



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Centrum Promocji Innowacji i Rozwoju

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



RAPORT Z PILOTAŻOWEGO WDRAŻANIA PROGRAMU DOSKONALENIA ZAWODOWEGO projektu „Hotelarstwo-doskonalenie nauczycieli zawodu”

WOJEWÓDZTWO PODLASKIE

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	14
7. Spotkania zespołu programowego	17
8. Konsultacje programu	18
9. Konferencja kończąca	18

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” rozpoczęło się 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 (Pani Lucyna Brajer, Pani Honorata Husiatyńska), przedstawiciele branży hotelarskiej (Pan Sebastian Kaminiecki, Pani Joanna Kasiuk).

2. Konferencja inauguracyjna

W dniu 24 marca 2011r. w Białymstoku została zorganizowana konferencja inauguracyjna realizację projektu w województwie podlaskim. Na konferencję zaproszeni zostali nauczyciele, dyrektorzy szkół, przedstawiciele Urzędu Marszałkowskiego w Białymstoku, Urzędu Miasta w Białymstoku – Wydział Edukacji, Kuratorium Oświaty w Białymstoku. Zaproszenie na konferencję zamieszczone zostało również na stronach internetowych CPP i Wrót Podlasia. Konferencję poprowadził prezes Centrum Promocji Podlasia i Koordynator ds. wdrożenia i realizacji programu - Sebastian Rynkiewicz. Zgromadzonym gościom przedstawił założenia i ideę realizowanego projektu, tym samym zachęcając niezdecydowanych jeszcze na udział w projekcie - nauczycieli szkół ponadgimnazjalnych kształcących w kierunku technik hotelarstwa. Kolejnym prelegentem była Pani Małgorzata Bajda-Gołębiewska - Asystent w Katedrze Turystyki i Rekreacji na Wydziale Zarządzania Politechniki Białostockiej, której wystąpienie pt. „Kadry w hotelarstwie – ranga zawodu, kształcenie, zatrudnienie” miało na celu podkreślenie wagi dobrego przygotowania kadry hotelarskiej do przyszłej pracy w tym zawodzie. Według Pani Gołębiewskiej, ciężar odpowiedzialności za jakość wykształcenia i przygotowania absolwentów hotelarstwa spoczywa na nauczycielach jeszcze w szkołach ponadgimnazjalnych. W czasie konferencji głos zabrał również Pan Sebastian Kaminiecki z Hotelu Warszawa w Augustowie, który opowiedział o funkcjonowaniu współcześnie funkcjonującego hotelu, o zmianie formuły działania obiektów hotelarskich oraz o konieczności zatrudniania coraz lepiej wykształconej w tym kierunku kadry.

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 podlaskim 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 Białystok, Kuratorium Oświaty w Białymstoku, na stronach MODN w Białymstoku oraz na www.wrotapodlasia.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 opiera 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 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 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 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. W woj. podlaskim chęć udziału w projekcie wyraziło 12 osób. Pomimo zintensyfikowania promocji poprzez intensywną promocję, wizyty w szkołach w woj. podlaskim, rozmów z dyrektorami i nauczycielami przedmiotów zawodowych – nie wzrosła liczba zainteresowanych udziałem w projekcie nauczycieli w tym województwie. Ostatecznie ustalono następujący rozkład uczestników projektu: 30 nauczyciel w woj. warmińsko-mazurskim i 10

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



nauczycieli w woj. podlaskim. Nauczyciele, którzy zgłosili się po zamknięciu rekrutacji, znaleźli się na liście rezerwowej.

