



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



---

# **RAPORT Z PILOTAŻOWEGO WDRAŻANIA PROGRAMU DOSKONALENIA ZAWODOWEGO**

## **WOJEWÓDZTWO WARMIŃSKO – MAZURSKIE**

### **Dotyczy projektu „Hotelarstwo-doskonalenie nauczycieli zawodu”**

**nr UDA - POKL. 03.04.03-00-046/10-00**

---

#### **Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



## Spis treści

1. Zespół programowy .....	3
2. Konferencja inauguracyjna .....	3
3. Rekrutacja beneficjentów .....	4
4. Szkolenia teoretyczne .....	5
5. Krajowe staże zawodowe.....	10
6. Zagraniczny staż szkoleniowo - studyjny .....	15
7. Spotkania zespołu programowego .....	18
8. Konsultacje programu .....	19
9. Konferencja kończąca .....	20

### **Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



## 1. Zespół programowy

Proces tworzenia i wdrażania programu zawodowego w ramach projektu „Hotelarstwo-doskonalenie nauczycieli zawodu” rozpoczęto od stworzenia zespołu programowego, składającego się z osób posiadających wiedzę i kwalifikacje odpowiednie do specyfiki projektu. W celu wyłonienia specjalistów koordynator regionalny przeprowadził spotkania i rozmowy z osobami, które mogłyby objąć ww. stanowiska. Ostatecznie zatrudnionych zostało 5 ekspertów ds. opracowania programu doskonalenia nauczycieli. W zespole ekspertów znaleźli się: nauczyciele akademicy (Pani Małgorzata Bajda-Gołębiewska), metodycy i nauczyciele (Pan Henryk Rybacki, Pani Ewa Wierczuk), przedstawiciele branży hotelarskiej (Pan Rafał Abramczyk, Pan Sylwester Nabiałczyk).

## 2. Konferencja inauguracyjna

W dniu 17 marca 2011r. w Olsztynie została zorganizowana konferencja inauguracyjna realizację projektu w województwie warmińsko – mazurskim. Na konferencję zaproszeni zostali nauczyciele, dyrektorzy szkół, przedstawiciele Urzędu Marszałkowskiego w Olsztynie, Urzędu Miasta w Olsztynie – Wydział Edukacji, Kuratorium Oświaty w Olsztynie. Zaproszenie na konferencję zamieszczone zostało na stronach internetowych m.in. CPP i Wrót Warmii i Mazur. Konferencja miała na celu promocję projektu oraz zachęcenie uczestników do wzięcia udziału w przedsięwzięciu. Oprócz przedstawienia założeń projektu przez koordynatora prelegenci w różnych aspektach starali się pokazać istotę dobrego przygotowania ucznia/hotelarza do pracy w obiektach hotelarskich. Pan Rafał Abramczyk - General Manager Condohotels w Ostródzie wskazał na stale zmieniające się relacje pomiędzy pracownikiem hotelu a gościem hotelowym – relacje przyjacielskie. Te nowe tendencje powinny mieć swoje mocne fundamenty w przygotowaniu zarówno merytorycznym jak i praktycznym. Pan Henryk Rybacki - Dyrektor Zespołu Szkół w Ostródzie - wskazał na konieczność samodoskonalenia się nauczycieli nie tylko w zakresie teorii, ale przede wszystkim praktyki. Swoje uwagi przedstawił z punktu widzenia dyrektora szkoły, nauczyciela zawodu oraz potrzeb ucznia - jako przyszłego pracownika branży hotelarskiej. W czasie konferencji gościła również Telewizja Polska w Olsztynie - patron medialny projektu.

### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



### 3. Rekrutacja beneficjentów

W celu rekrutacji beneficjentów projektu opracowane zostały listy placówek kształcenia zawodowego w województwie warmińsko – mazurskim o kierunkach hotelarstwo i obsługa ruchu turystycznego. Przy wyborze placówek wzięto pod uwagę wszystkie jednostki tego typu kształcenia funkcjonujące na terenie województw objętych programem niezależnie od ich lokalizacji, w celu stworzenia równych szans w dostępie uczestnictwa w projekcie

Na podstawie sporządzonej listy prowadzono intensywną rekrutację do projektu wśród nauczycieli przedmiotów zawodowych w szkołach ponadgimnazjalnych, kształcących w kierunku hotelarskim. Przeprowadzono działania promocyjne w postaci wizyt w szkołach ponadgimnazjalnych kształcących na kierunkach hotelarstwo i obsługa ruchu turystycznego, zamieszczono informację na stronach internetowych miasta Olsztyn, Kuratorium Oświaty w Olsztyn, na stronach MODN w Olsztynie oraz na [www.warmia.mazury.pl](http://www.warmia.mazury.pl). Wizyty w szkołach ponadgimnazjalnych mające na celu promocję projektu umożliwiły weryfikację danych statystycznych nt. liczby i struktury płci zatrudnionych nauczycieli kształcących w kierunku hotelarstwa i obsługi turystycznej. Nauczyciele wykładający w kierunku hotelarstwa niejednokrotnie uczą w paru szkołach będąc zatrudnieni na części etatów. Statystyka kuratorium oświaty opierała się na liczbie zatrudnionych nauczycieli na etatach pełnych lub częściowych w poszczególnych szkołach. Taki sposób zliczania zatrudnionych nauczycieli spowodował zniekształcenie informacji nt. prawdziwej liczby beneficjentów projektu oraz struktury płci (jeden nauczyciel jest czasami liczony parokrotnie). Na podstawie rozmów osobistych i telefonicznych z dyrektorami poszczególnych szkół ponadgimnazjalnych jak również z nauczycielami przedmiotów zawodowych, ustalono, iż zrealizowanie zakładanych wskaźników płci: 23 K i 17 M w całym projekcie nie było realne ze względu na niedobór mężczyzn pracujących w tym zawodzie. Problem dotyczył obu województw. Na podstawie deklaracji uczestnictwa spływających z obu województw stwierdzono, iż spośród 44 osób wyrażających chęć udziału w projekcie – mężczyzn chętnych było jedynie 2. Pomimo osobistych rozmów w szkołach, promocji poprzez strony internetowe miejskie, kuratoria oświaty, poprzez strony www Ośrodków Doskonalenia Nauczycieli – nie wzrosła liczba nauczycieli płci męskiej zainteresowanych udziałem w projekcie. Ostatecznie konieczna była zmiana wskaźnika rezultatu dotyczącego struktury płci na 38K i 2 M. Ponadto pomimo jednakowo prowadzonych działań promocyjnych w obu województwach: warmińsko-mazurski i podlaskim, zaistniała rozbieżność w faktycznym zainteresowaniu udziałem w projekcie nauczycieli w poszczególnych województwach. Ostatecznie ustalono następujący rozkład uczestników projektu: 30 nauczyciel w woj. warmińsko-mazurskim i 10 nauczycieli w woj. podlaskim. Nauczyciele, którzy zgłosili się po zamknięciu rekrutacji, znaleźli się na liście rezerwowej.

