurowych, jak technologicznych nowinkach, jak i postawach jakie są ważne dla danego zawodu.



Wykres poniżej prezentuje preferowane przez respondentów/tki (ilość wskazań) formy współpracy ze szkołami zawodowymi. Jego analiza pozwala stwierdzić, że przedsiębiorcy są najbardziej zainteresowani współpracą ze szkołami zawodowymi w zakresie staży dla nauczycieli oraz praktyk zawodowych dla uczniów. Oprócz wskazanych na wykresie czterech form współpracy ankietowani/ne mieli możliwość podania w ankiecie innych form np: „Pogadanki na lekcjach wychowawczych o zawodzie, po to aby z ust pracodawców usłyszeli z czym wiąże się zawód uczony i co ich przed nimi”
„Szkolenia dodatkowe dla uczniów prowadzone przez firmy – w zawodzie”



Respondenci/tki w większości (19 spośród 20 osób) uważają, że realizacja programu staży zawodowych może przyczynić się do poprawy współpracy między nauczycielami

przedmiotów zawodowych a przedsiębiorstwami. „To moment kiedy mamy wszyscy czas na lepsze poznanie i określenie sobie zasad i warunków współpracy”.

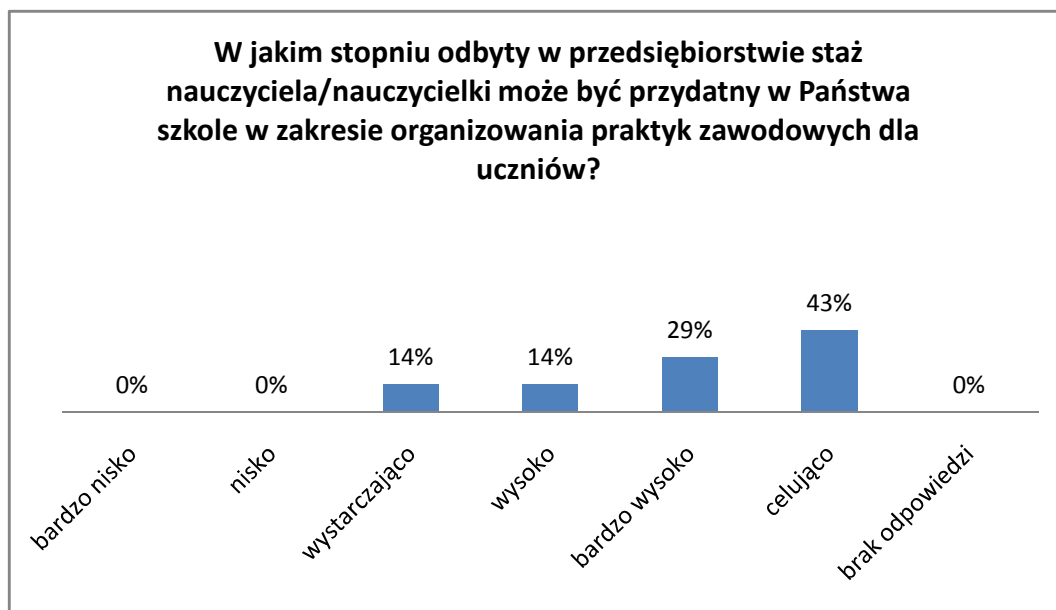


Opiekunowie /nki staży uczestniczący w badaniu w większości pozytywnie oceniali nauczycieli i nauczycieli odbywające pod ich opieką staż – ich zaangażowanie, aktywność oraz wiedzę i umiejętności.

Wyniki badania pozwalają stwierdzić, że przedsiębiorcy są zainteresowani współpracą ze szkołami zawodowymi w różnym zakresie, zarówno dotyczącym nauczycieli, jak i uczniów.

4.2.2 Ocena staży przez dyrektorów/ki szkół

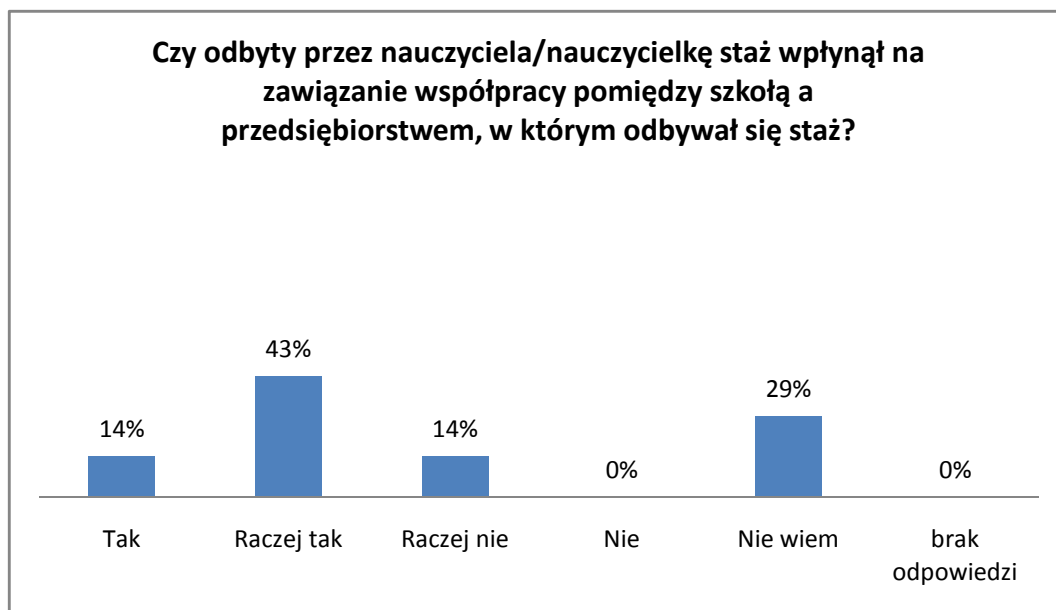
Uczestniczący w badaniu dyrektorzy/ki w większości wysoko ocenili stopień w jakim odbyty w przedsiębiorstwie staż nauczyciela/nki może być przydatny w kierowanej przez nich szkole w zakresie organizowania praktyk zawodowych dla uczniów. 43% respondentów oceniło go celująco, 29% bardzo wysoko, 14% wysoko i również 14% wystarczająco. Jedna z osób zaznaczyła w uzasadnieniu, że współpraca już została podjęta.