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. podlaskim:

- Szkolenie 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 pięter” – prowadzący: Jolanta Kuprianowicz

- Szkolenie 17-18.09.2011r.
 - „Recepcja” – prowadzący: Sebastian Kminiecki
 - „Obsługa spotkań biznesowych” – prowadzący: Wiktor Chmur
 - „Marketing usług hotelarskich” – prowadzący: Wiktor Chmur

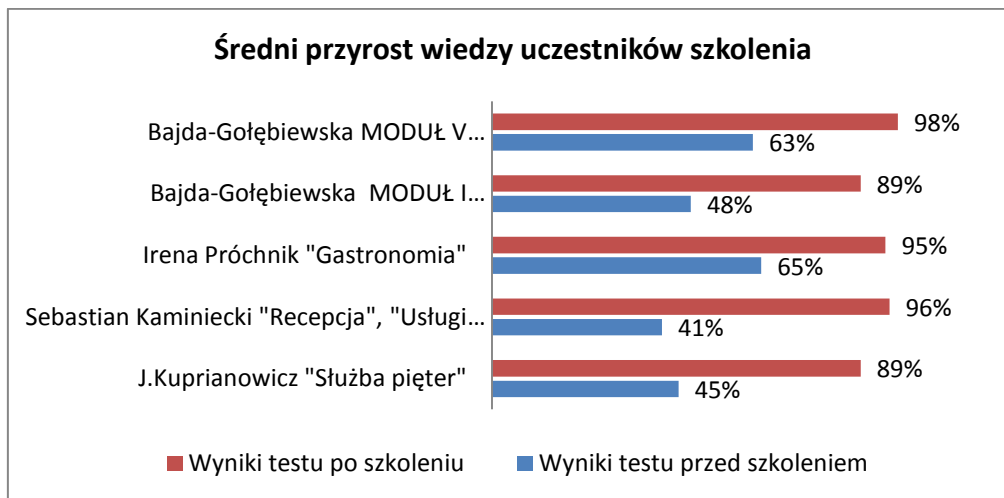
W trakcie szkoleń uczestnicy proszeni byli każdorazowo o wypełnienie testów wiedzy początkowych i końcowych. Na podstawie uzyskanych wyników możliwe było określenie przyrostu wiedzy uczestników zajęć. Poniższe tabele przedstawiają zestawienie uzyskanych wyników – uśredniony przyrost wiedzy uczestników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

Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

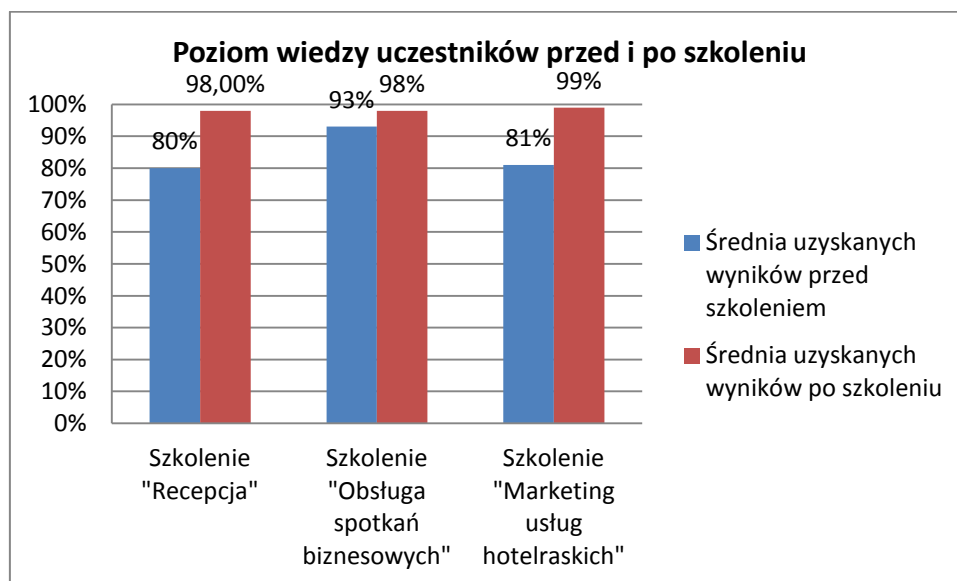
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet III Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4. Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałanie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



Szkolenie 28-29.05.2011r. oraz 11-12.06.2011r



Szkolenie 17-18.09.2011r.



Uczestnicy zajęć teoretycznych proszeni byli również 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.

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 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.