#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



## 4. Szkolenia teoretyczne

W ramach realizacji projektu przeprowadzono zajęcia teoretyczne w wymiarze 42 godzin dydaktycznych. Zajęcia prowadzone były przez trenerów posiadających wiedzę niezbędną do poprowadzenia wysokiej jakości szkoleń. Tematy realizowane w trakcie szkoleń w woj. warmińsko – mazurskim:

- W terminie 11-12.06.2011r. oraz 25-26.06.2011r.:
  - „Standardy usług hotelarskich i turystycznych” prowadzone przez pana Rafała Abramczyka
  - „Współczesne trendy w projektowaniu organizacji obiektów hotelarskich” prowadzone przez panią Małgorzatę Bajda-Gołębiewską bądź pana Sylwestra Nabiałczyka
  - „Zarządzanie hotelem (obsługa programów komputerowych stosowanych w recepcji i restauracji)” prowadzone przez pana Sylwestra Nabiałczyka bądź pana Rafała Abramczyka
  - „Aspekty psychologiczne w relacjach interpersonalnych pracownik-gość hotelowy” prowadzone przez panią Elżbietę Hermanowicz
- W terminie 22-23.10.2011r.
  - „Komunikacja werbalna z gościem hotelowym w języku angielskim”, prowadzone przez panią Joannę Miller
  - „Zarządzanie hotelem”, prowadzone przez pana Rafała Abramczyka
  - „Współczesne trendy w projektowaniu i organizacji obiektów hotelarskich” oraz „Zintegrowane systemy zarządzania”, prowadzone przez pana Sylwestra Nabiałczyka

W trakcie szkoleń uczestnicy proszeni byli każdorazowo o wypełnienie testów wiedzy początkowych i końcowych. Na podstawie uzyskanych wyników możliwe było określenie przyrostu wiedzy uczestników zajęć. Poniższe tabele przedstawiają zestawienie uzyskanych wyników – uśredniony przyrost wiedzy uczestników szkoleń.

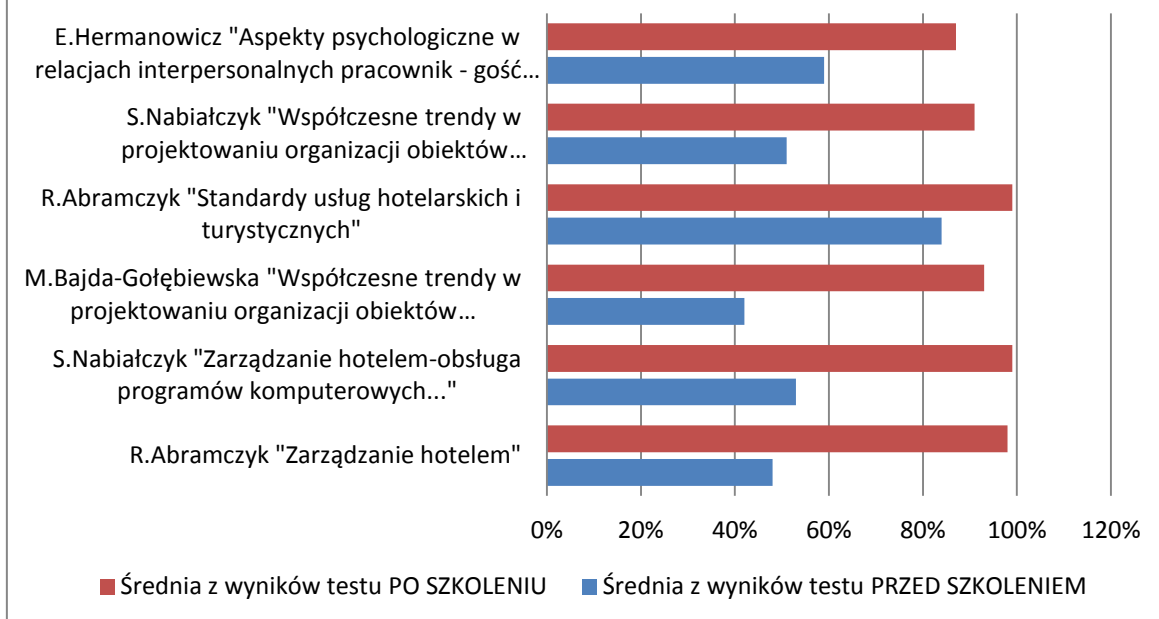
- Termin 11-12.06.2011r. oraz 25-26.06.2011r.

### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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

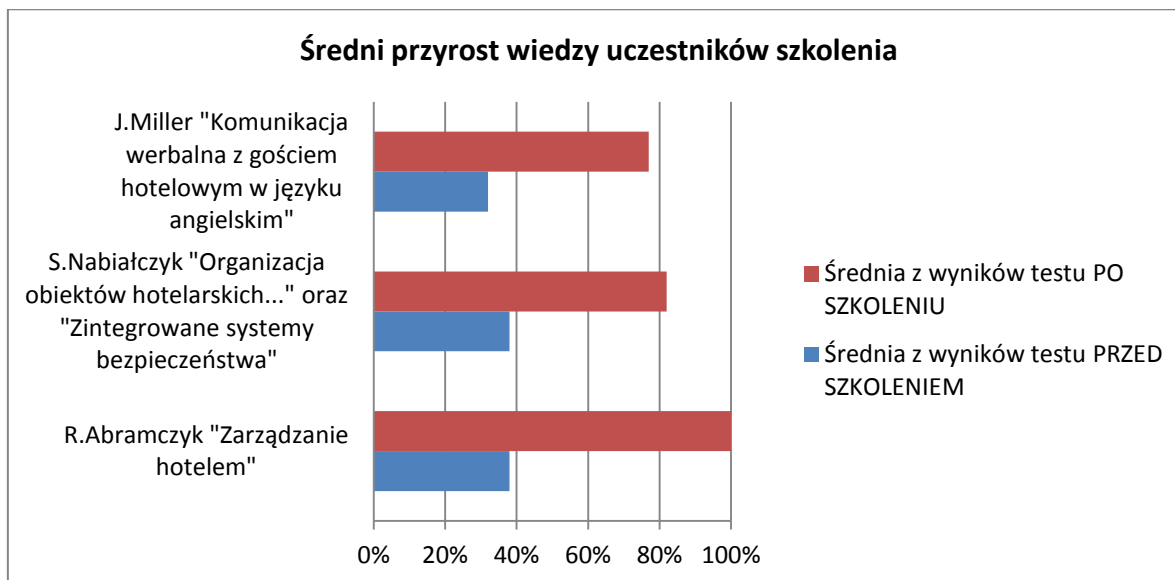
- Centrum Promocji Innowacji i Rozwoju • 15-111 Białystok, Al. 1000-lecia Państwa Polskiego 39A •
  - tel. (85) 651 41 46 • fax. (85) 651 41 48 • [biuro@cpir.org.pl](mailto:biuro@cpir.org.pl) • [www.cpir.org.pl](http://www.cpir.org.pl) •

### Średni przyrost wiedzy uczestników szkolenia



- Termin 22-23.10.2011r.