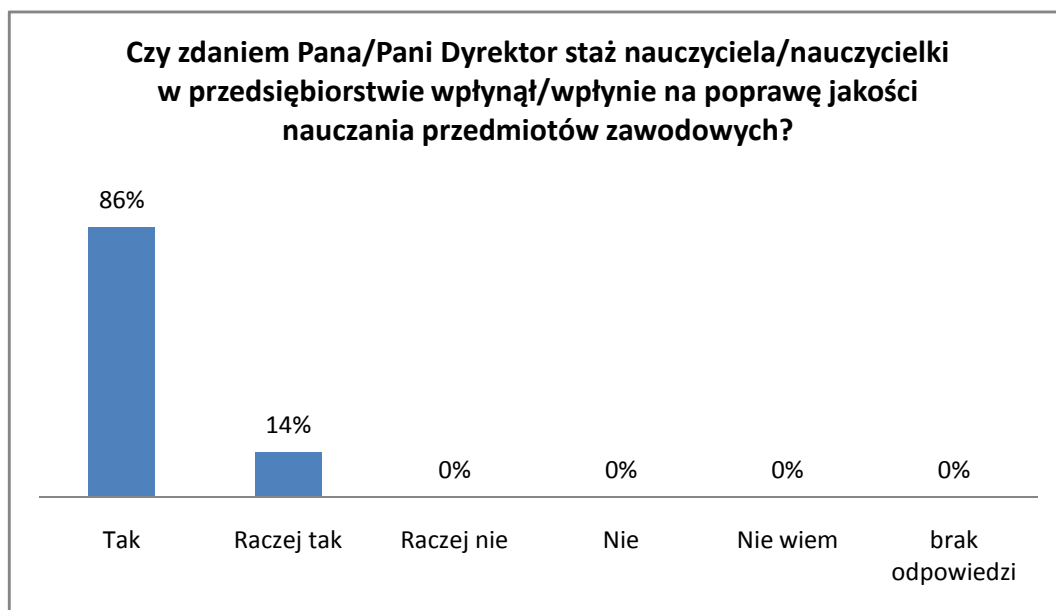
Ponad połowa ankieterowanych (57%) wskazała (odpowiedzi „tak” i „raczej tak”), że odbyty przez nauczyciela/kę staż wpłynął na zawiązanie współpracy pomiędzy szkołą a przedsiębiorstwem, w którym odbywał się staż. Trzy osoby opisały podjęte działania:

- „Udział przedsiębiorców w konkursach szkolnych jako eksperci. Pokazy w szkole (z Hotelu w Książu).”
- „Wycieczki zawodoznawcze do Krynicy, Zakopanego (miejsca, w których byliśmy na stażach).”
- „Podjęliśmy współpracę z hotelem Jurajskim, ponieważ wiemy jak to zrobić i, że to potrzebne.”

Jedna z osób, która odpowiedziała „nie wiem” na pytanie „Czy odbyty przez nauczyciela/nauczycielkę staż wpłynął na zawiązanie współpracy pomiędzy szkołą a przedsiębiorstwem, w którym odbywał się staż?” uzasadniła swoją odpowiedź w następujący sposób: „Za wcześnie żeby powiedzieć, czy uda się przeprowadzić praktyki, na pewno została nawiązana współpraca.”