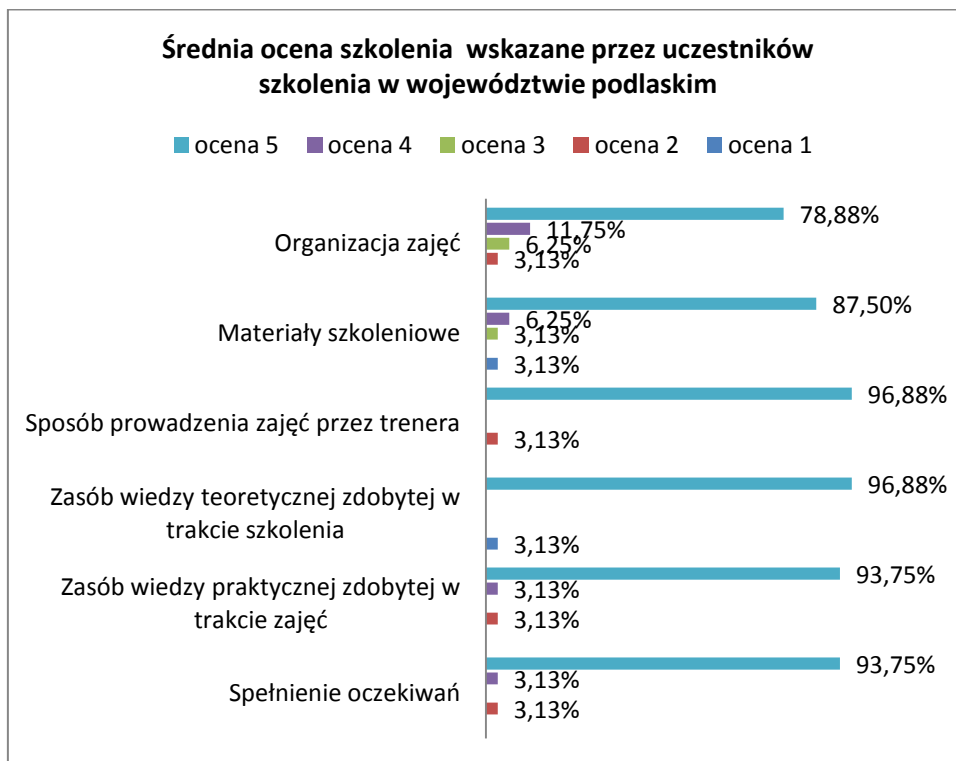
Pytania 1-5 dotyczyły oceny:

- 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.

KWESTIONARIUSZE – Szkolenie 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



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 zróżnicowanie 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:

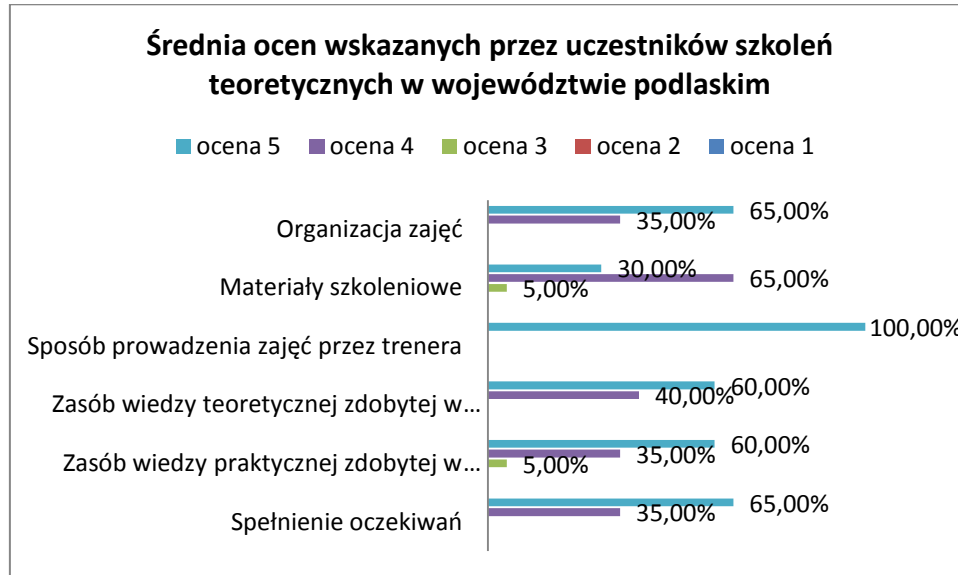
- recepcja, savoir-vivre
- prezentacja czynności na stanowisku, obsługa gościa VIP, wyposażenie pokoju hotelowego
- zajęcia związane z gastronomią hotelową
- biura podróży.

