



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Centrum Promocji Innowacji i Rozwoju

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



# **RAPORT KOŃCOWY Z REALIZACJI PROJEKTU**

## **pn. „Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”**

**projekt 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 – projekty konkursowe.



## Spis treści

1. Informacje o projekcie .....	3
2. Cel ogólny projektu .....	3
3. Cele szczegółowe .....	4
4. Działania realizowane w projekcie .....	4
4.1 Opracowanie programu doskonalenia nauczycieli zawodu .....	4
4.1.1 Stworzenie zespołu programowego w województwie podlaskim .....	4
4.1.2 Stworzenie zespołu programowego w województwie warmińsko-mazurskim .....	5
4.1.3 Konsultacje opracowywanego programu z placówkami szkolnictwa zawodowego na poszczególnych etapach jego realizacji .....	7
4.2 Wdrożenie programu .....	7
4.2.1 Zrekrutowanie 40 nauczycieli przedmiotów zawodowych .....	7
4.2.2 Opracowanie harmonogramu staży dla nauczycieli oraz realizacja opracowanego harmonogramu szkoleń oraz staży .....	8
4.2.3 Zrekrutowanie minimum 5 obiektów z branży hotelarsko-turystycznej z woj. podlaskiego i warmińsko – mazurskiego .....	9
4.3 Zarządzanie projektem .....	10
5. Analiza przyrostu wiedzy uczestników szkoleń .....	13
5.1 Szkolenia teoretyczne .....	13
5.2 Krajowe staże zawodowe .....	17
5.3 Zagraniczny staż szkoleniowo – studyjny .....	17
6. Analiza oceny wdrażanych działań .....	18
6.1 Ocena organizacji zajęć teoretycznych dokonywana przez uczestników .....	18
6.2 Ocena organizacji staży krajowych dokonywana przez uczestników .....	24
6.3 Ocena organizacji zagranicznego stażu szkoleniowo - studyjnego .....	27
7. Wskaźniki projektu .....	30
7.1 Wskaźniki produktu .....	30
7.2 Wskaźniki rezultatu .....	31

### „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 – projekty konkursowe.



## 1. Informacje o projekcie

Projekt „Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu” był odpowiedzią na konkurs ogłoszony przez Ministerstwo Edukacji Narodowej na składanie wniosków o dofinansowanie realizacji projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, priorytet III Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4. Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałania 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie.

Projekt skierowany był do nauczycieli nauki zawodu oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu ze szkół ponadgimnazjalnych kształcących w zakresie hotelarstwa i obsługi ruchu turystycznego z województwa podlaskiego i warmińsko - mazurskiego. Udział w projekcie mogli wziąć nauczyciele wykonujący zawód o wymienionych profilach kształcenia oraz mający zameldowanie na terenie województwa podlaskiego bądź warmińsko-mazurskiego.

Wsparcie w projekcie polegało na opracowaniu programu doskonalenia zawodowego nauczycieli z zakresu hotelarstwa i obsługi ruchu turystycznego poprzez organizację zajęć teoretycznych w wymiarze 42 godzin, organizację krajowych staży zawodowych w wymiarze 80 godzin oraz organizację zagranicznego stażu szkoleniowo – studyjnego w wymiarze 40 godzin, a następnie wydaniu programu w formie publikacji.

Projekt realizowany był w okresie od 1 stycznia 2011 roku do 31 maja 2012 roku, a w jego ramach wsparciem objęto łącznie 40 osób z województwa podlaskiego i warmińsko-mazurskiego.

## 2. Cel ogólny projektu

Umożliwienie doskonalenia zawodowego 40 nauczycielom przedmiotów zawodowych w zakresie kompleksowej obsługi gościa hotelowego i turysty poprzez udział w szkoleniach i stażach w ramach programu pilotażowego realizowanego w firmach branży hotelarsko-turystycznej w woj. podlaskim i warmińsko-mazurskim do końca maja 2012 roku.

### „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 – projekty konkursowe.



### 3. Cele szczegółowe

1. Opracowanie narzędzia umożliwiającego podniesienie kwalifikacji zawodowych 40 nauczycieli przedmiotów zawodowych kształcących na kierunkach hotelarstwo i obsługa ruchu turystycznego w woj. podlaskim i warmińsko-mazurskim do końca maja 2012.

2. Zwiększenie wiedzy związanej ze specyfiką pracy przedsiębiorstw z branży hotelarsko-turystycznej przez 40 nauczycieli z woj. podlaskiego i wamińsko-mazurskiego do końca maja 2012r.

### 4. Działania realizowane w projekcie

#### 4.1 Opracowanie programu doskonalenia nauczycieli zawodu

Zadanie zostało zrealizowane poprzez:

##### 4.1.1 Stworzenie zespołu programowego w województwie podlaskim

W celu utworzenia zespołu programowego koordynator regionalny przeprowadził spotkania i rozmowy z osobami posiadającymi wiedzę i kwalifikacje zgodne ze specyfiką projektu. Utworzony został zespół programowy w składzie:

1. Małgorzata Bajda – Gołębiewska – przedstawiciel kadry akademickiej
2. Lucyna Brajer – metodyk
3. Honorata Husiatyńska – przedstawiciel szkolnictwa
4. Sebastian Kamieniecki – przedstawiciel branży hotelarskiej
5. Joanna Kasiuk – przedstawiciel branży hotelarskiej

Zespoły programowe, w celu opracowania Programu doskonalenia nauczycieli zawodu odbywały okresowe spotkania. W województwie podlaskim spotkania odbywały się:

- 21.02.2011 r. w Białymstoku - W trakcie spotkania 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.

#### „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 – projekty konkursowe.



-19.04.2011r.w Białymstoku - W trakcie spotkania 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.

- 22.09.2011r. w Białymstoku – W trakcie spotkania koordynator projektu omówił przebieg i rezultaty części zrealizowanych staży w woj. warmińsko-mazurskim, co miało na celu wykorzystanie dobrych praktyk do realizacji staży w województwie podlaskim. 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.

- 19.04.2012r. w Białymstoku – W trakcie spotkania uczestnicy zespołu programowego podjęli dyskusję na temat zrealizowanych staży. Przedstawiono sposób wyboru przedsiębiorstw, sposób realizacji staży oraz pojawiające się problemy. Omówiony został przebieg realizacji zagranicznego stażu szkoleniowo – studyjnego. Uczestnicy przeanalizowali postępy w opracowaniu programu doskonalenia. Opracowano konspekt, na podstawie którego dokonano podziału pracy w przygotowaniu publikacji oraz ustalono ostateczny termin wykonania zadania.

#### **4.1.2 Stworzenie zespołu programowego w województwie warmińsko-mazurskim**

W celu utworzenia zespołu programowego koordynator regionalny przeprowadził spotkania i rozmowy z osobami posiadającymi wiedzę i kwalifikacje zgodne ze specyfiką projektu. Utworzony został zespół programowy w składzie:

- Pani Małgorzata Bajda-Gołębiewska – przedstawiciel kadry akademickiej
- Henryk Rybacki – przedstawiciel szkolnictwa
- Ewa Wierczuk – metodyk
- Rafał Abramczyk – przedstawiciel branży hotelarskiej
- Sylwester Nabiałczyk – przedstawiciel branży hotelarskiej

#### **„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 – projekty konkursowe.



Zespoły programowe, w celu opracowania Programu doskonalenia nauczycieli zawodu odbywały okresowe spotkania. W województwie podlaskim spotkania odbywały się:

- 24.02.2011 r. w Ostródzie – W trakcie spotkania 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.

- 27.04.2011r. w Ostródzie – W trakcie spotkania członkowie zespołu omówili postęp prac nad tworzeniem Programu Doskonalenia Nauczycieli Zawodu. Eksperci 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 poszczególnymi ekspertów.

- 16.09.2011r. w Olsztynie – W czasie spotkania 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.