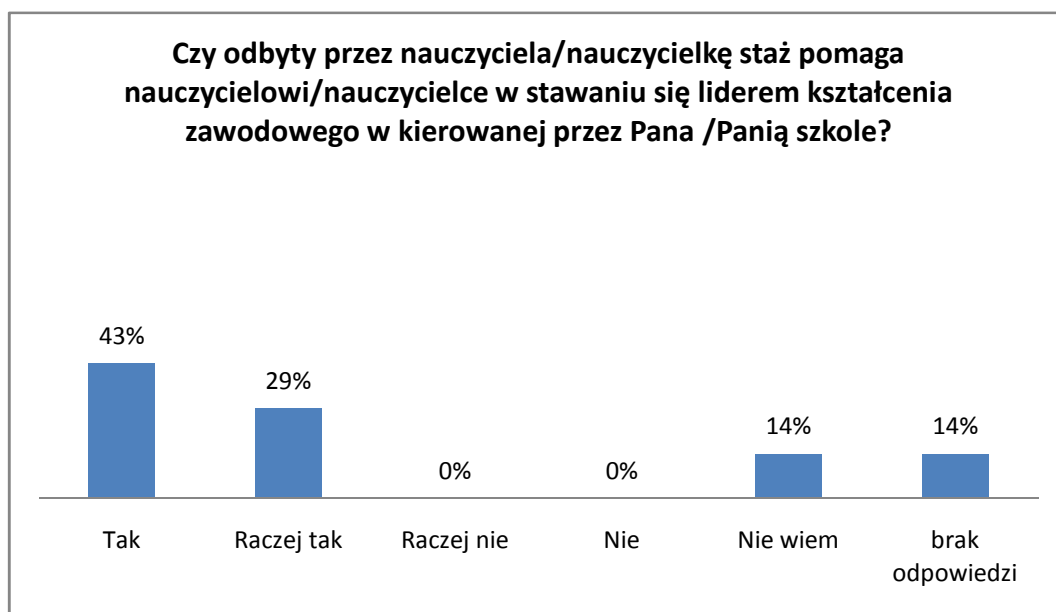
Staż nauczyciela/ki w przedsiębiorstwie wpłynął/wpłynę na poprawę jakości nauczania przedmiotów zawodowych według wszystkich ankietowanych. Jedna osoba w dodatkowych uwagach zaznaczyła: „Nauczyciel wie jak ukierunkować młodzież, jak wygląda praca w konkretnych przedsiębiorstwach. W jakim kierunku się szkolić. Dzielimy się wspólnie wiedzą i umiejętnościami zdobytymi na stażu.”



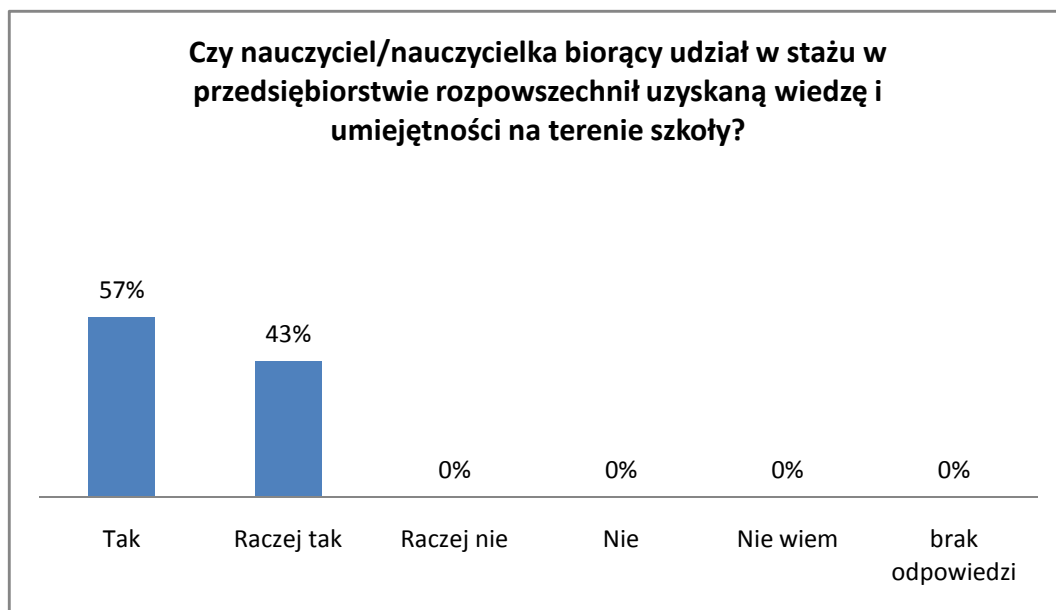
72% respondentów/tek uważa (odpowiedzi „tak” i „raczej tak”), że odbyty przez nauczyciela/kę staż pomaga nauczycielowi/ce w stawianiu się liderem kształcenia zawodowego w kierowanej przez nich szkole, szczególnie w kontekście troski o korelację programowa teoretycznego i praktycznego kształcenia zawodowego. W dodatkowych uwagach ankietowani/ne podkreślali:

- „Zachęcając innych do wzięcia udziału w podobnych szkoleniach, czekamy na następne projekty.”
- „Było dużo nauczycieli ze szkoły na stażach, wszyscy wymieniają się poglądami. Stają się autorytetami dla uczniów, bo wiedzą o czym uczą.”
- „Wszyscy nauczyciele z tej branży byli na stażach 10 osób. Wszyscy podnieśli swoje kwalifikacje.”

Jedna z osoba, która nie udzieliła odpowiedzi na pytanie dotyczące tej kwestii w dodatkowych uwagach zaznaczyła: „W szkole nie mamy liderów, bardzo dobrze nauczyciele ze sobą współpracują mobilizując się do różnych szkoleń.”