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



KWESTIONARIUSZE – Szkolenie 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



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. podlaskim wyłonione zostały następujące firmy do realizacji staży:

- Hotel Cristal w Białymstoku
- Hotel Warszawa w Augustowie

Po wyłonieniu firm beneficjenci ponownie zostali poproszeni o wskazanie preferowanego przez nich miejsca odbycia stażu zawodowego. Na podstawie uzyskanych informacji utworzone zostały grupy stażowe:

- Hotel Cristal – 2 grupy
- Hotel Warszawa – 2 grupy

Utworzone grupy liczyły po 2 lub 3 osoby.

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, który 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.

W porozumieniu z beneficjentami i opiekunami ustalone zostały terminy realizacji zajęć. Zajęcia w powstałych grupach prowadzone były w trybie weekendowym.

Łączny okres realizacji staży na terenie woj. podlaskiego: 1 października 2011 r. - 20 listopada 2011. 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 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.

Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

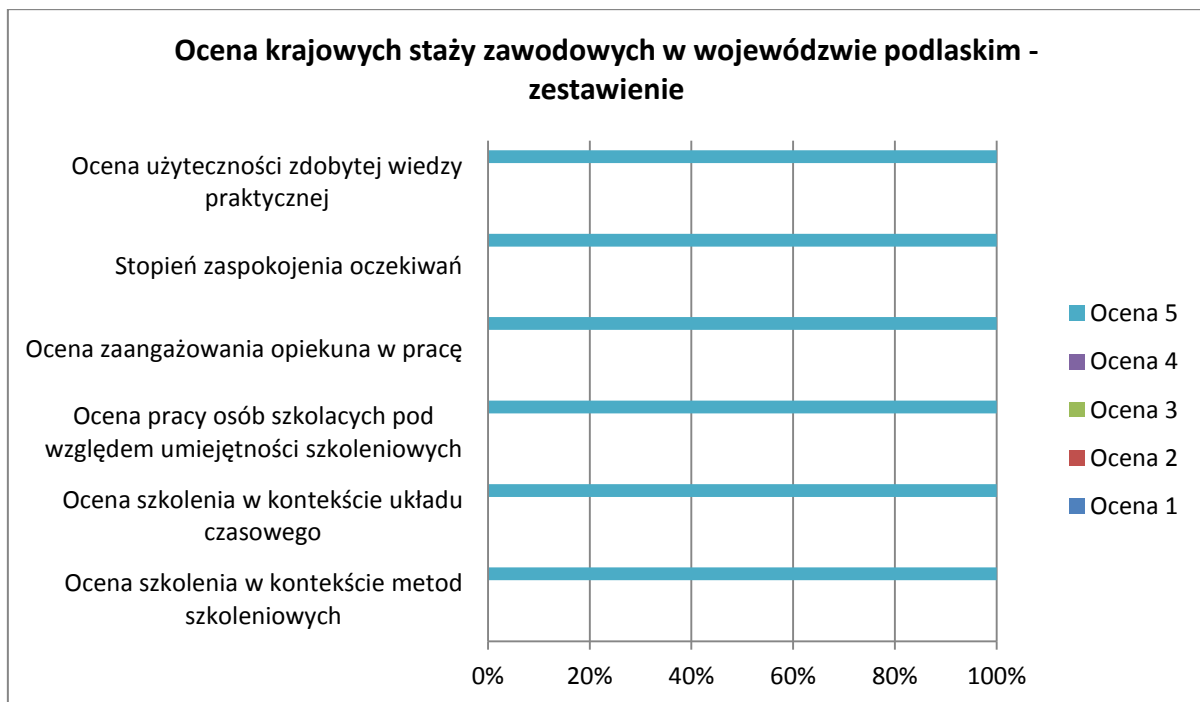
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet III Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4. Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałanie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



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 stażu do wykorzystania w nauczaniu.