- 14.04.2012r. w Olsztynie – W czasie spotkania 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. Omówiony został przebieg realizacji zagranicznego stażu szkoleniowo – studyjnego. Uczestnicy przeanalizowali postępy w opracowaniu programu doskonalenia. Opracowana konspekt, na podstawie którego dokonano podziału racy w przygotowaniu publikacji oraz ustalono ostateczny termin wykonania zadania.

#### „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 – projekty konkursowe.



### 4.1.3 Konsultacje opracowywanego programu z placówkami szkolnictwa zawodowego na poszczególnych etapach jego realizacji.

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 programie doskonalenia zawodowego.

## 4.2 Wdrożenie programu

Zgodnie z założeniami projektu wdrożenie programu obejmowało realizację następujących działań:

### 4.2.1 Zrekrutowanie 40 nauczycieli przedmiotów zawodowych

Zgodnie z założeniami projektu do uczestnictwa zrekrutowanych zostało łącznie 40 uczestników. Jednakże początkowe założenie dotyczące struktury płci zostało zweryfikowane w trakcie procesu rekrutacji. W celu zachęcenia nauczycieli do wzięcia udziału w projekcie prowadzone były wizyty promujące projekt. Umożliwiły one weryfikację danych statystycznych nt. liczby i struktury płci zatrudnionych nauczycieli kształcących w kierunku hotelarstwa i obsługi turystycznej. Okazało się, iż nauczyciele wykładający w kierunku hotelarstwa niejednokrotnie uczą w kilku szkołach będąc zatrudnieni na części etatów. Statystyka kuratorium oświaty opierają się na liczbie zatrudnionych nauczycieli na etatach pełnych lub częściowych w poszczególnych szkołach. Taki sposób zliczania zatrudnionych nauczycieli powoduje zniekształcenie informacji nt. prawdziwej liczby beneficjentów projektu oraz struktury płci (jeden nauczyciel 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 jest 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

#### „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 – projekty konkursowe.



osobistych rozmów w szkołach, promocji poprzez strony internetowe miejskie, kuratoria oświaty w Olsztynie i Białymstoku, poprzez strony www Ośrodków Doskonalenia Nauczycieli – nie wzrosła liczba nauczycieli płci męskiej zainteresowanych udziałem w projekcie. Projektodawca zawnioskował więc o zmianę 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 nauczycieli w projekcie w poszczególnych województwach. Początkowo w, wyniku działań rekrutacyjnych, w woj. warm.-maz. chęć udziału w projekcie zgłosiło 32 nauczycieli, a w woj. podlaskim - 12. Pomimo zintensyfikowania promocji poprzez intensywną m.in. wizyty w szkołach w woj. podlaskim, rozmowy z dyrektorami i nauczycielami przedmiotów zawodowych – nie wzrosła liczba zainteresowanych udziałem w projekcie nauczycieli w tym województwie. Wnioskodawca zaproponował więc przesunięcie środków na szkolenia teoretyczne i praktyczne do woj., w którym istnieje większa potrzeba i zainteresowanie udziałem w projekcie. Wnioskodawca zaproponował realizowanie projektu z uwzględnieniem rozkładu osób: 30 nauczyciel w woj. warmińsko-mazurskim i 10 nauczycieli w woj. podlaskim. Nauczyciele, którzy zgłosili się po zamknięciu rekrutacji, znaleźli się na liście rezerwowej.

#### **4.2.2 Opracowanie harmonogramu staży dla nauczycieli oraz realizacja opracowanego harmonogramu szkoleń oraz staży**

W trakcie realizacji projektu pierwotny kształt harmonogramu założony we wniosku uległ niewielkim modyfikacjom. Zmiany były odpowiednio wcześniej uzgadniane z Instytucją Pośredniczącą.

Wprowadzono zmiany związane z :

- przesunięciem w harmonogramie w pozycji Zadania 1 Opracowania programu doskonalenia nauczycieli zawodu. Etap 5 – konsultacje programu w szkołach – marzec, kwiecień, maj oraz listopad, grudzień 2011 rok -na maj, czerwiec oraz wrzesień, październik, listopad, grudzień 2011 rok. Przesunięcie związane było z tym, iż prace nad programem przez zespół ekspertów trwały do końca maja 2011 roku, dlatego prowadzenie konsultacji możliwe było najwcześniej w maju i w czerwcu, a nie w marcu i kwietniu, jak ujęte zostało to w harmonogramie.
- realizacją staży zawodowych w terminie wcześniejszym niż założono to w projekcie. W trakcie zajęć teoretycznych wielu nauczycieli zgłaszało prośbę o umożliwienie odbycia choćby części staży w okresie wakacyjnym. Wynikało to z faktu, iż w roku szkolnym nauczyciele nie zawsze mają możliwość wzięcia urlopu szkoleniowego, a tym samym odbycia staży w dniach roboczych. W niektórych grupach stażowych zaistniała również potrzeba realizacji zajęć w trybie weekendowym. W związku z powyższym Wnioskodawca złożył odpowiednie pisma do IP związane ze zmianami terminu realizacji staży w projekcie.

#### **„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 – projekty konkursowe.





W ostatecznym kształcie szkolenia przeprowadzone zostały w następujących terminach:

- w województwie podlaskim
  - zajęcia teoretyczne: 28-29.05.2011r., 11-12.06.2011r., 17-18.09.2011r.
  - krajowe staże zawodowe: 01.10.2011 r. – 20.11.2011
- w województwie warmińsko – mazurskim
  - zajęcia teoretyczne: 11-12.06.2011r. oraz 25-26.06.2011r
  - krajowe staże zawodowe: 16.08.2011 r. – 20.11.2011

Zagraniczny staż szkoleniowo – studyjny dla uczestników obu województw łącznie, zorganizowany został w terminie 22-30.01.2012r.

Szkolenia przeprowadzone zostały zgodnie z wymiarem godzin przedstawionym w projekcie:

- zajęcia teoretyczne: 42 godziny
- staże krajowe: 80 godzin
- zagraniczny staż szkoleniowo – studyjny: 40 godzin.

#### **4.2.3 Zrekrutowanie minimum 5 obiektów z branży hotelarsko-turystycznej z woj. podlaskiego i warmińsko – mazurskiego**

W celu wyłonienia hoteli, w których realizowane były krajowe staże zawodowe przeprowadzony został konkurs ofert. Na zapytanie ofertowe ogłoszone 31 maja 2011 odpowiedziało 5 hoteli. Spełniały one kryteria przedstawione w zapytaniu. Staże zostały więc przeprowadzone w następujących obiektach:

- a) w województwie podlaskim:
  - Hotel Cristal w Białymstoku
  - Hotel Warszawa w Augustowie
- b) w województwie warmińsko-mazurskim:
  - Hotel Krasicki w Lidzbarku Warmińskim
  - Hotel Anders w Starych Jabłonkach
  - Hotel Willa Port w Ostródzie.

Z hotelami podpisane zostały umowy na realizację staży. W każdym hotelu wyznaczone zostały również osoby, posiadające odpowiednie kwalifikacje i wiedzę, w celu pełnienia obowiązków opiekuna grupy stażowej. Z każdym opiekunem stażu została podpisana umowa.

#### **„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 – projekty konkursowe.



Uczestnicy staży podzieleni zostali na grupy liczące od 2 do 5 osób. 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. podlaskiego utworzone zostały 4 grupy stażowe, natomiast w woj. warmińsko-mazurskim 11 grup. Szczegółowy podział na grupy w poszczególnych hotelach przedstawia się w następujący sposób:

- w Hotelu Cristal w Białymstoku – 2 grupy
- w Hotelu Warszawa w Augustowie – 2 grupy
- w Hotelu Krasicki w Lidzbarku Warmińskim – 5 grup stażowych
- w Hotelu Willa Port w Ostródzie – 4 grupy stażowe
- w Hotelu Anders w Starych Jabłonkach – 2 grupy stażowe

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.

