



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NALEPSZA INWESTYCJA



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Profesjonalny nauczyciel zawodu



Profesjonalny nauczyciel zawodu.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Profesjonalny nauczyciel zawodu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu III „Wysoka jakość systemu oświaty”, Działania 3.4 „Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia przez całe życie”, Poddziałania 3.4.3. „Upowszechnianie uczenia się przez całe życie”. Projekt realizowany jest pod nadzorem Ośrodka Rozwoju Edukacji, zwanym dalej „Instytucją Wdrażającą” lub ORE, na podstawie umowy zawartej przez ORE z Grupą Kapitałową „Business Consulting Group” sp. z o.o., w okresie: od 1 sierpnia 2012 r. do 31 grudnia 2014 r. numer umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-094/12-00.

Warszawa, grudzień 2014 r.

Wydawca: Redan Media
tel. 884 894 999, biuro@redanmedia.pl

Tekst: Beata Ciężka, Renata Gut
Eksperti: Renata Gut, Grzegorz Górnik
Ewaluator: Beata Ciężka
Zespół Zarządzający Projektem: Sylwia Koch-Kopyszko, Halina Brodala
Zdjęcia: Marta Kraszewska

Redakcja: Małgorzata Wójcik
Projekt i skład: Agnieszka Niedźwiadek

ISBN: 978-83-63918-19-4

Otwock 2014

Spis treści

1. Założenia projektu „Profesjonalny nauczyciel zawodu”	7
2. Szczegółowy plan praktyk dla nauczycieli zawodów związanych z obsługą konsumenta w gastronomii	12
3. Raport końcowy z ewaluacji projektu „Profesjonalny nauczyciel zawodu”	22
Wyniki ewaluacji	24
Wnioski	69
Narzędzia badawcze	70
Aneks – wyniki ewaluacji oksowych	74
Wnioski i rekomendacje	118
4. Serwis. Opis poszczególnych części diagnozy i otrzymane w nich wyniki	205
Metodologia	205
Egzamin teoretyczny	207
Egzamin praktyczny	209
Losowe zadania grupowe	211
Diagnoza kompetencji BO & efektywność projektu	214
Samodoskonalenie	215



Profesjonalny nauczyciel zawodu.
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

1. Założenia projektu „Profesjonalny nauczyciel zawodu”

Projekt pt. „Profesjonalny nauczyciel zawodu” realizowany przez Grupę Kapitałową „Business Consulting Group” sp. z o.o., ze środków Priorytetu III Wysoka jakość systemu edukacji, Działania 3.4 Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałania 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Pracodawcy branży hotelarsko-gastronomicznej w Polsce na próżno poszukują pełnowartościowych pracowników wśród absolwentów gastronomicznych szkół zawodowych. Młodzi ludzie wynoszą ze szkół głównie teorię, zresztą często już historyczną, natomiast brakuje im umiejętności praktycznych, co jest rezultatem braku odpowiednich kwalifikacji u nauczycieli zawodu, którzy najczęściej są teoretykami. Projekt, o którym mowa, pozwolił uzupełnić nauczycielom te braki. Odbyli dwutygodniowe praktyki zawodowe w różnych częściach Polski, pod czujnym okiem kierownika restauracji hotelowej.

Uczestnicy projektu to ludzie ambitni i pracowici, co pokazała diagnoza końcowa: przyrost wiedzy w większości przypadków jest bardzo duży, co zaprezentuję w dalszej części mojej publikacji. Nauczyciele zawodu kelner i zawodów pokrewnych przystąpili dobrowolnie do projektu pragnąc podnieść swoje umiejętności w branży HoReCa. Diagnoza początkowa wykazała poważne braki w przygotowaniu

praktycznym do zawodu, co niewątpliwie przekłada się na nauczanie w szkołach, w których pracują i na cały proces edukacyjny. Ich uczniowie przechodząc praktyki zawodowe w przeróżnych punktach gastronomicznych, często również pracując dorywczo w lokalach jako obsługa konsumenta, niejednokrotnie mieli możliwość podważenia kompetencji swego wykładowcy, poznając prawdziwe oblicze pracy podczas obsługi konsumenta. Często zdarzało się, że pytając swego nauczyciela o potwierdzenie pewnych czynności czy też rozwianie pojawiających się wątpliwości, nie mogli do końca liczyć na jego pomoc ani wiarygodność. Nauczycielom brakowało pewnych umiejętności bądź informacji, co z pewnością zaburzało ich autorytet. Praktyka przebyta w poszczególnych zakładach gastronomicznych, dodatkowo w różnych miejscach Europy z pewnością pozwoliła zweryfikować wiedzę teoretyczną z czynnościami wykonywanymi na poszczególnych stanowiskach pracy. Ponadto dała im możliwość poznania całej gamy produktów regionalnych, począwszy od lokalnej oferty kulinarnej, składników potraw, poprzez napoje regionalne, jak wina i pochodne od wina napoje alkoholowe.

Na samym początku publikacji należałoby od razu podkreślić, że wykładowcy po naszych praktykach nie zdobędą takiego doświadczenia, jakie mają ludzie pracujący w zawodzie kelnera od lat, na co dzień wykonujący wszelkie związane z tym czynności, jak na przykład wprawne otwieranie butelki wina, poprawne noszenie kilku gorących, obciążonych talerzy na raz. Nie to było głównym zadaniem odbytej praktyki. Chodziło o to, by każdy z nich mógł namacalnie przekonać się, jak wygląda praca na poszczególnych stanowiskach w zakładach gastronomicznych. Nauczyciele obser-

wowali i uczestniczyli w wykonywaniu wszystkich obowiązków związanych z obsługą restauracji, we wszystkich możliwych okresach serwisowych (śniadanie, lunch, kolacja). Były to między innymi:

- organizacja zaplecza, baru i rozdzielni kelnerskiej: przygotowywanie zastawy stołowej potrzebnej do obsługi konsumenta, prognozowanie i przewidywanie ilości potrzebnego sprzętu;
- dbałość o czystość, higienę i porządek zaplecza, jak również poszczególnych elementów zastawy stołowej;
- degustacja lokalnych potraw i napojów;
- przygotowywanie sali konsumenckiej do poszczególnych okresów serwisowych;
- sprząatanie sali konsumenckiej, poprawność i optymalizacja poszczególnych procesów;
- obsługa konsumenta.

Rynek HoReCa wciąż się zmienia i dynamicznie rozwija ewoluując w poszczególnych gałęziach tej branży. Jak wszędzie ustawiczne poszerzanie wiedzy jest bezwzględną koniecznością. Czyż prawnik, lekarz bądź księgowa byłiby w stanie poprawnie pełnić swoje funkcje bez doształcania się? Zapewne nie. Również nauczyciele, bez względu na obszar ich wiedzy, bez względu na przedmiot, jaki wykładają w szkołach bądź uczelniach, muszą ustawicznie podnosić swoje kwalifikacje. Bez ciągłego doształcania wykładowcy nie mają szans na poprawne wyszkolenie przyszłej kadry obsługi konsumenta.

W zakładach gastronomicznych wciąż zachodzą zmiany, zauważalny jest nieustanny progres zmian. Właściciele i managerowie restauracji prześcigają się w tworzeniu wciąż nowych koncepcji, innowacyjnych metod obsługi klienta, a szefowie kuchni tworzą

coraz to nowsze i ciekawsze dania oraz oferty kulinarne. Serwis gościa staje się coraz bardziej spersonalizowany, zmienia się podejście z „ustandaryzowanych” reguł na bardziej indywidualne i inne do każdego klienta, w zależności od jego pochodzenia kulturowego, od jego osobistych oczekiwań i towarzyszących okoliczności. Na rynku pojawiają się też nowe produkty kulinarne, ich ciekawe choć czasem zaskakujące połączenia np. w kuchni stylu fusion czy w mik-sologii barmańskiej (np. koniak w drinku z lemoniadą). Tych wiadomości wykładowcy nie znajdą ani w podręcznikach, ani – niestety – w ramach programowych. Co za tym idzie – te zagadnienia nie pojawią się na egzaminie, więc czy ktoś ich wymaga? Tak, zakłady zatrudniające pracowników na stanowiska kelnerskie. Oczywiście, zakład powinien rozwijać umiejętności swoich pracowników, ale najczęściej jest tak, że trzeba ich szkolić praktycznie od zera. Podręczniki szkolne z zakresu obsługi konsumenta są przestarzałe, jeśli nawet pojawiają się nowsze wydania, to bazują one na starych informacjach. Uczniowie są rozliczani z wiedzy, która bardzo często do niczego im się nie przyda, natomiast w podręcznikach brak informacji o nowych trendach, wiadomości produktowych dotyczących oferty napojów, wiedzy o winach, o klasycznych napojach alkoholowych, o ich procesie produkcyjnym, o kulturze i tradycjach jakie się z nimi wiążą. Za mało również mówi się o samej komunikacji z konsumentem, o przewidywaniu jego oczekiwań i ich nie tyle spełnianiu, co przewyższaniu. Mogłabym się tu posłużyć przykładem zasobu wiedzy i wymagań np. do pracownika działu sprzedaży jakiegokolwiek firmy. Wymagania są wysokie, ale osoba jest świetnie przygotowana: przecież jest odpowiedzialna za generowanie jak najwyższych zysków firmy, poprzez zapewnianie

wysokiej sprzedaży i kontrolę kosztów. Na pewno wie wszystko, co tylko możliwe na temat produktu, który sprzedaje, czy jest to towar, czy usługi. Nie należy zapominać, że kelner to też sprzedawca. Im lepiej będzie przygotowany do tego, jak ma to robić, im więcej będzie wiedział na temat produktu – tym chętniej i lepiej będzie go oferował gościom, tym jego sprzedaż będzie większa, tym szybciej zapracuje zarówno na sukces własny, jak i zakładu, w którym pracuje. Jego sukces przełoży się na lepszą sytuację finansową i awans, jak również satysfakcję, bo jeśli człowiek robi coś dobrze i są tego namacalne dowody, to zawsze idzie to w parze z jego satysfakcją i poczuciem spełnienia.

2. Szczegółowy plan praktyk dla nauczycieli zawodów związanych z obsługą konsumenta w gastronomii

Położenie obiektu

1. Zapoznanie się z obiektem, lokalizacja punktów, wyjścia awaryjne i ogólne zasady bezpieczeństwa.
2. Lokalizacja punktów obsługi gości, toalet, zmywaków, magazynów z żywnością, napojami, bielizną stołową, sprzętu (porcelana, sztucce, szkło).
3. Zapoznanie się z regulaminem i procedurami miejsca.
4. Godziny otwarcia i dostępność punktów gastronomicznych.
5. Otoczenie obiektu, miejsca godne polecenia, najbliższy postój taxi, dojście do komunikacji miejskiej, najbliższy bankomat, kwiatarnia, apteka etc.

Znajomość produktu

1. Zapoznanie się z główną kartą dań restauracji, prezentacja dań (kuchnia) wraz ze szczegółowym opisem ich przygotowania i składników (alergeny).
2. Specyfika działalności gastronomicznej miejsca:
 - obsługa ekspresów do kawy (ciśnieniowe, przelewowe), warki do wody;
 - sprzęt: rodzaj używanej porcelany w zależności od pory dnia i rodzaju aktywności (bufet, karta, imprezy okolicznościowe, imprezy VIP), sztucce, sztucce serwisowe, szkło, sprzęt bufetowy, bielizna stołowa;
 - działalność zaplecza, zmywaka, komunikacja z pracownikami kuchni, uzupełnianie sprzętu, składowanie bielizny czystej i brudnej.

Zapoznanie się z ofertami kulinarnymi i działaniami restauracji/barów

1. Oferta śniadaniowa (jeśli dostępna) – organizacja i zasady pracy personelu w czasie trwania śniadań.

- menu bufetowe – usytuowanie bufetu, podział na dania zimne i gorące, stacje z gotowaniem na żywo, porcelana i sztucce bufetowe, zasady nakrycia, sprzątania i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie, ceny, zasady płatności, śniadania wliczone w cenę pokoju, komunikacja z pracownikami recepcji, zapoznanie się z listami śniadaniowymi gości zameldowanych w hotelu;
- menu a la carte, oferta, wygląd menu, podział menu na sekcje;
- stacje gotowania „na żywo”: stacja z jajkami, naleśnikami etc., zasady przyjmowania i realizacji zamówień;
- system POS, rozliczanie i raporty;
- kalkulacje cen;
- dostosowywanie oferty dla specjalnych gości np. grupy azjatyckie (islam).

2. Oferta lunchowa – dni, godziny dostępności.

- menu bufetowe – podział na dania zimne, gorące i desery, opis dań, usytuowanie bufetu, stacje z gotowaniem na żywo (np. carving, grill, naleśniki, gofry, kaczka po pekińsku, makarony etc.), porcelana i sztucce bufetowe; zasady nakrycia, sprzątania i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie;
- zmienność, sezonowość i cykliczność oferty;
- menu a la carte, oferta – zasady nakrycia, sprzątania i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie, ceny, zasady płatności.

3. Oferta kolacyjna – rozrywka (jeśli dostępna, np. muzyka na żywo).

- menu bufetowe – podział na dania zimne, gorące i desery, opis

dań, usytuowanie bufetu, stacje z gotowaniem na żywo (np. carving, grill, naleśniki, gofry, kaczka po pekińsku, makarony etc.), porcelana i sztucce bufetowe; zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie;

- zmienność, sezonowość i cykliczność oferty;
- menu a la carte, oferta – zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie, ceny, zasady płatności.

4. Oferta brunch'owa – zawartość, dania i napoje wliczone w cenę.

- menu bufetowe – podział na dania zimne, gorące i desery, opis dań, usytuowanie bufetu, stacje z gotowaniem na żywo (np. carving, grill, naleśniki, gofry, kaczka po pekińsku, makarony etc.), porcelana i sztucce bufetowe;

- zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie;
- zasady realizacji rezerwacji stołów;
- zasady rozliczania;
- rozrywka, muzyka, miejsce zabaw i animacje dla dzieci.

5. Oferty specjalne, promocje.

- oferty sezonowe typu: szparagi, grzyby, truskawki, etc. oraz ich plan promocji;
- oferty specjalne typu: walentynki, święto dziękczynienia, Św. Patryka, sylwester, Wielkanoc, Boże Narodzenie etc.;
- promocje napojów alkoholowych i bezalkoholowych, win, koktajli;
- promocje ustalane na potrzeby firmy, profit mix;
- oferty typu light, oferty dla dzieci, dla dietetyków, na specjalne życzenia;
- oferty dla grup zorganizowanych.

6. Oferta na wynos.

- oferty okazjonalne typu wigilia, Wielkanoc, Dzień Matki, święto

dziękczynienia, etc.;

- zasady przyjmowania i realizacji zamówień;
- rozliczanie zamówień.

7. Oferta room service & mini bar (jeśli dostępne).

8. Oferta napojów.

- wina;
- koktajle (również bezalkoholowe, koktajle dietetyczne, smoothers);
- alkoholowe (również wózek);
- bezalkoholowe;
- napoje gorące.

Sekwencja serwisu

Kolejność serwisu i troska o gościa.

1. Powitanie przy wejściu – pierwsze wrażenie. Najważniejszym elementem pracy obsługi kelnerskiej jest sprawianie, by gość czuł się ważny, mile widziany i wyjątkowy. Obsługa kreuje przyjazną atmosferę, a ich obowiązki nigdy nie powinny odwracać uwagi od wywierania pozytywnego wrażenia na gościu:

- gość powinien być powitany uśmiechem i pozytywną postawą, która wyraża zadowolenie z jego obecności;
- uśmiech, kontakt wzrokowy i zaangażowanie w rozmowę;
- nie wolno pozwolić na to, by gość opuścił restaurację niezadowolony.

2. Zapytanie o rezerwację.

Jeżeli tak:

3. Potwierdzenie rezerwacji.

Jeżeli nie:

4. Sprawdzenie, czy są wolne stoły. Jeśli w danej chwili brak wolnych miejsc, należy zaprosić gościa do baru na aperitif, trzy

manie gości przy wejściu nie jest dla nich miłe i utrudnia pracę obsłudze restauracji.

5. Prowadzenie gościa do stołu – pomoc przy siadaniu na krzesło – należy je odsunąć, by gość mógł swobodnie usiąść. Obsługa powinna właściwie ocenić gości zanim zostanie wybrany odpowiedni stół:

- osoby starsze lub niepełnosprawne – stół bez pokonywania przeszkód typu schody, liczne zakręty etc., w miarę możliwości jak najbliżej bufetu;
- dzieci – opiekunowie będą preferować stolik na uboczu, z wolnym miejscem na wózek bądź nosidełko, należy zaproponować krzeselko dla dzieci. W lokalu powinny być dostępne przynajmniej kredki i kartki do kolorowania, choć już w wielu miejscach tworzone są miejsca zabaw wraz z animacją dla dzieci, tak by rodzice mogli spokojnie zająć się posiłkiem. Należy traktować dzieci z uwagą i uśmiechem, rodzice to lubią. Goście z małymi dziećmi zawsze wrócą do miejsca, gdzie mogą mieć chwilę czasu dla siebie, zamiast biegać sfrustrowani za znudzonymi dziećmi po restauracji.

6. Dostosowanie liczby nakryć do liczby gości.

7. Propozycja aperitif – znajomość produktu u obsługi kelnerskiej zawsze pomaga w pracy, przyczynia się do sugestywnej sprzedaży powodując wzrost przychodu restauracji baru, a dodatkowo spełnia funkcję edukacyjną dla gości.

Sprzedaż sugestywna – dobrze wyszkolona obsługa posiada wiedzę umożliwiającą objaśnienie i rekomendowanie dań. Napoje powinny być oferowane w pierwszej kolejności i zaproponowany wybór przynajmniej trzech z nich. Kelnerzy powinni potrafić wytłumaczyć sposoby przygotowania drinków, określić roczniki win i objaśnić

aktualne oferty specjalne/promocje.

8. Prezentacja otwartego menu – często zdarza się, że kelner podaje kartę bez słowa, mile widziane jest, aby powiedział więcej na temat menu, np.: na pierwszej stronie znajdzie Pani/Pan naszą specjalną ofertę lunchową, szczególnie polecam etc.

9. Podanie aperitif.

10. Podanie pieczywa i masła/oliwy – w zależności od rodzaju restauracji.

11. Rozłożenie serwetek na kolanach gości.

12. Przyjęcie zamówienia – rekomendacja dań, obsługa powinna dokładnie znać menu, wygląd i zawartość potraw, sosów i dodatków, a w razie specjalnych życzeń po konsultacji z szefem kuchni dostosować się do preferencji klienta. Jeśli gość nie jest zdecydowany, należy dopytać o preferencje i zasugerować odpowiedni zestaw menu. Jeśli dania w karcie nie są oznakowane, należy uprzedzić gościa, że np. danie jest bardzo pikantne lub że jego przyrządzenie wymaga dłuższego czasu. Inaczej traktujemy stałych klientów – ci oczekują, że pamiętamy ich preferencje, sposób podania poszczególnych dań, sposób podania napojów, także gorących.

13. Zaprezentowanie karty win – rekomendacja wina w zależności od zamówionych potraw, ostatecznie i tak zdecyduje gość. Znajomość karty win.

14. Obsługa na bieżąco bonuje wszystkie pozycje zamówione przez gości.

15. Podanie zakąski szefa kuchni – „czekadefko” – z dokładnym objaśnieniem.

16. Dokrycie stołu, kolejność sztuców zgodna z przyjętym zamówieniem.

17. Podanie zimnej przekąski – zawsze należy objaśnić gościowi, co znajduje się na talerzu, chyba, że to stały bywalec restauracji.
18. Podanie gorącej przekąski.
19. Podanie zupy.
20. Sorbet.
21. Podanie wina do dania głównego.
22. Podanie głównego dania – należy ostrzec gościa, jeśli talerz jest bardzo gorący.
23. Zapytanie o wrażenia dotyczące posiłku, czy danie spełnia jego oczekiwania.
24. Sprzątnięcie po głównym daniu.
25. Zaproponowanie serów.
26. Sprzątniecie ze stołu soli, pieprzu, pieczywa i masła oraz zbędnych sztuczków.
27. Odkruszenie stołu.
28. Zaprezentowanie karty deserów i ich rekomendacja.
29. Rozłożenie sztuczków deserowych.
30. Podanie deseru.
31. Rekomendacja napojów gorących i digestiv-ów.
32. Podanie cukru oraz mleka i śmietanki na stół.
33. Podanie kawy lub herbaty i digestiv-ów.
34. Wskazane zapytanie o jeszcze jedną kawę lub napój.
35. Podanie rachunku i przyjęcie płatności – rachunek (czysty i bezbłędny) powinien być podany w przeznaczonym do tego celu „płatniku” wraz z długopisem (najlepiej firmowym).
36. Pożegnanie gości – obsługa jest zobowiązana podziękować gościom za wizytę w restauracji, powinna również zapytać o ogólne wrażenia z wizyty.

Aktywności sprzedażowe

1. Plan wymiany ofert w zależności od pory roku, plan promocji.
2. Rekomendacja dań, napojów, parowanie win z jedzeniem, techniki sprzedaży sugestywnej, sekwencja serwisu.

Reklama i marketing

- wewnątrz – ulotki, plakaty, LCD, informacje od personelu (ważne, by personel był zawsze poinformowany o wszelkich aktywnościach, w miarę możliwości z dużym wyprzedzeniem czasowym);
- zewnątrz online – portale gastronomiczne, turystyczne, portale społecznościowe;
- zewnątrz offline – media, prasa, tablice na zewnątrz obiektu etc.;

Organizacja pracy

1. Personel – podział pracy i obowiązków (hostessa, kelner, pomocnik kelnera, osoba odpowiedzialna za wygląd i uzupełnianie bufetu, barman etc.), system zmianowy.
2. Pomocniki kelnerskie – przygotowanie odpowiedniej ilości sprzętu do pracy na zmianie.
3. Bielizna stołowa – segregacja w zależności od rodzaju (obrusek, bieżnik, serwetka, nakładka), inwentaryzacja, zdawanie brudnej bielizny.
4. Różne nakrycia stołów w zależności od okazji.
5. Przygotowanie bufetów i stała kontrola ich prezentacji.
6. Przygotowanie wózka z alkoholami, ewentualnie humidora z cygarami, jeśli palenie jest dozwolone.
7. Przygotowanie dekoracji informującej o obecnych aktywnościach kulinarnych, dekoracje nawiązujące do win i inne.

8. Stacja z kawą i herbatą, sposoby zaparzania, serwowania.
9. Przyjmowanie rezerwacji (również na brunch, imprezy okolicznościowe).
10. Zabezpieczenie zaplecza i sprzętu do pracy.
11. Odprawy personelu, stosowanie się do regulaminu i standardów miejsca.

Satysfakcja gości

1. Przyjmowanie próśb i skarg gości.
2. Powitanie gościa (różne kultury), rozpoznawanie i sposób traktowania stałych klientów.
3. Ankiety wypełniane przez gości.
4. Raporty i wyniki zadowolenia gości a świadomość personelu.
5. Inspekcje i raporty jakościowe.

Administracja i finanse

1. Rodzaje systemów płatności i rozliczeń, np. micros, nabijanie rachunków, obciążanie gości, raporty, rozliczenia: gotówka, karty płatnicze, rachunki kredytowe.
2. Prezentacja i podanie rachunku gościowi.
3. Umiejętność przewidywania intensyfikacji biznesu.
4. Umiejętność czytania list gości, śniadaniowych oraz zamówień bankietowych.
5. Analizowanie raportów funkcji grup zorganizowanych.
6. Zamówienia magazynowe i przesunięcia kosztowe – dokumentacja.
7. Okresowe inwentaryzacje sprzętu i produktów.
8. Założenia finansowe i ustalanie zadań sprzedażowych dla personelu.
9. Grafiki pracy.

Inne

1. Wystrój restauracji, rozrywka, muzyka na żywo, muzyka w tle w zależności od pory dnia.
2. Zasady przyjmowania rezerwacji w zależności od rodzaju aktywności (kolacja, brunch, okazje specjalne).
3. Bary i rozrywka.
4. Alergeny, bezpieczeństwo żywienia.

3. Raport końcowy z ewaluacji projektu „Profesjonalny nauczyciel zawodu”

Projekt pt. „Profesjonalny nauczyciel zawodu” realizowany przez Grupę Kapitałową „Business Consulting Group” sp. z o.o. ze środków Priorytetu III Wysoka jakość systemu edukacji, Działania 3.4 Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałania 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Opracowała: Beata Ciężka

Wstęp

Raport prezentuje podsumowanie wyników ewaluacji projektu „Profesjonalny nauczyciel zawodu” dla wszystkich szkoleń zrealizowanych w ramach projektu.

Celem głównym projektu jest wyposażenie 260 nauczycieli przedmiotów zawodowych z całej Polski (w tym 29 mężczyzn) w nowe kwalifikacje zawodowe poprzez wypracowanie w ścisłej współpracy z przedsiębiorstwami i szkołami zawodowymi praktycznego doskonalenia w przedsiębiorstwach.

Cel jest realizowany przez cele szczegółowe:

- Wypracowanie nowych rozwiązań organizacyjnych podnoszenia kwalifikacji zawodowych NZ w przedsiębiorstwach gastronomicznych w ścisłej współpracy z przedsiębiorcami i szkołami zawodowymi.

- Aktualizacja wiedzy i umiejętności praktycznych grupy 260 NZ (231K i 29 M) w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych i organizacyjnych wykorzystywanych w przedsiębiorstwach gastronomicznych;
- Wzrost umiejętności modernizacji programów nauczania przez 260 NZ (231K i 29 M) w zakresie dostosowania treści do postępu technicznego i technologicznego oraz potrzeb rynku pracy.

Cel projektu został osiągnięty – w jego ramach przeszkolono w sumie 276 kobiet i 23 mężczyzn, co daje razem 290 osób. W szkoleniach uczestniczyło nieco mniej mężczyzn niż planowano (różnica 6 osób), jednak znacząco przekroczone wskaźnik całkowitej liczb uczestników (o 30 osób). Fakt ten wiąże się z bardzo dużą feminizacją zawodu nauczyciela, co jest szczególnie widoczne w szkołach gastronomicznych.

Metodologia badania ewaluacyjnego

Ewaluację przeprowadzono w oparciu o:

- Badania ankietowe (ex-ante i ex-post), badania te przeprowadzone zostały techniką audytoryjnie wypełnianego kwestionariusza. Badania ankietowe miały charakter anonimowy;
- Wywiady indywidualne i grupowe z uczestnikami szkoleń (badanie ex-ante i ex-post);
- Wywiady indywidualne i telefoniczne z opiekunami praktyk;
- Wywiady indywidualne z trenerami;
- Wywiady indywidualne z realizatorami projektu;
- Analizę Dzienników Praktyk.

W ocenie prowadzonej przez uczestników szkoleń wykorzystano następującą skalę ocen:

- 5 – bardzo dobry
- 4 – dobry
- 3 – zadowalający
- 2 – dostateczny
- 1 – niedostateczny

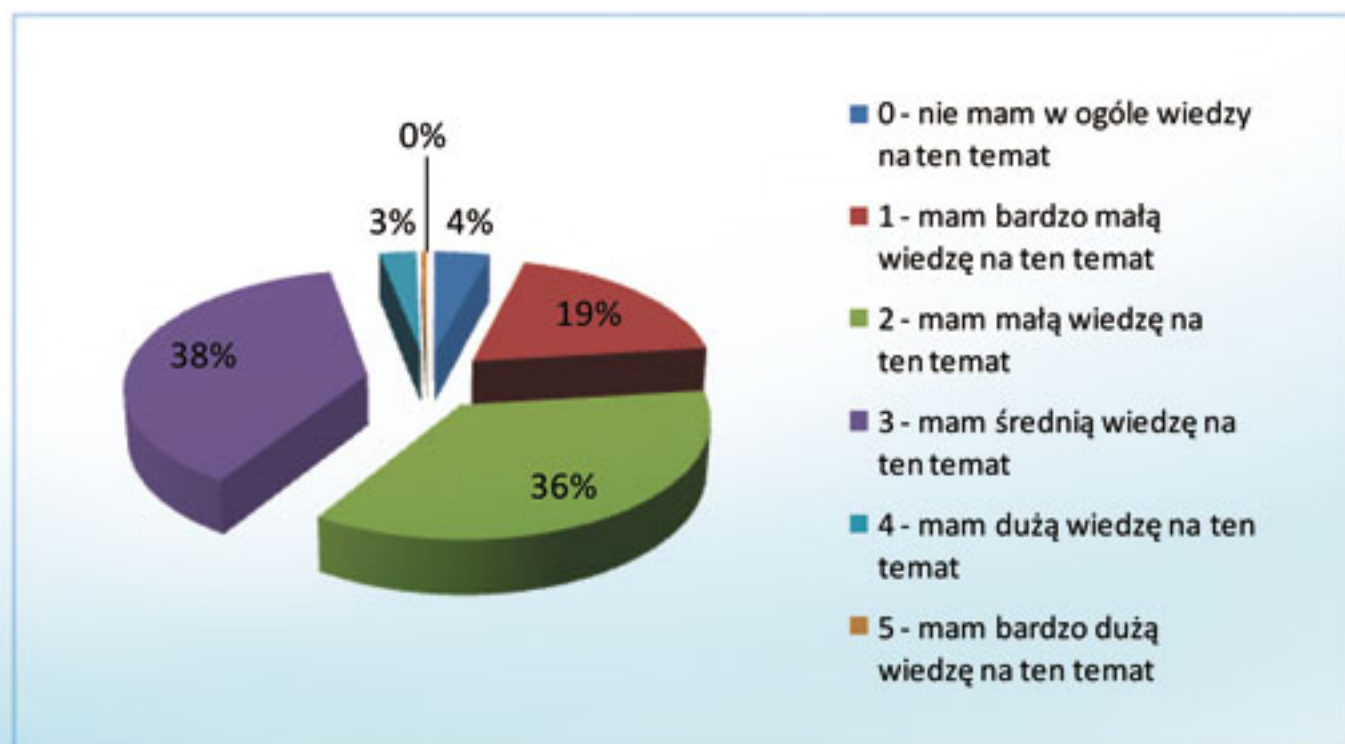
Wyniki ewaluacji Ewaluacja ex-ante

OCENA WIEDZY

Uczestnicy szkolenia swoją wiedzę przed szkoleniem oceniają raczej nisko (średnia ocena 2,2 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą). Najczęściej oceniają swoją wiedzę przed szkoleniem na 2 lub 3. Tylko 8 osób spośród 290 uczestników projektu ocenia swoją wiedzę na 4, czyli uważa, że ma dużą wiedzę na tematy objęte szkoleniem. Jedynie 1 osoba twierdzi, że ma bardzo dużą wiedzę.

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia N=290	L	%
0 - nie mam w ogóle wiedzy na ten temat	12	4
1 - mam bardzo małą wiedzę na ten temat	55	19
2 - mam małą wiedzę na ten temat	104	36
3 - mam średnią wiedzę na ten temat	110	38
4 - mam dużą wiedzę na ten temat	8	3
5 - mam bardzo dużą wiedzę na ten temat	1	0
ŚREDNIA OCEN	2,2	

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia



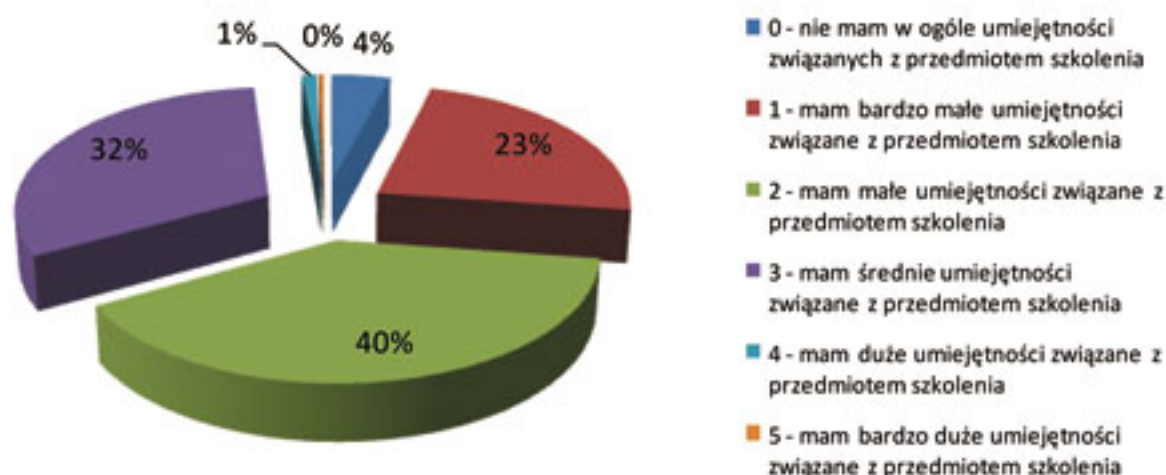
OCENA UMIEJĘTNOŚCI

Uczestnicy szkolenia swoje umiejętności przed szkoleniem również oceniają nisko (średnia ocena 2,0 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą).

Najczęściej oceniają swoje umiejętności przed szkoleniem na 2 lub 3. Tylko 4 osoby, które odpowiedziały na ankietę ex-ante, oceniają swoje umiejętności na więcej niż 3, co świadczy o dużej potrzebie uczestnictwa w szkoleniu.

Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia N=290	L	%
0 - nie mam w ogóle umiejętności związanych z przedmiotem szkolenia	12	4
1 - mam bardzo małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	67	23
2 - mam małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	115	40
3 - mam średnie umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	92	32
4 - mam duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	3	1
5 - mam bardzo duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	1	0
ŚREDNIA OCEN	2,0	

Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia



OCZEKIWANIA WOBEC SZKOLEŃ

Oczekiwania nauczycieli przed szkoleniem są bardzo podobne i mocno jednolite, zdecydowana większość chciałaby:

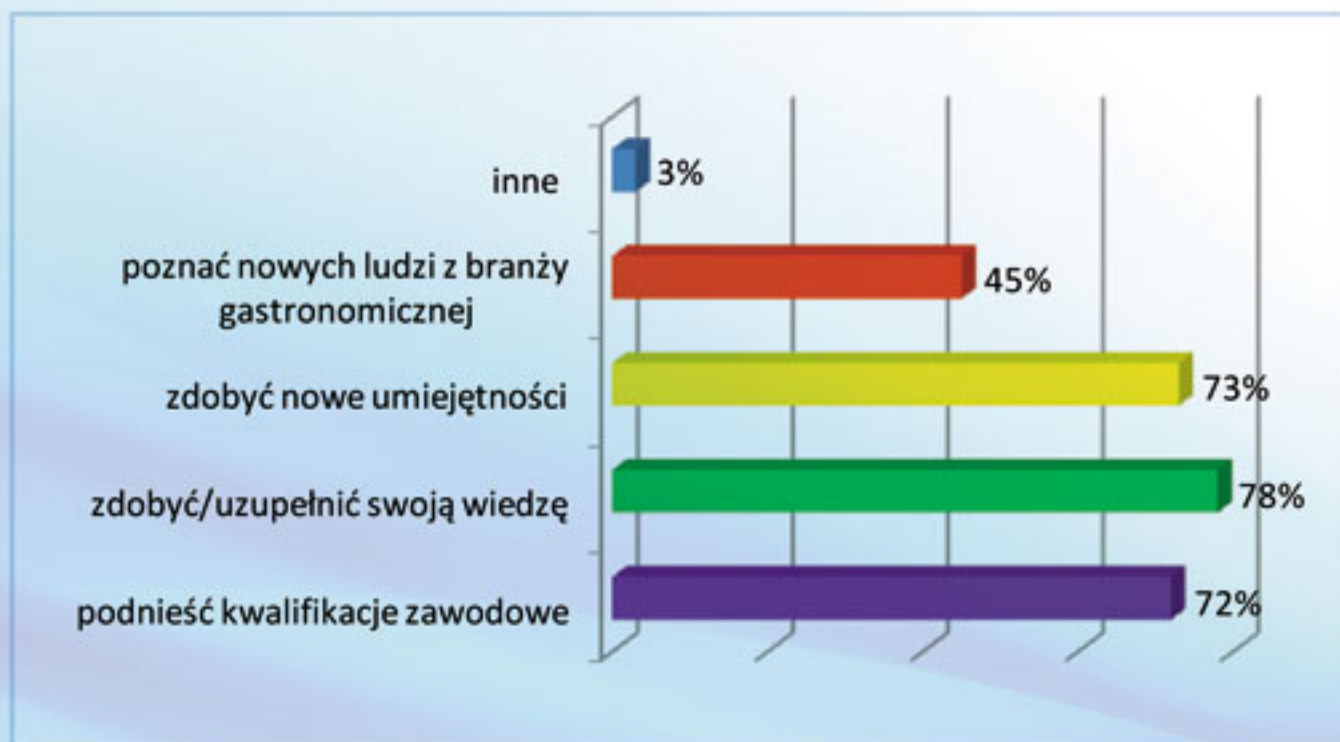
- podnieść kwalifikacje zawodowe;
- zdobyć/uzupełnić swoją wiedzę;
- zdobyć nowe umiejętności.

Interesujące jest również to, że prawie połowa uczestników chciałaby dzięki szkoleniom poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej.



Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu? (respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź) N=290	L	%
podnieść kwalifikacje zawodowe	208	72
zdożyć/uzupełnić swoją wiedzę	227	78
zdożyć nowe umiejętności	213	73
poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej	130	45
inne	8	3

Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu?



PLANY ODNOŚNIE WYKORZYSTANIA WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

Najwięcej uczestników (prawie wszyscy – 96%) potwierdza, że chcieliby wykorzystać swoją wiedzę przede wszystkim na swoim obecnym stanowisku pracy w szkole. Niemal co piąty nauczyciel liczy, że ukończenie szkolenia ułatwi mu awans zawodowy (obowiązek doskonalenia jest wpisany w wymagania związane z awansem).

Interesująca jest deklaracja 6% nauczycieli, którzy w ukończeniu szkolenia widzą dla siebie szansę na zmianę pracy na bardziej atrakcyjną.

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać: (respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź) N=290	L	%
na swoim aktualnym stanowisku pracy	278	96
do starań o awans zawodowy	54	19
do zmiany Pracodawcy na lepszego	17	6
inne	15	5

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać:



W wywiadach przeprowadzonych przed rozpoczęciem uczestnictwa w projekcie uczestnicy wskazują, że oczekują przede wszystkim praktycznej wiedzy. Oczekują również konfrontacji swojej wiedzy (często o charakterze teoretycznym) z realną praktyką restauracji. Bardzo interesujące będzie również dla nich poznanie codziennej pracy kelnera, zobaczenie zaplecza, organizacji pracy, podziału obowiązków. Interesuje ich także nowoczesny sprzęt np. związany z parzeniem kawy, aranżacja sal, podawanie wina, obsługa imprez okolicznościowych. Liczą również na poznanie zaplecza – kuchni, restauracji, hotelu. Z deklaracji wynika, że ważne będzie dla nich uczestnictwo w przygotowaniu i obsłudze imprez oraz gości indywidualnych.

Ewaluacja ex-post

OGÓLNA OCENA OTRZYMANEGO WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)

Ogólna ocena szkolenia dokonana przez uczestników jest bardzo wysoka, dominują oceny bardzo dobre i dobre.

Średnia ocen dla wszystkich ocenianych kategorii, takich jak:

- ogólna ocena całego otrzymanego wsparcia (szkolenia i praktyki);
- ogólna wartość merytoryczna wsparcia;
- organizacja wsparcia;
- spełnienie oczekiwań

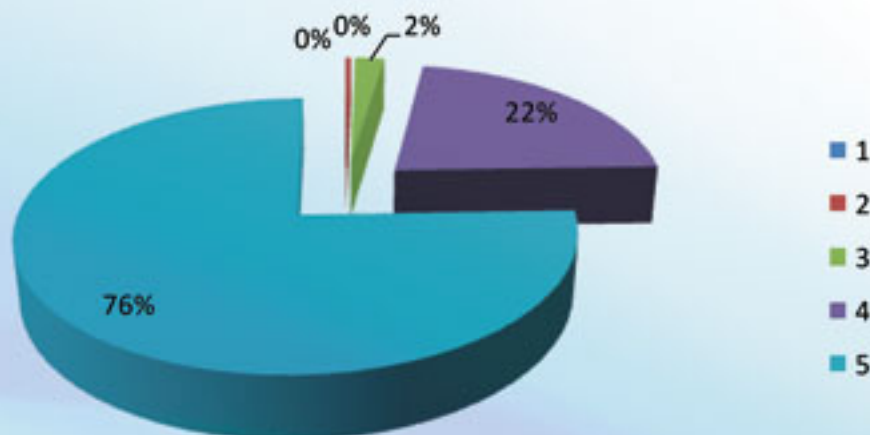
otrzymało średnie ocen 4,7 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

Tak wysoka ocena pozwala wnioskować o bardzo wysokiej jakości szkoleń – zarówno pod względem merytorycznym, jak i organizacyjnym.



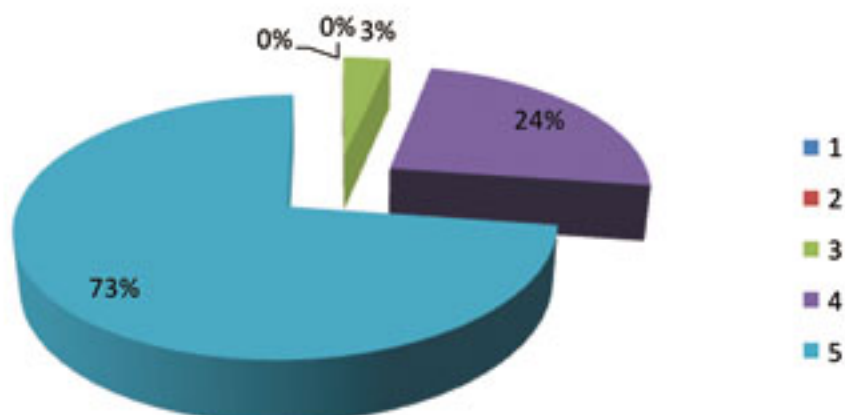
OCENIANY ELEMENT N=290	1		2		3		4		5		ŚREDNIA OCEN
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	
Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę	0	0	1	0	6	2	64	22	219	76	4,7
Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę	0	0	0	0	10	3	69	24	211	73	4,7
Organizację wsparcia oceniam na ocenę	0	0	1	0	11	4	50	17	228	79	4,7
Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę	0	0	2	1	13	4	63	22	212	73	4,7

Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę

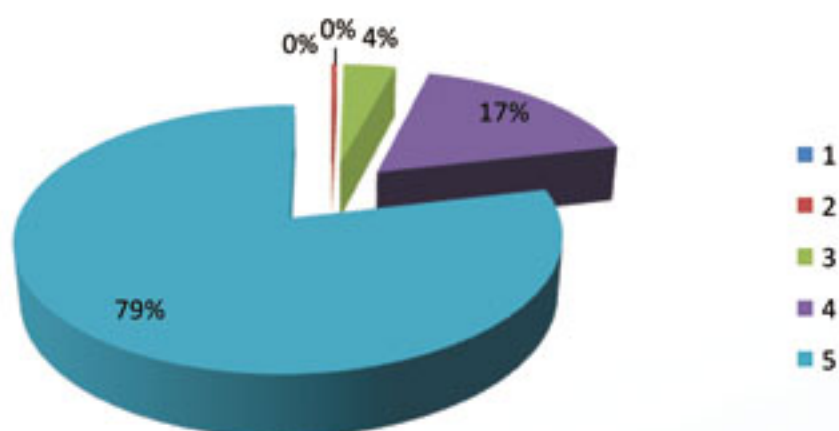




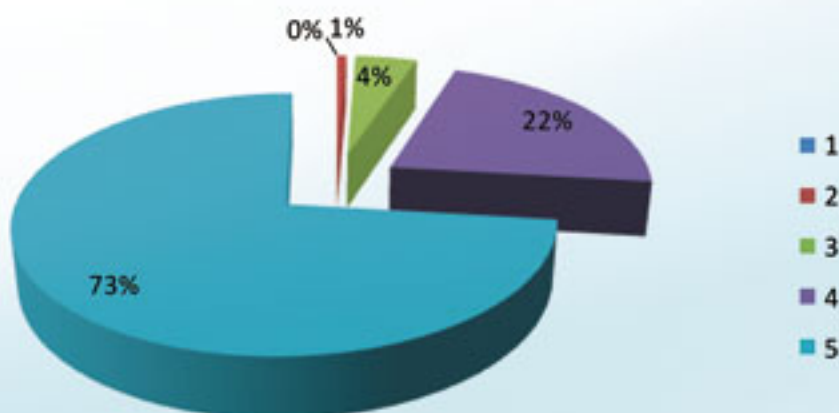
Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę



Organizację wsparcia oceniam na ocenę



Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę



OCENA TREŚCI WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)

Również szczegółowa ocena poszczególnych modułów szkoleniowych jest bardzo wysoka – tu również dominują oceny bardzo dobre i dobre.

Wszystkie oceniane kategorie takie jak:

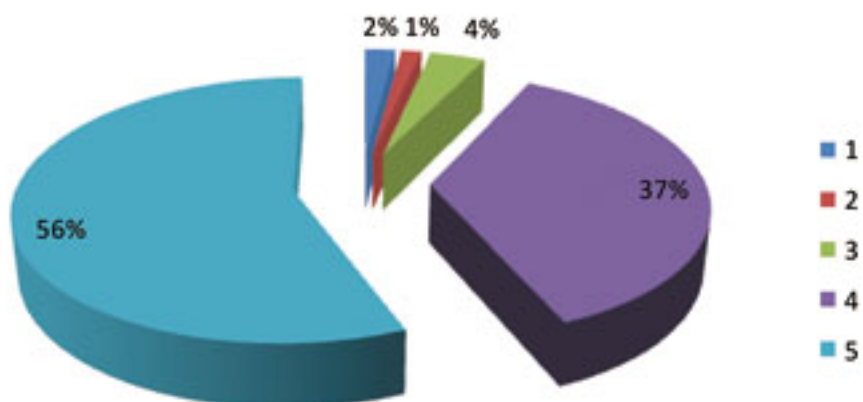
- zdobycie nowej wiedzy;
- zdobycie nowych umiejętności;
- użyteczność dla praktyki zawodowej

dla wszystkich ocenianych modułów szkoleniowych otrzymały średnie oceny równe lub powyżej 4,4 w skali pięciopunktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

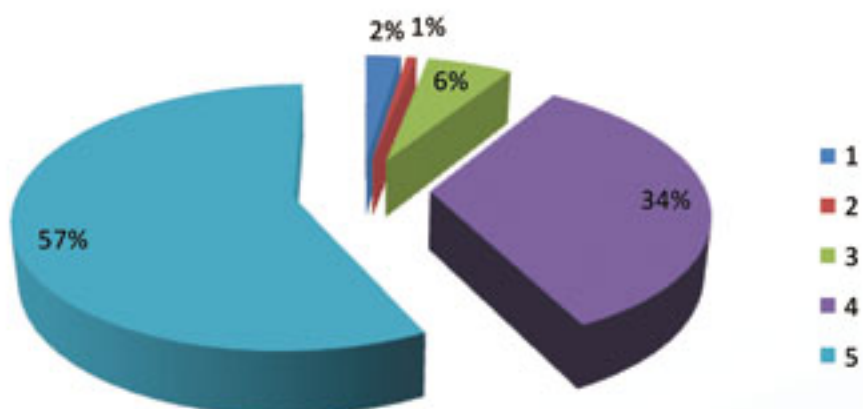
Szkolenie instruktażowe obejmujące zakres szkolenia BHP i zasad obsługi nowoczesnego sprzętu N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	6	2	7	2	8	3
2 MIERNY	4	1	2	1	2	1
3 DOSTATECZNY	11	4	17	6	11	4
4 DOBRY	105	37	97	34	94	32
5 BARDZO DOBRY	162	76	165	57	173	60
BRAK DANYCH	2	-	2	-	2	-
Średnia ocen	4,4		4,4		4,5	



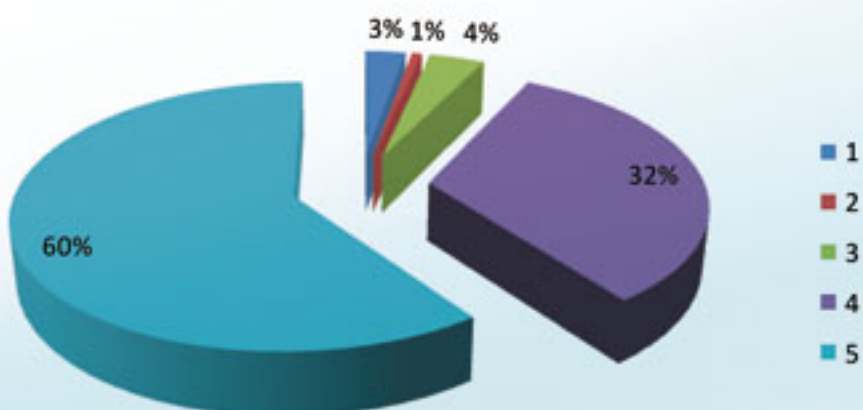
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



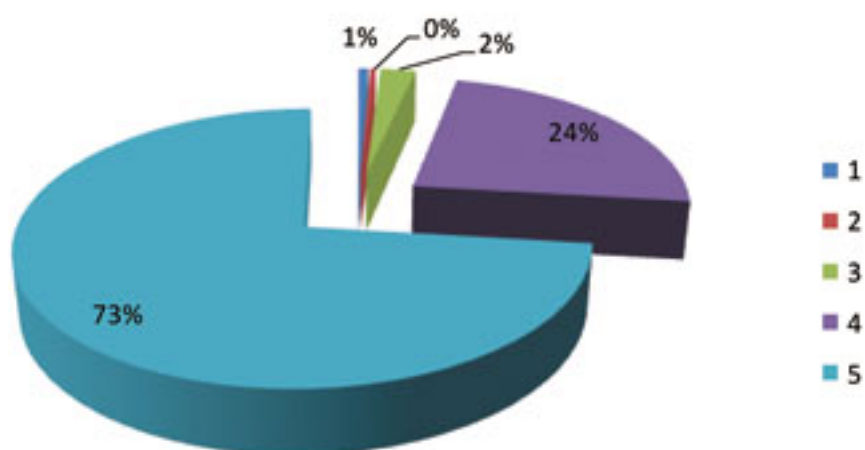
Szkolenie instruktażowe obejmujące pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizację zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługę klienta oceniane jest przez uczestników bardzo wysoko (średnia ocen 4,7).

W wywiadach potwierdza się, że uczestnicy są z niego bardzo zadowoleni i zaciekawieni poruszonymi tam kwestiami, rekomendują nawet, by było dłuższe.

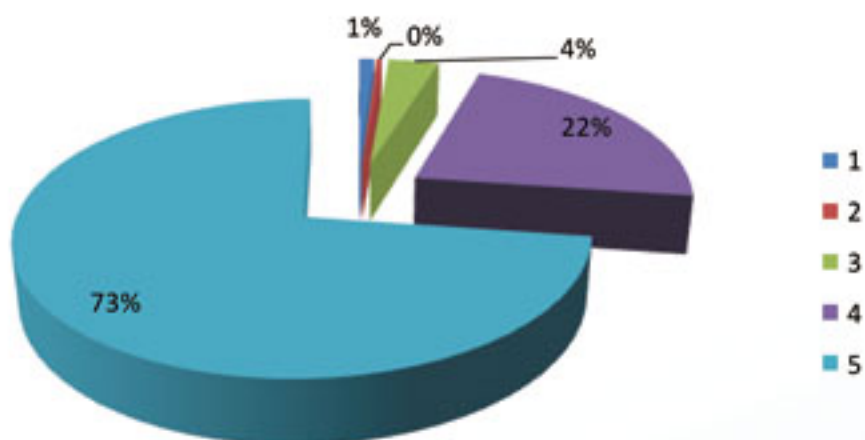
Szkolenie instruktażowe: pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizacja zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługa klienta N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	2	1	3	1	3	1
2 MIERNY	1	0	1	0	2	1
3 DOSTATECZNY	7	2	10	4	7	2
4 DOBRY	68	24	65	22	62	21
5 BARDZO DOBRY	212	73	211	73	216	75
Średnia ocen	4,7		4,7		4,7	



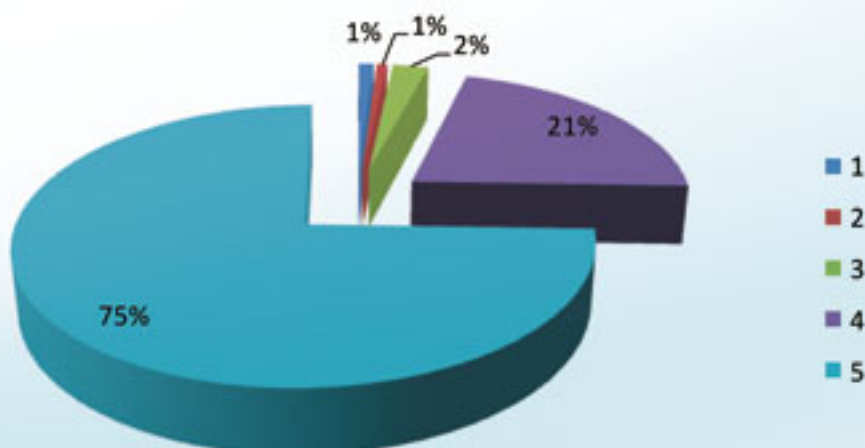
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



Również ocena praktyk dokonana przez uczestników potwierdza ich wysoką jakość merytoryczną, a szczególnie użyteczność dla praktyki zawodowej uczestników.

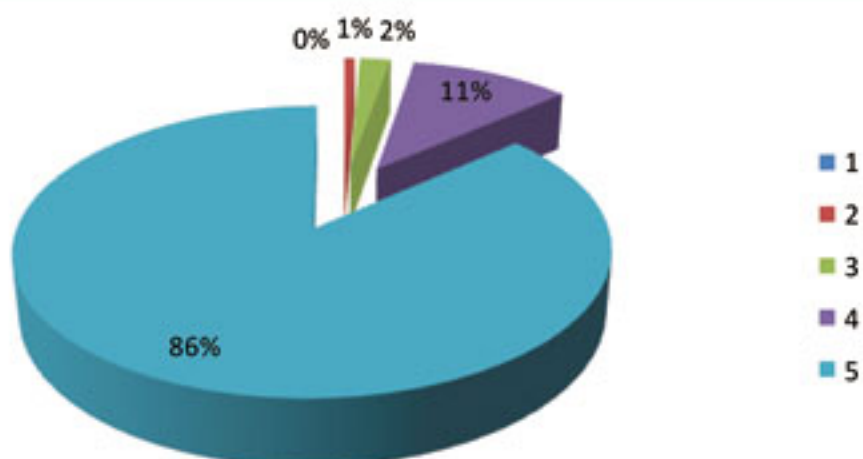
Zdecydowanie dominują oceny bardzo dobre przyznane wszystkim ocenianym kategoriom:

- możliwości zdobycia nowej wiedzy;
- możliwości pozyskania nowych umiejętności;
- użyteczność praktyki zawodowej uczestników.

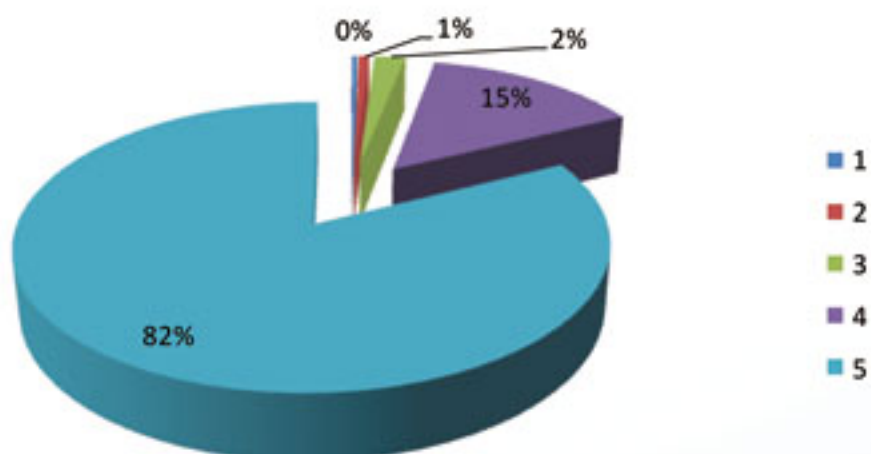
Średnia ocen mieści się w przedziale od 4,6 do 4,8, co jest oceną bardzo wysoką.

PRAKTYKI Położenie obiektu (lokalizacja, regulaminy, procedury, otoczenie obiektu) N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	0	0	1	0	0	0
2 MIERNY	2	1	2	1	4	1
3 DOSTATECZNY	6	2	6	2	5	2
4 DOBRY	31	11	42	15	36	12
5 BARDZO DOBRY	251	86	239	82	245	85
Średnia ocen	4,8		4,8		4,8	

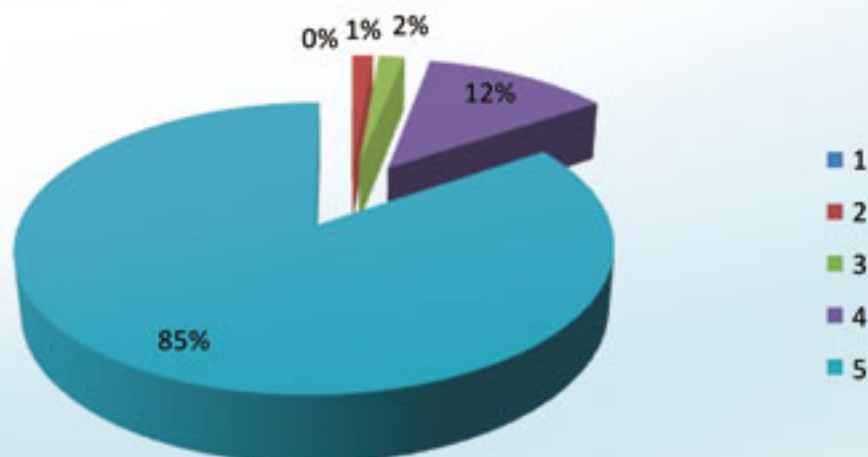
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



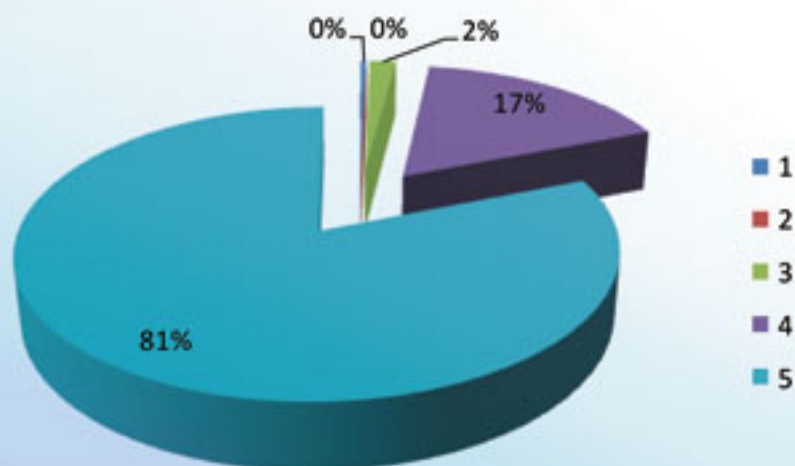
Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej





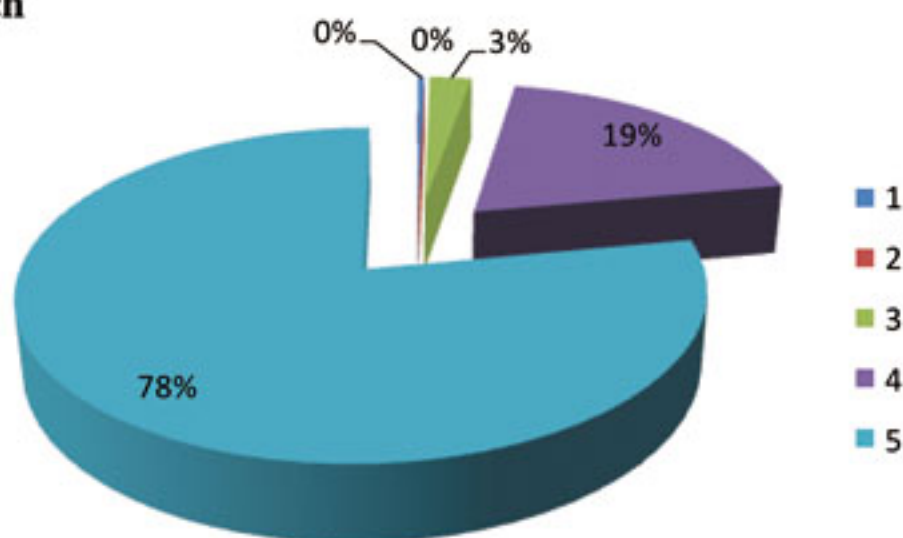
PRAKTYKI Znajomość produktu (karta dań, obsługa sprzętu) N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	1	0	1	0	1	0
2 MIERNY	0	0	0	0	1	0
3 DOSTATECZNY	5	2	7	3	4	2
4 DOBRY	49	17	56	19	49	17
5 BARDZO DOBRY	235	81	226	78	235	81
Średnia ocen	4,8		4,7		4,8	

Zdobycie nowej wiedzy

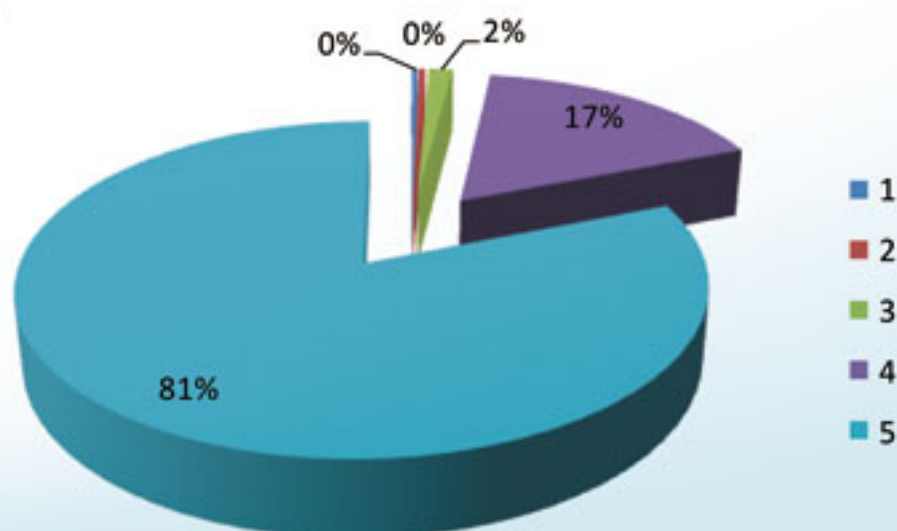




Zdobycie nowych umiejętności



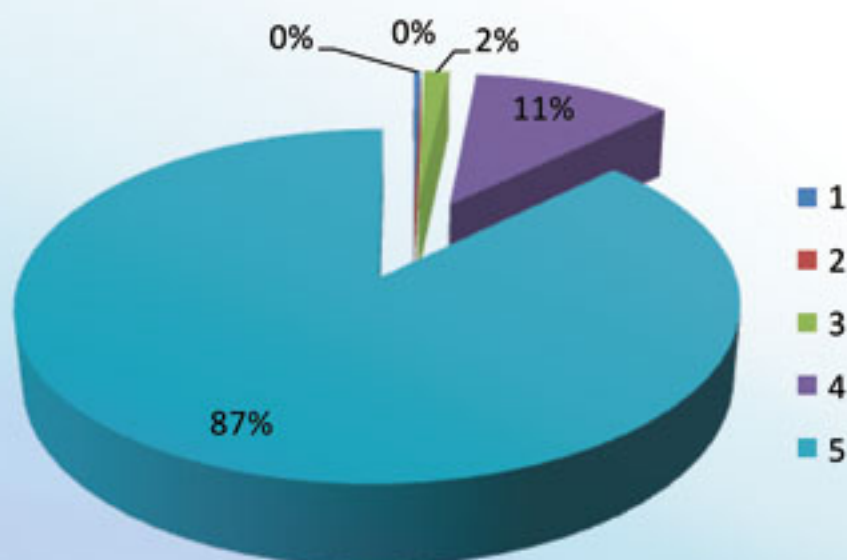
Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej





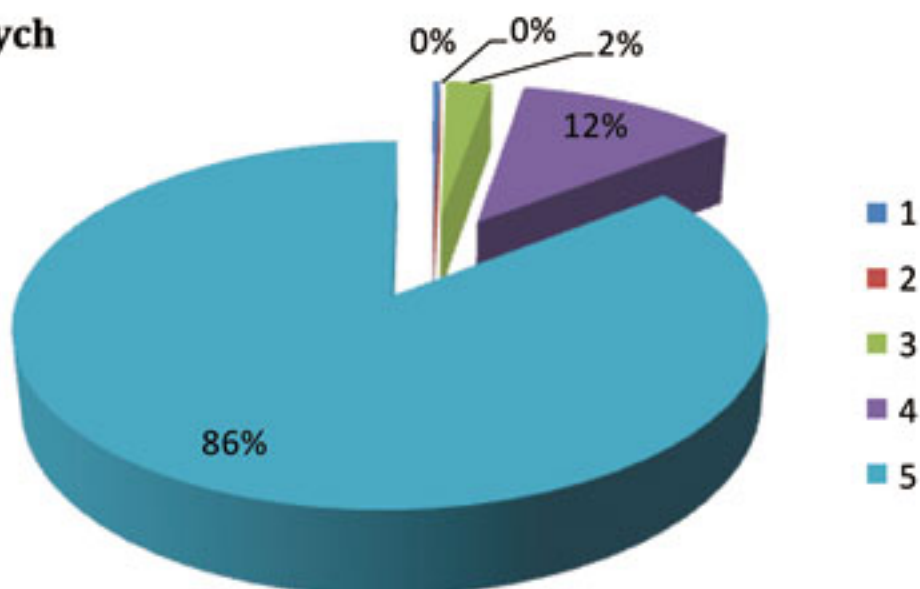
PRAKTYKI Zapoznanie się z ofertą kulinarną i działaniami restauracji/baru N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	1	0	1	0	0	0
2 MIERNY	0	0	0	0	1	0
3 DOSTATECZNY	4	2	7	2	6	2
4 DOBRY	32	11	34	12	30	11
5 BARDZO DOBRY	253	87	248	86	253	87
Średnia ocen	4,8		4,8		4,8	