Poniżej przedstawiono średnią z ocen realizacji staży wskazanych przez beneficjentów.



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

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



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
- 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.

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;

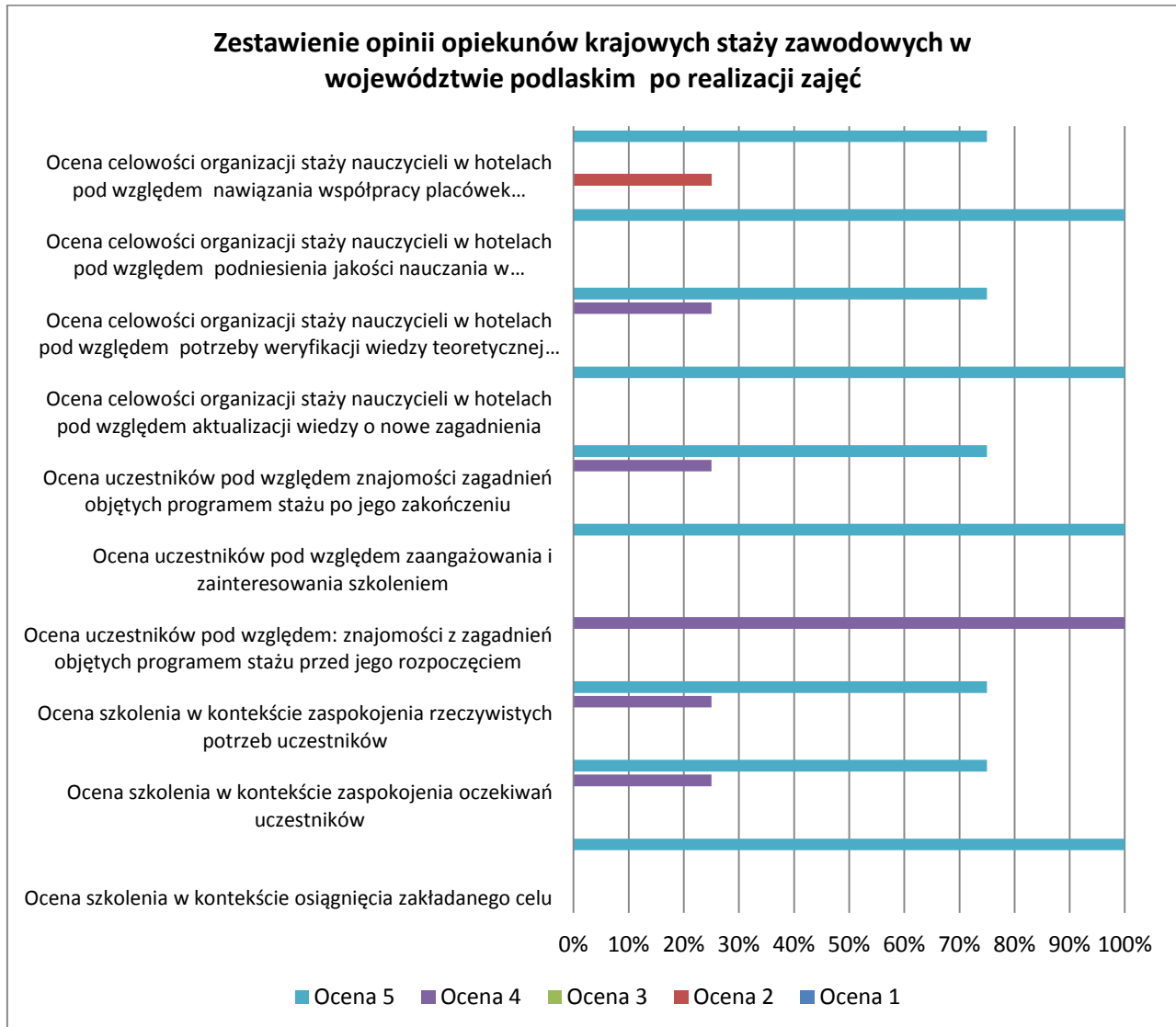
Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