Wszyscy dyrektorzy/ki uczestniczący w badaniu potwierdzili (odpowiedzi „tak” i „raczej tak”), że nauczyciele biorący udział w stażu w przedsiębiorstwie rozpowszechnili uzyskaną wiedzę i umiejętności na terenie szkoły.



Respondenci/teki najczęściej wskazywali przeprowadzenie narady jako sposób rozpowszechnienia uzyskanej wiedzy i umiejętności na terenie szkoły. Poniższy wykres prezentuje ilu respondentów/tek wskazało podany sposób rozpowszechniania uzyskanej wiedzy i umiejętności na terenie szkoły.



Oprócz wskazanych na wykresie czterech sposobów rozpowszechniania ankietowani/ne mieli możliwość podania w ankiecie innych sposobów. Sześć osób podało inne formy, z czego trzy osoby wymieniło komisje przedmiotów zawodowych. Pozostałe udzieliły następujących odpowiedzi:

- „Omówienie programów stażowych na zespołach przedmiotowych.”
- „Gazetki tematyczne powstały. Przygotowujemy lekcje pokazowe, młodzież przygotowuje prezentacje po wycieczkach, które już się odbyły (do zakładów w

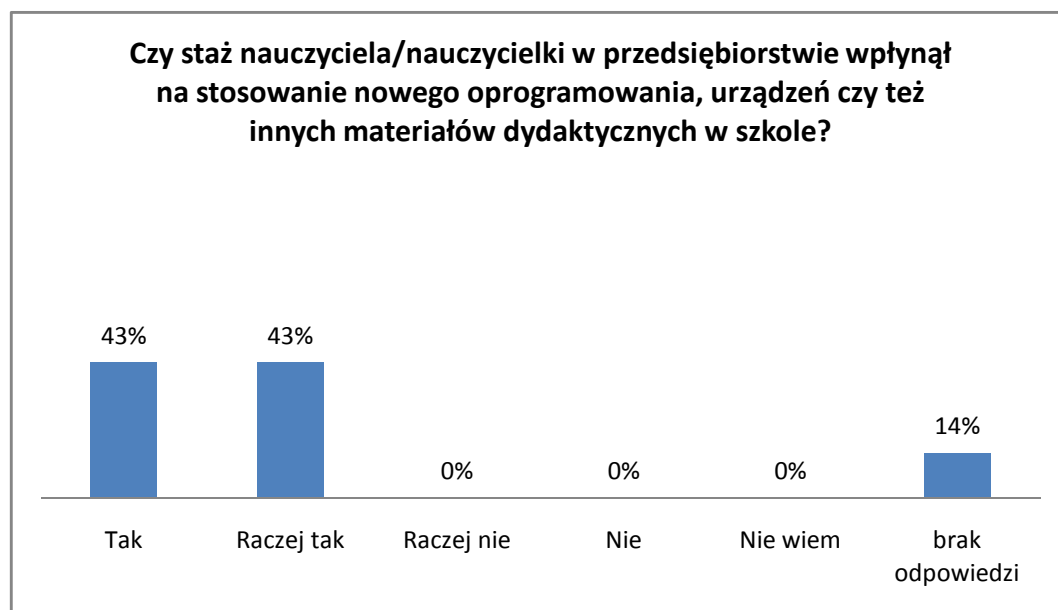
których nauczyciele byli na stażu). Informacje już pokazały się na stronie. Odbyły się zebrania zespołów przedmiotowych."

- „Zespół przedmiotowy, wymiana doświadczeń."

Odpowiedzi respondentów/tek na pytanie „Czy staż nauczyciela/nauczycielki w przedsiębiorstwie wpłynął na stosowanie nowego oprogramowania, urządzeń czy też innych materiałów dydaktycznych w szkole?” pozwalają stwierdzić, że udział nauczycieli/lek w stażach przyczynił się do wzrostu wykorzystania nowych programów, urządzeń i narzędzi dydaktycznych w szkołach. W dodatkowych uwagach respondenci podkreślali na przykład:

- „Prezentacje wykorzystane na lekcji, materiały. Szukamy programów komputerowych demonstracyjnych, które moglibyśmy wykorzystać w szkole."
- „Zakupiliśmy 15 laptopów do klasy hotelarskiej i młodzież może próbować wykorzystywać programy branżowe komputerowe, uczy się na nich pracować. Programy nauczania nowe. Wykorzystał nauczyciel ćwiczenia z języka migowego na zajęciach, ponieważ szkoła ma młodzież niesłyszącą i bardzo się to przydało."