Zdobycie nowej wiedzy

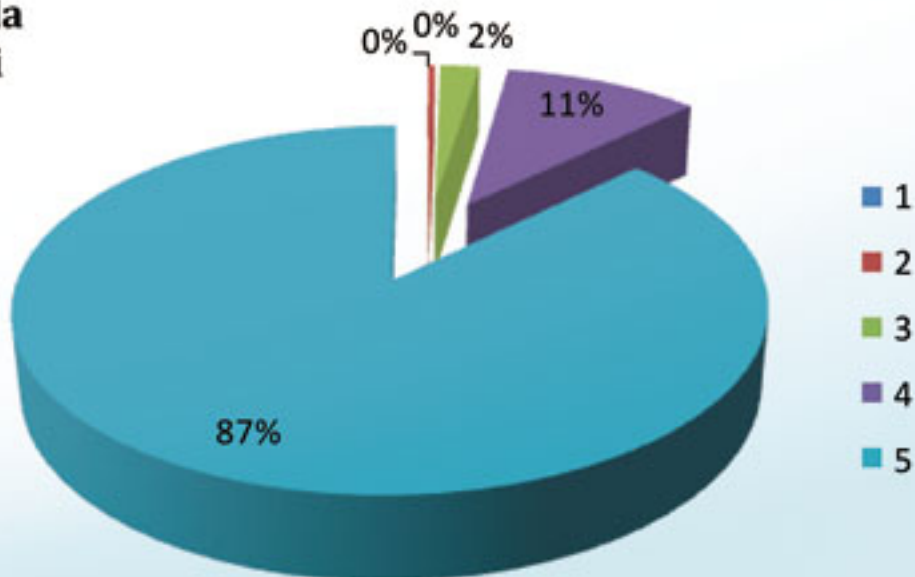




Zdobycie nowych umiejętności

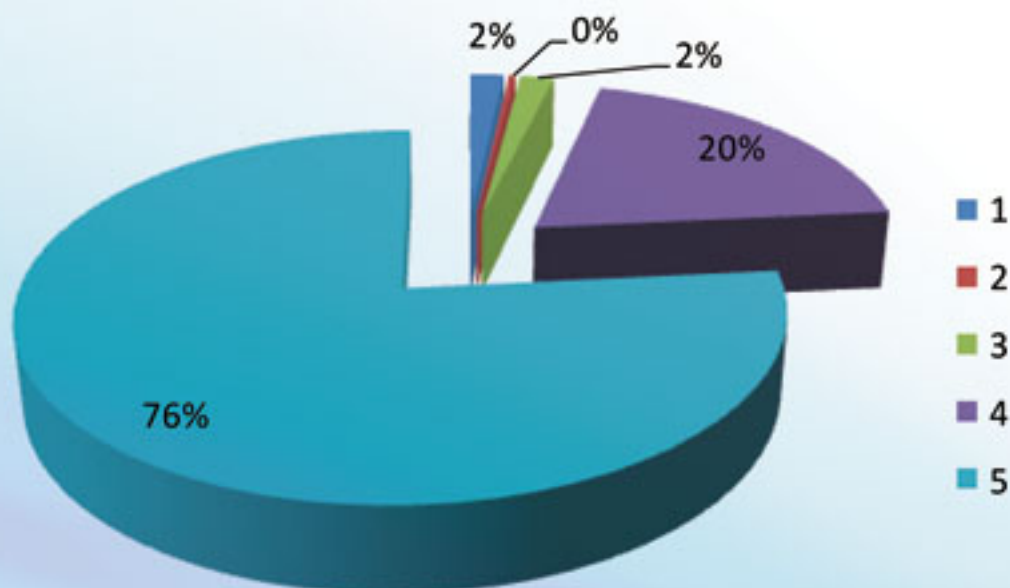


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

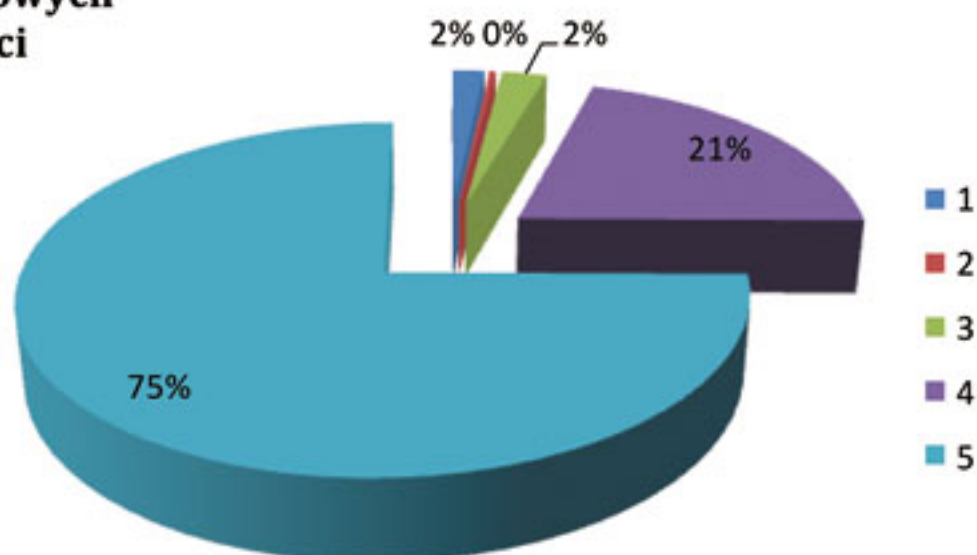


PRAKTYKI Sekwencja serwisu N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	5	2	5	2	4	1
2 MIERNY	1	0	1	0	1	0
3 DOSTATECZNY	5	2	7	2	10	4
4 DOBRY	57	20	60	21	50	17
5 BARDZO DOBRY	222	76	217	75	225	78
Średnia ocen	4,7		4,7		4,7	

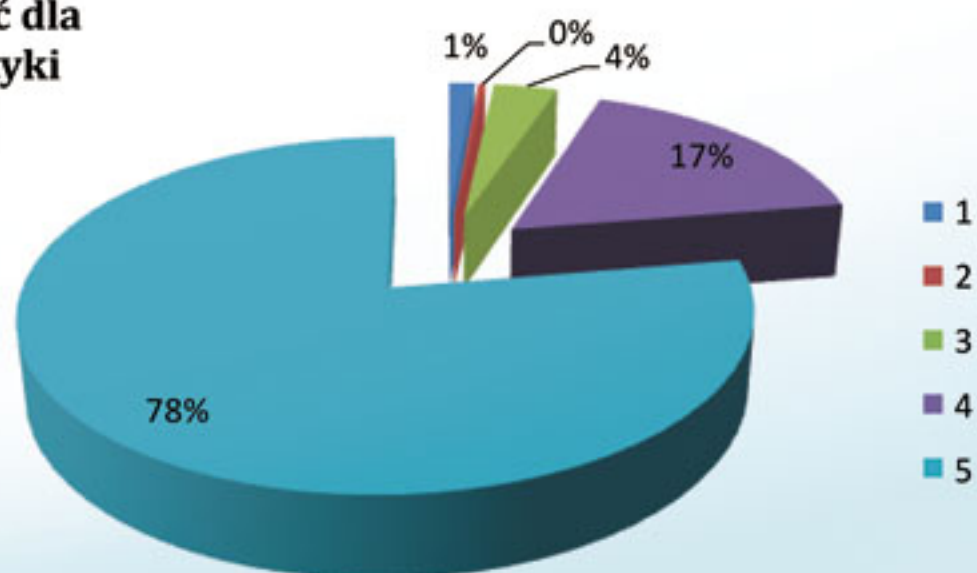
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

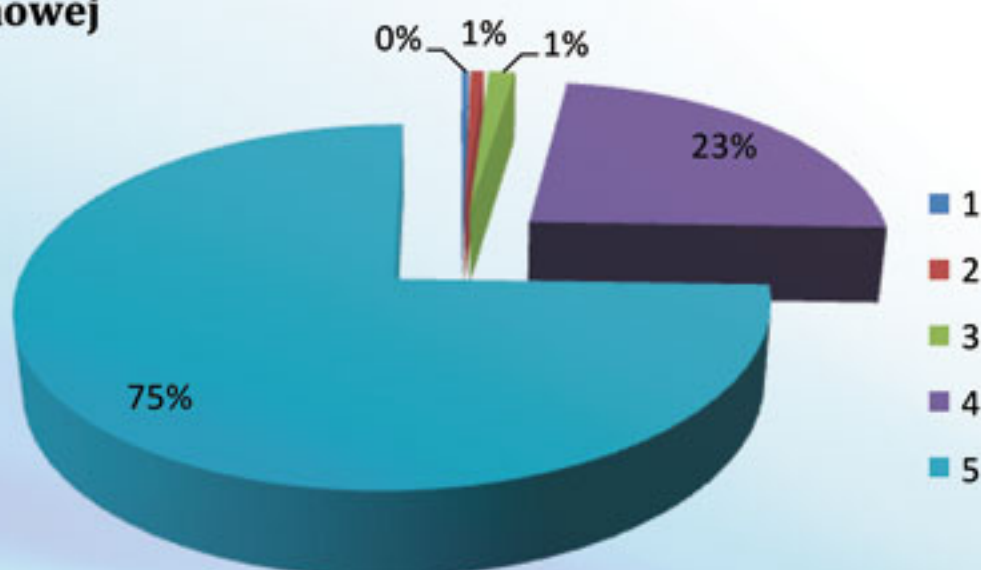


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

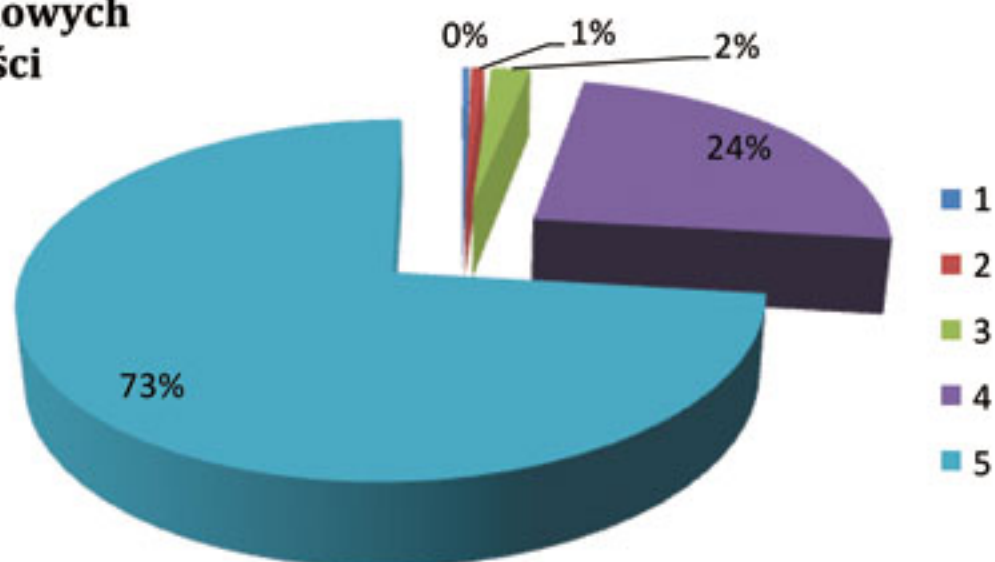


PRAKTYKI Aktywności sprzedażowe (oferta, rekomendacja dań, reklama, marketing) N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	1	0	1	0	1	0
2 MIERNY	2	1	2	1	2	1
3 DOSTATECZNY	4	1	6	2	7	2
4 DOBRY	67	23	69	24	63	22
5 BARDZO DOBRY	216	75	212	73	217	75
Średnia ocen	4,7		4,7		4,7	

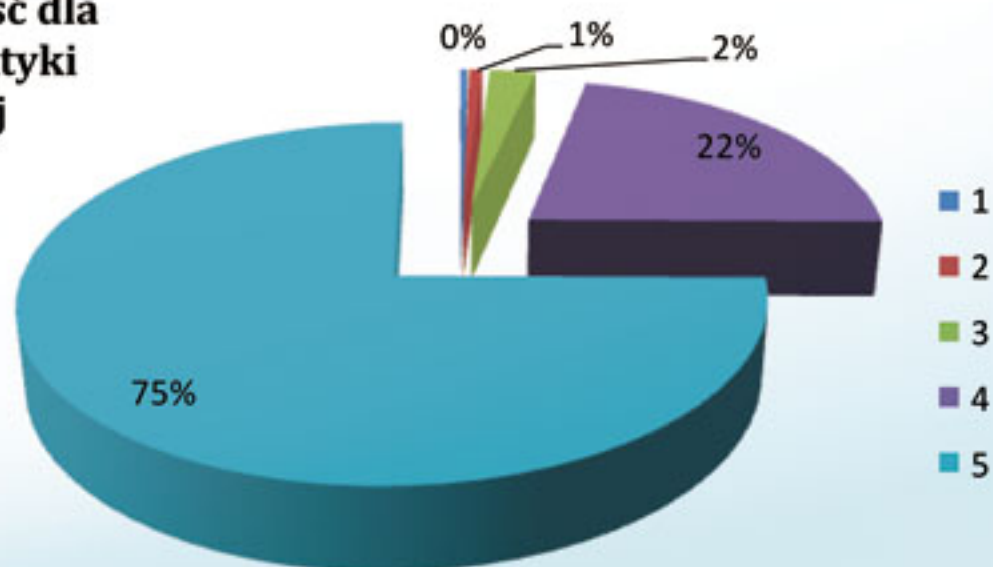
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



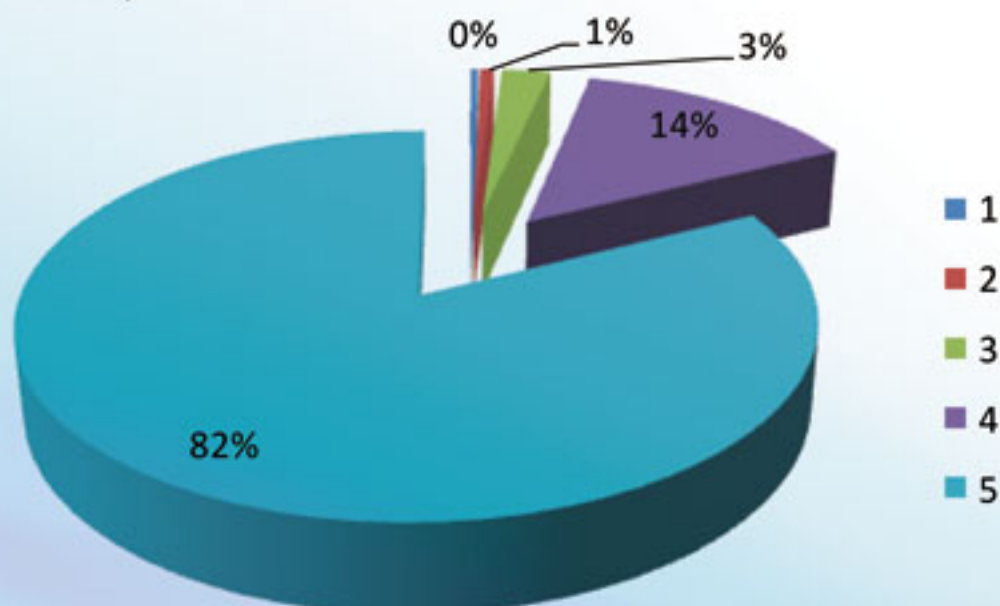
Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



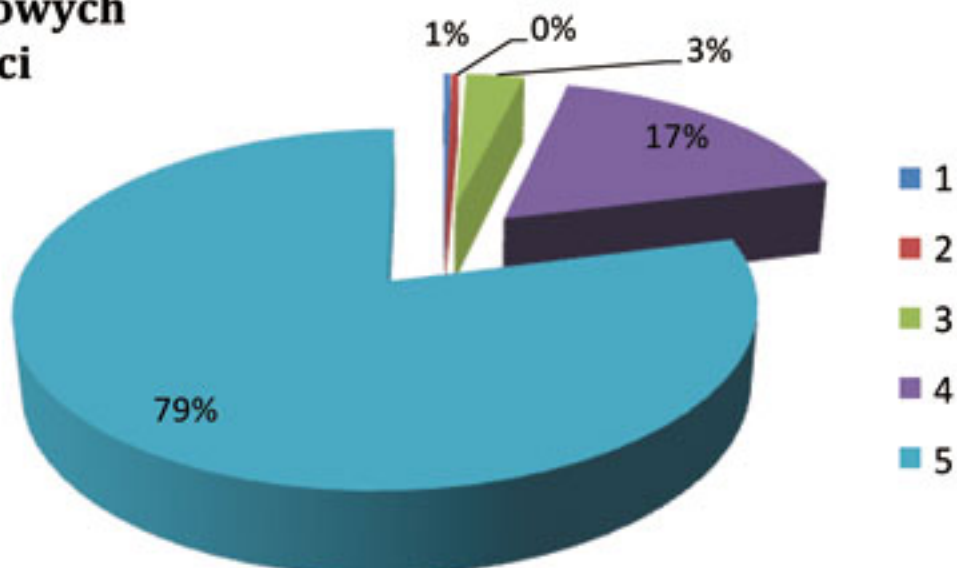


PRAKTYKI Organizacja pracy N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	1	0	1	1	1	0
2 MIERNY	2	1	1	0	1	0
3 DOSTATECZNY	7	3	9	3	8	3
4 DOBRY	41	14	50	17	49	17
5 BARDZO DOBRY	239	82	229	79	231	80
Średnia ocen	4,8		4,7		4,8	

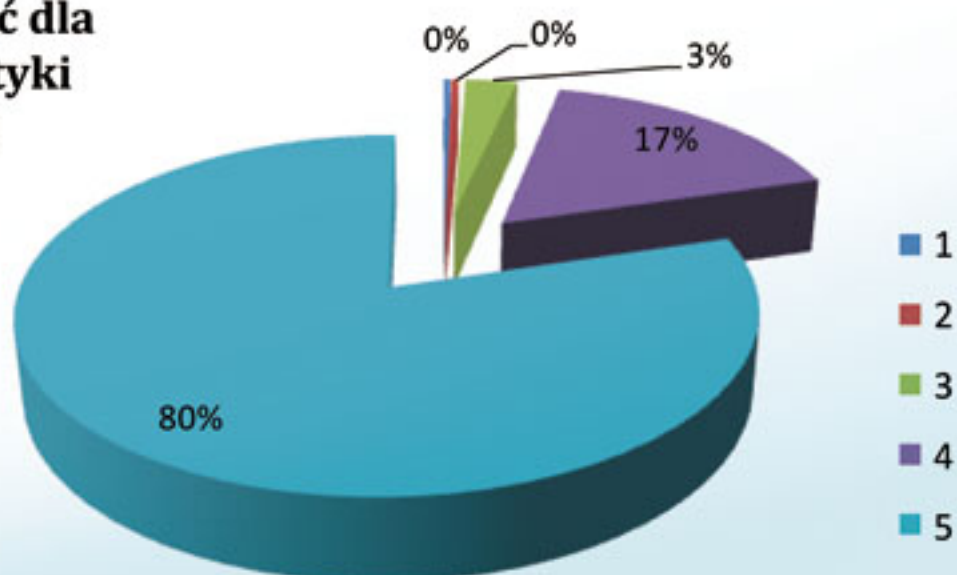
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

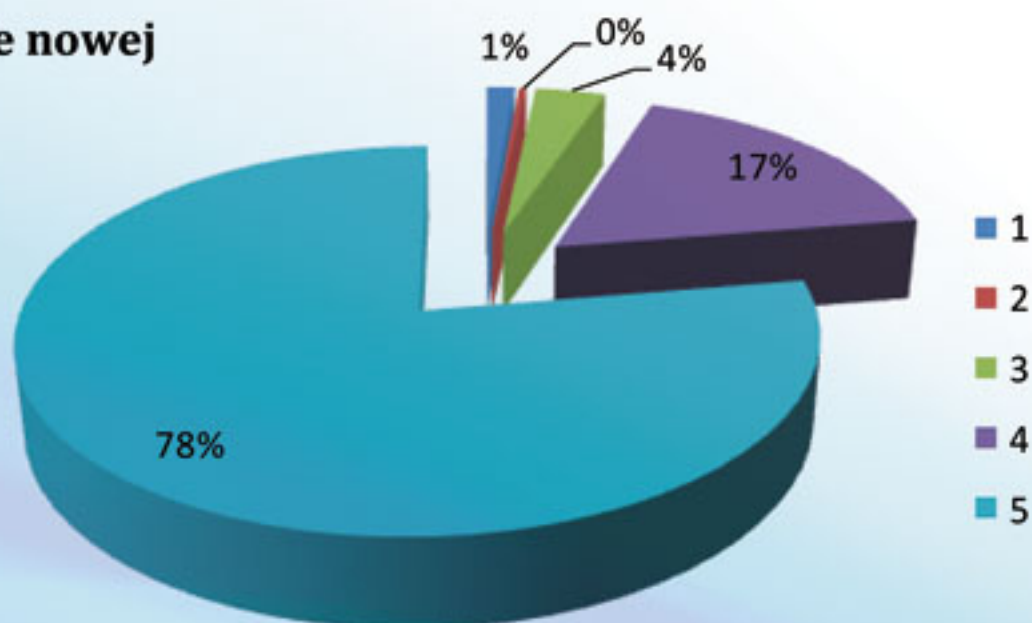


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

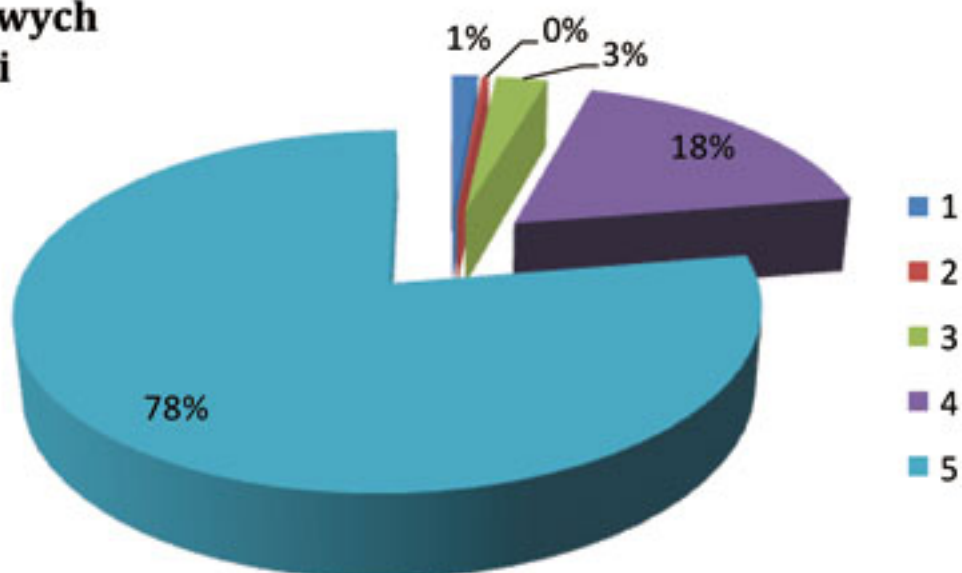


PRAKTYKI Satysfakcja gości (przyjmowanie próób i skarg, badanie zadowolenia gości) N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	4	1	4	1	4	2
2 MIERNY	1	0	1	0	1	0
3 DOSTATECZNY	10	4	8	3	9	3
4 DOBRY	50	17	52	18	47	16
5 BARDZO DOBRY	225	78	225	78	229	79
Średnia ocen	4,7		4,7		4,7	

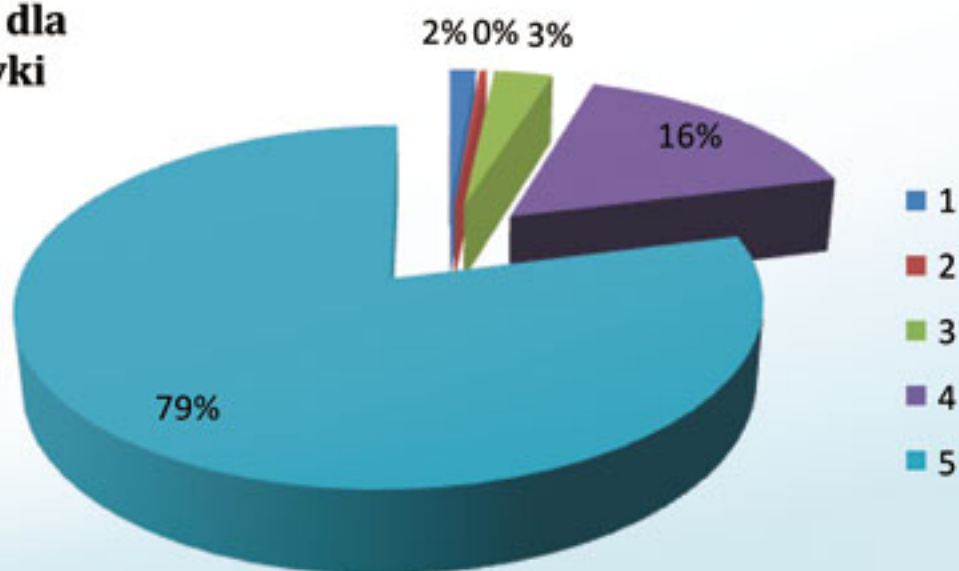
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

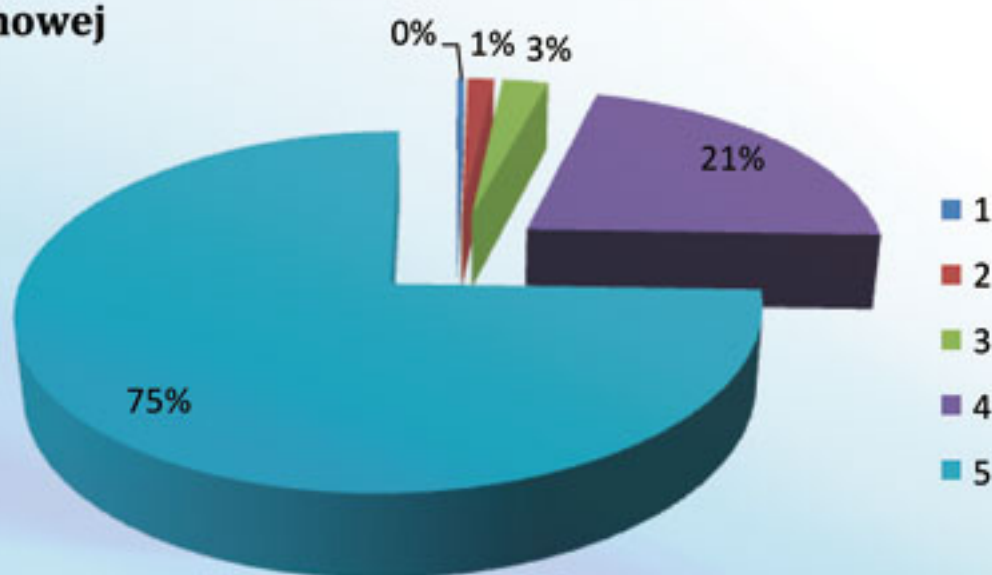


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

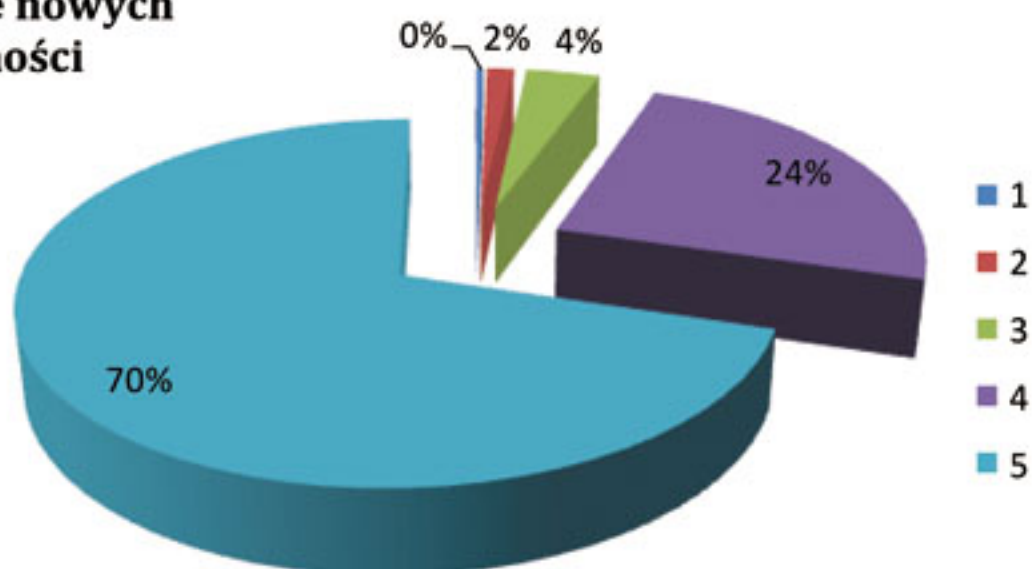


PRAKTYKI Administracja i finanse (płatności, rozliczenia, podawanie rachunku dla gości, zamówienia) N=290	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 NIEDOSTATECZNY	1	0	1	0	1	0
2 MIERNY	4	1	4	2	5	2
3 DOSTATECZNY	7	3	11	4	11	4
4 DOBRY	62	21	70	24	60	21
5 BARDZO DOBRY	216	75	204	70	213	73
Średnia ocen	4,7		4,6		4,7	

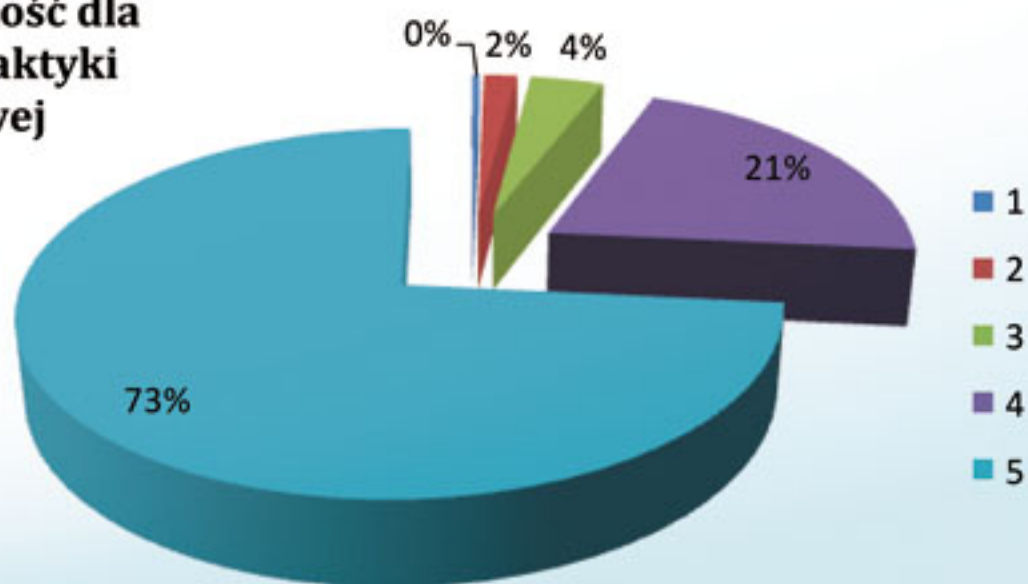
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



W ankietach oraz wywiadach uczestnicy podkreślają dobre przygotowanie merytoryczne szkoleń oraz praktyk. Chwalą dobór miejsca praktyk.

Uczestnicy wyrażają swoje zadowolenie z uczestnictwa w projekcie oraz ich praktyczny aspekt, oto najbardziej charakterystyczne cytaty z wywiadów:

- Dla mnie ten program jest bardzo ważny. Zobaczyć rzeczywiste warunki pracy – to było najważniejsze.
- Wiele się dzieje w gastronomii i trzeba to zobaczyć.
- Wiele rzeczy nowych, wiele nowych pomysłów.
- Poszłam na szkolenie z myślą o tym, żeby nauczyć się właśnie tego, co mi pokazano.
- U nas jest w szkole zwyczaj, żeby podzielić się zdobytymi wiadomościami, będę to robić.
- To jest inne podejście do konsumenta, inne niż to w książce. Inna mentalność, kultura, szacunek dla gościa – to było super, jestem bardzo zadowolona.
- Będę przekazywać te wiadomości młodzieży na zajęciach.
- Nawiązałam bezpośredni kontakt z klientem.
- Mam gotowe rzeczy, które mogę zaprezentować uczniom.
- Mogę skonfrontować wiedzę z praktyką, ja rzeczywiście tu byłam, doświadczyłam, dotknęłam, to było dla mnie bardzo ważne.
- Miałam okazję do wymiany doświadczeń z innymi nauczycielami – co jest dobre, co można zrobić lepiej.
- Cały czas świat się zmienia także w gastronomii, musimy iść z duchem czasu.
- Poznałam nowe techniczne rozwiązania.

- Była fajna atmosfera, dużo się nauczyłam, odnoszono się do nas przyjaźnie.
- Projekt jest przemyślany i nie wymaga zmian.
- Praktyki były przygotowane bardzo dobrze.
- Praktyki na wysokim poziomie.
- Elastyczni prowadzący, super atmosfera, przyjazne środowisko.
- Wysoki profesjonalizm.
- Treść szkolenia właściwie dobrana.
- Zobaczyłyśmy, jak to wygląda w praktyce.
- Nauczyłyśmy się wielu nowych rzeczy: serwis, nakrywanie do stołu, serwowanie kawy, herbaty, podawanie egzotycznych potraw, „prawdziwe życie kelnera”, zarządzanie zespołem kelnerskim, praca baru.
- Bardzo ciekawe informacje o winach, osoby mają ogromną wiedzę i pasję, można było słuchać ich godzinami, miło słuchać ludzi, którzy kochają to, co robią.
- Moje oczekiwania zostały spełnione: mogliśmy kompleksowo spojrzeć na hotel i gastronomię, połączyć pracę wszystkich zespołów, widzieliśmy praktycznie, jak to działa. To było super, z książek nigdy byśmy się tego nie dowiedzieli.
- Przełamałam strach przed podejściem do gościa.
- Satysfakcja z praktyki, będziemy to teraz wdrażać w życie, pewniej się czujemy jako nauczyciele.
- Szkolenie poszerzyło horyzonty, jako nauczycielom ułatwi nam to przekazanie wiedzy. Teraz możemy lepiej przekazać młodzieży, jak to praktycznie funkcjonuje.
- Nie będziemy zaskakiwani przez uczniów pytaniami przychodzącymi po praktykach: dlaczego było inaczej niż w książce.
- Teoria jest teraz poparta praktyką, uczniowie nie będą mieli pre-

tensji, że co innego mówimy, a co innego widzieli na praktyce.