### 4.3 Zarządzanie projektem

Zarządzanie projektem wiązało się z:

- zatrudnieniem zespołu projektowego, w składzie:
  - Kierownik projektu – odpowiedzialny m.in. za całościowe wdrażanie projektu, zarządzanie personelem wykonawczym, podejmowanie decyzji finansowych, nadzór formalny, finansowy i merytoryczny nad projektem, współpracę z instytucjami w zakresie realizacji projektu, w tym z Instytucją Pośredniczącą
  - Ekspert ds. monitoringu i ewaluacji – opracowanie procedur ewaluacji i niezbędnej dokumentacji, przygotowanie okresowych sprawozdań oraz raportu kocowego, przeprowadzanie wizyt monitorujących przebieg stażu, testów badań ankietowych, stałe monitorowanie przebiegu projektu
  - Ekspert ds. promocji i rekrutacji – przeprowadzenie akcji promocyjnej, opracowanie i dystrybucja materiałów rekrutacyjnych i promocyjno-informacyjnych dotyczących projektu, kontakt z mediami, rekrutacja firm i 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 – projekty konkursowe.



- Ekspert ds. rozliczeń – przygotowanie i archiwizacja dokumentacji finansowej, przygotowanie wniosków o płatność i sprawozdań
- Koordynator regionalny ds. opracowania i wdrożenia programu (po 1 na każde województwo) – nadzór nad merytorycznym opracowaniem i wdrożeniem pilotażowego programu doskonalenia nauczycieli zawodu, zaangażowanie przedsiębiorstw do współpracy przy realizacji staży, nadzór nad przebiegiem realizacji etapów wdrażania

- dla oceny przebiegu realizacji projektu i jego monitorowania opracowany został system oceny i monitoringu, który służył następującym celom:

- prowadzeniu ewidencji szkoleń organizowanych w ramach Projektu,
- zapewnieniu wysokiej jakości zajęć,
- weryfikacji treści nauczania i metodyki zajęć oraz merytorycznego i praktycznego przygotowania zajęć,
- weryfikacji programu doskonalenia zawodowego nauczycieli o kryterium użyteczności i przydatności dla beneficjentów;
- prowadzeniu bazy danych PEFS beneficjentów Projektu,

System monitoringu i oceny Projektu zapewniał gromadzenie i przetwarzanie danych wymaganych przez Instytucję Wdrażającą, a także informacji użytecznych dla Beneficjenta na dalszych etapach realizacji Projektu.

System monitoringu i oceny Projektu wykorzystywał następujące narzędzia służące do pozyskiwania, przetwarzania danych oraz dokumentacji przebiegu realizacji projektu:

- Formularze rekrutacyjne: „Zgłoszenie udziału w projekcie”, „Zaświadczenie o zatrudnieniu”, „Deklaracja uczestnictwa w projekcie”, „Oświadczenie o zamieszkanianiu na terenie województwa”
- Dzienniki zajęć
- „Kwestionariusz oceny szkolenia” (do wypełnienia przez uczestnika) – wypełnianie na szkoleniach teoretycznych i stażach,
- „Kwestionariusz oceny szkolenia” (do wypełnienia przez trenera) wypełnianie na szkoleniach teoretycznych i stażach,
- „Karty obserwacji wizyt monitorujących”,
- „Test 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 – projekty konkursowe.



- Instrukcja obiegu i kontroli dokumentów finansowych;
- baza danych beneficjentów Projektu.

- na potrzeby realizacji projektu zostało wynajęte biuro projektu. Podpisano umowę z biurem rachunkowym. Założono konto bankowe. Zakupywane były materiały biurowe.

- prowadzono działania promocyjne w okresie realizacji projektu. Przez firmę wybraną na podstawie zapytania ofertowego przygotowane zostały materiały promocyjne: plakaty, ulotki i roll-upy promujące projekt. Zatrudniono zewnętrzną firmę informatyczną do zaprojektowania i uruchomienia strony internetowej projektu: [www.nauczyciel-hd.pl](http://www.nauczyciel-hd.pl). Przeprowadzono działania promocyjne w postaci wizyt w szkołach ponadgimnazjalnych kształcących w kierunku hotelarstwa, promocji na bezpłatnych stronach miasta Białystok i Olsztyn, na stronach Kuratoriów Oświaty i MODN w Olsztynie i Białymstoku, na stronach [www.wrotapodlasia.pl](http://www.wrotapodlasia.pl) i [www.warmia.mazury.pl](http://www.warmia.mazury.pl).

- zorganizowano konferencje inauguracyjne i kończące projekty. Odbyły się one w następujących terminach:

- w województwie podlaskim
  - konferencja inauguracyjna 24 marca 2011r. w Białymstoku
  - konferencja kończąca 22 maja 2012 r. w Białymstoku
- w województwie warmińsko-mazurskim
  - konferencja inauguracyjna 17 marca 2011r. w Olsztynie
  - konferencja kończąca 18 maja 2012 r. w Olsztynie

Na konferencje kończące zaproszeni zostali uczestnicy biorący udział w projekcie, członkowie zespołów programowych, opiekunowie staży oraz przedstawiciele Urzędu Marszałkowskiego w Białymstoku/Olsztynie, Urzędu Miasta w Białymstoku/Olsztynie – Wydział Edukacji, Kuratorium Oświaty w Białymstoku/Olsztynie. Spotkania były prowadzone przez koordynatorów projektu, słowem wstępu zostały przypomniane i podsumowane wszystkie przeprowadzone działania. W trakcie konferencji wystąpili również członkowie zespołów programowych, którzy podzielili się uwagami i spostrzeżeniami z przygotowań programu doskonalenia nauczycieli, jak również poruszyli kwestie związane z aktualną sytuacją branży hotelowej i turystycznej w Polsce.

W końcowej części spotkania wystąpili uczestnicy projektu przedstawiając swoje odczucia na temat jego realizacji. Wyrazili zadowolenie z udziału w projekcie, podkreślali również znaczenie realizacji tego rodzaju projektów dla podnoszenia kwalifikacji zawodowych nauczycieli. Ze strony uczestników szkolenia padły również głosy chęci udziału w podobnych tego rodzaju projektach szkoleniowych.

#### „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 – projekty konkursowe.



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.

Wnioski i rezultaty osiągnięte na konferencjach podsumowujących:

1. Podniesienie świadomości przedstawicieli szkolnictwa zawodowego w zakresie funkcjonowania branży hotelarskiej w kraju i za granicą.
2. Uświadomienie potrzeby aktualizacji wiedzy i kompetencji nauczycieli
3. Stworzenie podstaw do rozwoju współpracy placówek kształcenia zawodowego z hotelami
4. Wyrażenie chęci kilkunastu uczestników projektu do udziału w podobnego typu przedsięwzięciach szkoleniowych w przyszłości

## 5. Analiza przyrostu wiedzy uczestników szkoleń

### 5.1 Szkolenia teoretyczne

#### WOJEWÓDZTWO PODLASKIE

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. podlaskim:

- Szkolenia 28-29.05.2011r. oraz 11-12.06.2011r
  - „Organizacja hotelarstwa” – prowadzący: Małgorzata Bajda-Gołębiewska
  - „Współpraca z biurami podróży i innymi podmiotami” – prowadzący: Małgorzata Bajda-Gołębiewska
  - „Gastronomia” – prowadzący: Irena Próchniak
  - „Recepcja, Usługi dodatkowe” – prowadzący: Sebastian Kaminiecki
  - „Służba pięt” – prowadzący: Jolanta Kuprianowicz
- Szkolenia 17-18.09.2011 r.