### Średni przyrost wiedzy uczestników szkolenia



Uczestnicy zajęć teoretycznych proszeni byli również o uzupełnienie kwestionariuszy oceny szkoleń. Ankiety te miały na celu ocenę stopnia użyteczności zdobytej wiedzy i zaspokojenia

#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



oczekiwań oraz zadowolenia beneficjentów z przygotowania szkoleń,

Kwestionariusz oceny składał się z:

- 5 pytań zamkniętych, w których uczestnicy oceniali w skali od 1 do 5 przedstawione kryteria (1 – ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa); mieli także możliwość przedstawienia swoich uwag.
  - 3 pytań otwartych, w których uczestnicy zostali poproszeni o wpisanie swoich własnych opinii
- Oceniane były każde z zajęć teoretycznych oraz każdy z trenerów prowadzących. Poniżej przedstawiono łączne, uśrednione wyniki ankiet. Pozwala to na zobrazowanie oceny szkolenia w sposób całościowy.

Pytania 1-5 dotyczyły oceny:

- stopnia spełnienia oczekiwań uczestników
- zasobu wiedzy praktycznej zdobytej w trakcie zajęć
- zasobu wiedzy teoretycznej zdobytej w trakcie zajęć
- sposobu prowadzenia zajęć przez trenera
- materiałów szkoleniowych
- organizacji szkolenia (sala, catering).

Kwestionariusz zawierał również pytania otwarte, w których uczestnicy zostali poproszeni o wskazanie:

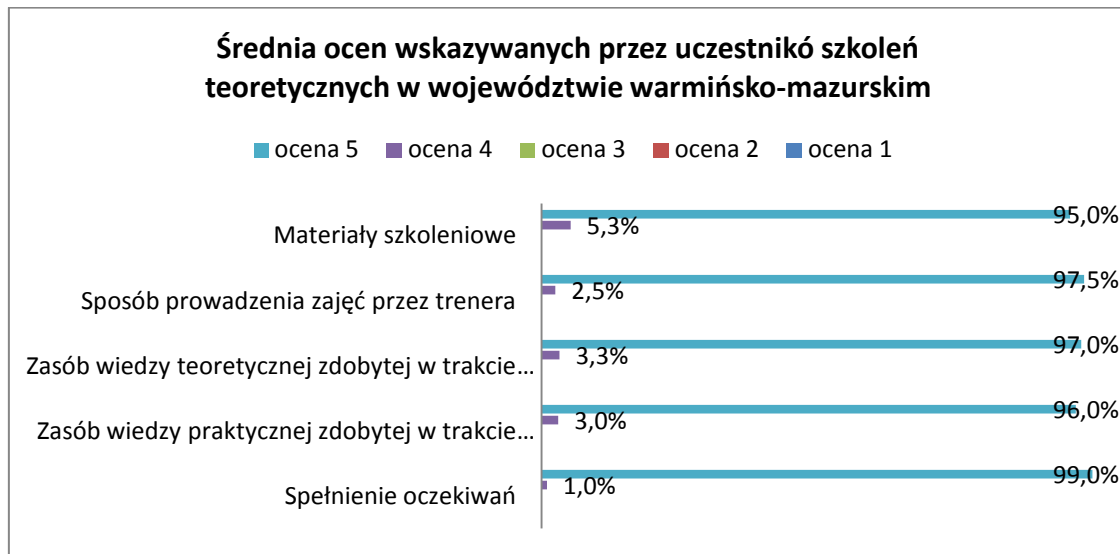
- 1) Co podobało się najbardziej
- 2) Co można byłoby usprawnić
- 3) Jakimi innymi zajęciami byliby zainteresowani.

#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



- Kwestionariusze z 11-12.06.2011r. oraz 25-26.06.2011r.



Przyglądając się ocenom wskazywanym przez respondentów w pytaniach 1-5 zauważyć można, iż ocenili oni szkolenie bardzo wysoko. Procent uzyskanych odpowiedzi o wartości 5 mieści się w skali od 95% do 99%. Pozostała część wskazań odnosiła się do oceny 4 i wynosiła, w zależności od pytania, od 1% do 5,3%.

W pytaniach otwartych uczestnicy zostali poproszeni o wskazanie:

- 1) Co podobało się najbardziej
- 2) Co można byłoby usprawnić
- 3) Jakimi innymi zajęciami byliby zainteresowani.

Respondenci wskazywali na podobające się im elementy szkolenia takie jak:

- sposób prowadzenia zajęć przez trenerów i przekazywania przez nich informacji
- duża liczba przykładów z praktyki hotelarskiej wskazywanych w trakcie zajęć
- materiały dodatkowe

Zdaniem respondentów usprawnieniu powinny ulec kwestie techniczne: materiały szkoleniowe powinny być udostępniane na CD, natomiast niektóre zajęcia prowadzone na komputerach.

Inne zajęcia, jakimi zainteresowani byliby uczestnicy szkolenia to

- zajęcia praktyczne z obsługi programu hotelowego
- system zarządzania jakością ISO w hotelach

- Kwestionariusze z 22-23.10.2011r

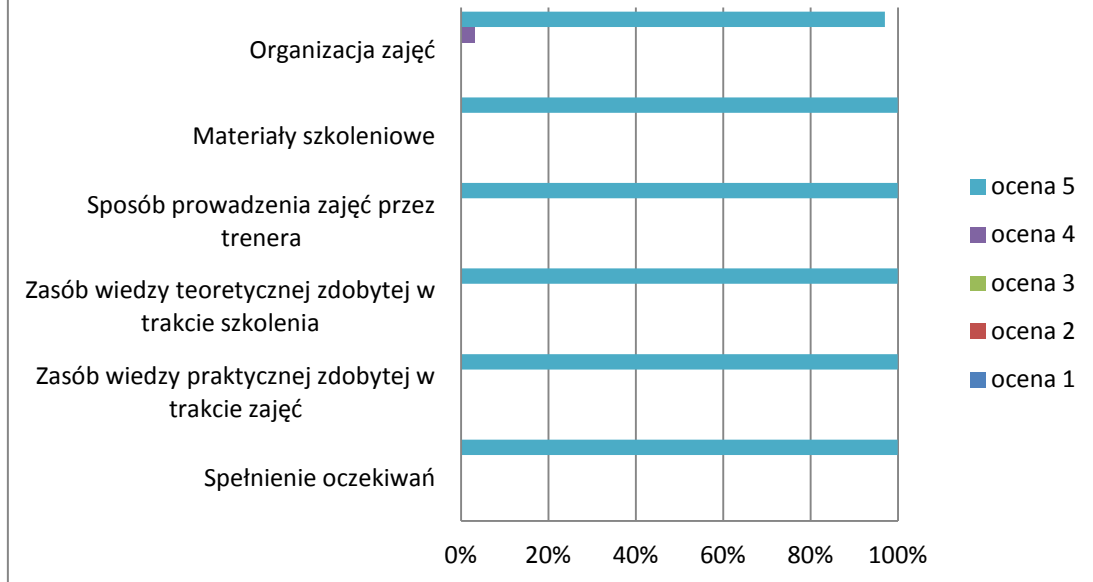
#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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





**Średnia z oceny szkoleń teoretycznych realizowanych w ramach projektu "Hotelarstwo-doskonalenie nauczycieli zawodu", Olsztyn, 22-23.10.2011r.**



Przyglądając się ocenom wskazywanym przez respondentów w pytaniach 1-5 zauważyć można, iż ocenili oni szkolenie bardzo wysoko. Procent uzyskanych odpowiedzi o wartości 5 mieści się w skali od 95% do 99%. Pozostała część wskazań odnosiła się do oceny 4 i wynosiła, w zależności od pytania, od 1% do 5,3%.