- Nie żałuję ferii, gdybym miała jeszcze raz pojechać, to bym pojechała.
- Byłam na praktykach w czasie wakacji i nie żałuję, bo to był dobrze wykorzystany czas.
- Ciekawe pomysły, które mogę pokazać uczniom.

Uczestnicy w ankietach ewaluacyjnych dzielą się również pozytywnymi komentarzami na temat swoich miejsc praktyk:

- Więcej takich projektów.
- Miłe, kompetencje osoby.
- Treści dobrane prawidłowo do potrzeb.
- Szkolenie i praktyki bardzo mi się podobały.
- Zaangażowanie opiekunów praktyk.
- Profesjonalna obsługa w hotelu.
- Praktyczne podejście do zagadnień teoretycznych.
- Dobra organizacja pracy na praktykach.

Wśród uwag krytycznych pojawiają się wskazania dotyczące:

- małej ilości materiałów szkoleniowych;
- zbyt długiego czasu trwania kursu lub tego, że szkolenie jest za krótkie, a praktyka trwa za długo;
- niedopasowanego typu obuwia do kierunku kursu.

Jedna z uczestniczek formułuje postulat, że praktyki powinny się odbywać w dwóch różnych miejscach.

Generalnie uczestnicy chwalą kompetencję, profesjonalizm, otwartość i opiekę ze strony personelu placówek, do których trafili na praktyki.

Również wywiady z opiekunami praktyk potwierdzają dużą potrzebę uczestniczenia nauczycieli zawodu w tego typu doskonaleniu zawodowym, gdyż, jak mówią, „ich wychowankowie trafiają do nas jako pracownicy”.

Opiekunowie praktyk chwalą zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy w ich relacjach chętnie zadają pytania, są ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, sami podejmują inicjatywę włączania się w różne typy aktywności.

REZULTATY WSPARCIA

Ocena uzyskanych przez nauczycieli rezultatów wsparcia potwierdza opinię o wysokiej użyteczności szkoleń i praktyk.

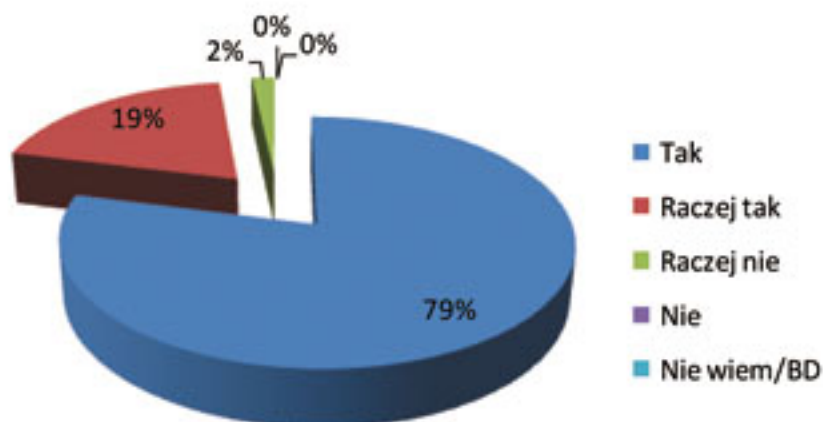
Niemal wszyscy uczestnicy potwierdzają (dając odpowiedzi „tak” i „raczej tak”), że dzięki uczestnictwu w projekcie:

- zaktualizowali swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych;
- zaktualizowali swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań organizacyjnych w przedsiębiorstwach gastronomicznych;
- poznali potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych;
- potrafią zmodernizować realizowany przez nich program nauczania, dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego;
- potrafią zmodernizować realizowany przez nich program nauczania, dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy;
- mają świadomość stereotypów i barier prowadzących do dys-

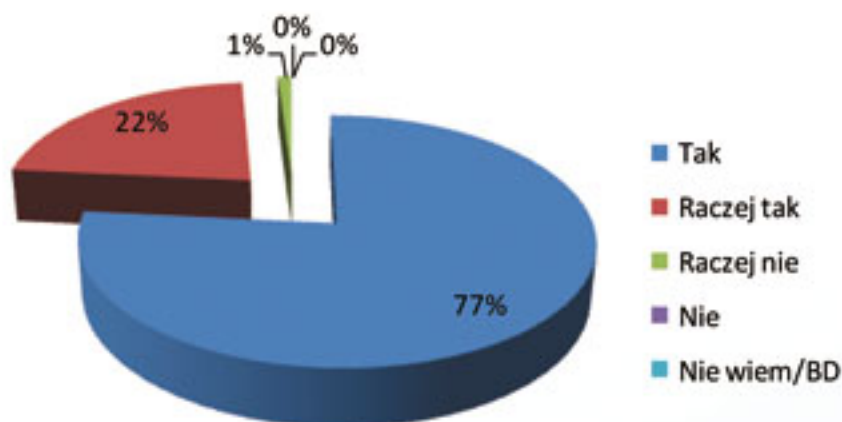
kryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela. Przeprowadzone wywiady pogłębione potwierdzają wysoką użyteczność aspektu konfrontacji teorii z praktyką oraz możliwości zaobserwowania codziennej pracy kelnerskiej – co jest szczególnie ważne w dostosowywaniu treści i form kształcenia uczniów do potrzeb potencjalnego Pracodawcy.

Dzięki uczestnictwu w projekcie:	TAK		Raczej TAK		Raczej NIE		NIE		Nie wiem/BD	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
N=290										
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	229	79	56	19	5	2	0	0	0	0
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	222	77	65	22	3	1	0	0	0	0
⇒ poznałem/am potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych	214	74	71	25	4	1	1	0	0	0
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego	195	67	87	30	4	1	2	1	2	1
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy	187	64	98	34	2	1	1	0	2	1
⇒ mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela	222	77	57	20	4	1	3	1	4	1

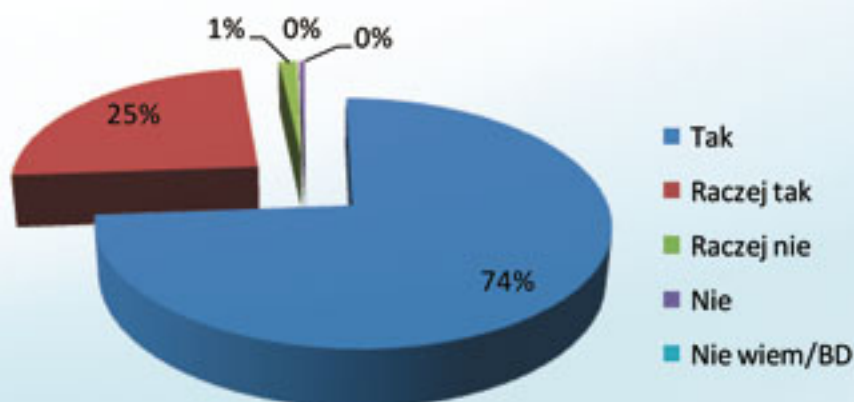
**Zaktualizowałem/am
swoją wiedzę
i umiejętności
w zakresie aktualnych
rozwiązań
technologicznych
w przedsiębiorstwach
gastronomicznych**



**Zaktualizowałem/am
swoją wiedzę
i umiejętności
w zakresie aktualnych
rozwiązań
organizacyjnych
w przedsiębiorstwach
gastronomicznych**

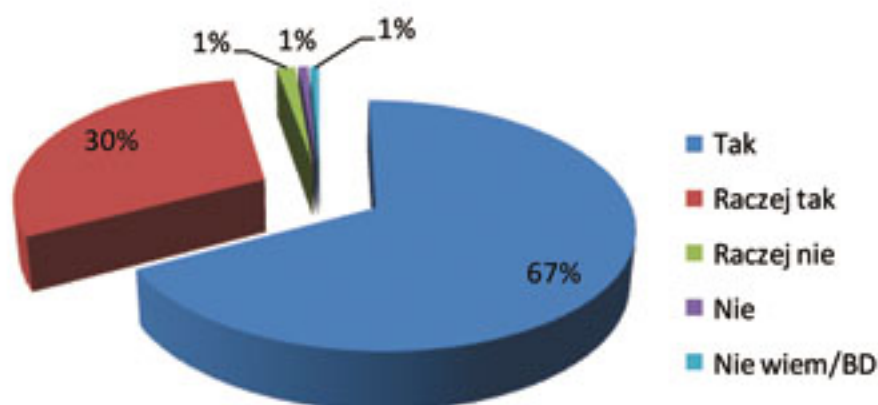


**Poznałem/am
potrzeby
przedsiębiorców
w zakresie
kompetencji
absolwentów szkół
gastronomicznych**

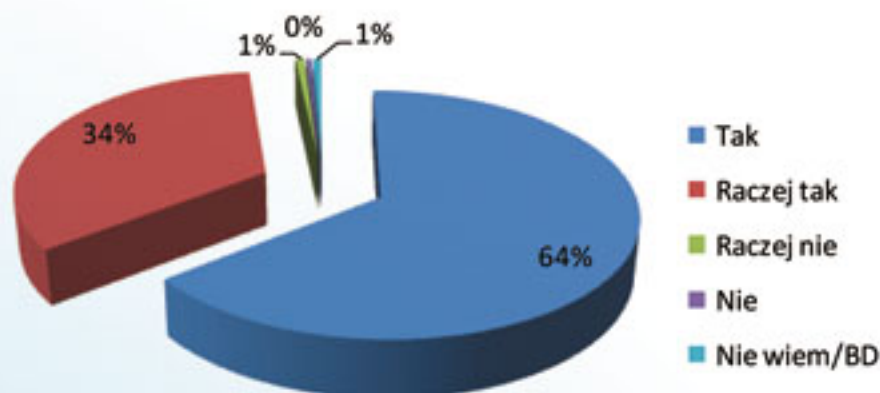




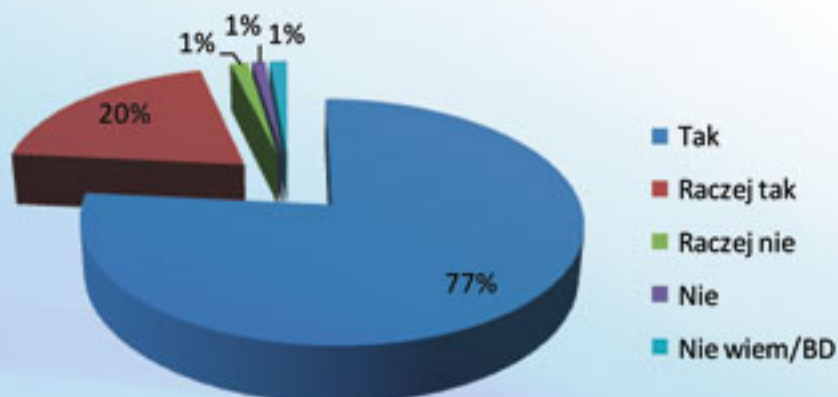
Potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego



Potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy



Mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela



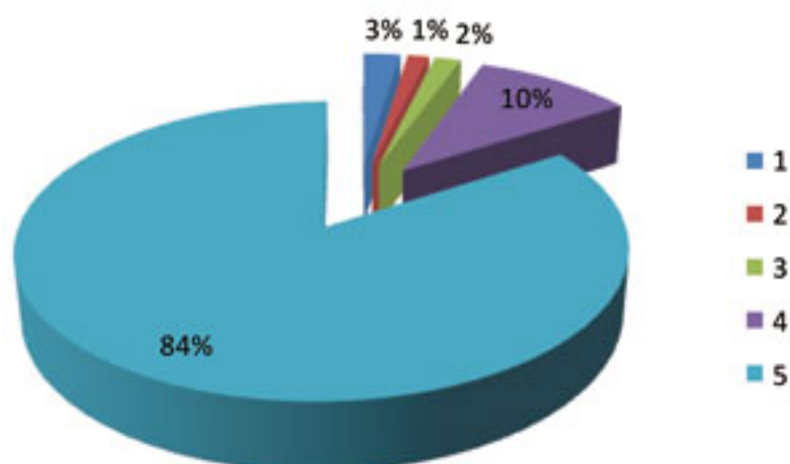
ORGANIZACJA WSPARCIA

Również organizacja wsparcia nie budzi zastrzeżeń. Wszystkie oceniane aspekty, tj.:

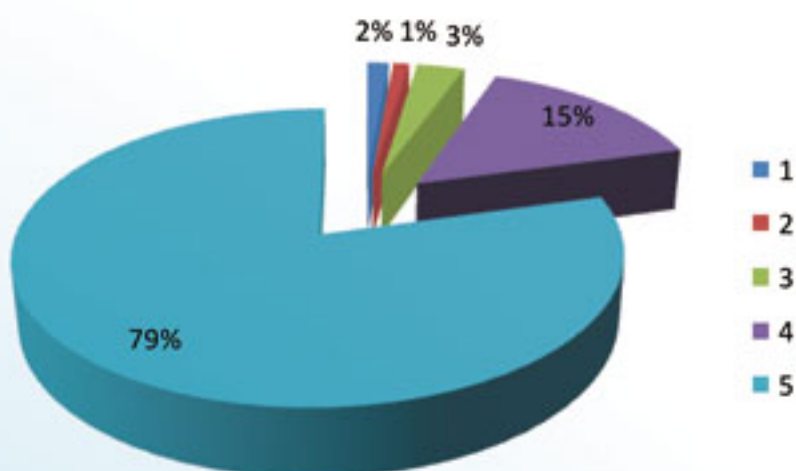
- opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń;
 - sprawność organizacji szkoleń;
 - opieka opiekuna praktyk na praktyce;
 - warunki techniczne realizacji praktyk;
 - zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym;
 - zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym
- uzyskują bardzo wysokie oceny mieszczące się w przedziale średnich 4,7 – 4,8.

OCENIANY ELEMENT N=290	1		2		3		4		5		ŚREDNIA OCEN	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%		
⇒ Opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń	7	3	4	1	5	2	30	10	24	4	84	4,7
⇒ Sprawność organizacji szkoleń	4	2	3	1	9	3	44	15	23	0	79	4,7
⇒ Opieka opiekuna praktyk na praktyce	5	2	5	2	13	4	25	9	24	2	83	4,7
⇒ Warunki techniczne realizacji praktyk	2	1	2	1	9	3	34	12	24	3	84	4,8
⇒ Zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	2	1	7	2	8	3	41	14	23	2	80	4,7
⇒ Zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	2	1	6	2	10	3	39	14	23	3	80	4,7

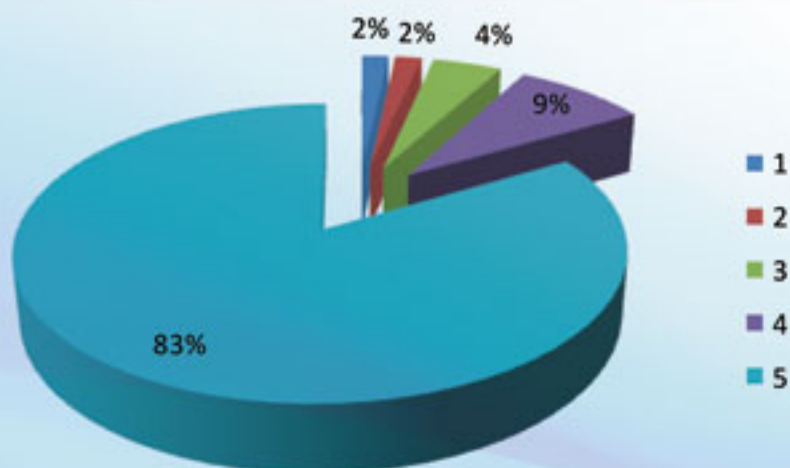
Opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń



Sprawność organizacji szkoleń

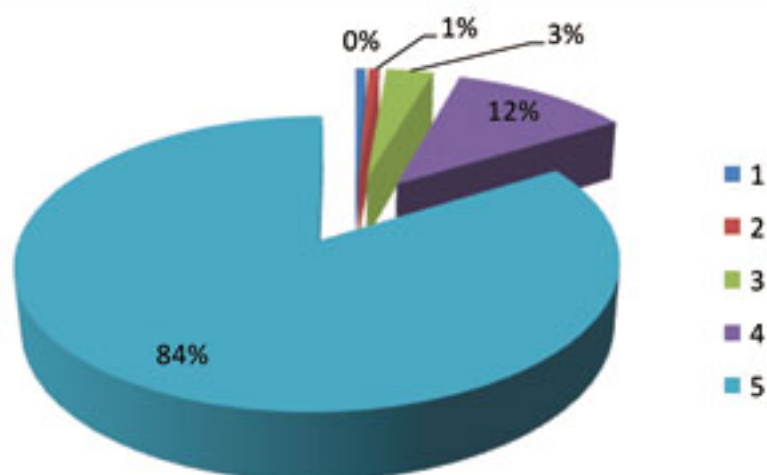


Opieka opiekuna praktyk na praktyce

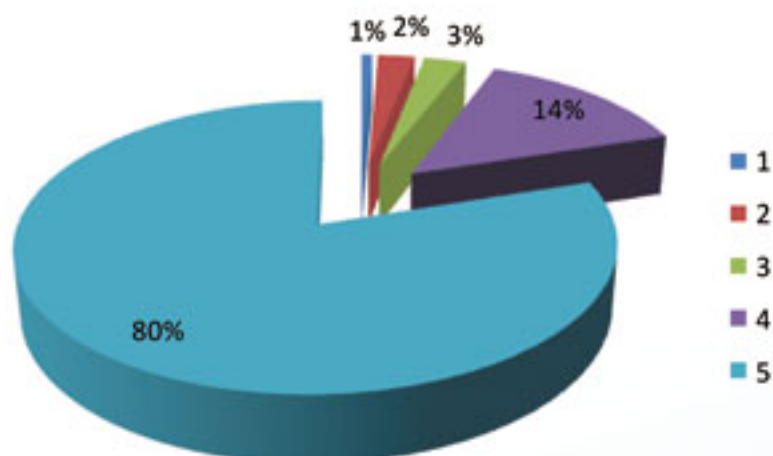




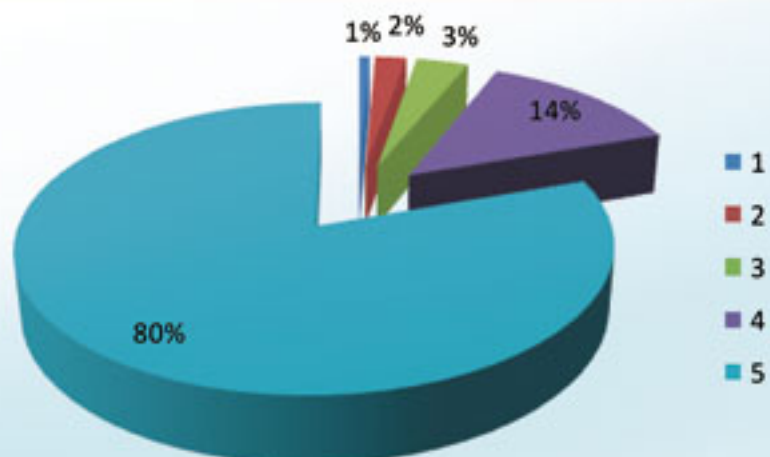
**Warunki
techniczne
realizacji praktyk**



**Zgodność
przebiegu
(harmonogram)
praktyk
z założeniami
omówionymi na
spotkaniu
przygotowawczym**



**Zgodność realizacji
praktyk (zakres
merytoryczny)
z założeniami
omówionymi na
spotkaniu
przygotowawczym**



Uczestnicy bardzo chwalą organizację szkoleń oraz ich użyteczność, podoba się im przede wszystkim:

- organizacja praktyk, sposób szkolenia, profesjonalne podejście do praktykantów;
- otwartość opiekunów, dostępność i dzielenie się wiedzą;
- zaangażowanie w przekazanie aktualnej wiedzy;
- praca opiekuna praktyk;
- nowoczesny hotel, sprzęt i wyposażenie;
- organizacja nowoczesnej restauracji;
- atmosfera i warunki pobytu na praktyce.

Wśród uwag pojawia się prośba o:

- więcej materiałów dydaktycznych na szkoleniu;
- odpowiednie obuwie dla kelnera;
- praktyki w dwóch miejscach;
- dokładniejsze szkolenie z obsługi klienta, noszenie talerzy, rozkładanie obrusów, techniki podawania;
- omówienie sprzętu specjalistycznego do potraw, dekantacji wina;
- możliwości pracy na sali konsumenckiej z gościem.

W Dziennikach Praktyk uczestnicy wyróżniają użyteczność następującej wiedzy i umiejętności, które pozyskali dzięki praktykom:

- rodzaje obsługi w zależności od rodzaju gościa;
- wizerunek gościa;
- dostosowanie oferty do specjalnej grupy gości;
- obsługa a la carte;
- sprzedaż sugerowana;
- rekomendacja wina, karta win, podawanie, niekonwencjonalne podawanie;
- sekwencja serwisu;

- nowe trendy w obsłudze gości w restauracji hotelowej;
- nowe trendy w zastawie stołowej;
- nowe trendy w dobieraniu alkoholu do potraw;
- rodzaj używanej porcelany w nowoczesnych restauracjach;
- organizacja hotelu w rzeczywistych warunkach;
- praca na poszczególnych stanowiskach, we wszystkich okresach serwisowych;
- organizacja zaplecza, baru i rozdzielni kelnerskiej;
- obsługa ekspresu do kawy;
- parzenie herbaty;
- systemy informatyczne stosowane w gastronomii;
- obsługa różnego typu przyjęć okolicznościowych;
- zasady rozliczenia, wystawianie rachunków;
- układanie poketów, nakryć;
- polerowanie sztućców;
- współpraca gastronomii z innymi działaniami hotelu;
- technika resztowania i zbierania brudnych naczyń;

Uczestnicy podkreślają również to, że będą wykorzystywać swoją wiedzę i umiejętności do pracy z uczniami:

- na zajęciach z obsługi konsumenta;
- na zajęciach z hotelarstwa;
- na zajęciach z technologii gastronomicznej;
- podczas przygotowania do egzaminu zawodowego;
- podczas modernizacji programu nauczania (dostosowanie treści do postępu technicznego i technologicznego) oraz potrzeb rynku pracy.

Uczestnicy tak podsumowują swoją praktykę:

- Odbyta praktyka umożliwiła porównanie teorii z praktyką, lepsze przygotowanie ucznia do przyszłej pracy.

- Praktyka pozwoliła mi stworzyć wiele filmów instruktażowych, które wykorzystam na zajęciach.
- Jestem pod wrażeniem profesjonalizmu, życzliwości i chęci dzielenia się wiedzą personelu.
- Projekt ten pozwolił mi uzupełnić braki oraz poznać zakres praktycznej wiedzy gastronomicznej.
- Program praktyk był zgodny z moimi oczekiwaniami i potrzebami. Uczestnicy rekomendują:
 - realizowanie praktyki w dwóch obiektach hotelarskich, co umożliwiłoby porównanie standardów obsługi;
 - warsztaty sommelierskie, baristyczne;
 - możliwość uczestniczenia cyklicznego w tego typu praktykach.

Uczestnicy chwalą opiekunów praktyk: bardzo pozytywna osoba, wspólnie odnalazła się w zespole (...), ogromna wiedza teoretyczna, duże umiejętności praktyczne, bardzo zaangażowany, otwarty, życzliwy.

Wywiady z opiekunami praktyk potwierdzają dużą potrzebę uczestniczenia nauczycieli zawodu w tego typu doskonaleniu zawodowym. Chwalą oni zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy chętnie zadawali pytania, byli ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, sami podejmowali inicjatywę włączania się w różne typy aktywności.

Zdaniem opiekunów realizacja praktyk to bardzo dobry pomysł, warto realizować tego typu projekty dla nauczycieli, gdyż ciągle zmieniają się trendy, mody i nauczyciele powinni być informowani o tym na bieżąco.

Nauczyciele, zdaniem opiekunów, mają deficyty w wiedzy i umiejętnościach praktycznych i nie mają innej okazji, poza takimi projek-

tami, by je uzupełnić.

Opiekunowie praktyk chwalą zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy:

- chętnie zadają pytania, są zainteresowani, aktywni, chcą jak najwięcej zobaczyć;
- są ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, baru, organizacji i obsługi różnych typów imprez;
- są chętni do pracy, nie tylko obserwacji, często jednak boją się sami włączyć w obsługę klienta; pomagają raczej tam, gdzie nie ma bezpośredniego kontaktu z gościem.

Program praktyk jest adekwatny do potrzeb nauczycieli:

- w trakcie praktyk uczestnicy mają możliwość poznania szerokiego zakresu prac restauracji, współpracy z kuchnią, hotelem;
- program pozwala na pogłębienie tych aspektów obsługi klienta, uczestnicy zadają często pytania odnoszące się do tego, co ich najbardziej interesuje;
- opiekunowie starają się być otwarci na potrzeby uczestników i ich indywidualne zainteresowania.

Uczestnikom podobało się (najciekawsze cytaty):

- Zdobyłam nową wiedzę umiejętności, a te, które miałam, udało mi się zaktualizować.
- Zajęcia na sali konsumenckiej.
- Otwartość i życzliwość personelu w miejscu praktyk.
- Renoma i standard zakładu, kultura opiekunów.
- Opieka praktyk, standard hotelu, sposób przekazywania wiedzy.
- Zajęcia praktyczne.
- Praktyki prowadzone przez mistrzów w swojej specjalności.

- Zaangażowanie opiekunów praktyk.
- Wspaniała, serdeczna, zaangażowana postawa opiekunów praktyk.
- Indywidualne podejście, atmosfera, miejsce i warunki pracy.
- Podejście personelu oraz gotowość do przekazywania wiedzy i umiejętności.
- Podejście opiekunów praktyk oraz wszelkie nowinki związane z obsługą, przygotowaniem imprez okolicznościowych, obsługą gościa, przygotowaniem potraw.
- Spotkanie doświadczonych i praktykujących w branży ludzi.
- Atmosfera pracy podczas praktyk – życzliwość opiekuna praktyk, gotowość pomocy.
- Wiedza teoretyczna, którą mogłam przełożyć na wiedzę praktyczną.
- Przygotowanie imprez masowych np. bankiet amerykański.
- Poznanie działalności hotelu i restauracji.
- Możliwość realnego udziału w większości prac w restauracji.
- Podejście pracowników hotelu do uczestników projektu.
- Miejsce praktyk – bardzo nowoczesne.
- Fachowość i profesjonalizm w trakcie prowadzonych praktyk.
- Prowadzenie szkolenia instruktorskiego, treści i sposób zaangażowania opiekunów praktyk i chęć przekazania jak najwięcej wiedzy i umiejętności związanych z pracą na sali konsumpcyjnej.
- Zakres przekazywanej wiedzy i kompetencja szkolących, oferta odbycia praktyk.
- Lokalizacja, organizacja, wiedza opiekuna i umiejętność jej przekazywania.
- Standard obiektu, zainteresowanie opiekuna, różnorodna wiedza z zakresu obsługi konsumenta.

- Wysoka profesjonalność, dobra organizacja, chęć odpowiedzenia na każde zadane pytanie.
- Sprawna organizacja, możliwość obserwacji przedsiębiorstwa „od wewnątrz”.

Wnioski

Ogólna ocena szkoleń jest bardzo wysoka. Wszystkie aspekty praktyk, takie jak zawartość merytoryczna, sprawność organizacji oraz użyteczność zajęć zostały ocenione bardzo pozytywnie – średnia ocen we wszystkich ocenianych kategoriach to 4,7 w skali pięciopunktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą. W zdecydowanej większości są to oceny dobre i bardzo dobre.

Szczególnie pozytywne oceny dotyczą użyteczności treści poruszanych w ramach szkoleń do praktyki nauczycielskiej uczestników oraz możliwości przeniesienia swojej wiedzy i umiejętności na grunt szkoły. Samoocena poziomu wiedzy i umiejętności w badaniu ex-ante nie jest wysoka i wynosi zaledwie 2,2 dla wiedzy z przedmiotu szkolenia i 2,0 dla umiejętności, w skali od 1-5, gdzie 5 jest oceną najwyższą, co świadczy o dużej potrzebie uczestnictwa w szkoleniu nastawionym na uzupełnienie wiedzy i umiejętności.

Niemal wszyscy uczestnicy uważają, że zdobytą podczas szkoleń wiedzę wykorzystają na swoim aktualnym stanowisku pracy.

Oczekiwania wobec szkoleń są u uczestników bardzo podobne – oczekują zdobycia i uzupełnienia swojej wiedzy i umiejętności. Aspekt społeczny (poznanie nowych ludzi z branży gastronomicznej) jest ważny dla około połowy uczestników.

Również zaproponowane treści szkolenia zostały ocenione przez

uczestników szkoleń bardzo wysoko – we wszystkich ocenianych kategoriach średnia ocen równa lub powyżej 4,4 w skali 5 punktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą (dominują oceny 4,7 i 4,8 dla poszczególnych aspektów szkolenia).

Analiza ocen formułowanych przez uczestników szkoleń wskazuje na to, że zdecydowana większość uczestników wychodzi ze szkoleń zadowolona – z wiedzy, którą pozyskali oraz możliwości jej wykorzystania w praktyce. Kwestie dotyczące organizacji szkolenia również nie budzą zastrzeżeń.

Narzędzia badawcze

Ankieta ex-ante

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia w ramach projektu „Profesjonalny nauczyciel zawodu”:

- 0 – nie mam w ogóle wiedzy na ten temat
- 1 – mam bardzo małą wiedzę na ten temat
- 2 – mam małą wiedzę na ten temat
- 3 – mam średnią wiedzę na ten temat
- 4 – mam dużą wiedzę na ten temat
- 5 – mam bardzo dużą wiedzę na ten temat

Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia w ramach projektu „Profesjonalny nauczyciel zawodu”:

- 0 – nie mam w ogóle umiejętności związanych z przedmiotem szkolenia
- 1 – mam bardzo małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia
- 2 – mam małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia

- 3 – mam średnie umiejętności związane z przedmiotem szkolenia
4 – mam duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia
5 – mam bardzo duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia

Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu?

- podnieść kwalifikacje zawodowe
- zdobyć/uzupełnić swoją wiedzę
- zdobyć nowe umiejętności
- poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej
- inne,
- jakie?.....

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać:

- na swoim aktualnym stanowisku pracy
- do starań o awans zawodowy
- do zmiany Pracodawcy na lepszego
- inne,
- jakie?.....

Ankieta ex-post

ANKIETA OCENY SZKOLEŃ I PRAKTYK „Profesjonalny nauczyciel zawodu”

Prosimy o wyrażenie opinii na temat zajęć realizowanych w ramach projektu. Pana/Pani opinie będą niezwykle pomocne dla

ewaluacji realizowanego Projektu oraz w procesie ulepszania metod nauczania, doboru treści oraz organizacji kolejnych edycji szkoleń i praktyk. Ankieta ma charakter anonimowy, a zebrane wyniki będą przedstawione w postaci zestawień zbiorczych. Zachęcamy Pana/Panią do przekazania dodatkowych uwag, komentarzy odnoszących się do poszczególnych aspektów wsparcia poddanych ocenie. W ankiecie posługujemy się skalą ocen:

- 1 – niedostateczny;
- 2 – mierny;
- 3 – dostateczny;
- 4 – dobry;
- 5 – bardzo dobry

OGÓLNA OCENA OTRZYMANEGO WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)					
1. Prosimy ocenić praktykę, używając skali ocen od 1 do 5:					
⇒ Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Organizację wsparcia oceniam na ocenę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TREŚCI WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)					
2. Wsparcie (szkolenie i praktyki) było podzielone na wymienione poniżej moduły tematyczne. Prosimy je ocenić według kryteriów wymienionych w nagłówku tabeli, wpisując ocenę w skali od 1 do 5.					
Tematy poszczególnych modułów	Kryteria oceny zajęć				
	Zdobycie nowej wiedzy	Zdobycie nowych umiejętności	Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej		
SZKOLENIA					
⇒ Szkolenie instruktażowe: obejmujące zakres szkolenia BHP i zasad obsługi nowoczesnego sprzętu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
⇒ Szkolenie instruktażowe: pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizacja zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługa klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
PRAKTYKI					
⇒ Położenie obiektu (lokalizacja, regulaminy, procedury, otoczenie obiektu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
⇒ Znajomość produktu (karta dań, obsługa sprzętu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
⇒ Zapoznanie się z ofertą kulinarną i działaniami restauracji/baru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
⇒ Sekwencja serwisu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
⇒ Aktywności sprzedażowe (oferta, rekomendacja dań, reklama, marketing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
⇒ Organizacja pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
⇒ Satysfakcja gości (przyjmowanie prób i skarg, badanie zadowolenia gości)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
⇒ Administracja i finanse (płatności, rozliczenia, podawanie rachunku dla gości, zamówienia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. Jakie uwagi dotyczące treści szkoleń i/lub praktyk chciał(a)by Pan(i) przekazać realizatorom projektu?					
Proszę zapisać swoje uwagi					
SZKOLENIA:					
/.....					
PRAKTYKI:					
/.....					
REZULTATY WSPARCIA					
4. Dzięki uczestnictwu w projekcie:	TAK	Raczej TAK	Raczej NIE	NIE	Nie wiem
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych wykorzystywanych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań organizacyjnych wykorzystywanych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ poznałem/am potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORGANIZACJA WSPARCIA					
5. Prosimy organizację wsparcia (szkoleń i praktyk), używając skali ocen od 1 do 5:					
⇒ Opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Sprawność organizacji szkoleń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Opieka opiekuna praktyk na praktyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Warunki techniczne realizacji praktyk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Jakie uwagi dotyczące organizacji szkoleń i praktyk chciał(a)by Pan(i) przekazać realizatorom projektu?					
SZKOLENIA:					
/.....					
PRAKTYKI:					
/.....					
PODSUMOWANIE					
7. Podczas udziału w projekcie (szkoleniach i praktykach) (proszę dokończyć zdania)					
⇒ podobało mi się ...					
/.....					
⇒ zabrakło ...					
/.....					