#### „Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”

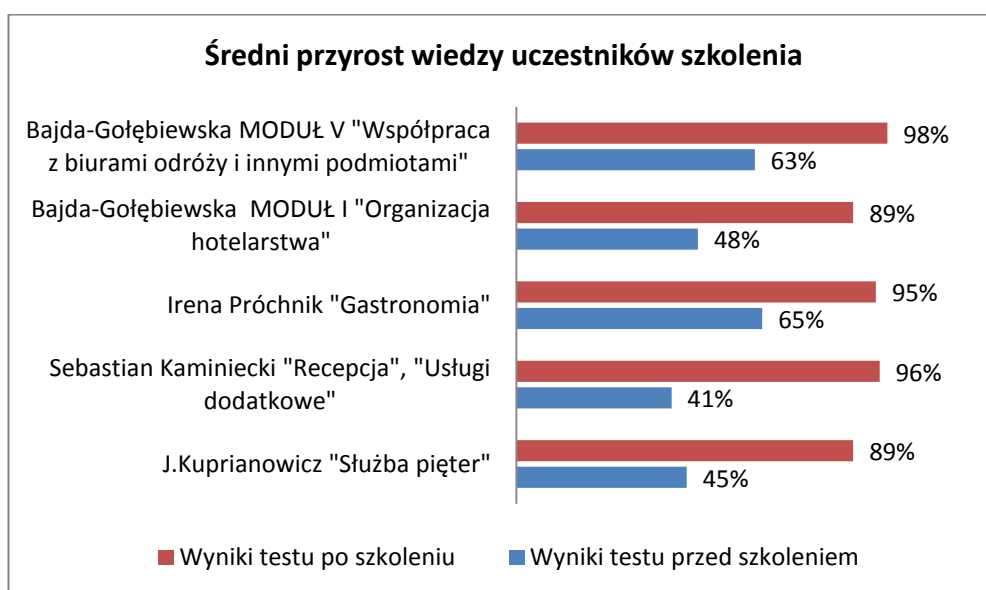
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet III Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4. Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe.



- „Recepcja” – prowadzący: Sebastian Kminiecki
- „Obsługa spotkań biznesowych” – prowadzący: Wiktor Chmur
- „Marketing usług hotelarskich” – prowadzący: Wiktor Chmur

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.

Szkolenia 28-29.05.2011r. oraz 11-12.06.2011r

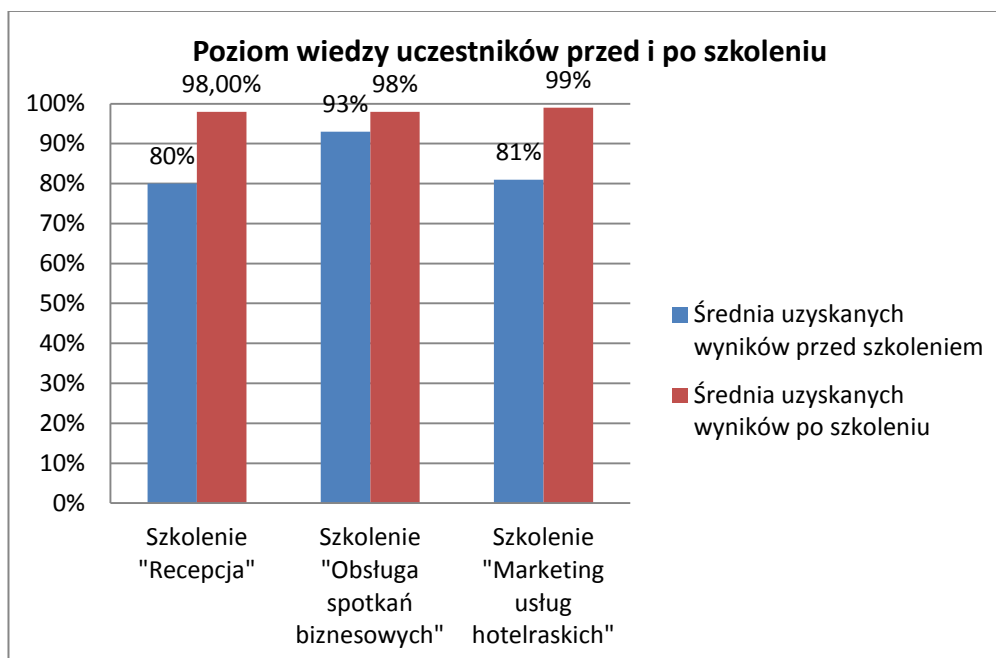


**„Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”**

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 – projekty konkursowe.



Szkolenie 17-18.09.2011 r.



## WOJEWÓDZTWO WARMIŃSKO-MAZURSKIE

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

### „Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”

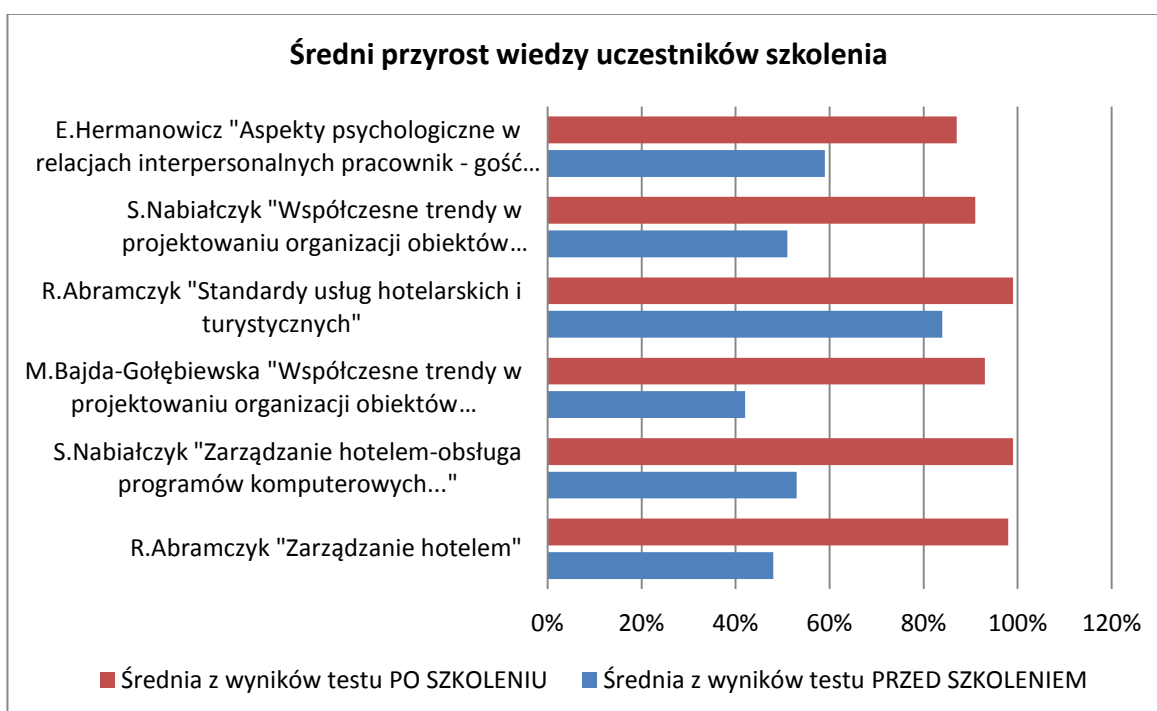
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet III Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4. Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe.



- 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.