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) 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



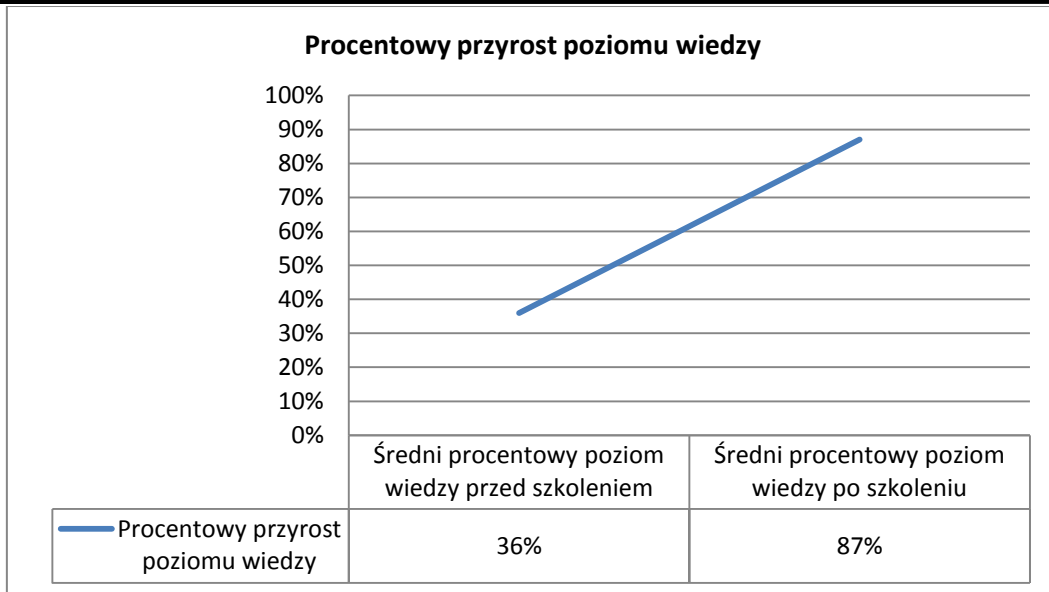
6. Zagraniczny staż szkoleniowo - studyjny

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 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



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 teoretycznej na temat funkcjonowania obiektów hotelarskich za granicą
- oceny firmy realizującej zagraniczny staż szkoleniowo-studyjny (Grupa Event i Nowa Itaka) pod względem organizacji:
 - zakwaterowania
 - żywienia
 - realizacji założonego programu

Pytanie 5 dotyczyło sugestii odnośnie modyfikacji/usprawnienia w przypadku realizacji podobnego