Aneks – wyniki ewaluacji okresowych

Wyniki I ewaluacji okresowej

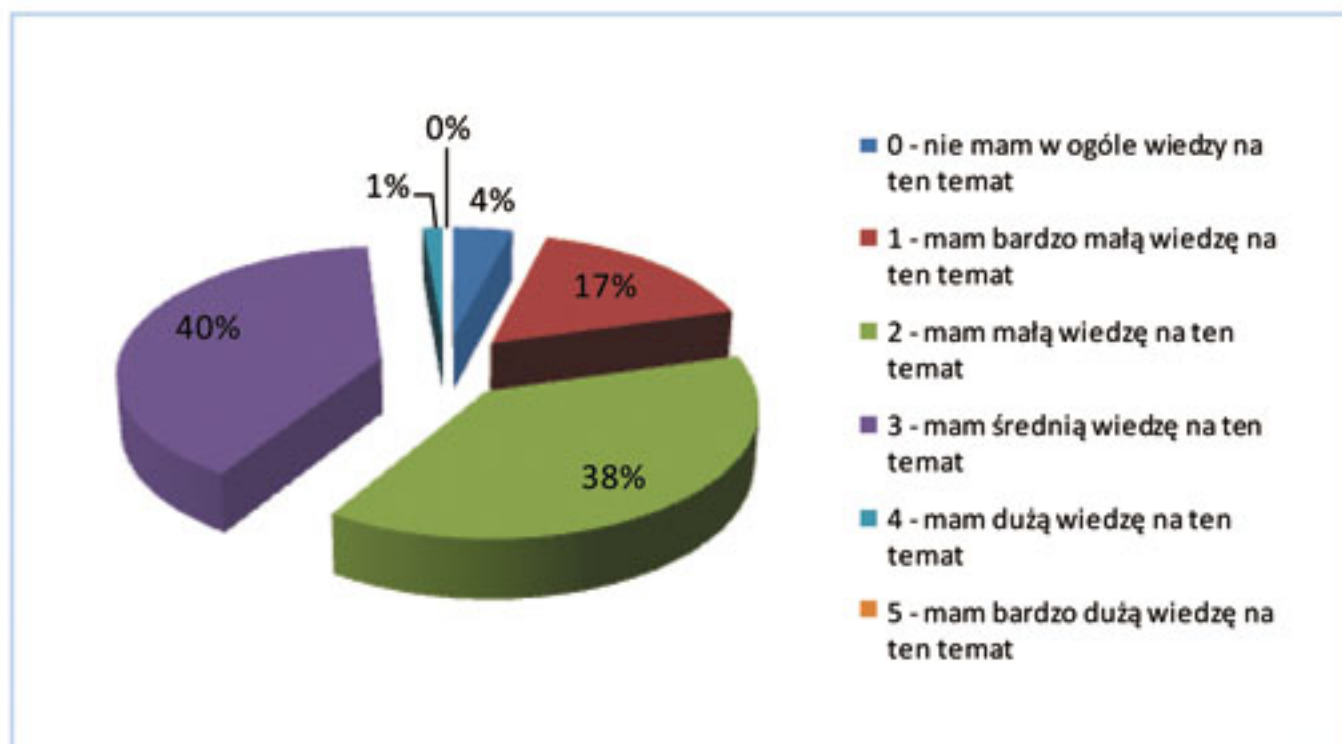
Ewaluacja ex-ante

OCENA WIEDZY

Uczestnicy szkolenia swoją wiedzę przed szkoleniem oceniają raczej nisko (średnia ocena 2,2 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą). Najczęściej oceniają swoją wiedzę przed szkoleniem na 2 lub 3. Tylko jedna osoba spośród 73, które odpowiedziały na ankietę ex-ante, ocenią swoją wiedzę na 4, czyli uważa, że ma dużą wiedzę na tematy objęte szkoleniem.

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia N=73	L	%
0 – nie mam w ogóle wiedzy na ten temat	3	4
1 – mam bardzo małą wiedzę na ten temat	12	17
2 – mam małą wiedzę na ten temat	28	38
3 – mam średnią wiedzę na ten temat	29	40
4 – mam dużą wiedzę na ten temat	1	1
5 – mam bardzo dużą wiedzę na ten temat	0	0
ŚREDNIA OCEN	2,2	

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia



OCENA UMIEJĘTNOŚCI

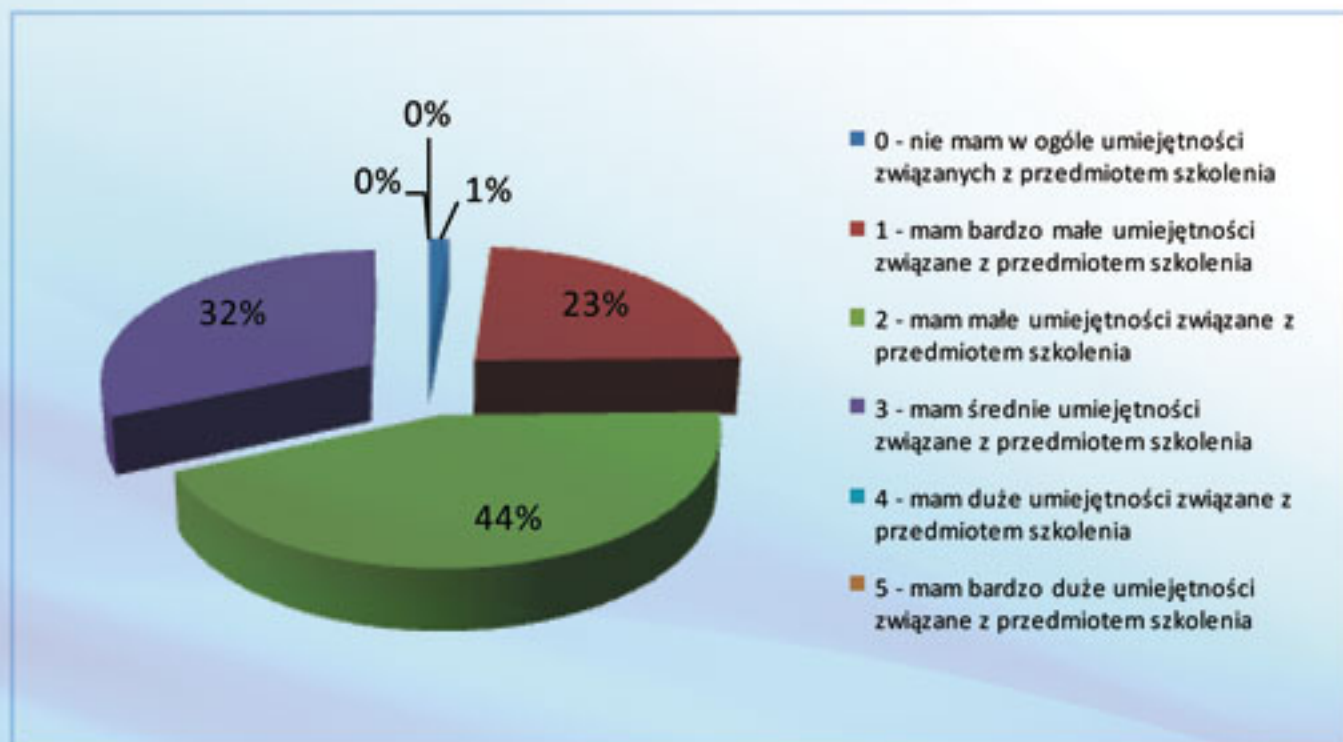
Uczestnicy szkolenia również swoje umiejętności przed szkoleniem oceniają nisko (średnia ocena 2,1 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą).

Najczęściej oceniają swoje umiejętności przed szkoleniem na 2 lub 3. Żadna z osób, które odpowiedziały na ankietę ex-ante, nie ocenia swojej wiedzy na więcej niż 3, czyli uważa, że maksymalnie ma średnie umiejętności związane z przedmiotem szkolenia.



Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia N=73	L	%
0 – nie mam w ogóle umiejętności związanych z przedmiotem szkolenia	1	1
1 – mam bardzo małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	17	23
2 – mam małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	32	44
3 – mam średnie umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	23	32
4 – mam duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	0	0
5 – mam bardzo duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	0	0
ŚREDNIA OCEN		2,1

Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia



OCENA UMIEJĘTNOŚCI

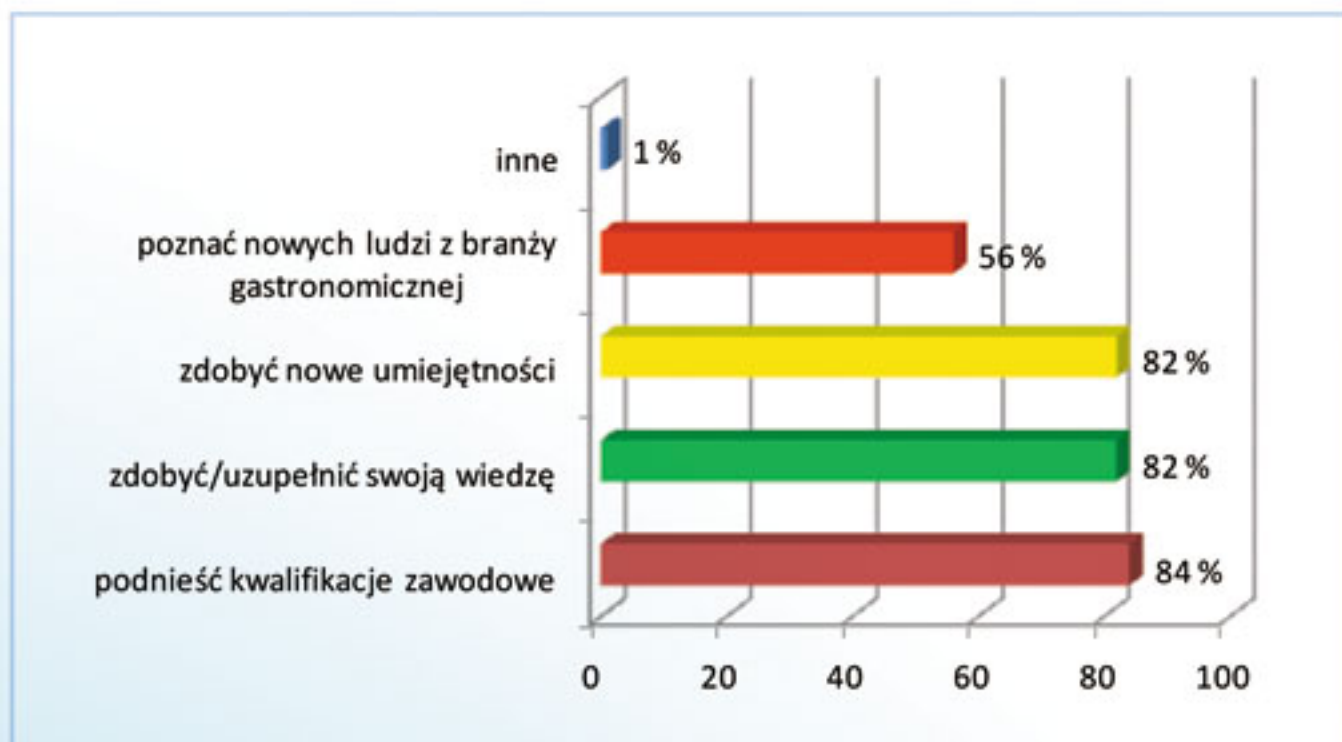
Oczekiwania nauczycieli przed szkoleniem są bardzo podobne i mocno jednolite, zdecydowana większość oczekuje:

- podniesienia kwalifikacji zawodowych;
- zdobycia/uzupełnienia swojej wiedzy;
- zdobycia nowych umiejętności.

Interesujące jest również to, że ponad połowa uczestników chciałaby dzięki szkoleniom poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej. W wywiadach wyjaśniają, że chcieliby wykorzystać te znajomości do podjęcia współpracy np. przy organizacji praktyk dla swoich uczniów, oczekują bowiem, że zdobyte kontakty ułatwią im to.

Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu? (respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź) N=73	L	%
podnieść kwalifikacje zawodowe	61	84
zdobyć/uzupełnić swoją wiedzę	60	82
zdobyć nowe umiejętności	60	82
poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej	41	56
inne	1	1

Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu?



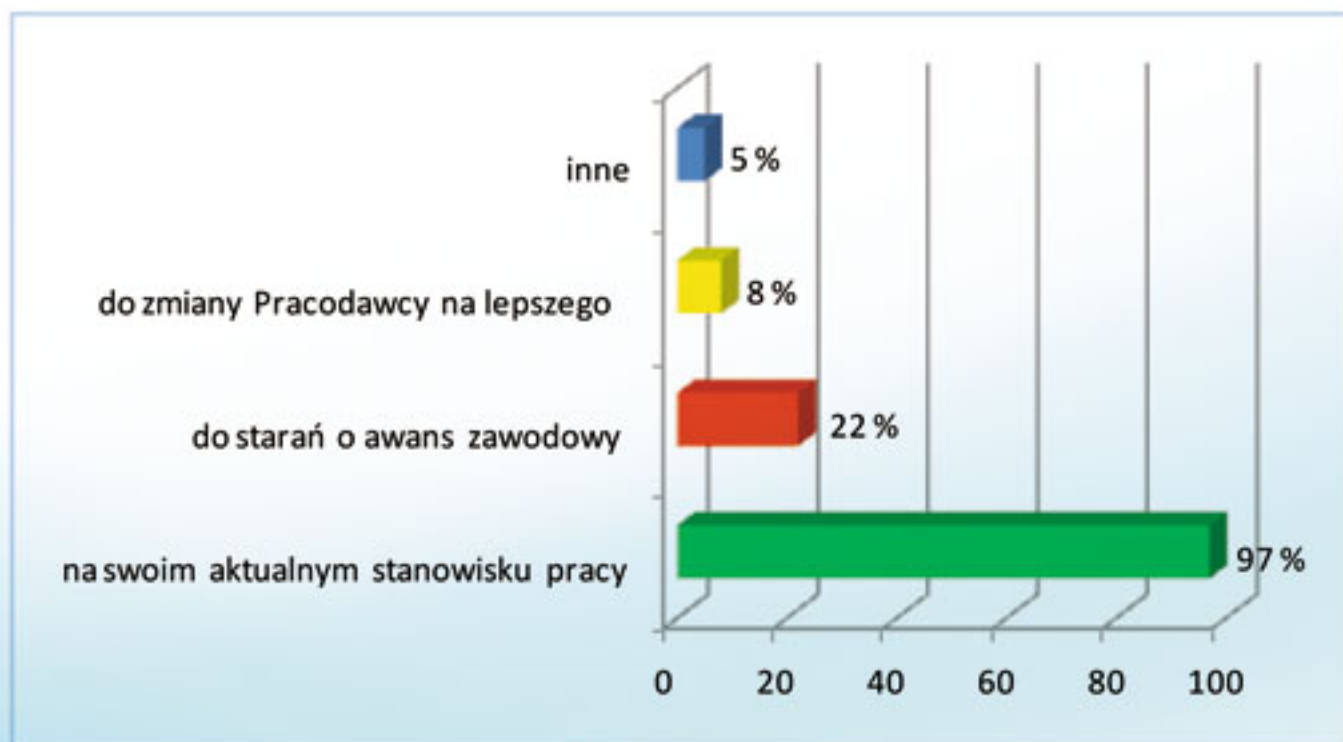
PLANY ODNOŚNIE WYKORZYSTANIA WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

Najwięcej uczestników (prawie wszyscy – 97%) potwierdza, że chciałoby wykorzystać swoją wiedzę przede wszystkim na swoim obecnym stanowisku pracy w szkole, co piąty nauczyciel liczy, że ukończenie szkolenia ułatwi mu awans zawodowy (obowiązek doskonalenia jest wpisany w wymagania związane z awansem).

Interesująca jest deklaracja 6 nauczycieli, którzy w ukończeniu szkolenia widzą dla siebie szansę na zmianę pracy na bardziej atrakcyjną.

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać (respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź) N=73	L	%
na swoim aktualnym stanowisku pracy	71	97
do starań o awans zawodowy	16	22
do zmiany Pracodawcy na lepszego	6	8
inne	4	5

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać:



W wywiadach przeprowadzonych przed rozpoczęciem uczestnictwa w projekcie – uczestnicy wskazują, że oczekują przede wszystkim praktycznej wiedzy. Oczekują również konfrontacji swojej wiedzy (często o charakterze teoretycznym) z realną praktyką w restauracji.

Bardzo interesujące będzie również dla nich poznanie codziennej pracy kelnera, zobaczenie zaplecza, organizacji pracy, podziału obowiązków. Interesuje ich również nowoczesny sprzęt, np. związany z parzeniem kawy, aranżacja sal, podawanie wina, obsługa imprez okolicznościowych.

Ewaluacja ex-post

OGÓLNA OCENA OTRZYMANEGO WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)

Ogólna ocena szkolenia dokonana przez uczestników jest bardzo wysoka, dominują oceny bardzo dobre i dobre.

Średnia ocen dla wszystkich ocenianych kategorii, takich jak:

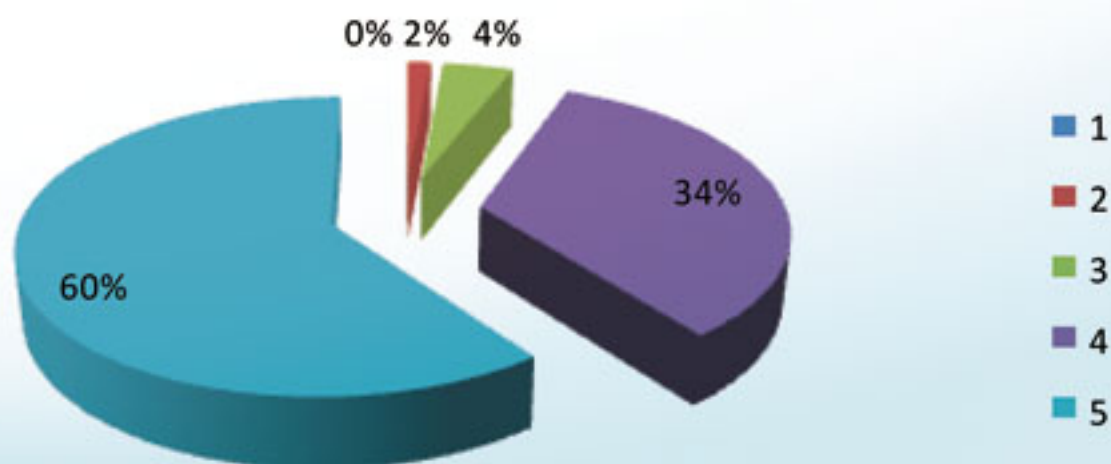
- ogólna ocena całego otrzymanego wsparcia (szkolenia i praktyki);
- ogólna wartość merytoryczna wsparcia;
- organizacja wsparcia;
- spełnienie oczekiwań

otrzymało średnie ocen 4,5 oraz 4,6 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

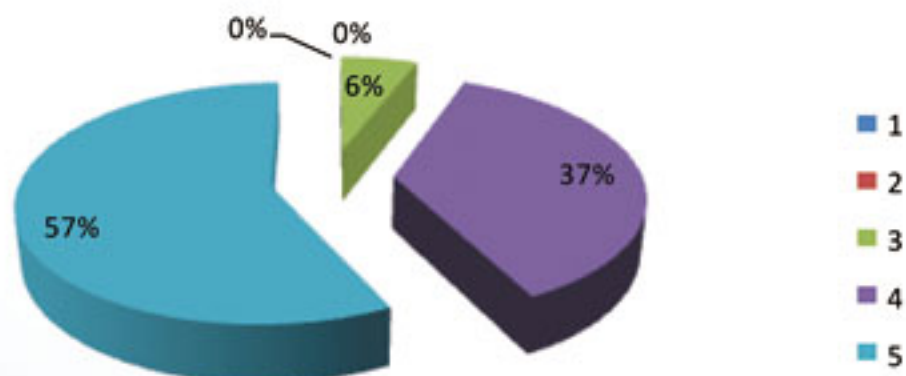
Najwyżej oceniona została organizacja wsparcia (średnia ocen 4,6). Tak wysoka ocena pozwala wnioskować o bardzo wysokiej jakości szkoleń – zarówno pod względem merytorycznym, jak i organizacyjnym.

OCENIANY ELEMENT N=68	1		2		3		4		5		ŚREDNIA OCEN
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	
Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę	0	0	1	2	3	4	23	34	41	60	4,5
Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę	0	0	0	0	4	6	25	37	39	57	4,5
Organizację wsparcia oceniam na ocenę	0	0	0	0	6	9	18	26	44	65	4,6
Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę	0	0	1	2	7	10	18	26	42	62	4,5

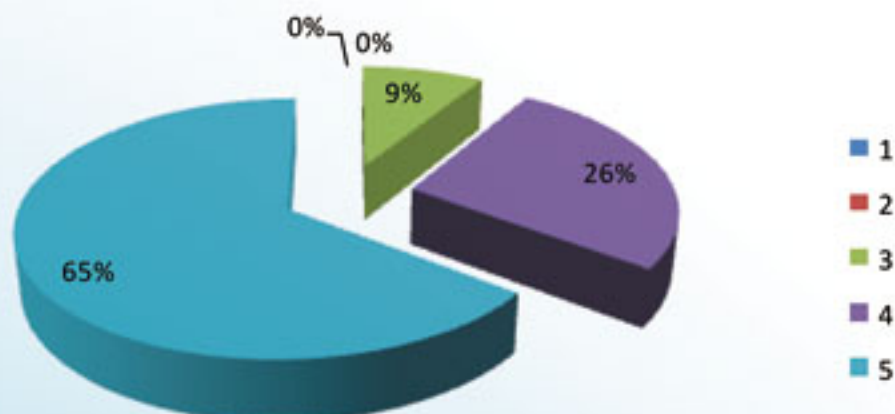
Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę



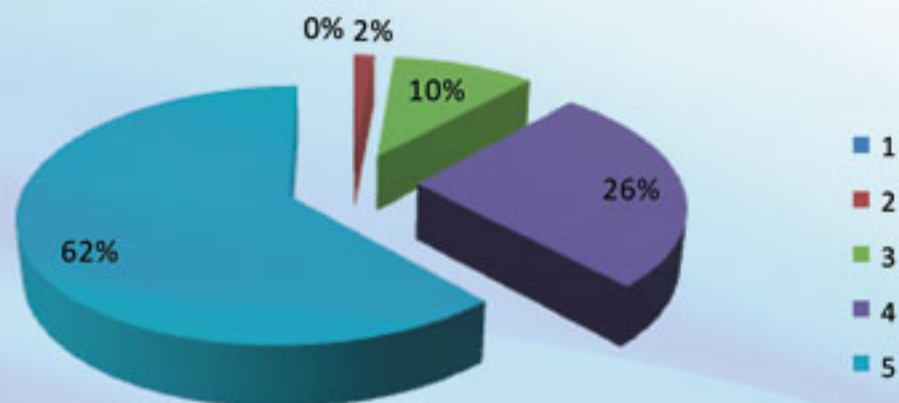
Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę



Organizację wsparcia oceniam na ocenę



Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę



OCENA TREŚCI WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)

Również szczegółowa ocena poszczególnych modułów szkoleniowych jest bardzo wysoka – tu również dominują oceny bardzo dobre i dobre.

Wszystkie oceniane kategorie takie jak:

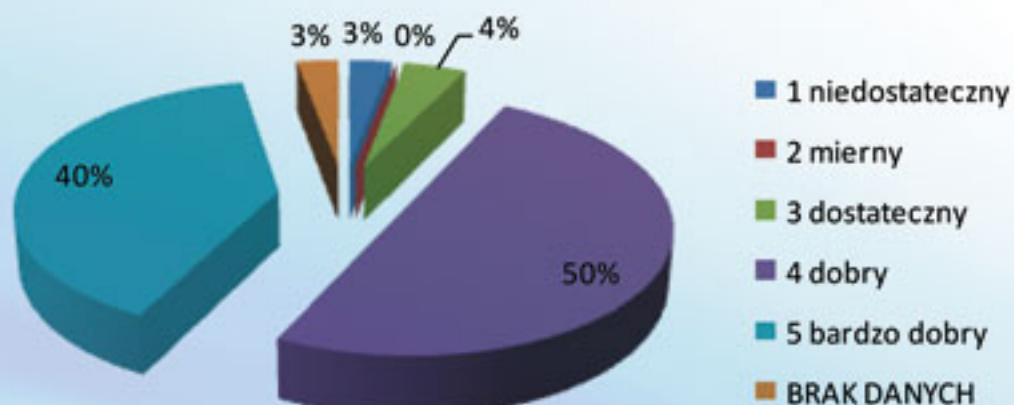
- zdobycie nowej wiedzy;
- zdobycie nowych umiejętności;
- użyteczność dla praktyki zawodowej

dla wszystkich ocenianych modułów szkoleniowych otrzymały średnie oceny powyżej 4.

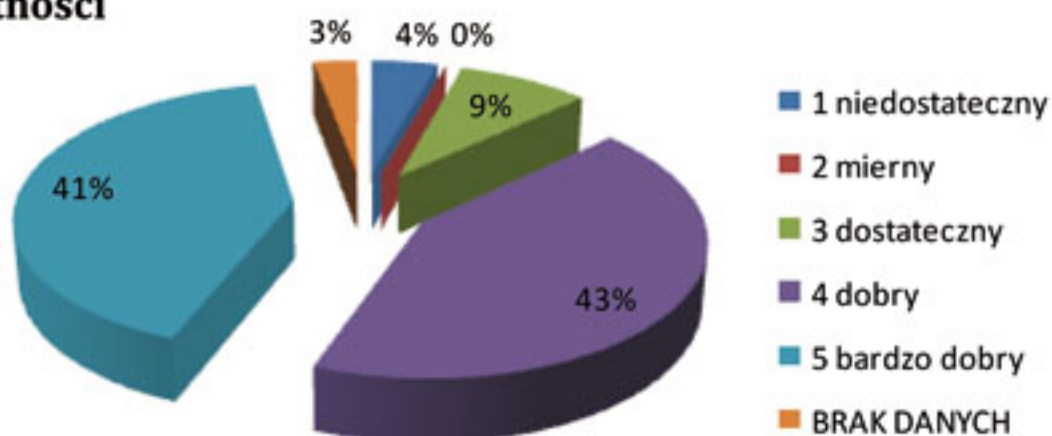
Szkolenie BHP oraz dotyczące zasad obsługi nowoczesnego sprzętu uzyskało stosunkowo najniższe oceny (4,2 i 4,3). W wywiadach nauczyciele tłumaczą, że szkolenia BHP są dla nich w szkole obowiązkowe, więc nie widzą potrzeby omawiania tych treści jeszcze na szkoleniu. Z drugiej jednak strony ogólna ocena tego modułu jest jednak wysoka, co jest wystarczającym powodem, aby pozostać przy koncepcji jego realizacji.

Szkolenie instruktażowe: obejmujące zakres szkolenia BHP i zasad obsługi nowoczesnego sprzętu N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	2	3	3	4	2	3
2 – MIERNY	0	0	0	0	1	1
3 – DOSTATECZNY	3	4	6	9	6	9
4 – DOBRY	34	50	29	43	27	40
5 – BARDZO DOBRY	27	40	28	41	30	44
BRAK DANYCH	2	3	2	3	2	3
Średnia ocen	4,3		4,2		4,2	

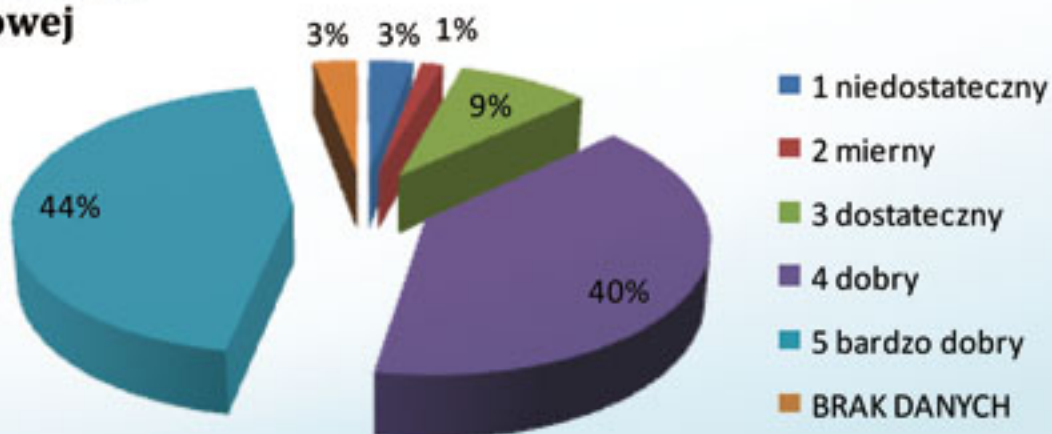
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

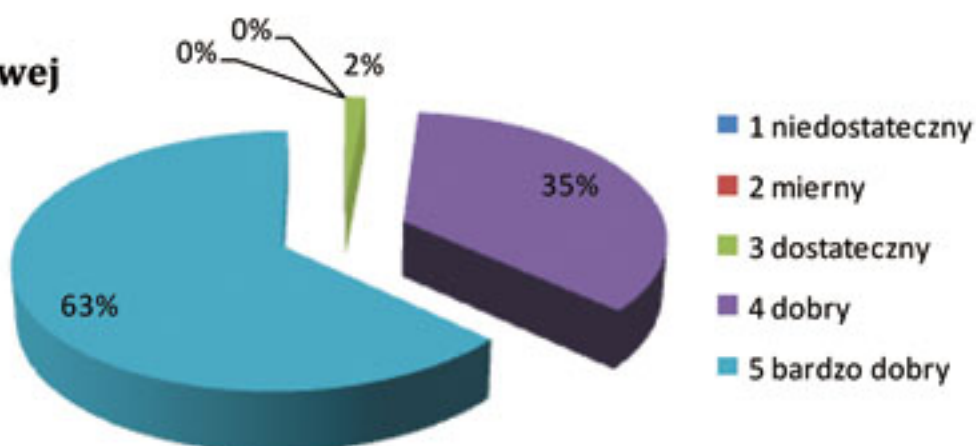


Szkolenie instruktażowe obejmujące pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizację zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługę klienta oceniane jest przez uczestników bardzo wysoko.

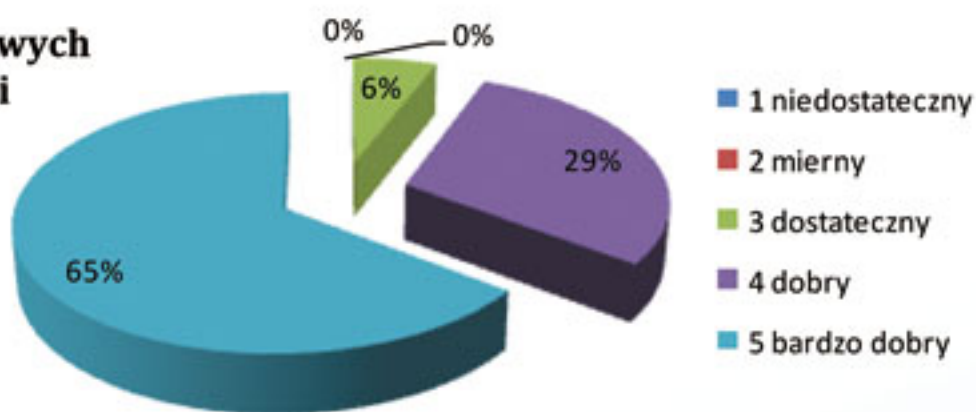
W wywiadach potwierdza się, że uczestnicy są z niego bardzo zadowoleni i zaciekawieni poruszonymi tam kwestiami, rekomendują nawet, by było dłuższe.