W pytaniach otwartych uczestnicy zostali poproszeni o wskazanie:

- 1) Co podobało się najbardziej
- 2) Co można byłoby usprawnić
- 3) Jakimi innymi zajęciami byliby zainteresowani.

Respondenci wskazywali na **podobające się im elementy** szkolenia takie jak:

- profesjonalizm prowadzących
- forma prezentacji
- materiały dodatkowe (J. angielski)
- sposób prowadzenia zajęć
- tempo prowadzenia zajęć
- ogólna organizacja szkolenia (strona merytoryczna i organizacyjna)
- zaangażowanie prowadzących
- przykłady praktyczne

**Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



Respondenci wskazali na element usprawnienia szkolenia: zwiększenia liczby zajęć z języka angielskiego.

Inne zajęcia, jakimi **zainteresowani byliby uczestnicy** szkolenia to

- obsługa turystyczna
- zarządzanie hotelem.

## 5. Krajowe staże zawodowe

W ramach projektu zostały zorganizowane i przeprowadzone krajowe staże zawodowe. Proces organizacji staży składał się z kilku etapów. Przeprowadzono wstępne rozmowy z hotelami pod kątem możliwości przeprowadzenia staży. Przeprowadzony został konkurs ofert, w wyniku którego w woj. warmińsko - mazurskim wyłonione zostały następujące firmy do realizacji staży:

- Hotel Krasicki w Lidzbarku Warmińskim
- Hotel Willa Port w Ostródzie
- Hotel Anders w Starych Jabłonkach.

W okresie od 16 sierpnia 2011 r. do 20 listopada 2011 r. na terenie województwa warmińsko-mazurskiego realizowane były krajowe staże zawodowe w ramach projektu „Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”. Uczestnicy staży (łącznie 30 osób) podzieleni zostali na grupy 2, 3 lub 4 osobowe. Podział na grupy był wynikiem przeprowadzonej odpowiednio wcześniej ankiety, w której każdy z beneficjentów mógł wskazać preferowane miejsce stażu oraz najbardziej odpowiadający mu termin. Na podstawie zebranych informacji na terenie woj. warmińsko-mazurskiego utworzonych zostało 11 grup stażowych, z których odpowiednio:

- 5 realizowało staże w Hotelu Krasicki w Lidzbarku Warmińskim
- 4 realizowało staże w Hotelu Willa Port w Ostródzie
- 2 realizowało staże w Hotelu Anders w Starych Jabłonkach.

W porozumieniu z beneficjentami i opiekunami ustalone zostały terminy realizacji zajęć.

Z wybranymi hotelami oraz zatrudnionymi tam osobami, które wskazane zostały do pełnienia obowiązków opiekunów grup stażowych podpisane zostały umowy. Na potrzeby realizacji zajęć w każdym hotelu zakupione zostały odpowiednie materiały pomocnicze, które wykorzystywane były podczas realizacji zajęć. Uczestnicy staży otrzymali skierowania na badania lekarskie do celów sanitarno-epidemiologicznych, w wyniku których każdy beneficjent przed rozpoczęciem stażu uzyskał odpowiednie zaświadczenie umożliwiające uczestnictwo w zajęciach.

Łączny okres realizacji staży na terenie woj. warmińsko-mazurskiego: od 16 sierpnia 2011 r. do 20 listopada 2011r. W trakcie staży uczestnikom zapewnione zostało wyżywienie oraz noclegi (dla osób zamieszkujących z dala od miejsca realizacji stażu). W trakcie realizacji staż przeprowadzono wizyty monitoringowe. Na zakończenie stażu każdy z uczestników zobligowany został do zdania

### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



egzaminu sprawdzającego poziom zdobytej wiedzy i umiejętności. Sposób przeprowadzenia egzaminu, jak również pytania egzaminacyjne ustalane były przez opiekunów grup stażowych. Beneficjenci, po zakończeniu staży proszeni byli o uzupełnienie formularza oceny szkolenia i oczekiwań, w którym w sposób anonimowy mieli możliwość wyrazić swoje opinie na temat zajęć. Również opiekunowie grup stażowych poproszeni zostali o uzupełnienie ankiet, w których mieli możliwość wyrażenia swoich opinii na temat organizacji zajęć oraz zaangażowania uczestników. Formularz oceny składał się z 4 pytań zamkniętych (w tym pytania 1 i 2 zawierały po 2 podpunkty) w których uczestnicy oceniali w skali od 1 do 5 przedstawione kryteria. Przy każdym z pytań istniała również możliwość wskazania dodatkowych uwag.

Pytania 1-4 dotyczyły:

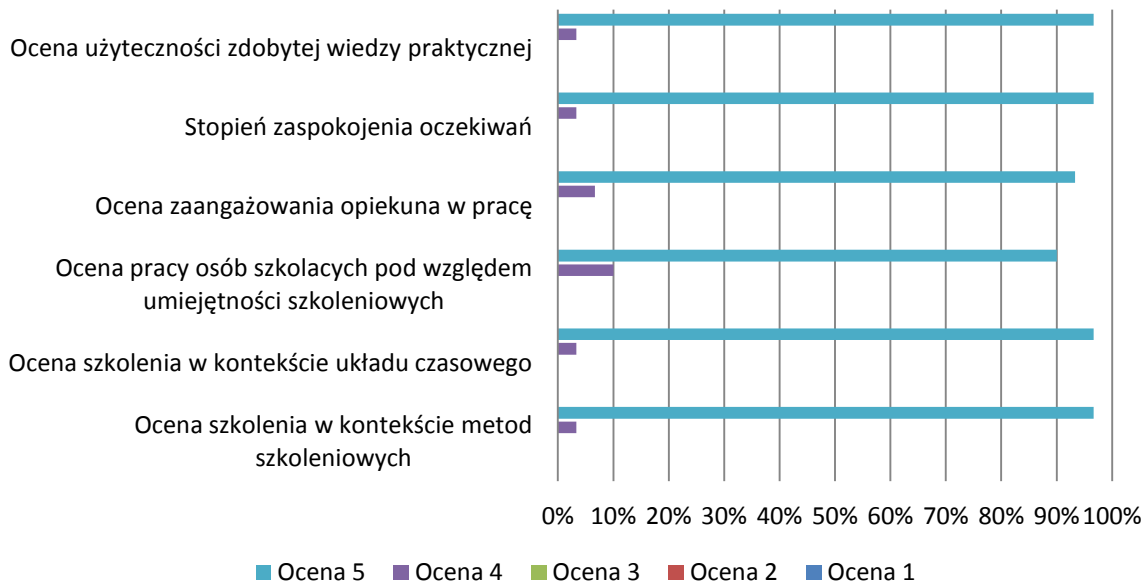
- oceny szkolenia w kontekście metod szkoleniowych oraz układu czasowego, przygotowania stażu i liczebności grup stażowych
- oceny pracy osób prowadzących szkolenie pod względem umiejętności szkoleniowych (komunikatywność, znajomość tematu, sposób przekazywania wiedzy) oraz zaangażowania w realizację programu opiekunów
- oceny stopnia zaspokojenia szkolenia oraz sugestii dotyczących wprowadzenia ewentualnych modyfikacji
- oceny użyteczności wiedzy praktycznej zdobytej w trakcie staży do wykorzystania w nauczaniu.