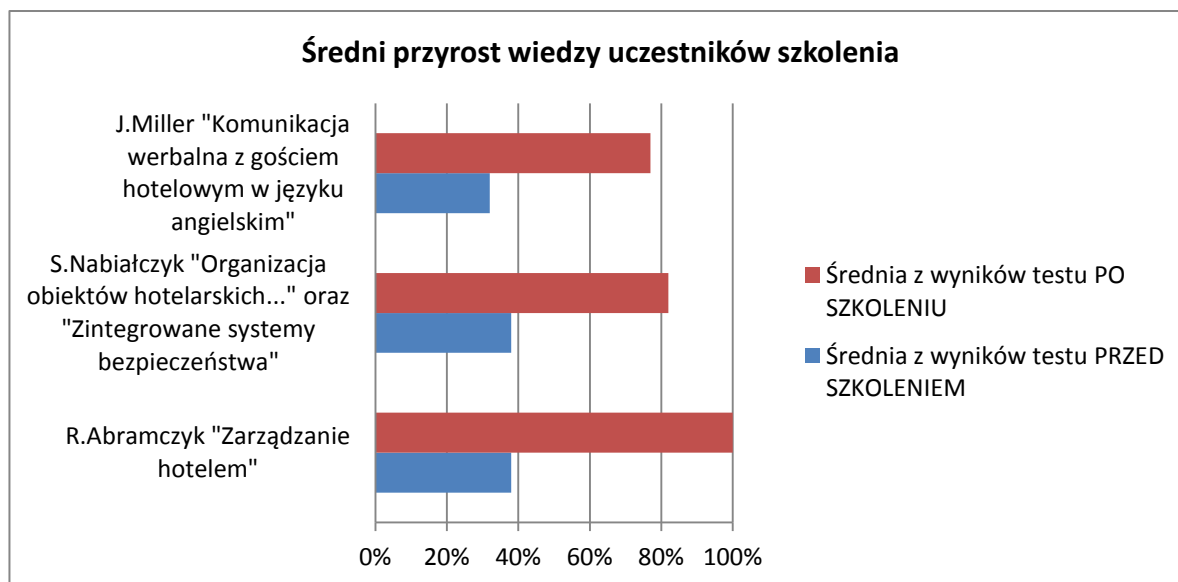
**„Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”**

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 – projekty konkursowe.





Termin 22-23.10.2011r.



## 5.2 Krajowe staże zawodowe

Na zakończenie każdego ze staży przeprowadzone zostały egzaminy kończące. Sposób przeprowadzenia egzaminu określany był przez opiekunów staży. Każdy z uczestników, w celu zaliczenia egzaminu, musiał wykazać się zdobytą wiedzą i umiejętnościami przed komisją egzaminacyjną.

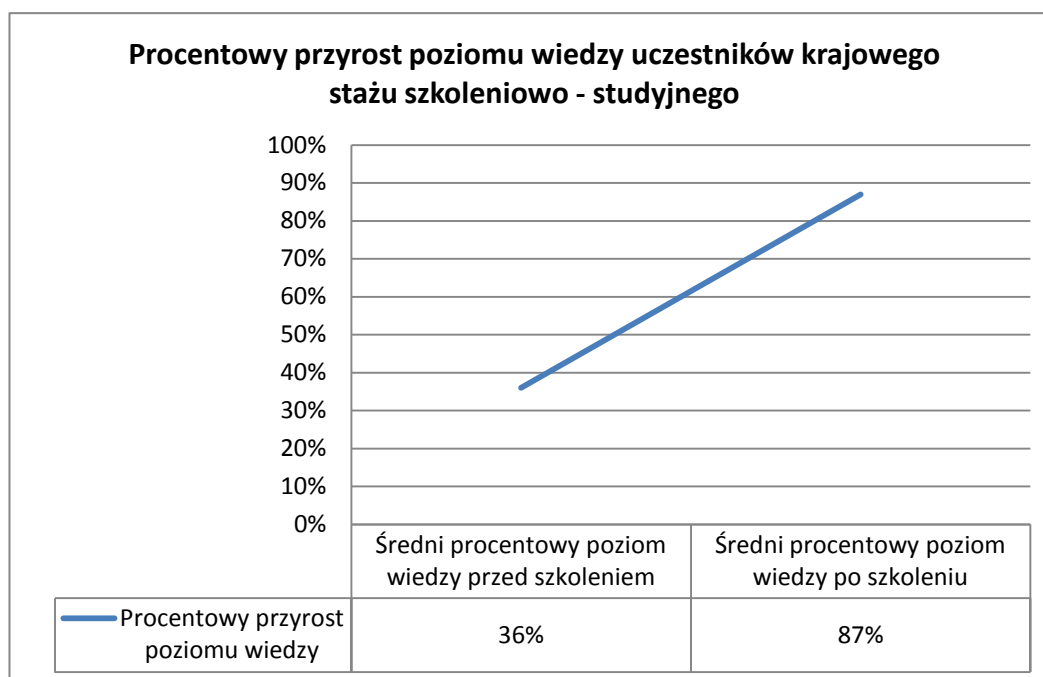
Wszyscy uczestnicy staży podeszli do egzaminów i zakończyli je uzyskanie wysokich ocen.

## 5.3 Zagraniczny staż szkoleniowo – studyjny

Na 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%).

### „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 – projekty konkursowe.



## 6. Analiza oceny wdrażanych działań

### 6.1 Ocena organizacji zajęć teoretycznych dokonywana przez uczestników

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

#### „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 – projekty konkursowe.



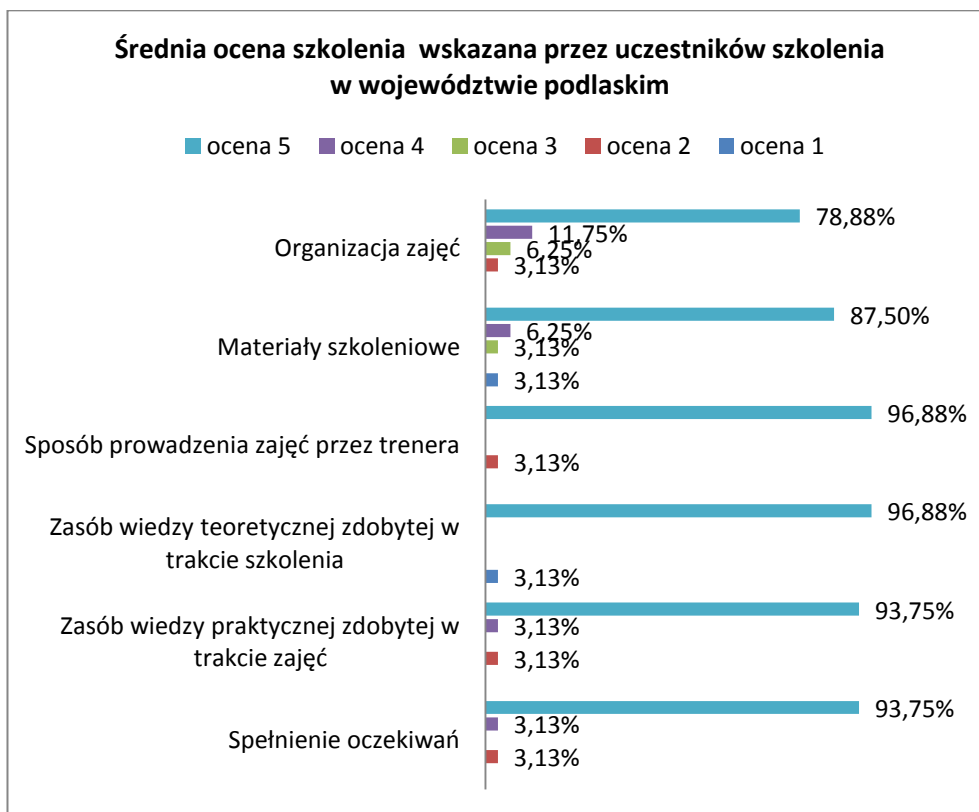
Pytania 1-5 dotyczyły oceny:

- 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 byłiby zainteresowani.