Szkolenie instruktażowe: pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizacja zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługa klienta N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	1	2	4	6	3	5
4 – DOBRY	24	35	20	29	20	29
5 – BARDZO DOBRY	43	63	44	65	45	66
Średnia ocen	4,6		4,6		4,6	

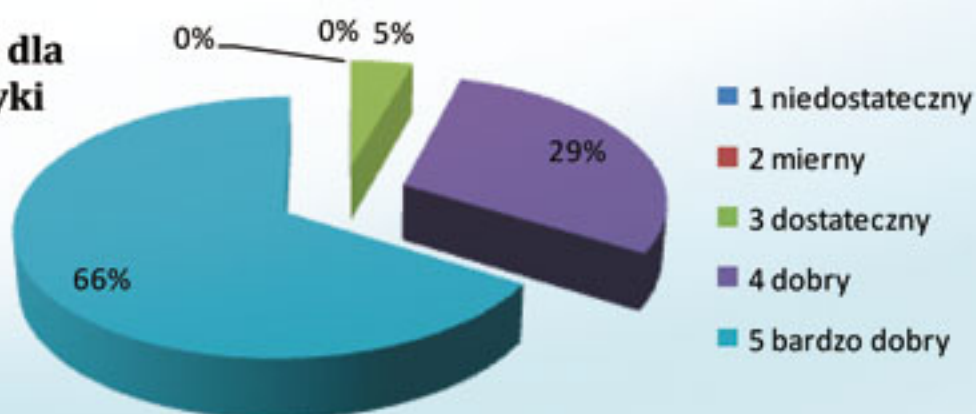
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



Również ocena praktyk, dokonana przez uczestników, potwierdza ich wysoką jakość merytoryczną, a szczególnie użyteczność dla praktyki zawodowej uczestników.

Zdecydowanie dominują oceny bardzo dobre przyznane wszystkim ocenianym kategoriom:

- możliwości zdobycia nowej wiedzy;
- możliwości pozyskania nowych umiejętności;
- użyteczność praktyki zawodowej uczestników.

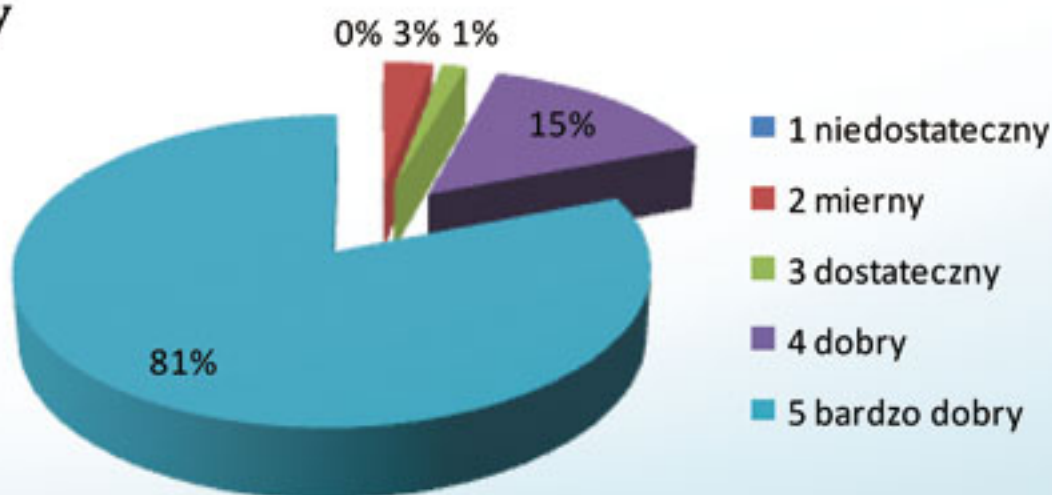
Średnia ocen mieści się w przedziale od 4,4 do 4,7 – co jest oceną bardzo wysoką.

Moduły praktyk takie jak:

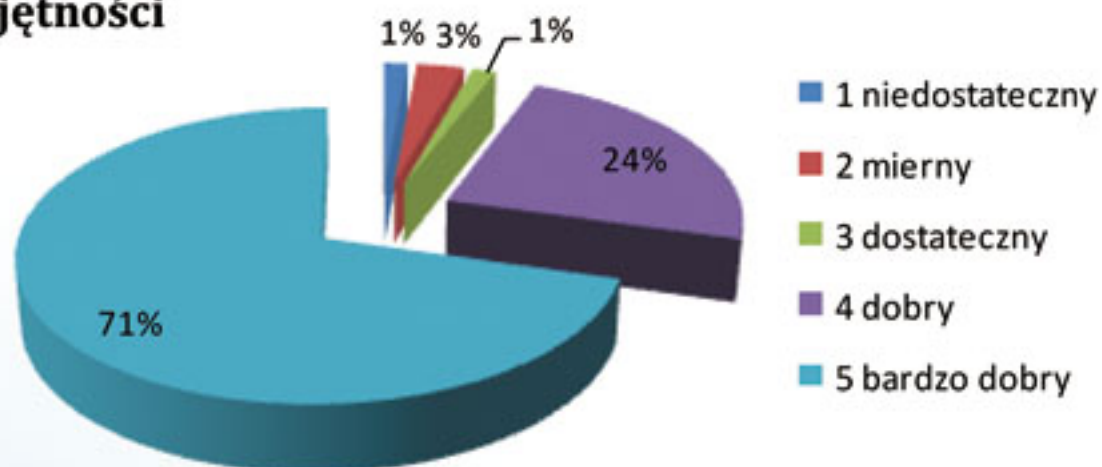
- położenie obiektu (lokalizacja, regulaminy, procedury, otoczenie obiektu);
 - znajomość produktu (karta dań, obsługa sprzętu);
 - zapoznanie się z ofertą kulinarną i działaniami restauracji/baru
- otrzymały najwyższe oceny mieszczące się w przedziale średnich 4,6 – 4,7.

PRAKTYKI Położenie obiektu (lokalizacja, regulaminy, procedury, otoczenie obektu) N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	1	1	0	0
2 – MIERNY	2	3	2	3	3	5
3 – DOSTATECZNY	1	1	1	1	2	3
4 – DOBRY	10	15	16	24	9	13
5 – BARDZO DOBRY	55	81	48	71	54	79
Średnia ocen	4,7		4,6		4,7	

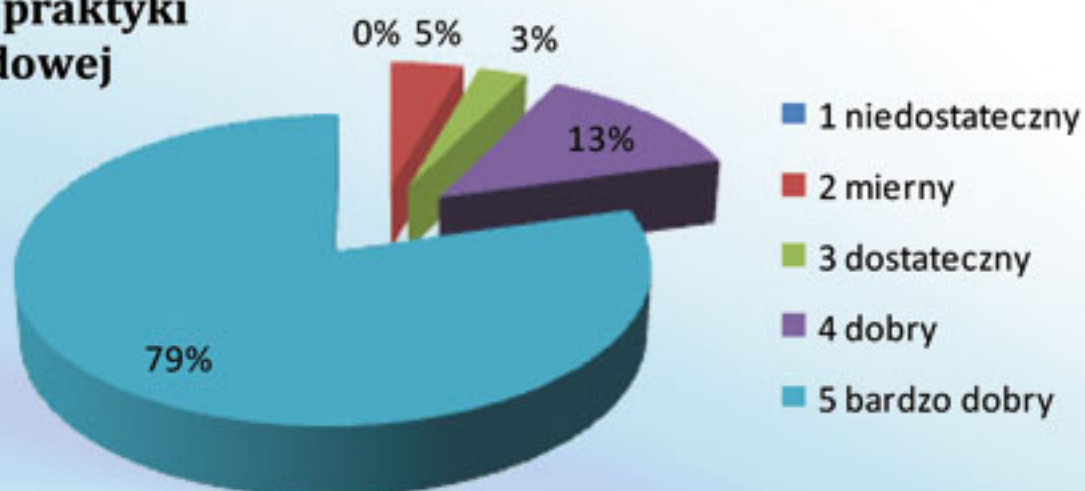
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

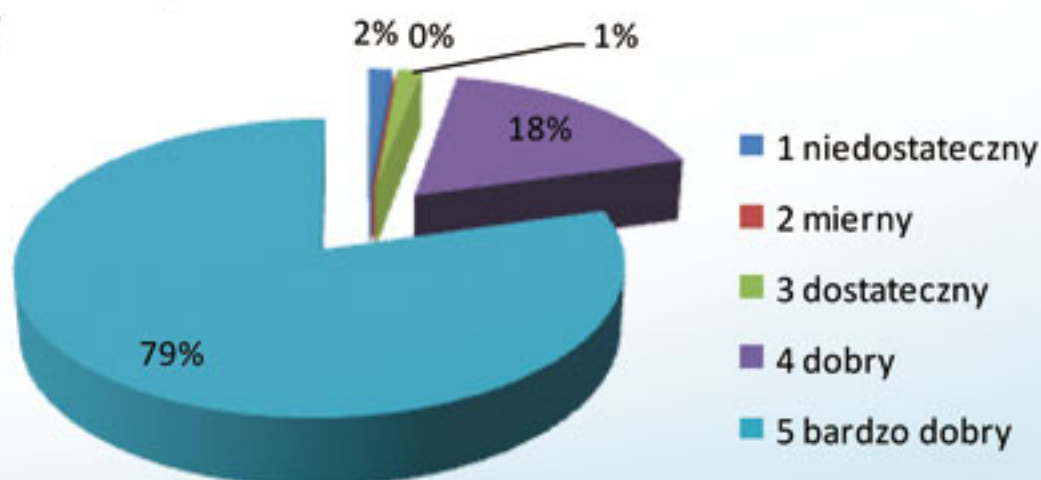


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

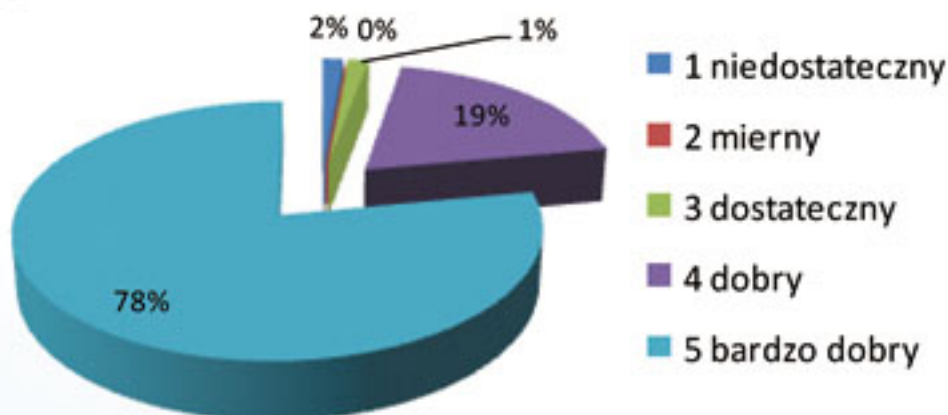


PRAKTYKI Znajomość produktu (karta dań, obsługa sprzętu) N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	1	2	1	2	1	2
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	1	1	1	1	2	3
4 – DOBRY	12	18	13	19	11	16
5 – BARDZO DOBRY	54	79	53	78	54	79
Średnia ocen	4,7		4,7		4,7	

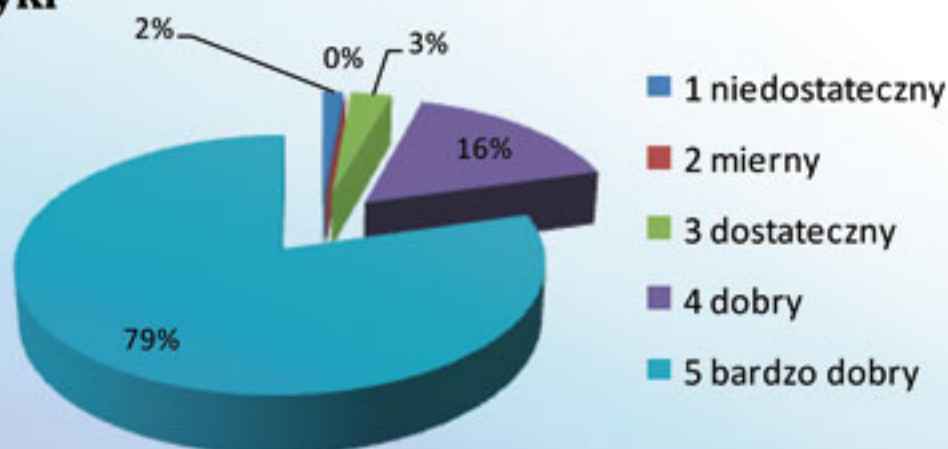
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

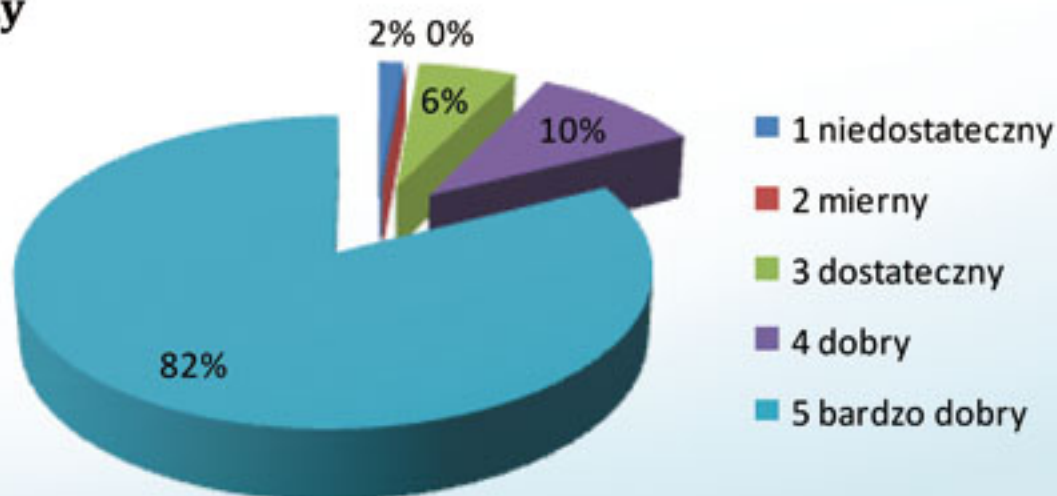


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

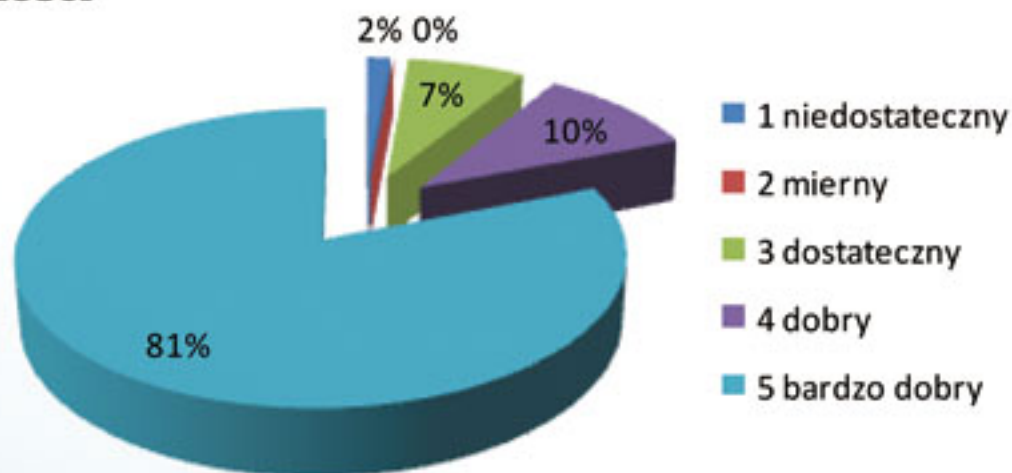


PRAKTYKI Zapoznanie się z ofertą kulinarną i działaniami restauracji/baru N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	1	2	1	2	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	1	2
3 – DOSTATECZNY	4	6	5	7	5	7
4 – DOBRY	7	10	7	10	5	7
5 – BARDZO DOBRY	56	82	55	81	57	84
Średnia ocen	4,7		4,7		4,7	

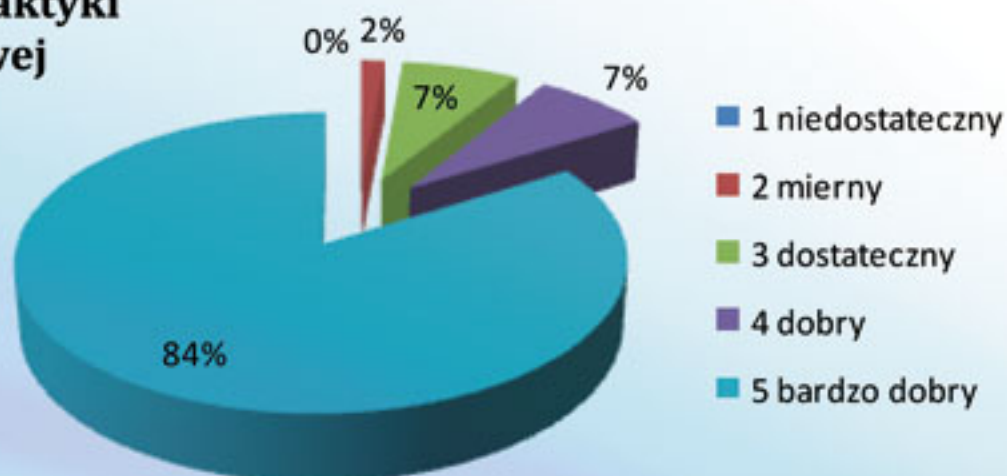
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



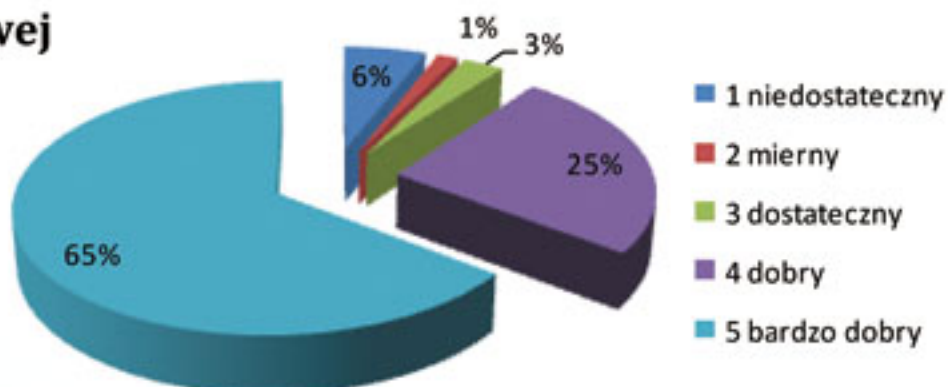
Moduły praktyk takie jak:

- sekwencja serwisu;
- aktywności sprzedażowe (oferta, rekomendacja dań, reklama, marketing);
- organizacja pracy;
- satysfakcja gości (przyjmowanie próób i skarg, badanie zadowolenia gości);
- administracja i finanse (płatności, rozliczenia, podawanie rachunku dla gości, zamówienia)

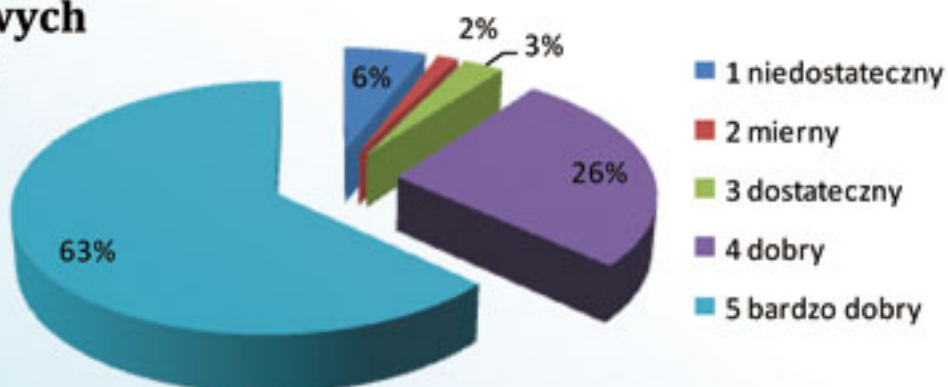
otrzymały nieco niższe (choć nadal bardzo wysokie) oceny mieszczące się w przedziale średnich 4,4 – 4,7, gdzie dominującą średnią ocen jest 4,5 i 4,6.

PRAKTYKI Sekwencja serwisu N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	4	6	4	6	3	4
2 – MIERNY	1	1	1	2	1	2
3 – DOSTATECZNY	2	3	2	3	3	4
4 – DOBRY	17	25	18	26	16	24
5 – BARDZO DOBRY	44	65	43	63	45	66
Średnia ocen	4,4		4,7		4,5	

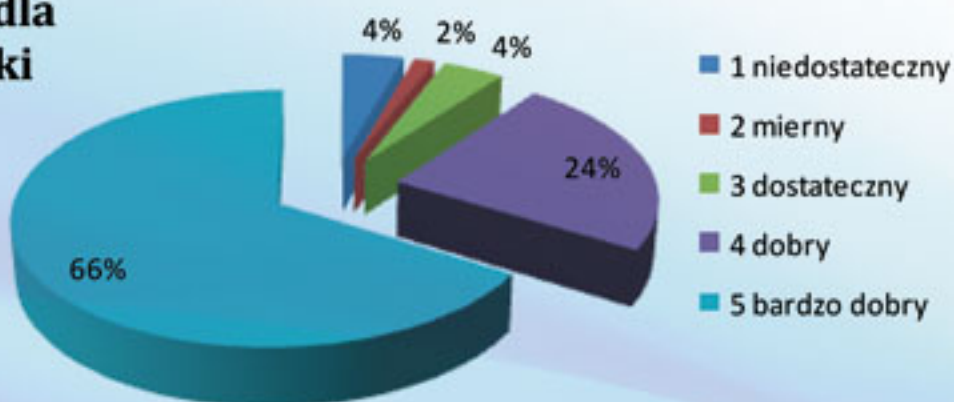
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

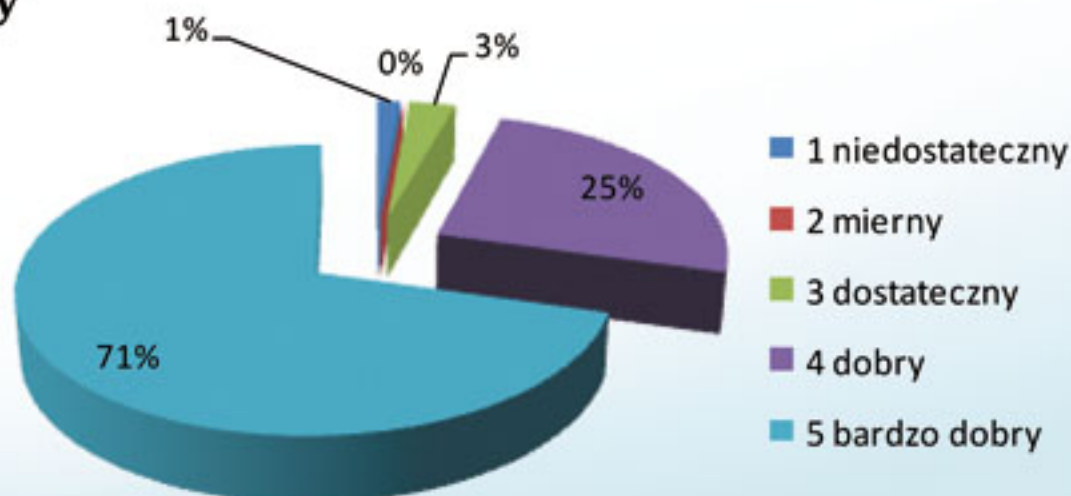


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

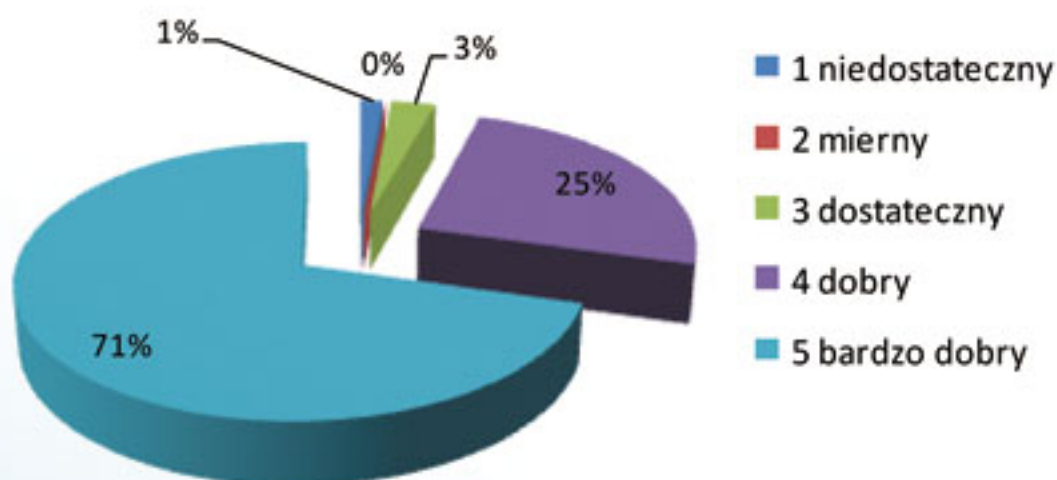


PRAKTYKI Aktywności sprzedażowe (oferta, rekomendacja dań, reklama, marketing) N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	1	1	1	1	1	2
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	2	3	2	3	3	4
4 – DOBRY	17	25	17	25	15	22
5 – BARDZO DOBRY	48	71	48	71	49	72
Średnia ocen	4,6		4,6		4,6	

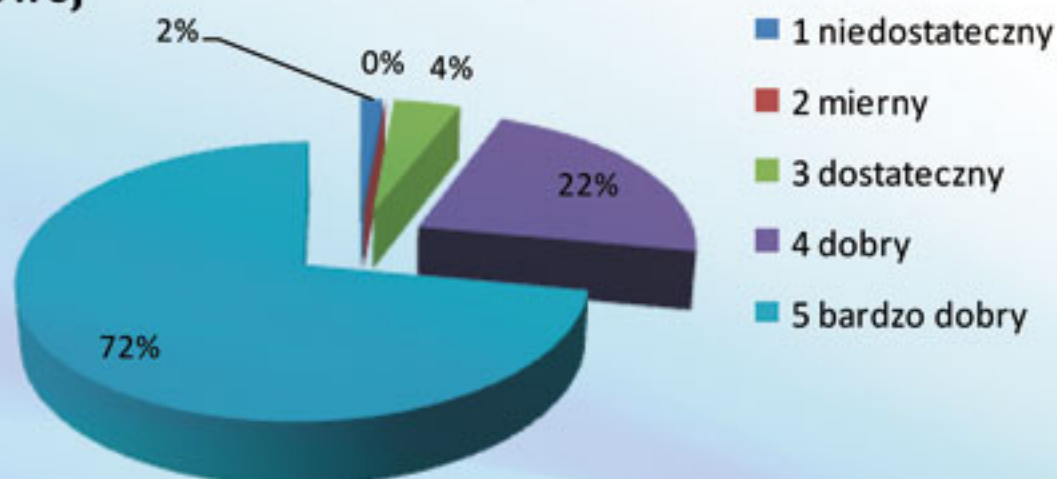
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

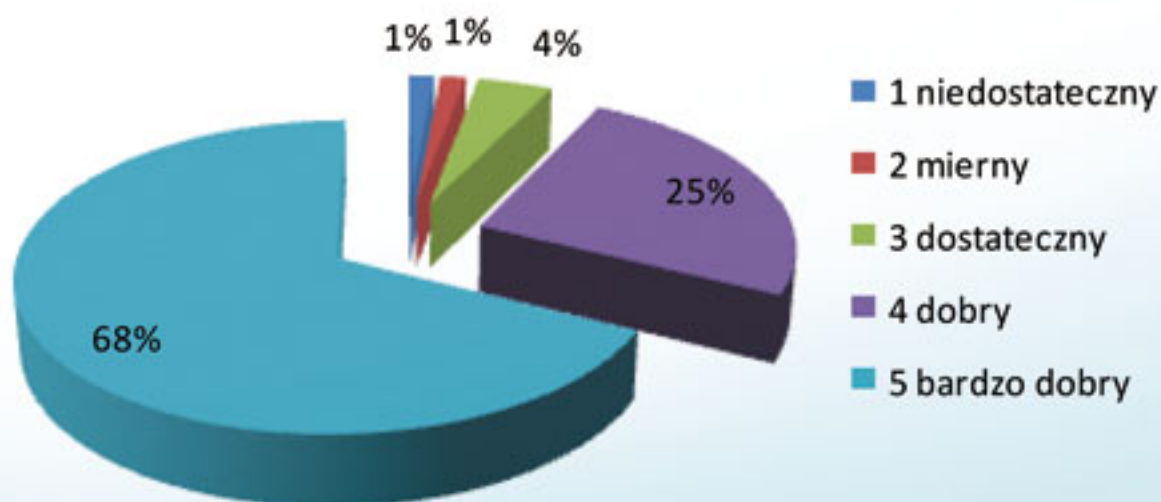


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

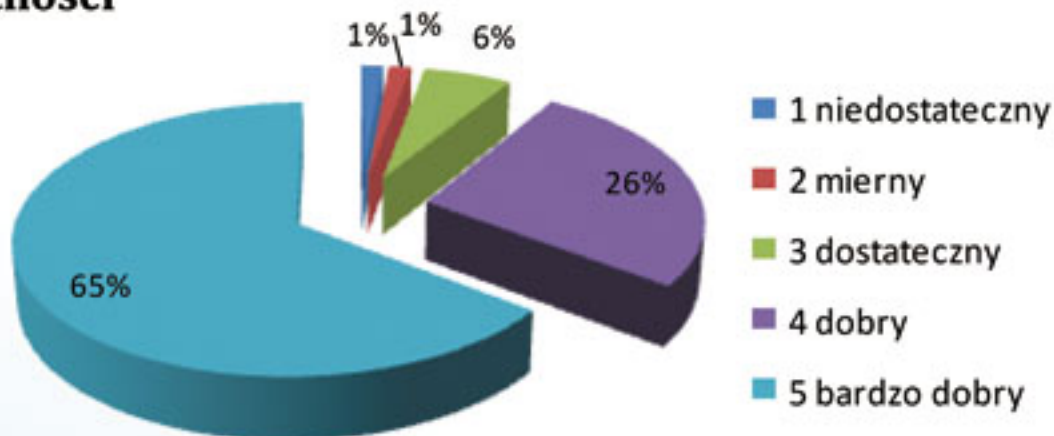


PRAKTYKI Organizacja pracy N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	1	1	1	1	1	1
2 – MIERNY	1	1	1	1	1	1
3 – DOSTATECZNY	3	4	4	6	3	4
4 – DOBRY	17	25	18	26	18	26
5 – BARDZO DOBRY	46	68	44	65	45	66
Średnia ocen	4,6		4,5		4,5	

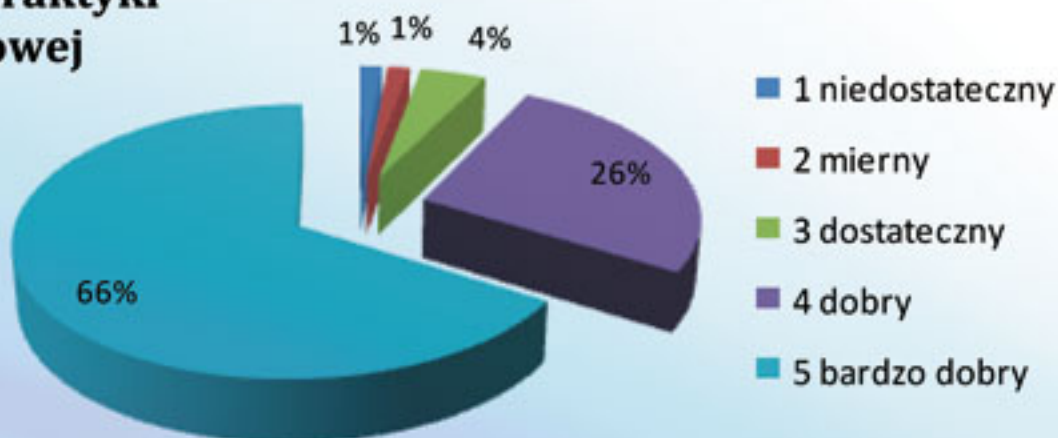
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