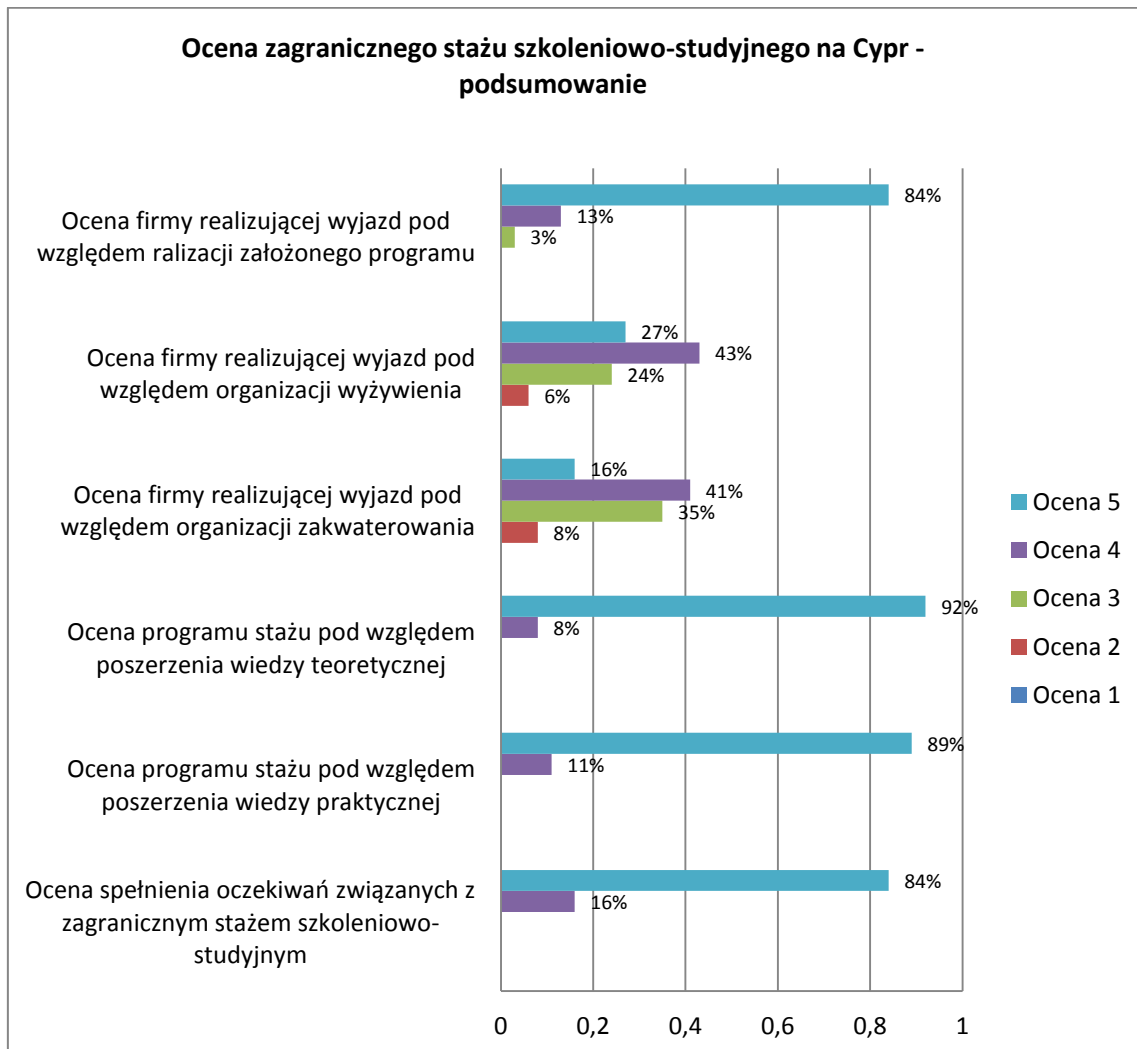
Hotelarstwo – doskonalenie nauczycieli zawodu

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



rodzaju przedsięwzięcia w przyszłości.

Poniżej przedstawiono średnią z ocen realizacji staży wskazanych przez beneficjentów.



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

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



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 programowego.

W trakcie pierwszego spotkania 21.02.2011 r. w Białymstoku 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. podlaskim (19.04.2011r.) członkowie zespołu omówili postępowanie nad tworzeniem Programu Doskonalenia Nauczycieli Zawodu. Ekspertzy 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

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



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 - 22.09.2011r. w Białymstoku - 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.

Na ostatnim spotkaniu (19.04.2012r.) uczestnicy zespołu programowego podjęli dyskusję na temat zrealizowanych staży. Przedstawiono sposób wyboru przedsiębiorstw, sposób realizacji staży oraz pojawiające się problemy. 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 programie doskonalenia zawodowego.

9. Konferencja kończąca

W dniu 22 maja 2012 r. w Białymstoku 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 Białymstoku, Urzędu Miasta w Białymstoku – Wydział Edukacji, Kuratorium Oświaty w Białymstoku.

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 – Pani Małgorzata Bajda – Gołębiewska oraz Pan Sebastian

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



Kamieniecki - 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