Poniżej przedstawiono średnią z ocen realizacji staży wskazanych przez beneficjentów z województwa warmińsko-mazurskiego:

#### **Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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

### Ocena krajowych staży zawodowych w województwie warmińsko - mazurskim wystawiona przez uczestników - podsumowanie



Przyglądając się ocenom wskazywanym przez respondentów w pytaniach zauważyć można, iż ocenili oni staże bardzo wysoko. Procent uzyskanych odpowiedzi o wartości 5 mieści się w skali od 90% do 97%. Pozostała część wskazań odnosiła się do oceny 4 i wynosiła, w zależności od pytania, od 3% do 10%. Wysokie oceny świadczą o zadowoleniu uczestników z udziału w stażach krajowych.

Wśród uwag dotyczących poszczególnych pytań beneficjenci wskazywali na:

*W pytaniu 2:*

- opiekun bardzo kompetentny, przekazujący wiedzę w sposób rzetelny.

*W pytaniu 3:*

- czasowe zróżnicowanie działań (np. skrócenie zajęć dotyczących konferencji, wydłużenie zajęć w restauracji, kuchni, dodanie zajęć w barze)
- większa liczba godzin w barze hotelowym i recepcji, kuchni, restauracji
- wskazane szkolenie w obiekcie bez przerwy

*W pytaniu 4:*

#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



- staże były najlepszą częścią projektu. Przeszkolenie z programu komputerowego, który jest w hotelu pozwoli na lepsze przygotowanie uczniów do praktyk i późniejszej pracy. Cały projekt oceniany jest bardzo pozytywnie. Udział w projekcie wpłynie na poprawę jakości pracy w szkole.
- bardzo trafione szkolenie pod względem realizowanego programu i wykorzystania zdobytej wiedzy w praktyce szkolnej

Opiekunowie grup stażowych poproszeni zostali o wypełnienie formularzy oceny szkolenia. Ankieta składała się z 5 pytań: pytania 1-3 składały się z 3 lub 4 podpunktów wraz z możliwością wskazania dodatkowych uwag, pytania 4 i 5 były pytaniami otwartymi. Zagadnienia poruszane w ankiecie przedstawiały się w następujący sposób:

- 1) ocena szkolenia w kontekście: osiągnięcia zakładanego celu, zaspokojenia oczekiwań uczestników, zaspokojenia rzeczywistych potrzeb uczestników;
- 2) ocena uczestników pod względem: znajomości z zagadnień objętych programem stażu przed jego rozpoczęciem, zaangażowania i zainteresowania szkoleniem, znajomości zagadnień objętych programem stażu po jego zakończeniu;
- 3) ocena celowości organizacji staży nauczycieli w hotelach pod względem: aktualizacji wiedzy o nowe zagadnienia, potrzeby weryfikacji wiedzy teoretycznej o zagadnienia praktyczne, podniesienia jakości nauczania w szkolnictwie zawodowym w zakresie hotelarstwa, nawiązania współpracy placówek szkolnictwa zawodowego z hotelami;
- 4) sugestie dotyczące zmian w programie, metod nauczania, które byłyby istotne przed realizacją w przyszłości staży podobnego rodzaju;
- 5) uwagi dodatkowe.

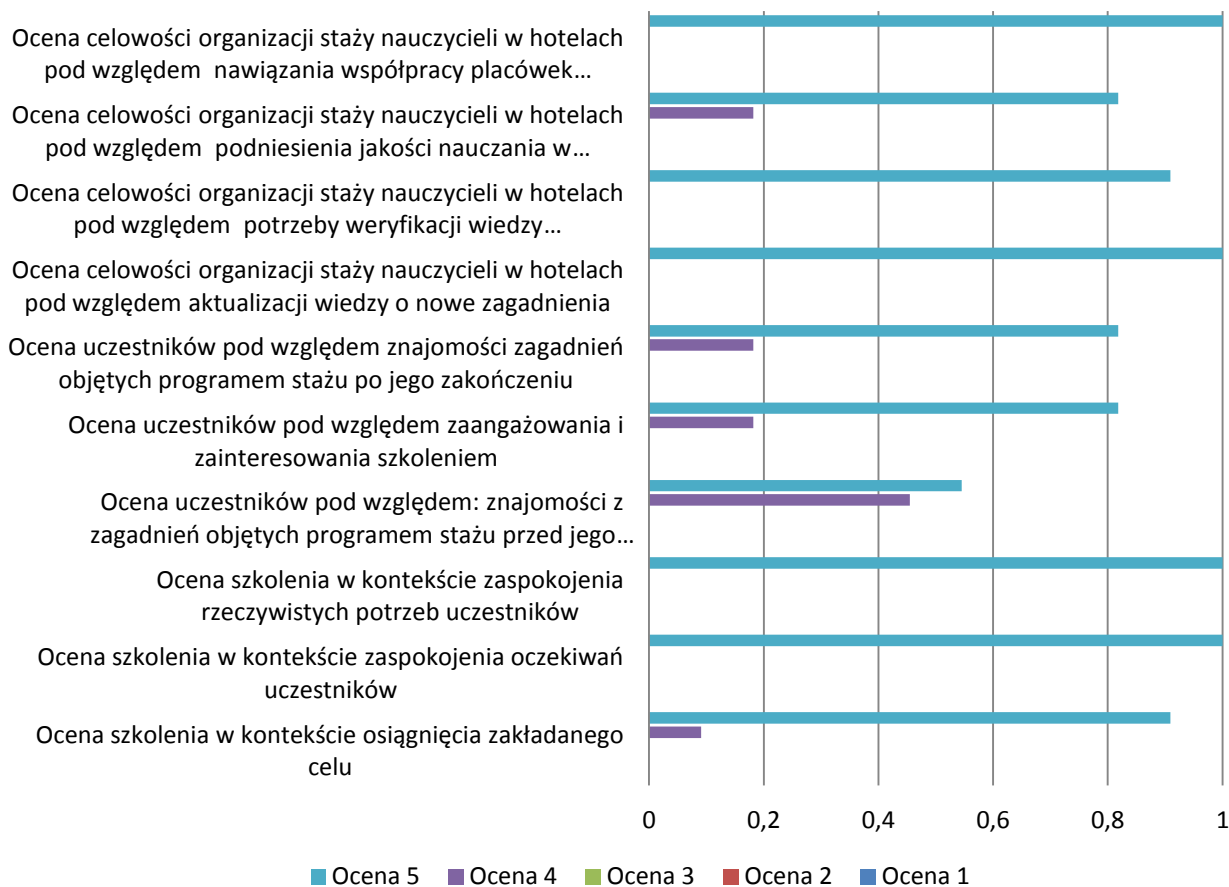
Poniżej przedstawione zostało procentowe zestawienie odpowiedzi na pytania 1 – 3.