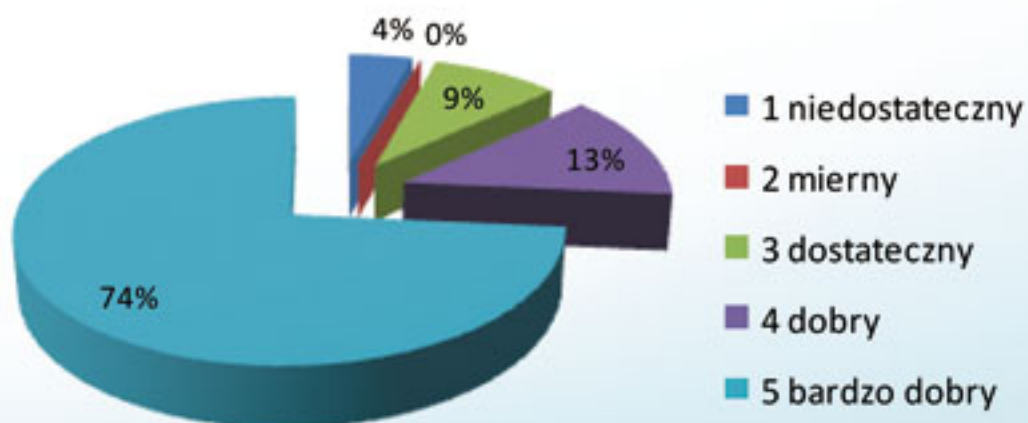


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

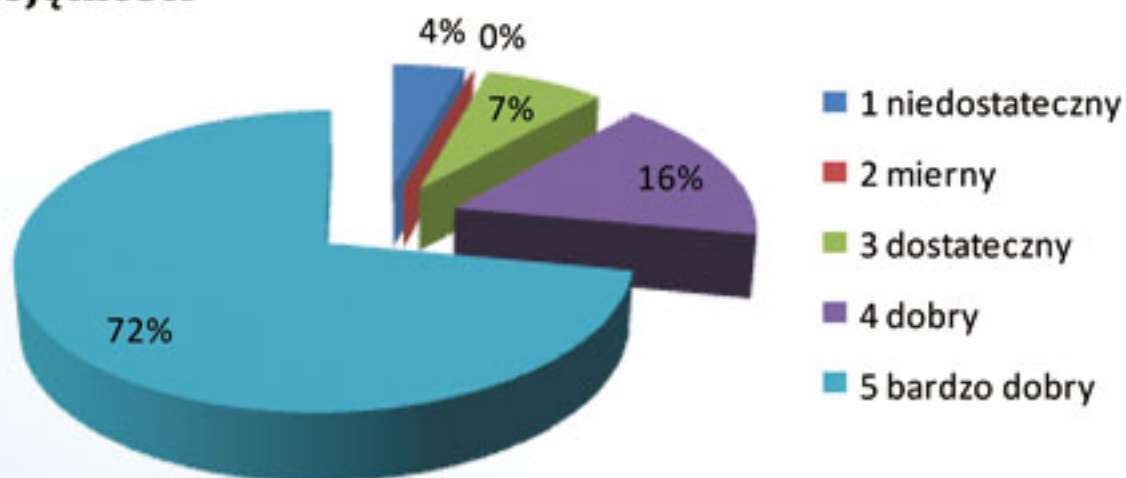


PRAKTYKI Satysfakcja gości (przyjmowanie próób i skarg, badanie zadowolenia gości) N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	3	4	3	4	3	4
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	6	9	5	7	5	7
4 – DOBRY	9	13	11	16	9	13
5 – BARDZO DOBRY	50	74	49	72	51	75
Średnia ocen	4,5		4,5		4,5	

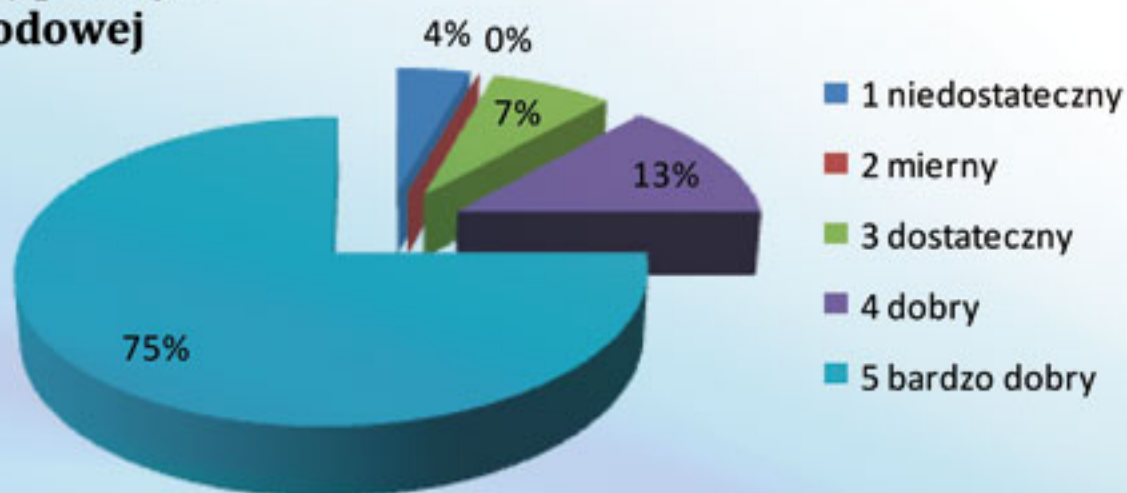
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

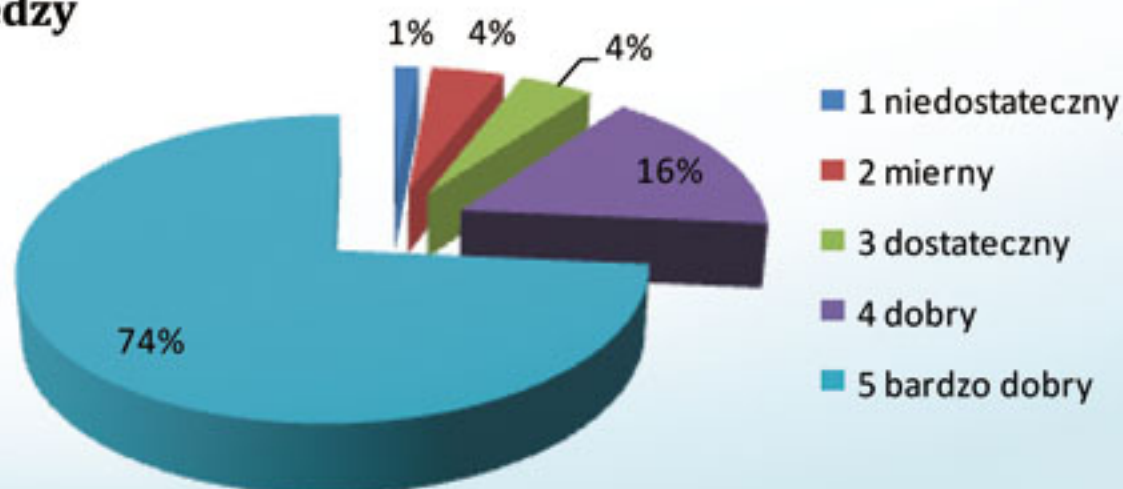


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

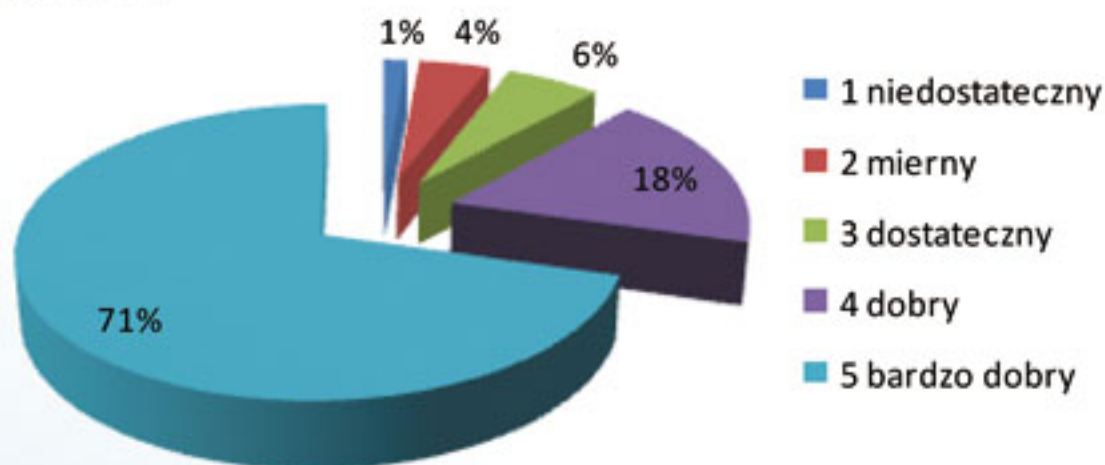


PRAKTYKI Administracja i finanse (płatności, rozliczenia, podawanie rachunku dla gości, zamówienia) N=68	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	1	1	1	1	1	1
2 – MIERNY	3	4	3	4	3	4
3 – DOSTATECZNY	3	4	4	6	4	6
4 – DOBRY	11	16	12	18	9	13
5 – BARDZO DOBRY	50	74	48	71	51	75
Średnia ocen	4,6		4,5		4,6	

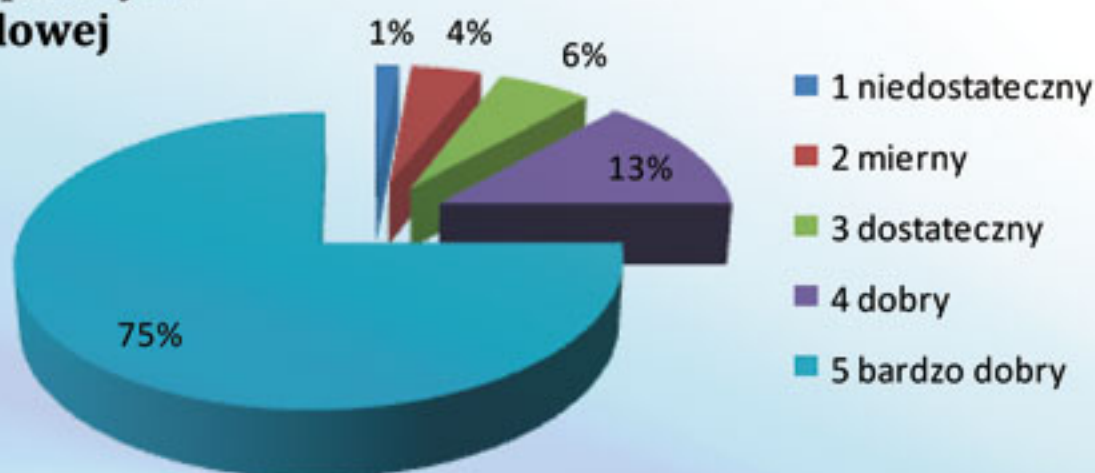
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



W ankietach oraz wywiadach uczestnicy podkreślają dobre przygotowanie merytoryczne szkoleń oraz praktyk. Chwalą dobór miejsca praktyk.

Uczestnicy wyrażają swoje zadowolenie z uczestnictwa w projekcie oraz ich praktyczny aspekt, oto najbardziej charakterystyczne cytaty z wywiadów.

- Dla mnie ten program jest bardzo ważny, zobaczyć rzeczywiste warunki pracy to było najważniejsze.
- Wiele się dzieje w gastronomii i trzeba to zobaczyć
- Wiele rzeczy nowych, wiele nowych pomysłów..
- Poszłam z myślą o tym żeby zrealizować właśnie to co tu zobaczyłam.
- U nas jest w szkole zwyczaj, żeby podzielić się u nas w szkole tymi wiadomościami, będę to robić.
- To jest inne podejście do konsumenta, inne niż jest w książce, ta mentalność, inteligencja, kultura, szacunek dla gościa, to było super, jestem bardzo zadowolona.
- Będę przekazywać te wiadomości młodzieży na zajęciach.
- Nawiązanie bezpośredniego kontaktu z klientem.
- Mam gotowe rzeczy, które mogę zaprezentować uczniom .
- Mogę skonfrontować siebie z praktyką, ja rzeczywiście byłam, doświadczyłam, dotknęłam, to było dla mnie bardzo ważne.
- Miałam okazję do wymiany doświadczeń z innymi nauczycielami – co jest dobre, co można zrobić lepiej.
- Byłam w czasie ferii i nie żałuję, bo to był dobrze wykorzystany czas
- Cały czas świat się zmienia (w gastronomii), musimy iść z duchem czasu.
- Nowe techniczne rozwiązania.
- Była fajna atmosfera, dużo się nauczyłam, odnoszono się do nas z szacunkiem.

- Zobaczyliśmy jak to wygląda w praktyce.
- Serwis, nakrywanie do stołu, serwowanie kawy, herbaty, podawanie egzotycznych potraw, „prawdziwe życie kelnera”, zarządzanie zespołem kelnerskim, praca baru – nauczyliśmy się wielu nowych rzeczy.
- Bardzo ciekawe informacje o winach, osoby mają ogromną wiedzę i pasję, można było słuchać ich godzinami, miło słuchać ludzi którzy kochają to, co robią.
- Moje oczekiwania zostały spełnione, kompleksowe spojrzenie na hotel i gastronomię, połączenie pracy wszystkich zespołów, widzieliśmy praktycznie jak to działa, to było super, z książek nigdy byśmy się tego nie dowiedziały.
- Przełamałam barierę podejścia do gościa.
- Satysfakcja z praktyki, będziemy to teraz wdrażać w życie, pewniej się czujemy jako nauczyciele.
- Poszerzyło horyzonty, jako nauczyciele ułatwi nam to przekazanie wiedzy, teraz możemy lepiej przekazać młodzieży, jak wszystko praktycznie funkcjonuje.
- Nie będziemy zaskakiwani przez uczniów pytaniami przychodzącymi po praktyce – dlaczego było inaczej niż w książce.
- Teoria jest teraz poparta praktyką, uczniowie nie będą mieli pretensji, że co innego mówimy, a co innego widzieli na praktyce.
- Nie żałuję ferii, gdybym miała jeszcze raz pojechać – to bym pojechała.

Wśród uwag krytycznych pojawiają się wskazania dotyczące:

- małej ilości materiałów szkoleniowych;
- zbyt długiego czasu trwania kursu lub tego, że szkolenia jest za krótkie, a praktyka trwa za długo;

- niedopasowanego typu obuwia do kierunku kursu.

Jedna z uczestniczek formułuje postulat, że praktyki powinny się odbywać w dwóch różnych miejscach.

Uczestnicy w ankietach ewaluacyjnych dzielą się również pozytywnymi komentarzami na temat swoich miejsc praktyk:

- Polecam hotel Tumski jako wzorowe miejsce praktyk – profesjonalna obsługa, indywidualne podejście do gościa, znajomość karty.

- Hotel Royal w Modlinie to bardzo dobry wybór, opiekun bardzo dobrze przygotowany.

Generalnie chwalą kompetencję, profesjonalizm, otwartość i opiekę ze strony personelu placówek, do których trafili na praktyki.

Również wywiady z opiekunami praktyk potwierdzają dużą potrzebę uczestniczenia nauczycieli zawodu w tego typu doskonaleniu zawodowym, gdyż, jak mówią, „ich wychowankowie trafiają do nas jako pracownicy”.

Opiekunowie praktyk chwalą zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy w ich relacjach chętnie zadają pytania, są ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, sami podejmują inicjatywę włączania się w różne typy aktywności.

REZULTATY WSPARCIA

Ocena uzyskanych przez nauczycieli rezultatów wsparcia potwierdza opinię o wysokiej użyteczności szkoleń i praktyk.

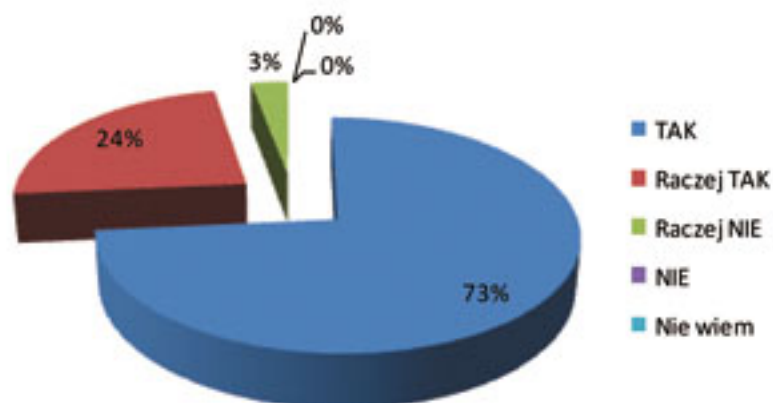
Niemal wszyscy uczestnicy potwierdzają (dając odpowiedzi „tak” i „raczej tak”), że dzięki uczestnictwu w projekcie:

- zaktualizowali swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych;

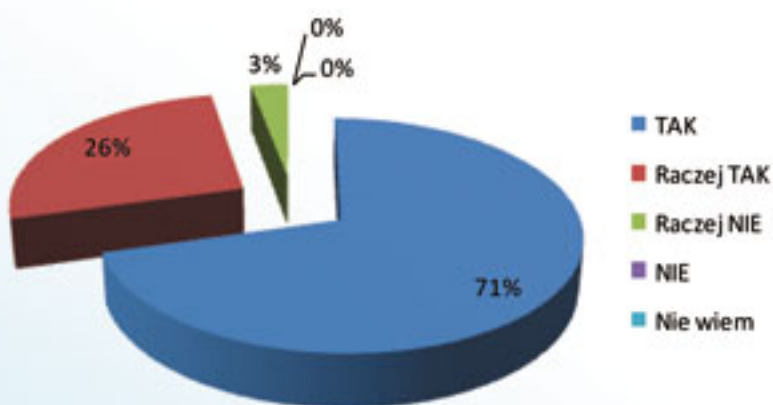
- poznali potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych;
 - potrafią zmodernizować realizowany przez nich program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego;
 - potrafią zmodernizować realizowany przez nich program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy;
 - mają świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela.
- Przeprowadzone wywiady pogłębione potwierdzają wysoką użyteczność aspektu konfrontacji teorii z praktyką oraz możliwości zaobserwowania codziennej pracy kelnerskiej, co jest szczególnie ważne w dostosowywaniu treści i form kształcenia uczniów do potrzeb potencjalnego Pracodawcy.

Dzięki uczestnictwu w projekcie:	TAK		Raczej TAK		Raczej NIE		NIE		Nie wiem/BD	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	50	73	16	24	2	3	0	0	0	0
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań organizacyjnych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	48	71	18	26	2	3	0	0	0	0
⇒ poznałem/am potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych	49	72	14	21	4	6	1	1	0	0
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego	43	63	22	32	1	1	1	1	1	1
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy	42	62	23	34	1	1	1	1	1	1
⇒ mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela	49	72	15	22	2	3	1	1	1	1

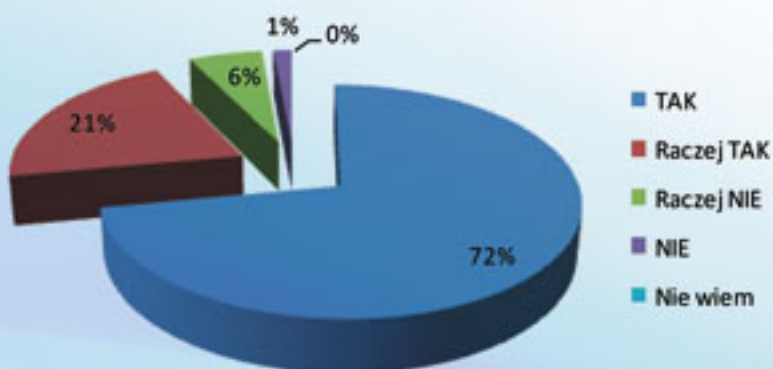
**Zaktualizowałem/am
swoją wiedzę i
umiejętności w
zakresie aktualnych
rozwiązań
technologicznych w
przedsiębiorstwach
gastronomicznych**



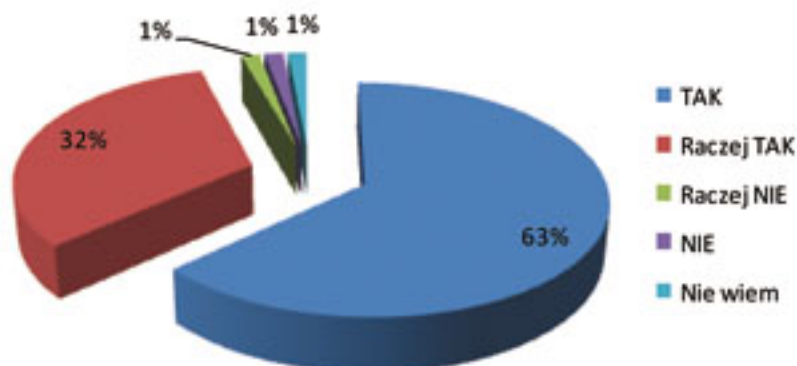
**Zaktualizowałem/am
swoją wiedzę i
umiejętności w
zakresie aktualnych
rozwiązań
organizacyjnych w
przedsiębiorstwach
gastronomicznych**



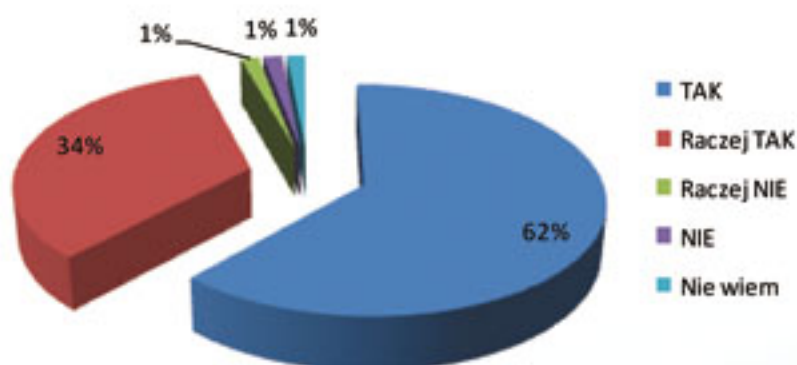
**Poznałem/am
potrzeby
przedsiębiorców w
zakresie kompetencji
absolwentów szkół
gastronomicznych**



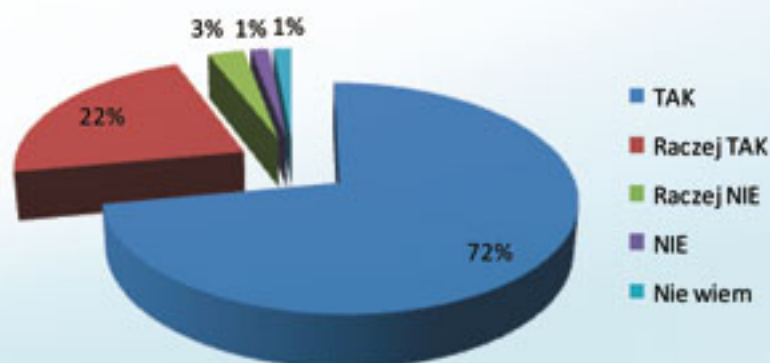
Potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego



Potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy



Mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela



ORGANIZACJA WSPARCIA

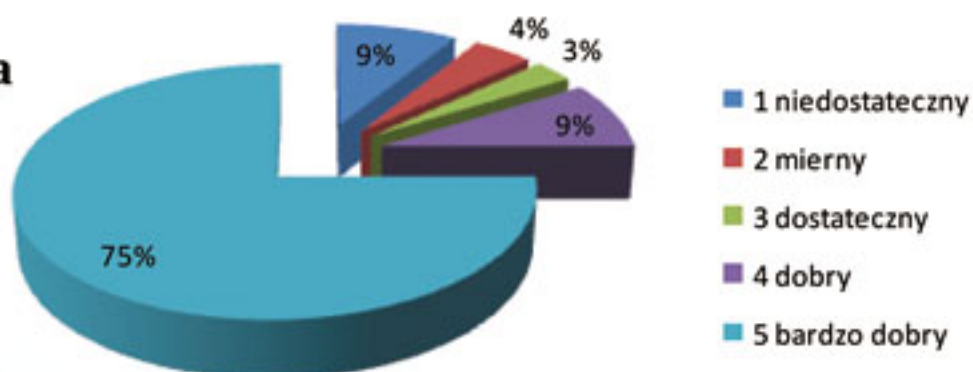
Również organizacja wsparcia nie budzi zastrzeżeń. Wszystkie oceniane aspekty, tj.:

- opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń;
- sprawność organizacji szkoleń;
- opieka opiekuna praktyk na praktyce;
- warunki techniczne realizacji praktyk;
- zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym;
- zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym uzyskują bardzo wysokie oceny mieszczące się w przedziale średnich 4,4 – 4,6.

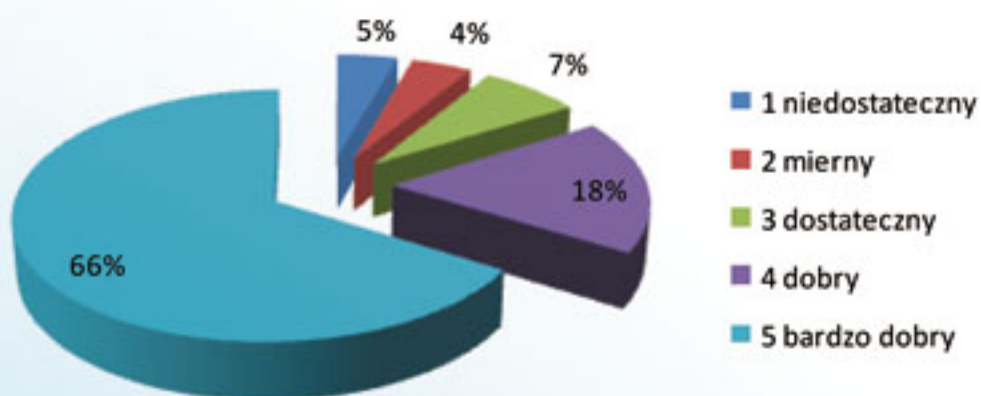
Pojawiają się jednak osoby niezadowolone z opieki podczas szkoleń i praktyk, co wyjaśniają brakiem, według nich, odpowiedniego poinformowania czy też (w przypadku opiekuna praktyk) zainteresowania. Dominują jednak oceny bardzo pozytywne.

OCENIANY ELEMENT N=68	1		2		3		4		5		ŚREDNIA OCEN
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	
⇒ Opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń	6	9	3	4	2	3	6	9	51	75	4,4
⇒ Sprawność organizacji szkoleń	3	5	3	4	5	7	12	18	45	66	4,4
⇒ Opieka opiekuna praktyk na praktyce	5	7	4	6	3	5	2	3	54	79	4,4
⇒ Warunki techniczne realizacji praktyk	2	3	2	3	6	9	7	10	51	75	4,5
⇒ Zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	1	2	6	9	3	4	9	13	49	72	4,6
⇒ Zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	2	3	3	4	6	9	8	12	49	72	4,6

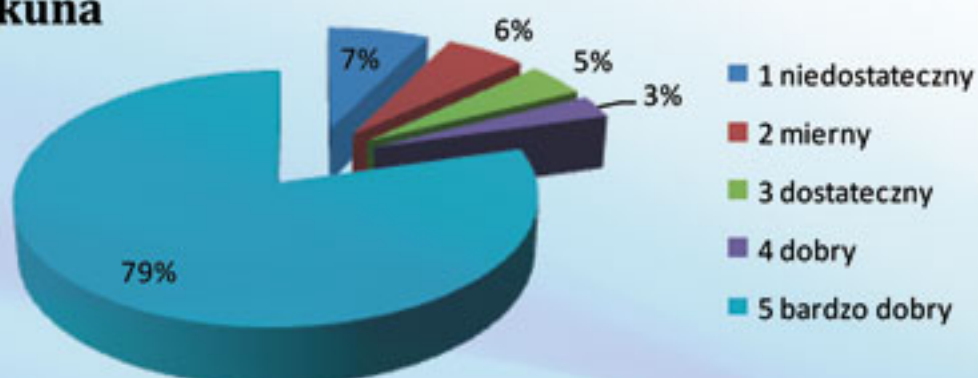
Opieka organizatora podczas szkoleń



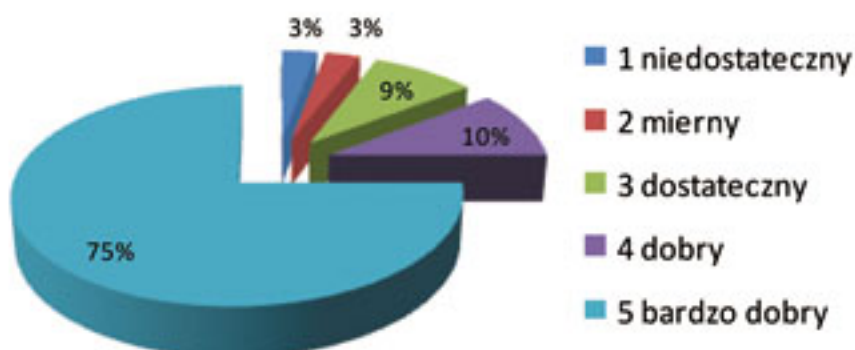
Sprawność organizacji szkoleń



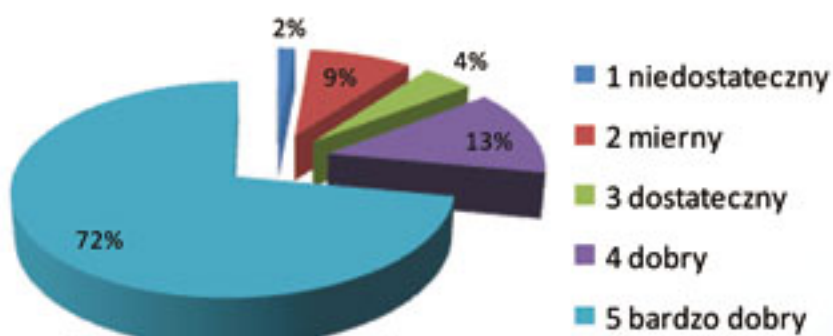
Opieka opiekuna praktyk na praktyce



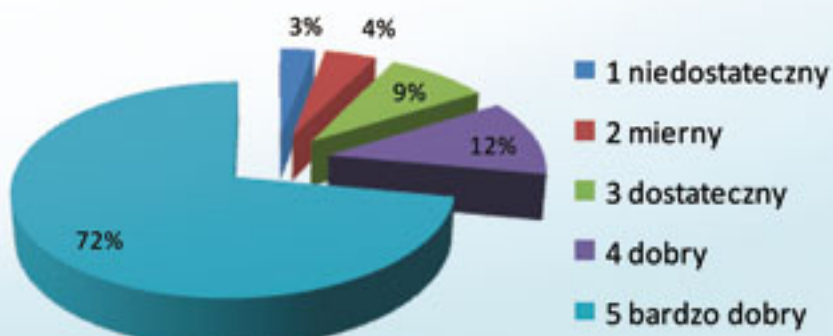
Warunki techniczne realizacji praktyk



Zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym



Zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym



Uczestnicy bardzo chwalą organizację szkoleń oraz ich użyteczność podoba się im przede wszystkim:

- organizacja praktyk, sposób szkolenia, profesjonalne podejście do praktykantów;
- otwartość opiekunów, dostępność i dzielenie się wiedzą;
- zaangażowanie w przekazanie aktualnej wiedzy;
- praca opiekuna praktyk;
- nowoczesny hotel, sprzęt i wyposażenie;
- organizacja nowoczesnej restauracji;
- atmosfera i warunki pobytu na praktyce.

Wśród uwag pojawia się prośba o:

- więcej materiałów dydaktycznych na szkoleniu;
- odpowiednie obuwie dla kelnera;
- praktyki w dwóch miejscach;
- dokładniejsze szkolenie z obsługi klienta, noszenie talerzy, rozkładanie obrusów, techniki podawania;
- omówienie sprzętu specjalistycznego do potraw, dekantacji wina;
- możliwości pracy na sali konsumenckiej z gościem.

W Dziennikach Praktyk uczestnicy wyróżniają użyteczność następującej wiedzy i umiejętności, które pozyskali dzięki praktykom:

- rodzaje obsługi w zależności od rodzaju gościa;
- wizerunek gościa;
- dostosowanie oferty do specjalnej grupy gości;
- obsługa a la carte;
- sprzedaż sugerowana;
- rekomendacja wina, karta win, podawanie, niekonwencjonalne podawanie;

- sekwencja serwisu;
- nowe trendy w obsłudze gości w restauracji hotelowej;
- nowe trendy w zastawie stołowej;
- nowe trendy w dobieraniu alkoholu do potraw;
- rodzaj używanej porcelany w nowoczesnych restauracjach;
- organizacja hotelu w rzeczywistych warunkach;
- praca na poszczególnych stanowiskach we wszystkich okresach serwisowych;
- organizacja zaplecza, baru i rozdzielni kelnerskiej;
- obsługa ekspresu do kawy;
- parzenie herbaty;
- systemy informatyczne stosowane w gastronomii;
- obsługa różnego typu przyjęć okolicznościowych;
- zasady rozliczenia, wystawianie rachunków;
- układanie poketów, nakryć;
- polerowanie sztućców;
- współpraca gastronomii z innymi działami hotelu;
- technika resztowania i zbierania brudnych naczyń.

Uczestnicy podkreślają również to, że będą wykorzystywać swoją wiedzę i umiejętności do pracy z uczniami:

- na zajęciach z obsługi konsumenta;
- na zajęciach z hotelarstwa;
- na zajęciach z technologii gastronomicznej;
- podczas przygotowania do egzaminu zawodowego;
- podczas modernizacji programu nauczania (dostosowanie treści do postępu technicznego i technologicznego) oraz potrzeb rynku pracy.

Uczestnicy tak podsumowują swoją praktykę:

- Odbyta praktyka umożliwiła porównanie teorii z praktyką, lepsze przygotowanie ucznia do przyszłej pracy.
 - Praktyka pozwoliła mi stworzyć wiele filmów instruktażowych, które wykorzystam na zajęciach.
 - Jestem pod wrażeniem profesjonalizmu, życzliwości i chęci dzielenia się wiedzą personelu.
 - Projekt ten pozwolił mi uzupełnić braki oraz poznać zakres praktycznej wiedzy gastronomicznej.
 - Program praktyk był zgodny z moimi oczekiwaniami i potrzebami.
- Uczestnicy rekomendują:
- realizowanie praktyk w dwóch obiektach hotelarskich, co umożliwiłoby porównanie standardów obsługi;
 - warsztaty sommelierskie, baristyczne;
 - możliwość uczestniczenia cyklicznego w tego typu praktykach.
- Uczestnicy chwalą opiekunów praktyk: bardzo pozytywna osoba, wspaniale odnalazła się w zespole (...), ogromna wiedza teoretyczna, duże umiejętności praktyczne. Aczkolwiek pojawiają się również uwagi o słabym zaangażowaniu opiekuna.