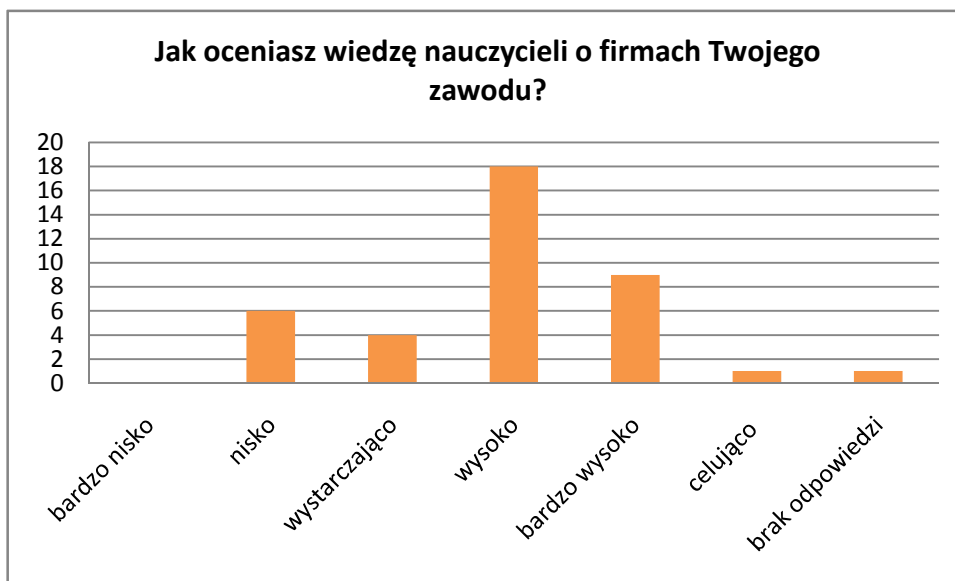
Jedna osoba, która nie odpowiedziała na pytanie, w dodatkowych uwagach zaznaczyła: „Profesjonalne oprogramowania są bardzo drogie więc szkoły ich nie zakupują, pracujemy na wersjach demo i uczniowie zaznajamiają się z nimi na praktykach."



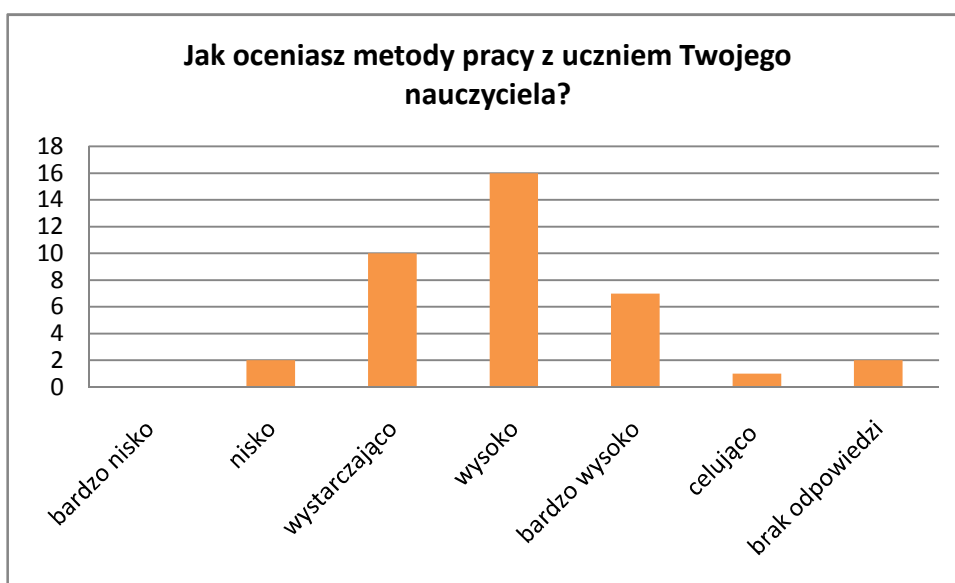
Dyrektorzy/ki uczestniczące w badaniu pozytywnie ocenili wpływ staży nauczycieli/ek. Wszyscy respondenci/teki potwierdzili, że nauczyciele biorący udział w stażu w przedsiębiorstwie rozpowszechnili uzyskaną wiedzę i umiejętności na terenie szkoły. Uznali także, że staż przyczynił się do poprawy jakości nauczania przedmiotów zawodowych.

4.2.3 Ocena staży przez uczniów/nice

Uczestniczący w badaniu uczniowie/uczennice ocenili różnorodnie stopień wiedzy nauczycieli o firmach z zawodów, z których się kształcą. 47% respondentów oceniło ją wysoko, 23% bardzo wysoko, 3% celująco, 10% wystarczająco, ale także 15% nisko. Jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi w tym pytaniu. Uczniom/nicom brakuje wycucia w ocenie przydatności staży, wiedzy, którą posiadają nauczyciele po stażu nt. firm, brak doświadczenia, brak opcji porównania jakości czy też obawa przed oceną nie dają do końca rzetelnej informacji zwrotnej od tej grupy badanych.