### WOJEWÓDZTWO PODLASKIE



#### „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 – projekty konkursowe.



Analiza uzyskanych odpowiedzi wskazuje, iż szkolenia spełniły oczekiwania niemalże 94% uczestników (ocena 5). Podobne oceny wskazane zostały w przypadku odpowiedzi na pytanie dotyczące zasobu wiedzy praktycznej zdobytej w trakcie zajęć. Zasób wiedzy teoretycznej zdobytej w trakcie szkolenia przez 96,88% uczestników został oceniony na 5. Wysoko ocenieni zostali trenerzy prowadzący zajęcia – ocenę 5 przyznało niemalże 97% uczestników. Przygotowanie materiałów szkoleniowych zostało ocenione na 5 (przez 87,5% respondentów) oraz na 4 (przez 6,25%). Największe różnicowanie w skali ocen dostrzegalne jest względem kryterium dotyczącego organizacji zajęć, dla niemal 79% osób szkolenia zostały przygotowane na 5, około 12% uczestników wskazało ocenę 4. Niższe oceny (3 i 2) wskazało łącznie ponad 9% ankietowanych. Wśród komentarzy wskazywali oni głównie na nieodpowiadający ich oczekiwaniom catering.

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:

- przedstawianie informacji wynikających z praktyki – pracy w branży hotelarskiej
- rzeczowość prowadzenia zajęć
- duża ilość materiałów dodatkowych, przedstawianie materiałów wewnętrznych hoteli, możliwość wykorzystania otrzymanych materiałów w pracy
- rzetelność i komunikatywność trenerów
- aktualność przedstawianych informacji

Uczestnicy wskazywali na następujące zajęcia, którymi byliby zainteresowani w przyszłości:

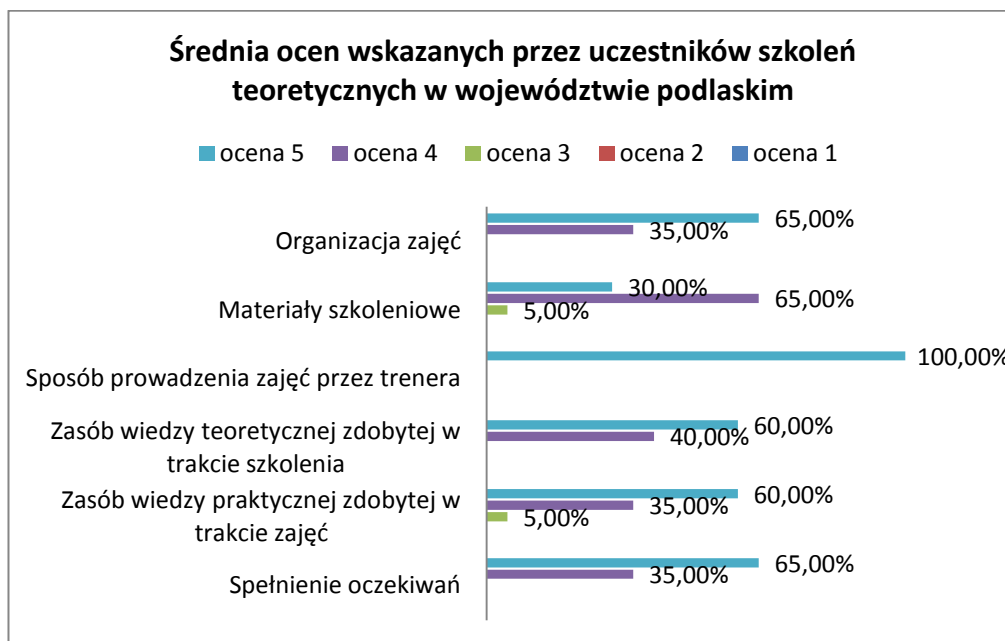
- recepcja, savoir-vivre
- prezentacja czynności na stanowisku, obsługa gościa VIP, wyposażenie pokoju hotelowego
- zajęcia związane z gastronomią hotelową
- biura podróży.

#### „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 – projekty konkursowe.



- Szkolenie w terminie 17-18.09.2011r.



Przyglądając się ocenom wskazywanym przez respondentów stwierdzić można, iż ocenili oni szkolenie wysoko. W przeważającej części wskazywane były oceny 5 lub 4. Procent uzyskanych odpowiedzi o wartości 5 mieści się w skali od 60% do 100% w zależności od pytania, natomiast odnośnie wartości oceny 4 w skali od 35% do 65%. Jednomyślne oceny dotyczyły sposobu prowadzenia zajęć przez trenerów, co pozwala stwierdzić iż zatrudnione osoby dzięki swym kompetencjom i wiedzy potrafiły sprostać oczekiwaniom uczestników.

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:

- praktyczne sytuacje występujące w dziale marketingu i organizacji konferencji
- sposób prezentacji, prowadzenia zajęć
- kompetencje trenera

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

- zajęcia dotyczące pracy biura podróży
- rozszerzenie zajęć z marketingu, zajęcia praktyczne

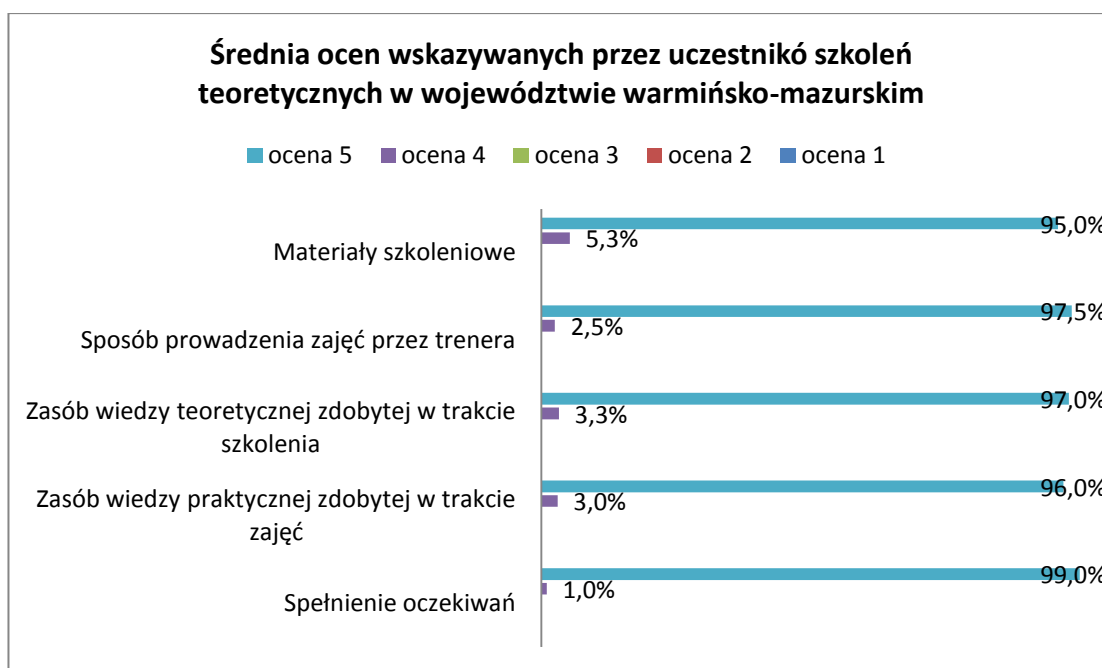
#### „Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”

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 – projekty konkursowe.



## WOJEWÓDZTWO WARMIŃSKO - MAZURSKIE

Kwestionariusze ze szkoleń 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:

- 4) Co podobało się najbardziej
- 5) Co można byłoby usprawnić
- 6) Jakimi innymi zajęciami byłiby 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.