#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



### Ocena krajowych staży zawodowych w województwie warmińsko - mazurskim wystawiona przez opiekunów staży - podsumowanie



Opiekunowie staży wskazali również dodatkowe uwagi dotyczące staży :

#### Pytanie 1:

- rekomendowane zwrócenie uwagi na ilość godzin w poszczególnych działach. Więcej godzin w recepcji, dołączenie obsługi barów do programu
- uczestnicy szkolenia stwierdzili zgodnie, iż dzięki stażom została wzmocniona ich wiedza teoretyczna. Poznali „od zplecza” pracę w hotelu.

#### Pytanie 2:

- duże zaangażowanie uczestników, duża chęć do pracy w każdym z działów
- bardzo duże zaangażowanie i zainteresowanie szkoleniem
- duże zróżnicowanie poziomu wiedzy uczestników z uwagi na różne przedmioty nauczania. Duża orientacja w zagadnieniach obejmujących staż.
- przyjęto właściwy sposób realizacji zajęć: praktyka poprzedzona teorią

#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



Pytanie 3:

- więcej tego typu projektów
- więcej tego rodzaju projektów. Wiedza uczestników nie jest na tyle wystarczająca aby w pełni przygotować uczniów do pracy w zawodzie hotelarza. Istnieje konieczność współpracy lokalnych szkół z hotelami.

Pytanie 4:

- więcej godzin zajęć w recepcji, housekeepingu
- program zmodyfikowany o bary i pracę z barmanami
- więcej marketingu – tworzenie ofert, specyfikacji, praca z klientem biznesowym
- zwiększenie liczby godzin w blokach: Recepcja hotelowa, która z założenia jest trzonem hotelu, serwis sprząający, Restauracja

Pytanie 5:

- staże tego rodzaju są konieczne, gdyż nauczyciel, który w praktyce doświadczy pracy w hotelu z pewnością o wiele lepiej przekaże niezbędną wiedzę swoim uczniom.

## 6. Zagraniczny staż szkoleniowo - studyjny

Zgodnie z założeniami projektu zorganizowany został zagraniczny staż szkoleniowo – studyjny. W celu wyłonienia organizatora wyjazdu przeprowadzony został konkurs ofert. Na przedstawione zapytanie odpowiedź złożyło 3 oferentów. Jedynie jedna oferta spełniła założone w projekcie wymogi – założone koszty nie przekraczały tych założonych we wniosku. Umowa na wyjazd zagraniczny została podpisana z firmą Nowa Itaka, reprezentowaną przez Pana Michała Fidziukiewicza. Miejsce wyjazdu: Cypr. Termin wyjazdu: 22-30.01.2012.

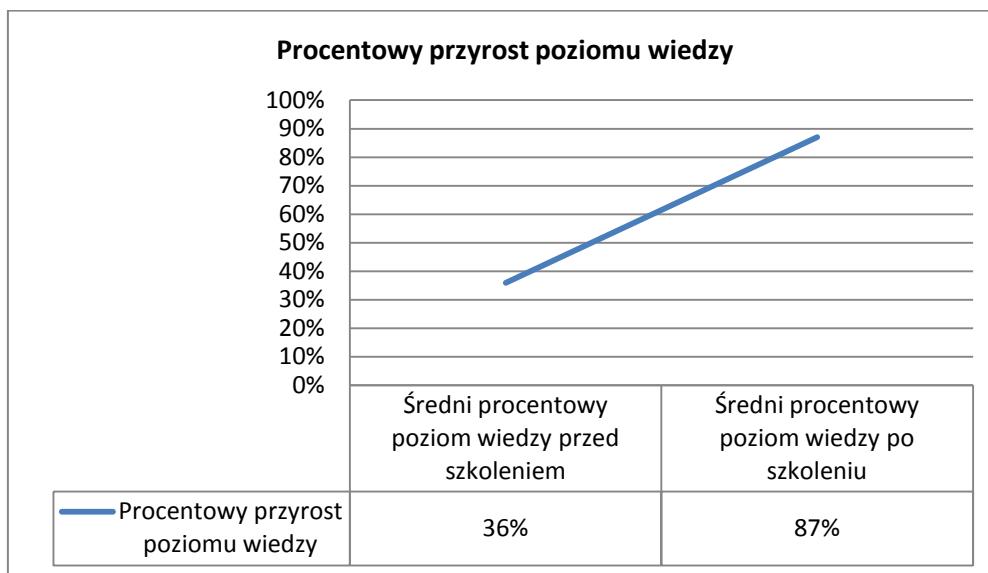
W związku z realizacją zagranicznego stażu szkoleniowo-studyjnego umożliwiono w równy sposób dostęp do wyjazdu wszystkim uczestnikom projektu. Jednak z przyczyn rodzinnych i zdrowotnych trzy osoby nie mogły uczestniczyć w wyjeździe zagranicznym, co udokumentowano odpowiednimi zaświadczeniami. W związku z powyższym zamiast 40 beneficjentów, w wyjeździe wzięło udział jedynie 37 osób, z czego 35 stanowiły kobiety, a 2 – mężczyźni. Oprócz 37 beneficjentów w wyjeździe wzięło udział 2 opiekunów. W dniu 22 stycznia 2012 roku grupy beneficjentów z województwa podlaskiego i warmińsko-mazurskiego wyjechały z Białegostoku i Olsztyna zorganizowanymi transportami na lotnisko im. F. Chopina w Warszawie, skąd zaplanowano wylot na Cypr. Wyjazd szkoleniowo studyjny realizowany był zgodnie z opracowanym uprzednio harmonogramem. W czasie wyjazdu prowadzony był dziennik zajęć. Uczestnicy każdego dnia mieli obowiązek podpisywać listy obecności, potwierdzenia skorzystania z noclegu i cateringu. Na

### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



początku i na końcu stażu uczestnicy uzupełnili testy wiedzy dotyczące znajomości branży hotelarskiej na Cyprze. Testy zostały przygotowane i sprawdzone przez członków zespołów programowych, mających wiedzę w tym zakresie. Maksymalna liczba punktów do uzyskania na teście wynosiła 22. Analiza uzyskanych odpowiedzi wskazuje, iż średnia liczba punktów z testu początkowego wynosiła 8, natomiast z testu końcowego 19. Przekłada się to na przyrost wiedzy z 36% na 87% (przyrost 51%).