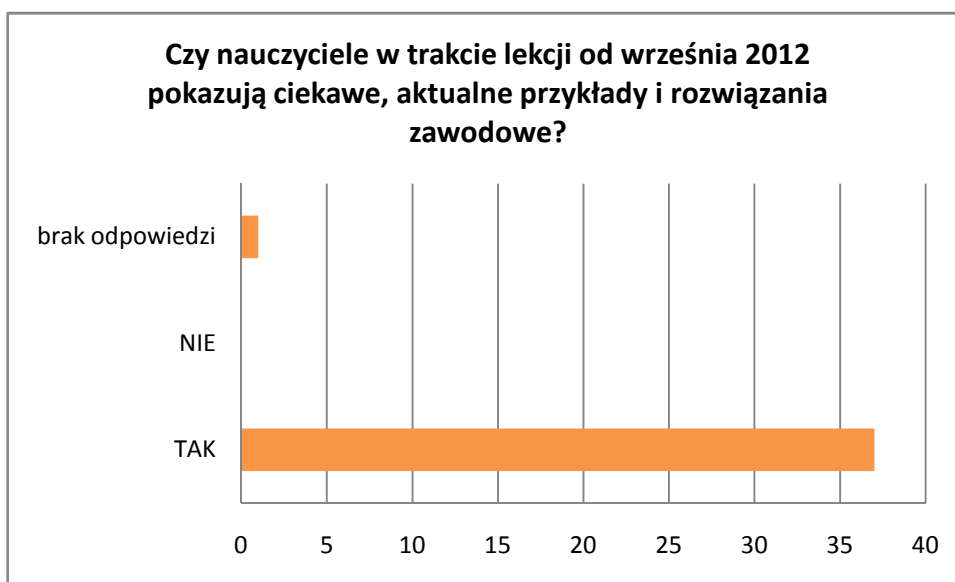
Dodatkowo respondenci odpowiadali na pytanie „*Jak oceniasz metody pracy z uczniem Twojego nauczyciela?*” Najwięcej tj. 42% respondentów oceniło ją wysoko, 26% wystarczająco, 18% bardzo wysoko, 3% celująco, ale także 5 % nisko. Dwie osoby nie udzieliły odpowiedzi w tym pytaniu.



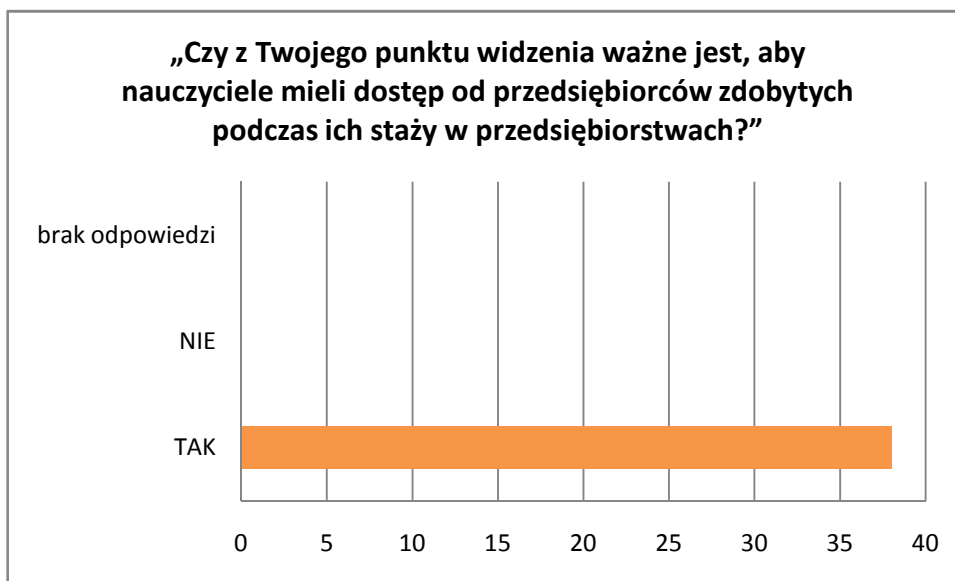
99% respondentów od powiedziało TAK na pytanie „Czy nauczyciele w trakcie lekcji od września 2012 pokazują ciekawe, aktualne przykłady i rozwiązania zawodowe”. 1% nie udzielił odpowiedzi na to pytanie. Uczniowie/nice udzieliłi dodatkowo komentarze na powyższe pytanie:

- „Czasami.”
- „Jest więcej zajęć praktycznych i fajne zdjęcia z firm, też maszyn i sprzętu.”
- „Zajęcia w grupach.”
- „Ostatnio mieliśmy inną formę zajęć – projektowa. Było fajnie.”
- „Dużo nowych materiałów, prace w grupach – projekty.”
- „Tak, więcej materiałów, ćwiczeń.”
- „Zdecydowanie więcej, ciekawsze przykłady i ćwiczenia.”
- „Tak, są lepsze zajęcia.”
- „Ciekawiej.”

Zatem uczeniowie/nice doceli nowe formy pracy nauczycieli/lek na lekcjach. Staże i szkolenia wzbogaciły warsztat pracy nauczycieli/lek szkół zawodowych.



Natomiast w pytaniu „Czy z Twojego punktu widzenia ważne jest, aby nauczyciele mieli dostęp od przedsiębiorców zdobytych podczas ich staży w przedsiębiorstwach?” 100% respondentów udzieliło odpowiedzi TAK.