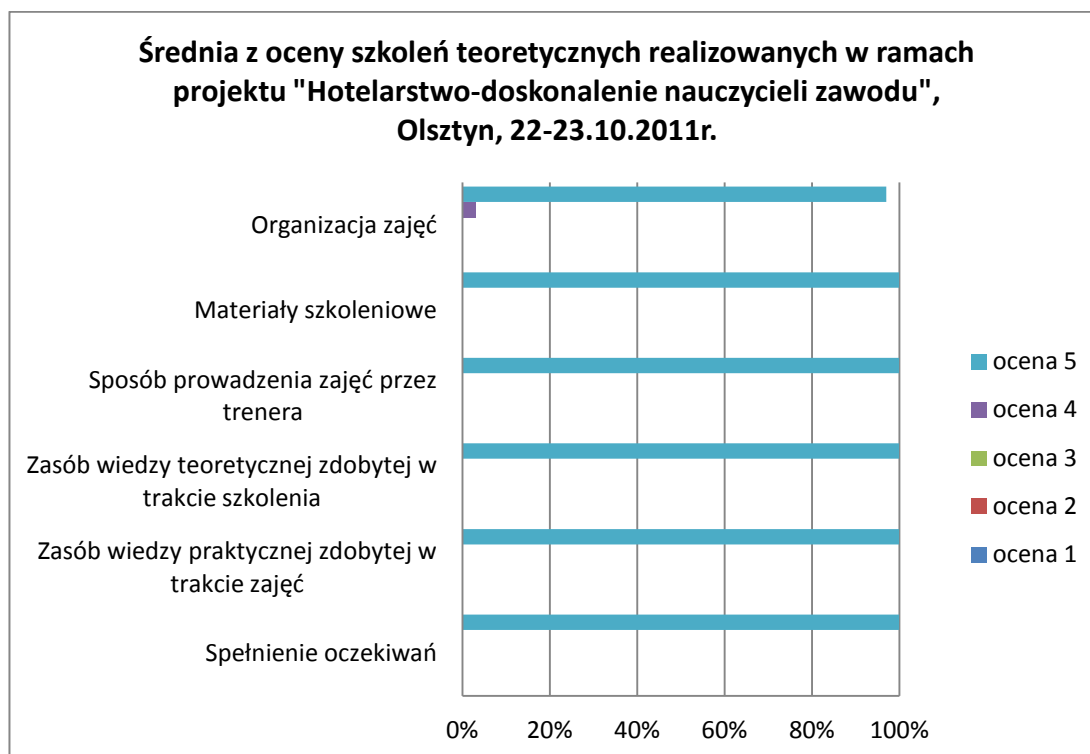
### „Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu”

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 – projekty konkursowe.

Inne zajęcia, jakimi zainteresowani byliby uczestnicy szkolenia to

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

Kwestionariusze ze szkoleń 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:

- 7) Co podobało się najbardziej
- 8) Co można byłoby usprawnić
- 9) Jakimi innymi zajęciami byliby zainteresowani.

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

- profesjonalizm prowadzących
- forma prezentacji

**„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 – projekty konkursowe.



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

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

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

- obsługa turystyczna
- zarządzanie hotelem.

## 6.2 Ocena organizacji staży krajowych dokonywana przez uczestników

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.

### „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 – projekty konkursowe.





## WOJEWÓDZTWO PODLASKIE



Uczestnicy staży z województwa podlaskiego ocenili zajęcia na 5 pod względem każdego z kryteriów.

Wśród uwag dotyczących poszczególnych pytań beneficjenci wskazywali na:

W pytaniu 1 (ocena szkolenia w kontekście metod szkoleniowych oraz układu czasowego, przygotowania stażu i liczebności grup stażowych):

- dużo praktycznych ćwiczeń, dzięki czemu przekazywana wiedza przyswajana była w łatwy sposób. Stanowska pracy dobrze przygotowane, godzinowy rozkład zajęć dostosowany do uczestników
- praktyka rozłożona w czasie, w małej grupie dała bardzo dobre efekty
- zbyt mała liczba godzin na część gastronomiczną

W pytaniu 2 (ocena pracy osób prowadzących szkolenie pod względem umiejętności szkoleniowych (komunikatywność, znajomość tematu, sposób przekazywania wiedzy) oraz zaangażowania w realizację programu opiekunów):

- ogromne zaangażowanie opiekunów, duży potencjał wiedzy praktycznej, wysoka kultura osobista prowadzących, duże chęci zaspokojenia potrzeb uczestników
- bardzo profesjonalne podejście do realizacji programu

### „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 – projekty konkursowe.



- prowadzący bardzo dobrze przygotowani merytorycznie; przekazywali wiedzę w sposób jasny i zrozumiały

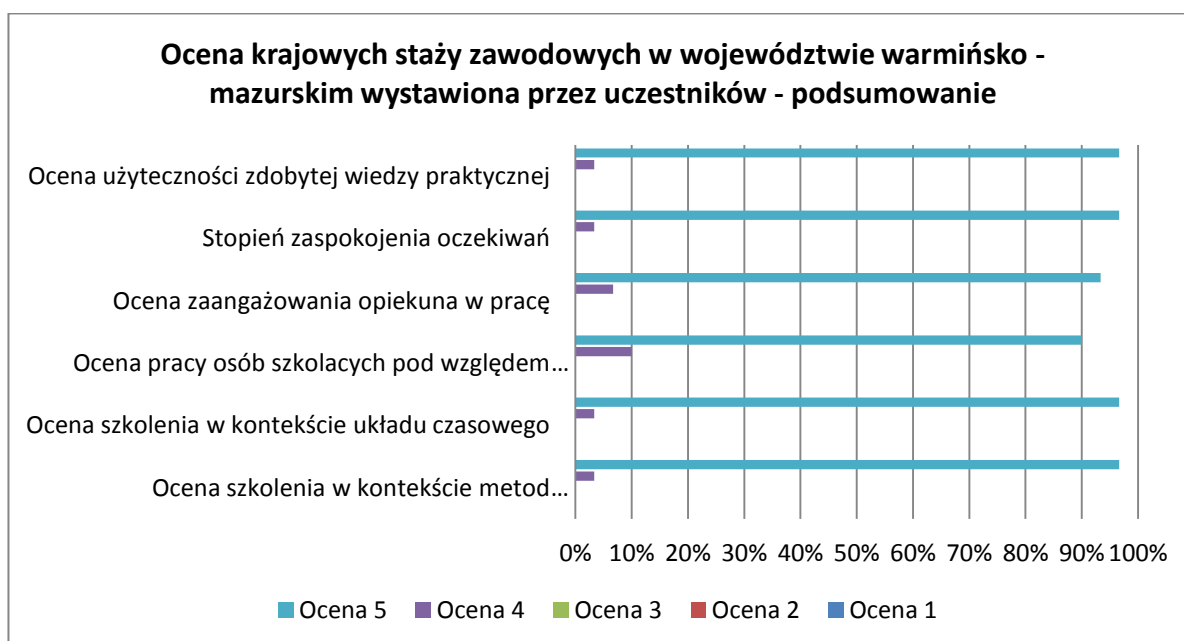
W pytaniu 3 (ocena stopnia zaspokojenia szkolenia oraz sugestii dotyczących wprowadzenia ewentualnych modyfikacji):

- zmniejszenie liczby godzin przeznaczonych na marketing, zwiększenie liczby godzin na zajęcia w recepcji (praca programem komputerowym) oraz gastronomii (obsługa konsumenta)

W pytaniu 4 (ocena użyteczności wiedzy praktycznej zdobytej w trakcie staży do wykorzystania w nauczaniu):

- staż umożliwił porównanie wiedzy teoretycznej z praktyką oraz uzupełnienie zasobów bądź braków tej wiedzy
- informacje uzyskane w trakcie stażu byłyby niemożliwe do zdobycia z podręczników
- wysoki poziom zaangażowania prowadzących w pokazanie praktycznego życia hotelowego.