Na zakończenie wyjazdu uczestnicy poproszeni zostali o wypełnienie formularza oceny stażu.

Poniżej przedstawiono informacje na temat przeprowadzonych badań ankietowych.

Formularz oceny składał się z 4 pytań zamkniętych (w tym pytanie 4 zawierało 3 podpunkty), w których uczestnicy oceniali w skali od 1 do 5 przedstawione kryteria. Przy każdym z pytań istniała również możliwość wskazania dodatkowych uwag. Pytanie 5 było pytaniem otwartym. Uczestnicy mieli również możliwość wpisania ogólnych uwag dotyczących stażu i całego projektu.

Pytania 1-4 dotyczyły:

- oceny stażu w kontekście zaspokojenia oczekiwań
- oceny programu zagranicznego stażu szkoleniowo studyjnego pod względem poszerzenia wiedzy praktycznej na temat funkcjonowania obiektów hotelarskich za granicą
- oceny programu zagranicznego stażu szkoleniowo studyjnego pod względem poszerzenia wiedzy

#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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





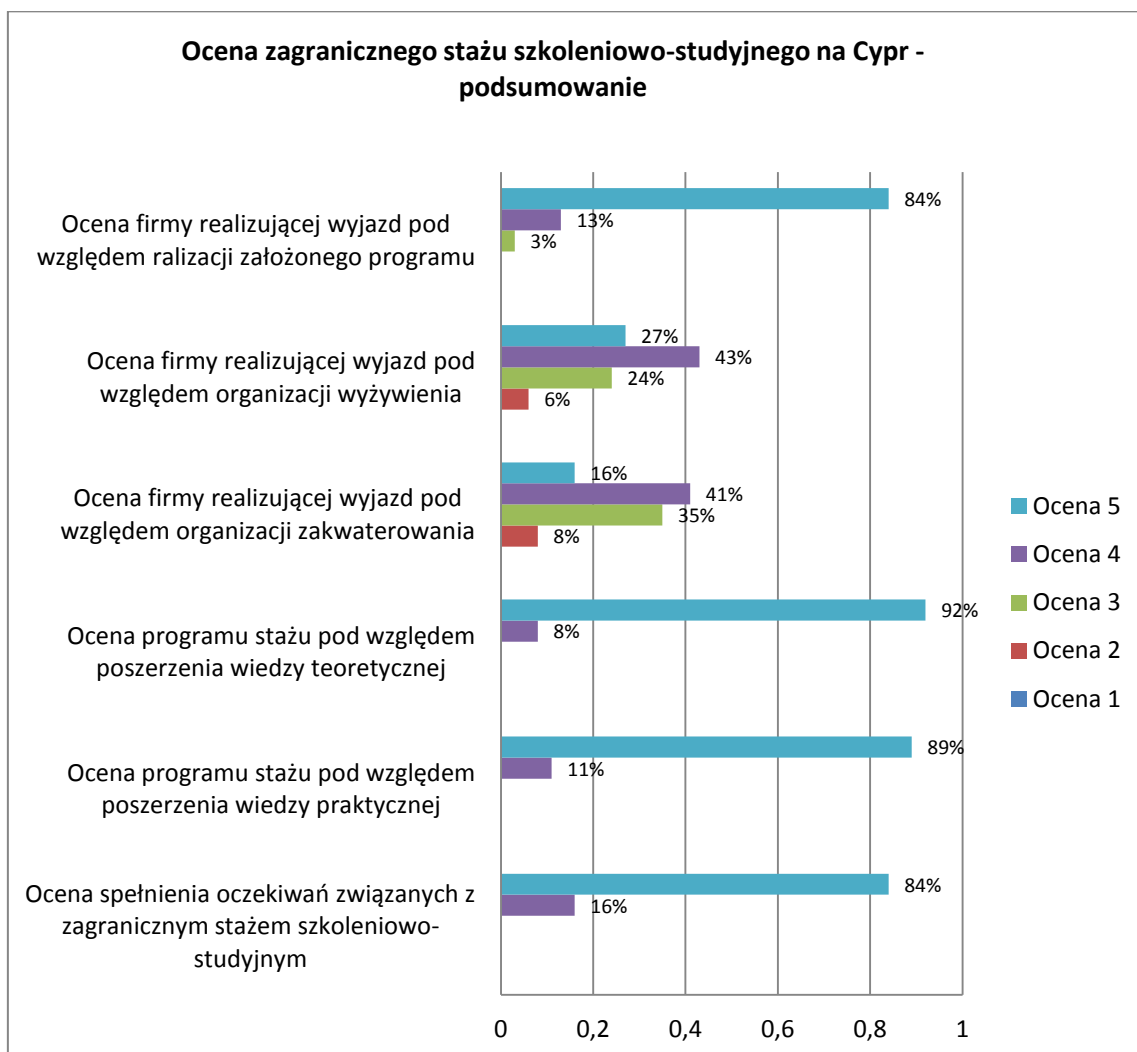
teoretycznej na temat funkcjonowania obiektów hotelarskich za granicą

- oceny firmy realizującej zagraniczny staż szkoleniowo-studyjny (Grupa Event i Nowa Itaka) pod względem organizacji:

- zakwaterowania
- wyżywienia
- realizacji założonego programu

Pytanie 5 dotyczyło sugestii odnośnie modyfikacji/usprawnienia w przypadku realizacji podobnego rodzaju przedsięwzięcia w przyszłości.

Poniżej przedstawiono średnią z ocen realizacji staży wskazanych przez beneficjentów.



#### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



Z przedstawionego podsumowania wynika, iż udział w zagranicznym stażu szkoleniowo-studyjnym spełnił oczekiwania uczestników - 84% oceniło go na 5, natomiast 13% na 4.

Uczestnicy wskazali wysokie oceny programu zagranicznego stażu szkoleniowo-studyjnego pod względem poszerzenia wiedzy praktycznej i teoretycznej na temat funkcjonowania obiektów hotelarskich za granicą. Odpowiednio 92% uczestników wskazało ocenę 5, a 8% wskazało ocenę 4 dla podniesienia wiedzy teoretycznej, natomiast 89% uczestników wskazało ocenę 5 odnośnie podniesienia wiedzy praktycznej na temat funkcjonowania obiektów hotelarskich za granicą.

Bardziej zróżnicowane odpowiedzi pojawiły się w kwestii oceny firmy realizującej wyjazd pod względem organizacyjnym. Zakwaterowanie uczestnicy ocenili głównie na 4 (41%) i na 3 (35%), 16% osób nadało ocenę 5. Zapewnione wyżywienie ocenione zostało przez 43% beneficjentów na 4, przez 27% osób na 5, natomiast przez 24% na 3. Należy w tym miejscu zaznaczyć, iż oceny kwestii związanych z wyżywieniem i zakwaterowaniem są wysoce subiektywne i zależą od osobistych oczekiwań jakie posiadał każdy z beneficjentów. Ocena firmy realizującej staż pod względem realizacji założonego programu został oceniony bardzo wysoko (na 5) przez 84% uczestników, na 4 przez 13% osób. W uwagach do powyższego zagadnienia podkreślano profesjonalizm pilota i organizatora wyjazdu.