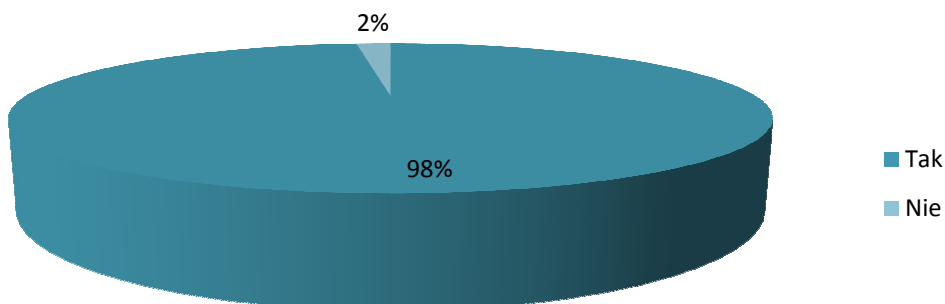
Szczegółowe komentarze uczniów/nic:

- „Powinni pracować w firmach, żeby umieć nas przygotować a nie tylko nudna teoria.”
- „Tak powinni i przekazywać nam.”
- „Tak, najlepiej jakby załatwiali nam pracę.”
- „Zdecydowanie.”
- „Tak to może mi pomóc w znalezieniu pracy.”
- „Tak wtedy lekcje są ciekawsze.”
- „Zdecydowanie byłoby lepiej dla nas.”
- „Tak, im więcej praktyki tym lepiej.”
- „Dużo nowoczesnych technik w ratownictwie, ciekawe zdjęcia!”
- „Wiedza o firmach potrzebna.”

Uczniowie/nice uczestniczący w badaniu w większości pozytywnie ocenili wpływ staży nauczycieli/ek na jakość realizowanych lekcji zawodowych. Wszyscy respondenci/tki potwierdzili, że nauczyciele/lki biorący udział w stażu w przedsiębiorstwie pokazują ciekawsze przykłady i rozwiązania na lekcjach od września 2012. Jednak odpowiedzi respondentów nie są kompletne, gdyż brakuje uczniom/nicom rozeznania w jakości kształcenia, obiektywności – sporo ocen jest subiektywnych w kontekście kiedy nauczyciela się lubi lub nie, a także obawy uczniów/nic przed jednoznacznymi odpowiedziami oraz oceną w skali.

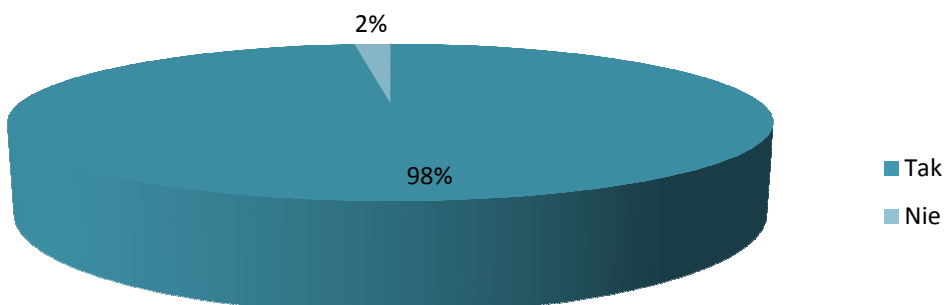
Aż 98% uczestników/czek biorących udział w badaniu (101 osób) stwierdziło, że istnieje akceptacja dla wdrażania programu staży jako formy doskonalenia nauczycieli przedmiotów zawodowych wśród pracodawców i pracowników przedsiębiorstw. Tylko 2% badanych (2 osoby) wskazało, że nie ma takiej akceptacji.

Czy Pana/Pani zdaniem istnieje akceptacja dla wdrażania programu staży jako formy doskonalenia nauczycieli przedmiotów zawodowych wśród pracodawców i pracowników przedsiębiorstw?