### WOJEWÓDZTWO WARMIŃSKO - MAZURSKIE



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:

#### „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 – projekty konkursowe.



*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:*

- 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

### 6.3 Ocena organizacji zagranicznego stażu szkoleniowo - studyjnego

Na zakończenie wyjazdu uczestnicy poproszeni zostali o wypełnienie formularza oceny stażu. 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 teoretycznej na temat funkcjonowania obiektów hotelarskich za granicą

#### „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 – projekty konkursowe.

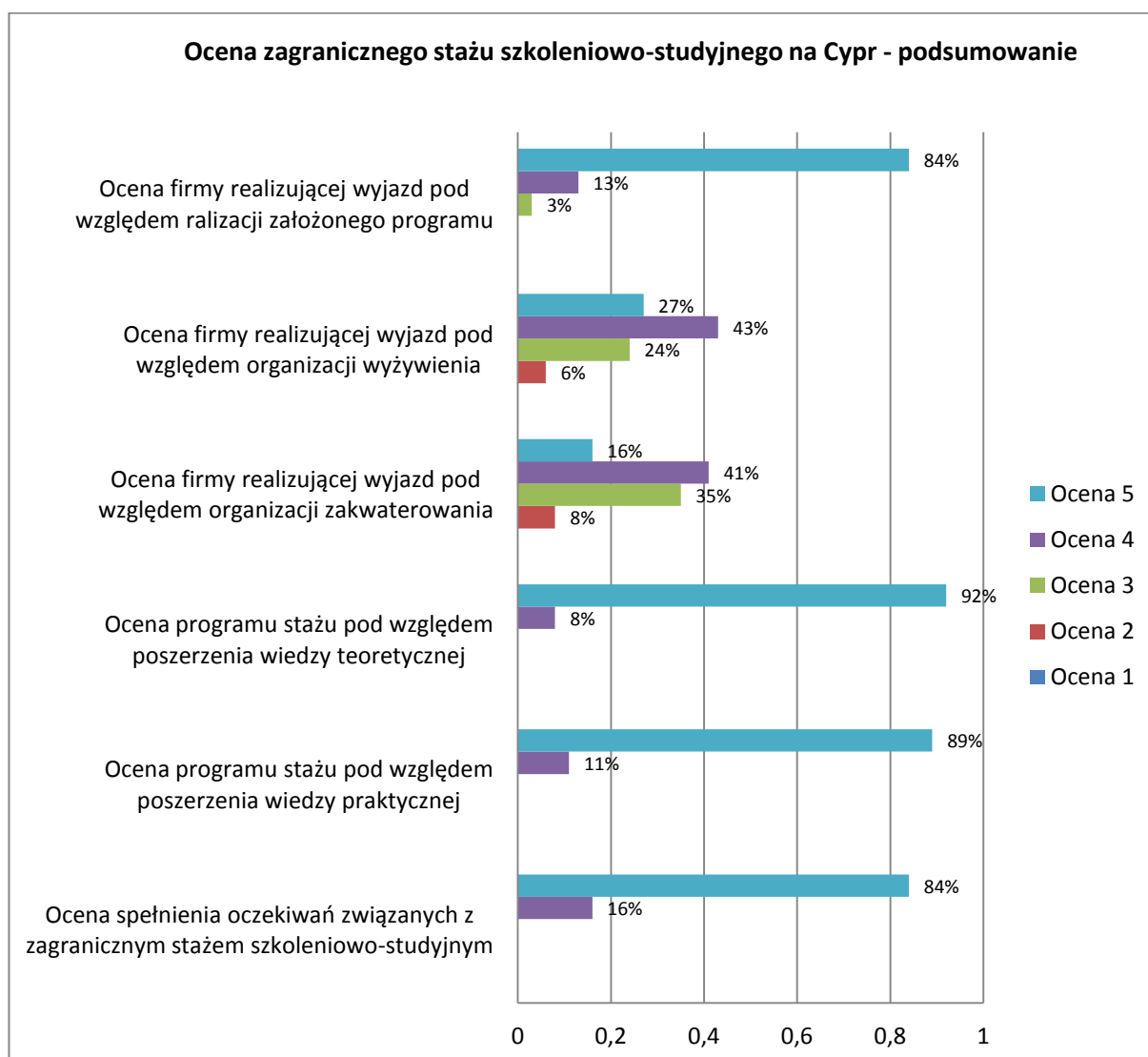


- oceny firmy realizującej zagraniczny staż szkoleniowo-studyjny (Grupa Event i Nowa Itaka) pod względem organizacji:

- 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 – projekty konkursowe.



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. Wyrażano również propozycje kontynuacji tego rodzaju 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 – projekty konkursowe.



## 7. Wskaźniki projektu

### 7.1 Wskaźniki produktu

- liczba opracowanych programów doskonalenia zawodowego (po 1 w każdym województwie) – 2

W trakcie realizacji projektu opracowane i wydane zostały programy doskonalenia zawodowego zgodnie z założeniem projektu. Programy opracowane zostały przez zespoły programowe w każdym z województw. W kwietniu 2012 roku wybrana została firma odpowiedzialna za wykonanie publikacji. Wydana została publikacja „PROGRAM DOSKONALENIA NAUCZYCIELI ZAWODU”. W wydawnictwie zawarte zostały łącznie dwa programy z obu województw.

- liczba raportów z pilotażowego wdrażania programu doskonalenia zawodowego – 2

Na zakończenie realizacji projektu przez eksperta ds. monitoringu i ewaluacji napisane zostały raporty, zgodnie z założeniem.

- liczba hoteli zaangażowanych do realizacji programu – 5

Do realizacji krajowych staży zawodowych zaangażowanych zostało łącznie 5 hoteli:

a) w województwie podlaskim:

- Hotel Cristal w Białymstoku
- Hotel Warszawa w Augustowie

b) w województwie warmińsko-mazurskim:

- Hotel Krasicki w Lidzbarku Warmińskim
- Hotel Anders w Starych Jabłonkach

#### „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 – projekty konkursowe.



## 7.2 Wskaźniki rezultatu

- liczba nauczycieli, którzy ukończyli szkolenia teoretyczne – 40 (38 K, 2M)

W szkoleniach teoretycznych wzięli udział wszyscy uczestnicy projektu – łącznie 40 osób.

- liczba nauczycieli kształcenia zawodowego, którzy zakończyli udział w 2-tygodniowych stażach w hotelach w Polsce - 40

W krajowych stażach zawodowych wzięło udział 40 osób. Wymiar godzinowy staży: 80. Na potrzeby staży zakupione zostały odpowiednie materiały niezbędne do prawidłowej realizacji zajęć. Na zakończenie każdego ze staży przeprowadzone zostały egzaminy kończące. Sposób przeprowadzenia egzaminu określany był przez opiekunów staży. Każdy z uczestników, w celu zaliczenia egzaminu, musiał wykazać się zdobytą wiedzą i umiejętnościami przed komisją egzaminacyjną.

- liczba nauczycieli kształcenia zawodowego, którzy zakończyli udział w tygodniowych stażach w hotelach za granicą – 40

W zorganizowanym zagranicznym stażu szkoleniowo-studyjnym na Cyprze wzięło udział 37 uczestników. 3 osoby, które nie wzięły udziału w wyjeździe dostarczyły usprawiedliwienia wskazujące na przyczyny osobiste uniemożliwiające im wyjazd za granicę (ciążą, opieka nad małym dzieckiem). W związku z otrzymanymi usprawiedliwieniami uznać można, iż osoby te również wliczane są do założonego wskaźnika rezultatu.

- liczba hoteli i agencji turystycznych, z którymi nawiązana zostanie współpraca w zakresie wizyt w obiektach hotelarsko-turystycznych – 4

W celu organizacji wizyt studyjnych podpisane zostały następujące porozumienia trójstronne (pomiędzy CPIR, hotelami a szkołami):

- Hotel Anders w Starych Jabłonkach, ZSZ i Ogólnokształcących w Morągu
- Hotel Willa Port w Ostródzie, ZSZ im. Sandora Petofi w Ostródzie
- Hotel Warszawa w Augustowie, ZS nr 4 w Suwałkach
- Hotel Cristal w Białymstoku, ZSM im. Czarneckiego w Łapach.

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 – projekty konkursowe.