Na pytanie dotyczące elementów wymagających usprawnienia bądź modyfikacji uczestnicy wskazywali na brak możliwości obejrzenia pomieszczeń służbowych niedostępnych dla zwykłych gości (tzw. pomieszczeń „For Staff only”). Wyrażono także chęć odwiedzenia szkoły hotelarskiej. Beneficjenci wskazywali także, iż organizator – po odwiedzeniu hoteli o kategoriach takich samych jak kategoria hotelu zakwaterowania, jednakże oferujących wyższą klasę obsługi i lepsze warunki pobytu – powinien dokonać zmiany hotelu zakwaterowania. Jednakże należy tu zauważyć, iż wybór hotelu dokonany został zgodnie z systemem funkcjonującym w firmie realizującej wjazd (biuro podróży), jak również w oparciu o koszty przewidziane na staż. Wskazane uwagi mają więc charakter subiektywny i nie wnoszą kwestii merytorycznych w kwestii ulepszenia programu stażu.

Wśród ogólnych uwag i opinii beneficjenci wyrażali zadowolenie z udziału w projekcie. Uczestnictwo pozwoliło im na zdobycie wielu wiadomości popartych praktyczną formą zajęć, co, zdaniem beneficjentów, jest obecnie rzadką formą proponowaną nauczycielom. Wskazywano również propozycje kontynuacji tego rodzaju projektu.

## 7. Spotkania zespołu programowego

Zgodnie z założeniami projektu, w trakcie jego realizacji odbywały się spotkania zespołu

### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



programowego.

W trakcie pierwszego spotkania 24.02.2011 r. w Ostródzie podpisano umowy z członkami zespołów, omówiono założenia projektu, ustalono zakres i podział prac, ustalono termin następnego spotkania, w czasie którego mają być przedstawione rezultaty I etapu pracy członków zespołu.

W trakcie drugiego spotkania w woj. warmińsko-mazurskim (27.04.2011r.) członkowie zespołu omówili postęp prac nad tworzeniem Programu Doskonalenia Nauczycieli Zawodu. Eksperti przedstawili swoje pomysły na zawartość merytoryczną programu, w wyniku czego powstała robocza wersja programu. Zwrócono szczególną uwagę na fakt, iż planowanie szkolenia powinny pozwolić na pogłębienie wiedzy nauczycieli w zakresie założeń zawartych w Podstawie Programowej Kształcenia w Zawodzie Technik Hotelarstwa oraz z zakresu nowinek technicznych wykorzystywanych w branży hotelarskiej. Wymieniono poglądy na temat materiału, który powinien zostać zawarty w programie planowanych zajęć teoretycznych i staży. Wzajemne konsultacje pozwoliły zaplanować przydział zadań pomiędzy poszczególnych ekspertów.

Na trzecim spotkaniu - 16.09.2011r. w Olsztynie - koordynator projektu omówił przebieg i rezultaty części zrealizowanych staży w woj. warmińsko-mazurskim. Członkowie zespołu przekazali zmodyfikowaną i poprawioną wersję programu doskonalenia nauczycieli, wzbogaconą o część dotyczącą staży oraz idei sposobu realizacji stażu zagranicznego. Członkowie zespołu przedstawili propozycje miejsc realizacji stażu.

Na ostatnim spotkaniu (14.04.2012r.) uczestnicy zespołu programowego podjęli dyskusję na temat zrealizowanych staży. Przedstawiono sposób wyboru przedsiębiorstw, sposób realizacji staży oraz pojawiające się problemy. Przekazane zostały opinie uczestników zebrane w trakcie wizyt monitoringowych i w czasie egzaminów kończących staże zawodowe. Uczestnicy przeanalizowali postępy w opracowaniu programu doskonalenia. Opracowana konspekt, na podstawie którego dokonano podziału racy w przygotowaniu publikacji oraz ustalono ostateczny termin wykonania zadania.

## 8. Konsultacje programu

Wdrażanie pilotażowego programu szkolenia zawodowego wiązało się z prowadzeniem konsultacji z nauczycielami w trakcie przygotowywania programu doskonalenia zawodowego. Przygotowywane etapami części programu doskonalenia były systematycznie konsultowane z nauczycielami biorącymi udział w projekcie szkoleniowym. Również trenerzy prowadzący zajęcia proszeni byli o przekazywanie swoich uwag dotyczących programu, które pojawiały się w trakcie realizacji szkoleń. Otrzymywane opinie i uwagi zostały uwzględnione w tworzonego programu doskonalenia zawodowego.

### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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



## 9. Konferencja kończąca

W dniu 18 maja 2012 r. w Olsztynie zorganizowana została konferencja kończąca realizację projektu „Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”. Na konferencję zaproszeni zostali uczestnicy z województwa podlaskiego biorący udział w projekcie, uczestnicy zespołu programowego, opiekunowie staży oraz przedstawiciele Urzędu Marszałkowskiego w Olsztynie, Urzędu Miasta w Olsztynie – Wydział Edukacji, Kuratorium Oświaty w Olsztynie.

Spotkanie zostało rozpoczęte przez koordynatora projektu, który krótko przypomniał wszystkie działania realizowane przez cały okres realizacji projektu. Poruszył również kwestie związane z obecną sytuacją nauczycieli na rynku pracy, potrzebą podnoszenia przez nich kwalifikacji oraz konfrontacji wiedzy teoretycznej z umiejętnościami praktycznymi.

Członkowie zespołu programowego – Pan Henryk Rybacki oraz Pan Rafał Abramczyk - przedstawili swoje spostrzeżenia związane z pracą nad przygotowaniem programu doskonalenia zawodowego nauczycieli. Podzielili się również uwagami dotyczącymi konieczności przekazywania uczniom jak najbardziej aktualnej wiedzy, tak, aby młodzi ludzie wchodząc na rynek pracy byli w stanie odpowiedzieć na potrzeby pracodawców. Opowiedzieli także o sytuacji branży hotelarskiej na rynku.

W końcowej części spotkania wystąpiła uczestniczka szkolenia, która wyraziła swoje odczucia na temat realizacji szkolenia. Wyraziła zadowolenie z udziału w projekcie, podkreślił również znaczenie realizacji tego rodzaju projektów dla podnoszenia kwalifikacji zawodowych nauczycieli. Ze strony pozostałych uczestników szkolenia padły również głosy chęci udziału w podobnych tego rodzaju projektach szkoleniowych.

Na końcu konferencji uczestnikom szkolenia wręczone zostały certyfikaty uczestnictwa w projekcie. Przekazane zostały również materiały szkoleniowe nagrane na nośniki USB oraz programy doskonalenia nauczycieli zawodu, które opracowane zostały przez zespół programowy w trakcie realizacji projektu.

Białystok, 31.05.2012 r.

### Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa 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