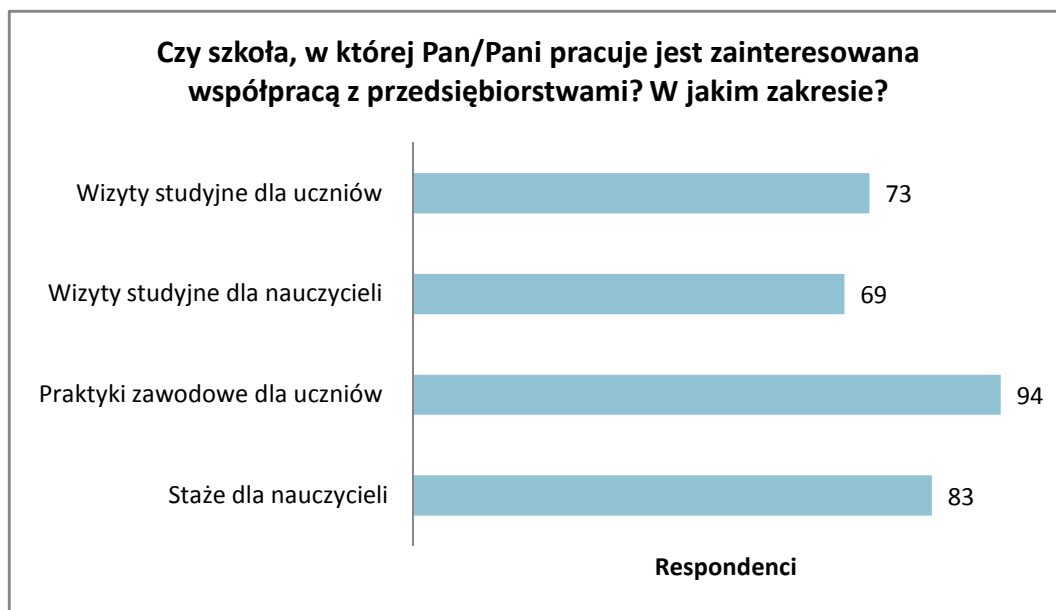


Na pierwszą część pytania „Czy szkoła, w której Pan/Pani pracuje jest zainteresowana współpracą z przedsiębiorstwami? W jakim zakresie?” aż 98% respondentów/tek (101 osób) odpowiedziało twierdząco. Jedynie 2% badanych (2 osoby) odpowiedziało negatywnie.

Czy szkoła, w której Pan/Pani pracuje jest zainteresowana współpracą z przedsiębiorstwami? W jakim zakresie?



W odpowiedzi na drugą część pytania ankietowani/ne mogli wybrać kilka odpowiedzi dotyczących zakresu współpracy szkoły z przedsiębiorstwami: staże dla nauczycieli, praktyki zawodowe dla uczniów, wizyty studyjne dla nauczycieli oraz wizyty studyjne dla uczniów. Poniższy wykres prezentuje ilu respondentów/tek wybrało dany zakres współpracy szkoły z przedsiębiorstwami. Jego analiza pozwala stwierdzić, że ankietowani najczęściej wskazywali praktyki zawodowe dla uczniów oraz staże dla nauczycieli jako formę współpracy z przedsiębiorstwami.



Oprócz wskazanych na wykresie czterech form współpracy ankietowani/ne mieli możliwość podania w ankiecie innych form. Część osób skorzystała z takiej możliwości, przykładowe odpowiedzi zostały zaprezentowane poniżej:

- „Zajęcia praktyczne 2 razy w tygodniu w przedsiębiorstwie.”
- „Konkursy gastronomiczne.”
- „Zajęcia praktyczne mają uczniowie u przedsiębiorców 1 dzień w tygodniu, zamiast w szkole uczą się w realnych warunkach, a przedsiębiorca ma pracownika”.
- „Stáže i praktyki zagraniczne.”
- „Projekt systemowy – płatne stáže dla młodzieży w przedsiębiorstwach.”
- „Pokazy, konkursy, targi, degustacje, młodzież przygotowuje świąteczne potrawy, można zaprosić przedsiębiorców.”
- „Wyjazdy integracyjne młodzieży przynajmniej na 1 dobę do hotelu, żeby zobaczyli jak funkcjonuje.”
- „Stáže z projektów unijnych dla uczniów w wakacje i ferie, opłacone.”
- „Wykłady, seminaria, warsztaty. Prelekcje w szkole.”
- „Pokazy w szkole różnych technik gastronomicznych.”
- „Warsztaty w szkole organizowane przez pracodawców.”
- „Zajęcia praktyczne 1 raz w tygodniu zamiast szkoły.”
- „Konferencje.”

Tylko nieliczni respondenci/cki udzielili odpowiedzi na pytanie otwarte „Jakie treści, zadania lub polecenia realizowane w czasie programu stazy były niemożliwe lub trudne do zrealizowania?”. Przykładowe odpowiedzi:

- „Nie było gości zagranicznych.” – stażystka, Icam House Rzeszów, Primotour Rzeszów

- „Księgowość prowadzona jest przez biuro rachunkowe i nie mogliśmy zobaczyć tych papierów, a uczy my księgowości.” – stażystka, Krynica Pegaz, B.P. Lucyna
- „Bezpośrednia obsługa klienta. Wgląd w dokumentację hotelu.” – stażystka, Navigator Szczawnica, Hotel Poleski W Krakowie
- „Typowy kontakt z klientem niemożliwy, tylko obserwacja.” – stażystka, Kraków Sympozjum, Krynica Pegaz

7. LITERATURA

1. H. Kwiatkowska. Pedeutologia. Wydawnictwa Akademickie i profesjonalne. Warszawa 2008. s. 211.
2. www.szkolazawodowa.men.gov.pl
3. www.koweziu.edu.pl
4. B. Baraniak, Edukacja w przygotowaniu człowieka do pracy zawodowej, IBE, Warszawa 2008.
5. BCMM – badania marketingowe, wyd. Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie, Kraków 2010.
6. Co warto wiedzieć o kierunkach zmian w edukacji, aby skutecznie realizować projekty z Europejskiego Funduszu Społecznego? Przewodnik, MEN, Warszawa 2010.
7. Europejskie i krajowe ramy kwalifikacji. Podstawowe informacje, oprac. S. Sławiński na podst. materiałów wypracowanych przez Zespół Ekspertów ds. KRK.
8. M. Sielatycki, Kształcenie i doskonalenie nauczycieli w Polsce w kontekście wdrożenia dokumentu Unii Europejskiej Edukacja w Europie: różne systemy kształcenia i szkolenia - wspólne cele do roku 2010. Program prac dotyczący przyszłych celów systemów edukacji.