Wnioski i rekomendacje

Ogólna ocena szkoleń jest bardzo wysoka. Wszystkie aspekty szkolenia, takie jak zawartość merytoryczna, sprawność organizacji oraz użyteczność zajęć zostały ocenione bardzo pozytywnie – średnia ocen we wszystkich ocenianych kategoriach jest równa lub powyżej 4,4 w skali pięciopunktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą. W zdecydowanej większości są to oceny dobre i bardzo dobre.

Szczególnie pozytywne oceny dotyczą użyteczności treści porusza-

nych w ramach szkoleń do praktyki nauczycielskiej uczestników oraz możliwości przeniesienia swojej wiedzy i umiejętności na grunt szkoły. Samoocena poziomu wiedzy i umiejętności w badaniu ex-ante nie jest wysoka i wynosi zaledwie 2,2 dla wiedzy z przedmiotu szkolenia i 2,1 dla umiejętności, w skali od 1-5, gdzie 5 jest oceną najwyższą. Niemal wszyscy uczestnicy uważają, że dobytą wiedzę podczas szkoleń wykorzystają na swoim aktualnym stanowisku pracy.

Oczekiwania wobec szkoleń są u uczestników bardzo podobne – oczekują zdobycia i uzupełnienia swojej wiedzy i umiejętności. Aspekt społeczny (poznania nowych ludzi z branży gastronomicznej) jest ważny dla około połowy uczestników.

Również zaproponowane treści szkolenia zostały ocenione przez uczestników szkoleń bardzo wysoko – we wszystkich ocenianych kategoriach średnia ocen równa lub powyżej 4,4 w skali 5 punktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

Analiza ocen formułowanych przez uczestników szkoleń wskazuje na to, że zdecydowana większość uczestników wychodzi ze szkoleń zadowolona z wiedzy, którą pozyskali oraz z możliwości jej wykorzystania w praktyce. Kwestie dotyczące organizacji szkolenia również nie budzą większych zastrzeżeń.

Uwag krytycznych jest bardzo niewiele, jeżeli się pojawiają, to dotyczą potrzeby większej ilości materiałów szkoleniowych czy też takiej organizacji praktyk, która umożliwiłaby poznanie dwóch, a nie jednej placówki gastronomicznej podczas trwania praktyki, niekiedy pojawiają się uwagi odnośnie zaangażowania opiekuna praktyk.

Można zatem sformułować następujące REKOMENDACJE, aby realizatorzy szkoleń zwracali uwagę na dobór osób pełniących funkcję opiekuna praktyk oraz szczegółowo informowali ich o ich

obowiązkach względem uczestników szkolenia.

Ważne jest również wskazanie uczestnikom literatury, która uzupełniłaby ich braki informacyjne i stanowiła dodatkowy materiał do samokształcenia.

Wyniki II ewaluacji okresowej

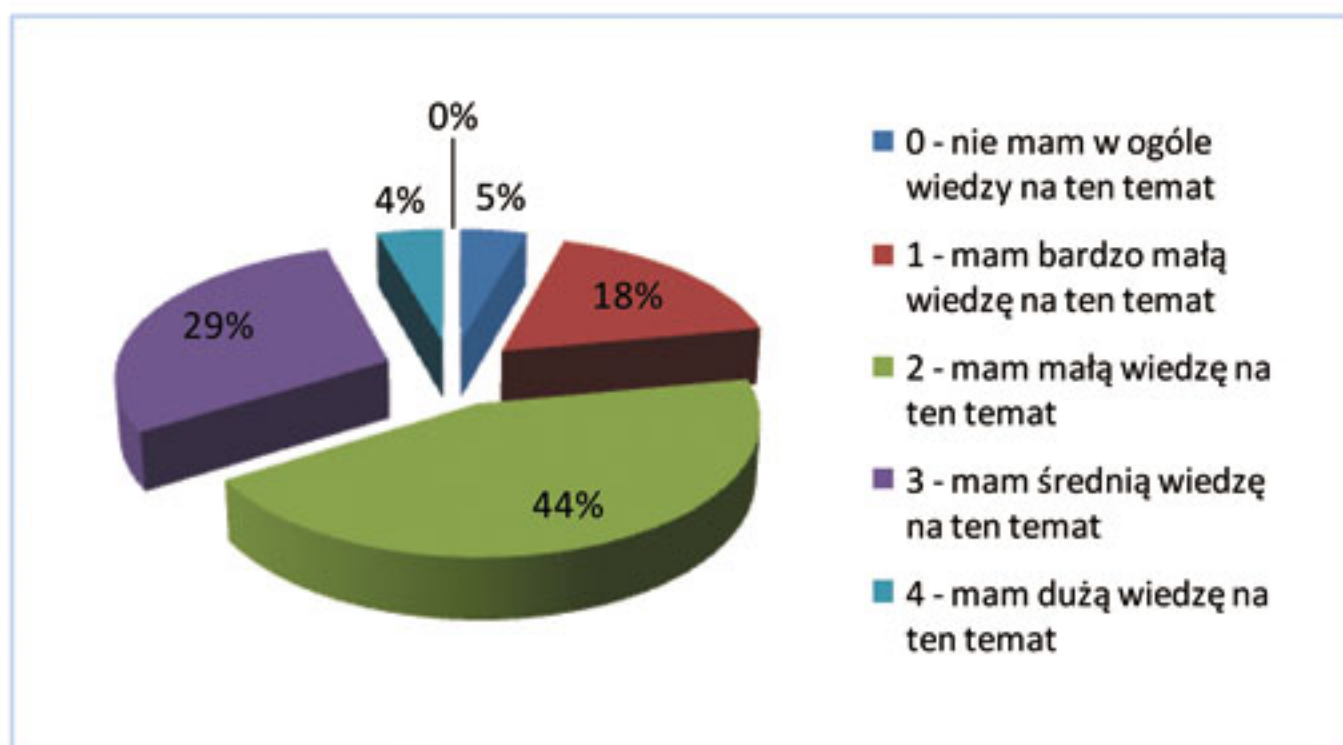
Ewaluacja ex-ante

OCENA WIEDZY

Uczestnicy szkolenia swoją wiedzę przed szkoleniem oceniają raczej nisko (średnia ocena 2,1 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą). Najczęściej oceniają swoją wiedzę przed szkoleniem na 2 lub 3. Tylko 3 osoby spośród 68, które odpowiedziały na ankietę ex-ante, ocenią swoją wiedzę na 4, czyli uważa, że ma dużą wiedzę na tematy objęte szkoleniem.

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia N=68	L	%
0 – nie mam w ogóle wiedzy na ten temat	3	5
1 – mam bardzo małą wiedzę na ten temat	12	18
2 – mam małą wiedzę na ten temat	30	44
3 – mam średnią wiedzę na ten temat	20	29
4 – mam dużą wiedzę na ten temat	3	4
5 – mam bardzo dużą wiedzę na ten temat	0	0
ŚREDNIA OCEN	2,1	

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia



OCENA UMIEJĘTNOŚCI

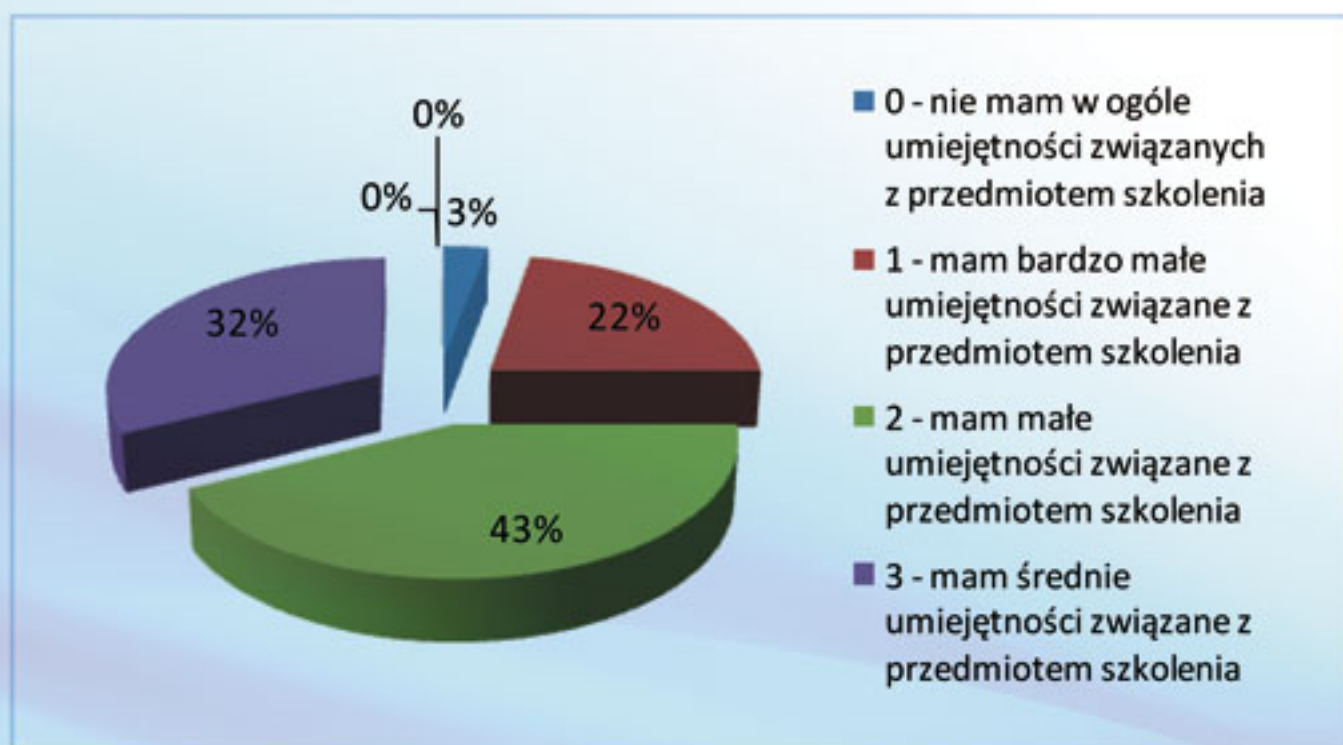
Uczestnicy szkolenia również swoje umiejętności przed szkoleniem oceniają nisko (średnia ocena 2,9 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą).

Najczęściej oceniają swoje umiejętności przed szkoleniem na 2 lub 3. Żadna z osób, które odpowiedziały na ankietę ex-ante, nie ocenia swojej wiedzy na więcej niż 3, czyli uważa, że maksymalnie ma średnie umiejętności związane z przedmiotem szkolenia.



Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia N=68	L	%
0 – nie mam w ogóle umiejętności związanych z przedmiotem szkolenia	2	3
1 – mam bardzo małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	15	22
2 – mam małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	29	43
3 – mam średnie umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	22	32
4 – mam duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	0	0
5 – mam bardzo duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	0	0
ŚREDNIA OCEN		2,9

Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia



OCZEKIWANIA WOBEC SZKOLEŃ

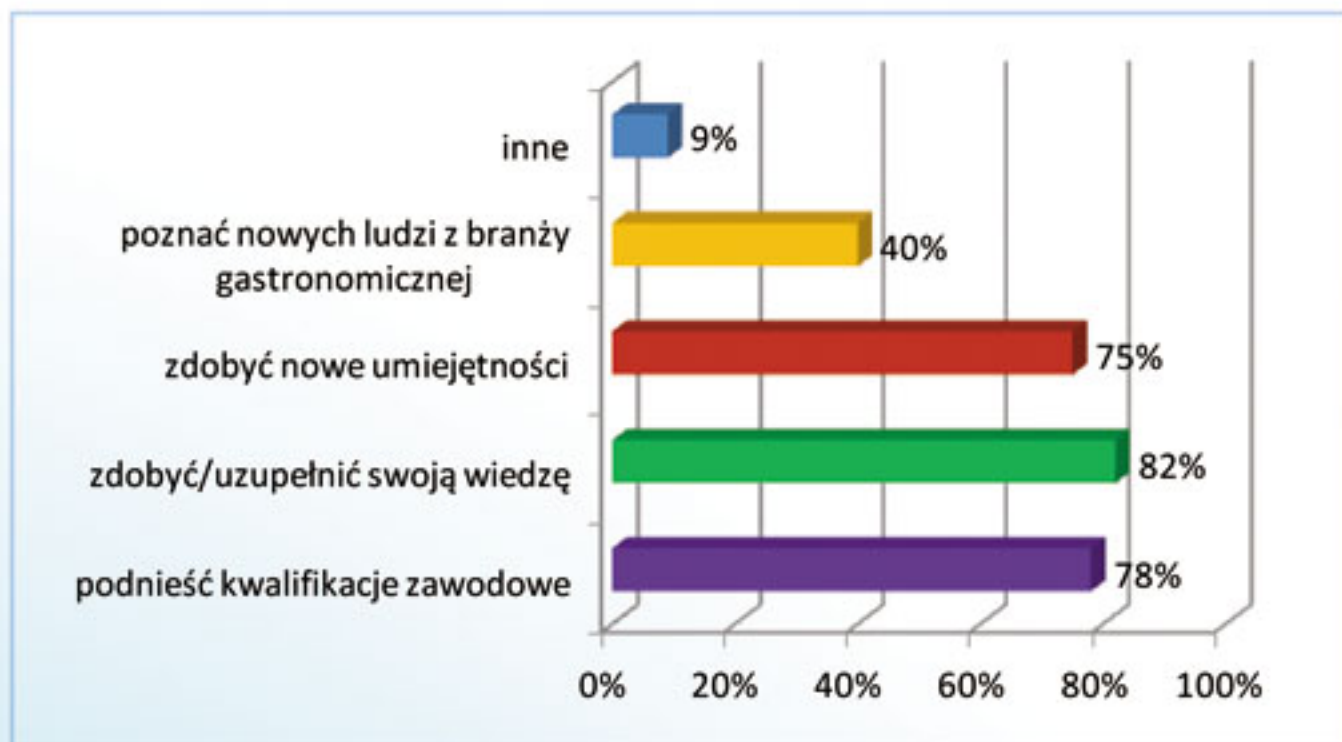
Oczekiwania nauczycieli przed szkoleniem są bardzo podobne i mocno jednolite, zdecydowana większość oczekuje:

- podniesienia kwalifikacji zawodowych;
- zdobycia/uzupełnienia swojej wiedzy;
- zdobycia nowych umiejętności.

Interesujące jest również to, że prawie połowa uczestników chciałaby dzięki szkoleniom poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej.

Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu? (respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź) N=68	L	%
podnieść kwalifikacje zawodowe	46	78
zdobyć/uzupełnić swoją wiedzę	56	82
zdobyć nowe umiejętności	51	75
poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej	27	40
inne	6	9

Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu?



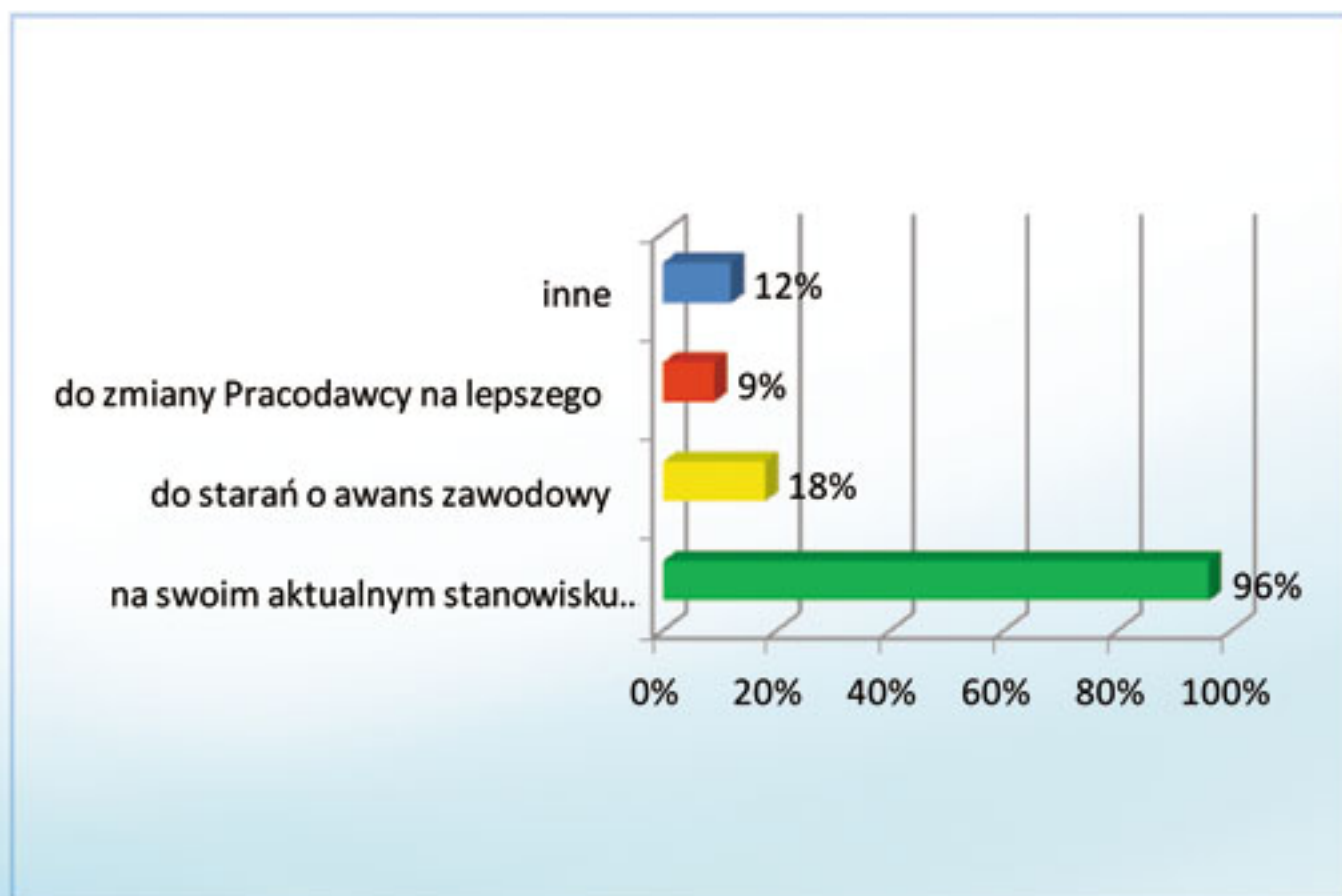
PLANY ODNOŚNIE WYKORZYSTANIA WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

Najwięcej uczestników (prawie wszyscy – 96%) potwierdza, że chciałby wykorzystać swoją wiedzę przede wszystkim na swoim obecnym stanowisku pracy w szkole, niemal co piąty nauczyciel liczy, że ukończenie szkolenia ułatwi mu awans zawodowy (obowiązek doskonalenia jest wpisany w wymagania związane z awansem).

Interesująca jest deklaracja 6 nauczycieli, którzy w ukończeniu szkolenia widzą dla siebie szansę na zmianę pracy na bardziej atrakcyjną.

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać: (respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź) N=68	L	%
na swoim aktualnym stanowisku pracy	65	96
do starań o awans zawodowy	12	18
do zmiany Pracodawcy na lepszego	6	9
inne	8	12

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać:



W wywiadach przeprowadzonych przed rozpoczęciem udziału w projekcie – uczestnicy wskazują, że oczekują przede wszystkim praktycznej wiedzy. Oczekują również konfrontacji swojej wiedzy (często o charakterze teoretycznym) z realną praktyką restauracji. Bardzo interesujące będzie również dla nich poznanie codziennej pracy kelnera, zobaczenie zaplecza, organizacji pracy, podziału obowiązków. Interesuje ich również nowoczesny sprzęt np. związany z parzeniem kawy, aranżacja sal, podawanie wina, obsługa imprez okolicznościowych.

Ewaluacja ex-post

OGÓLNA OCENA OTRZYMANEGO WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)

Ogólna ocena szkolenia dokonana przez uczestników jest bardzo wysoka, dominują oceny bardzo dobre i dobre.

Średnia ocen dla wszystkich ocenianych kategorii, takich jak:

- ogólna ocena całego otrzymanego wsparcia (szkolenia i praktyki);
- ogólna wartość merytoryczna wsparcia;
- organizacja wsparcia;
- spełnienie oczekiwań

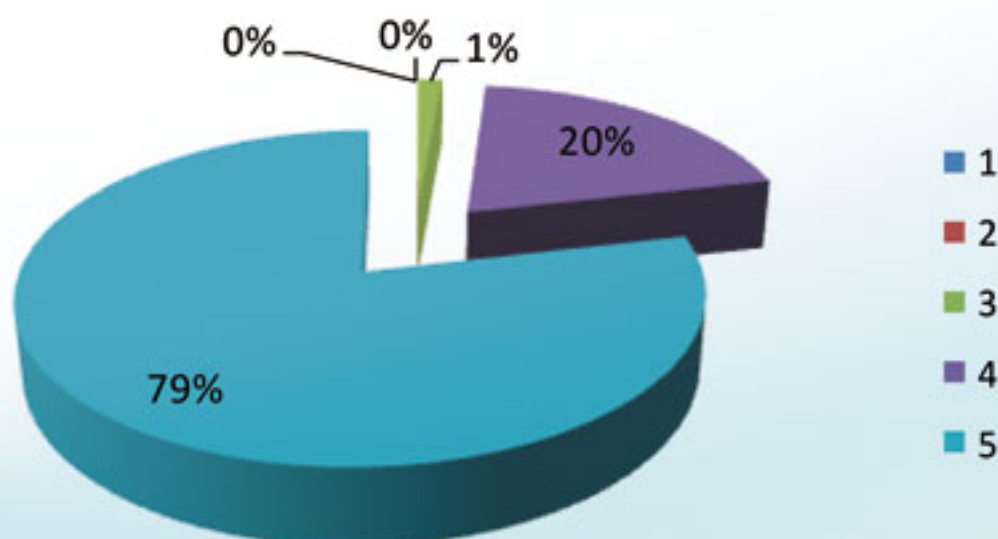
otrzymało średnie ocen 4,7 oraz 4,8 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

Tak wysoka ocena pozwala wnioskować o bardzo wysokiej jakości szkoleń – zarówno pod względem merytorycznym, jak i organizacyjnym.

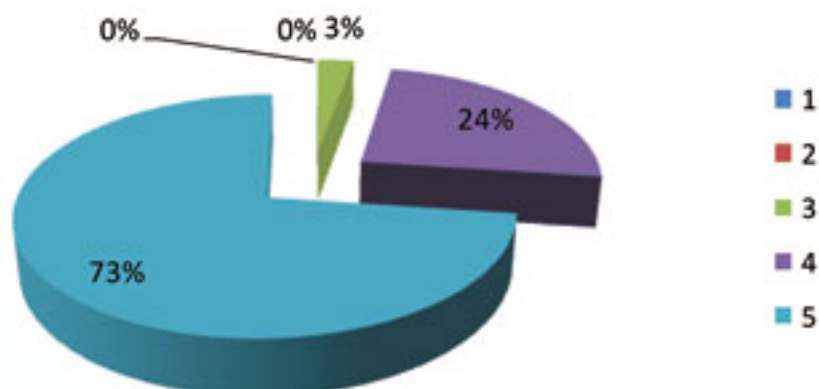


OCENIANY ELEMENT N=70	1		2		3		4		5		ŚREDNI A OCEN
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	
Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę	0	0	0	0	1	1	14	20	55	79	4,8
Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę	0	0	0	0	2	3	17	24	51	73	4,7
Organizację wsparcia oceniam na ocenę	0	0	0	0	3	4	11	16	56	80	4,8
Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę	0	0	0	0	1	2	15	21	54	77	4,8

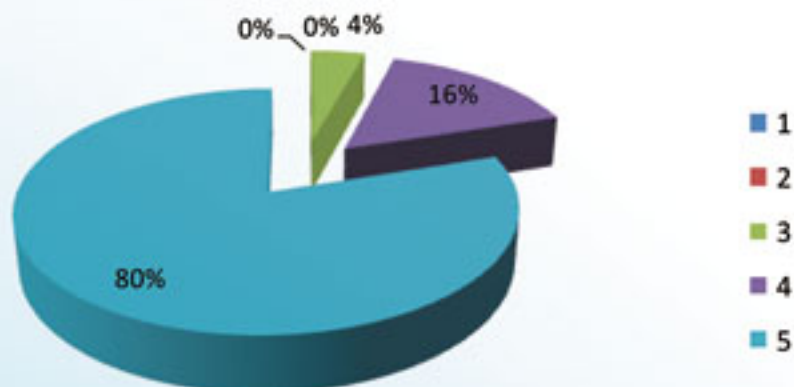
Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę



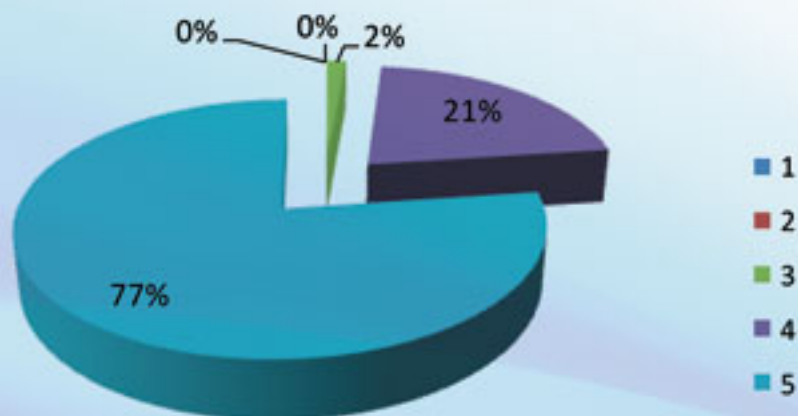
Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę



Organizację wsparcia oceniam na ocenę



Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę



OCENA TREŚCI WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)

Również szczegółowa ocena poszczególnych modułów szkoleniowych jest bardzo wysoka – tu również dominują oceny bardzo dobre i dobre.

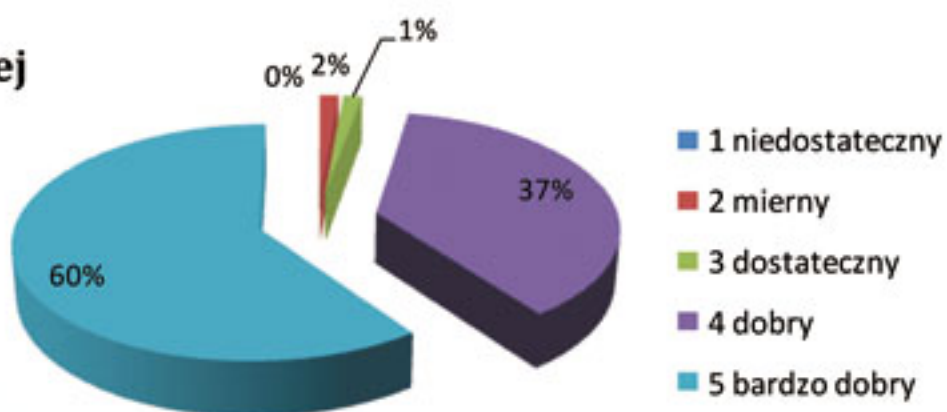
Wszystkie oceniane kategorie takie jak:

- zdobycie nowej wiedzy;
- zdobycie nowych umiejętności;
- użyteczność dla praktyki zawodowej

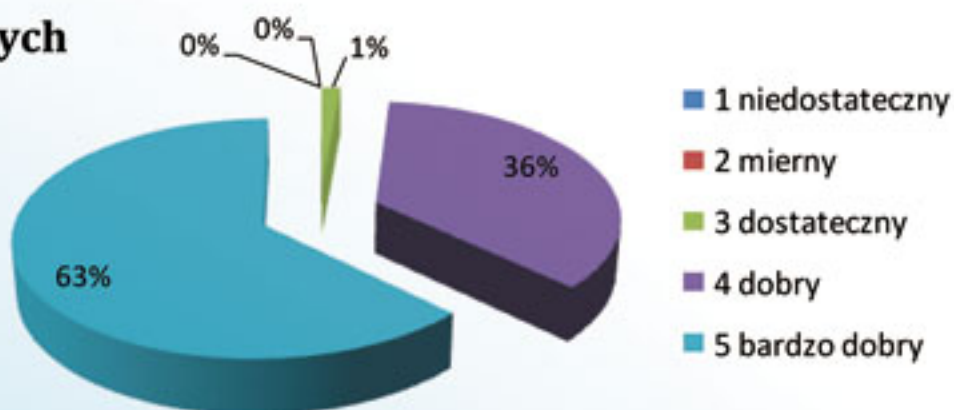
dla wszystkich ocenianych modułów szkoleniowych otrzymały średnie oceny powyżej 4.

Szkolenie instruktażowe: obejmujące zakres szkolenia BHP i zasad obsługi nowoczesnego sprzętu N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	1	2	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	1	1	1	1	0	0
4 – DOBRY	26	37	25	36	23	33
5 – BARDZO DOBRY	42	60	44	63	47	67
Średnia ocen	4,5		4,6		4,7	

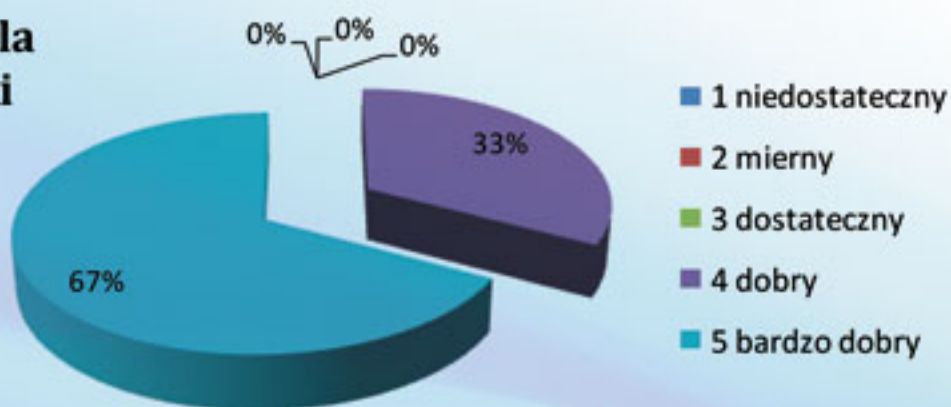
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

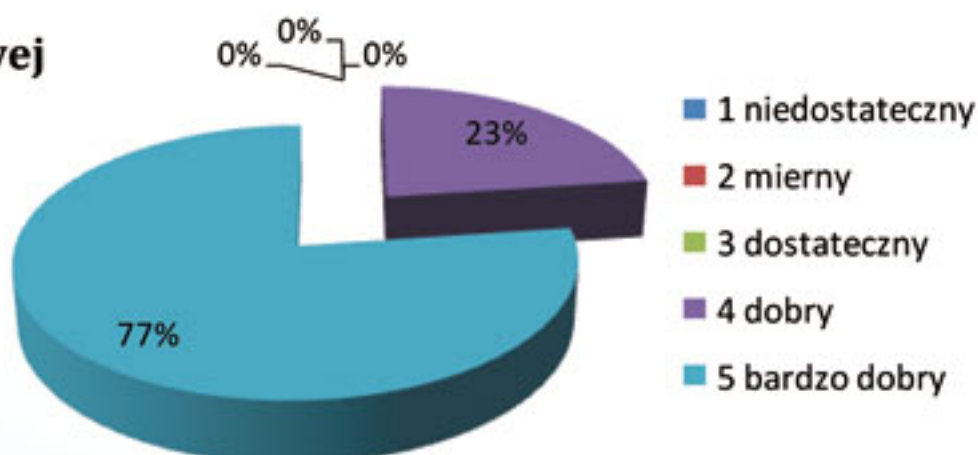


Szkolenie instruktażowe obejmujące pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizację zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługę klienta oceniane jest przez uczestników bardzo wysoko.

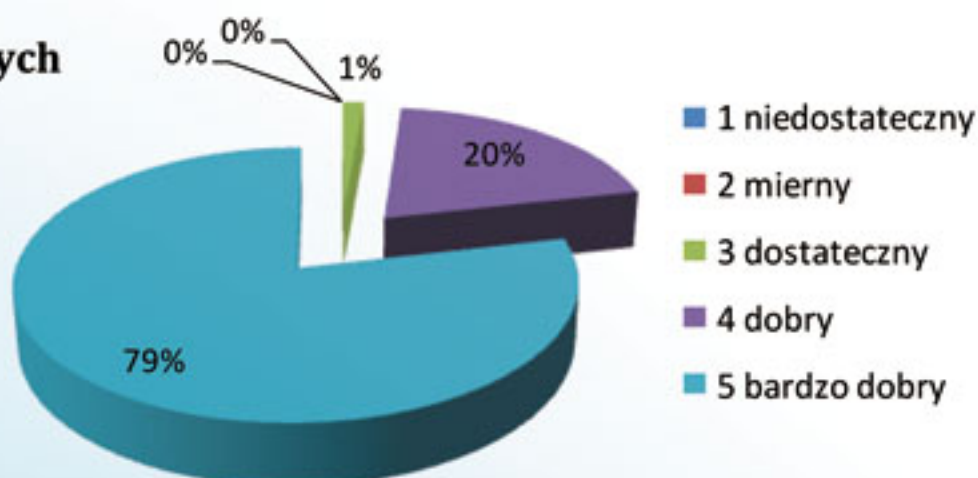
W wywiadach potwierdza się, że uczestnicy są z niego bardzo zadowoleni i zciekawieni poruszonymi tam kwestiami, rekomendują nawet, by było dłuższe.

Szkolenie instruktażowe: pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizacja zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługa klienta N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	0	0	1	1	0	0
4 – DOBRY	16	23	14	20	15	21
5 – BARDZO DOBRY	54	77	55	79	55	79
Średnia ocen	4,8		4,8		4,8	

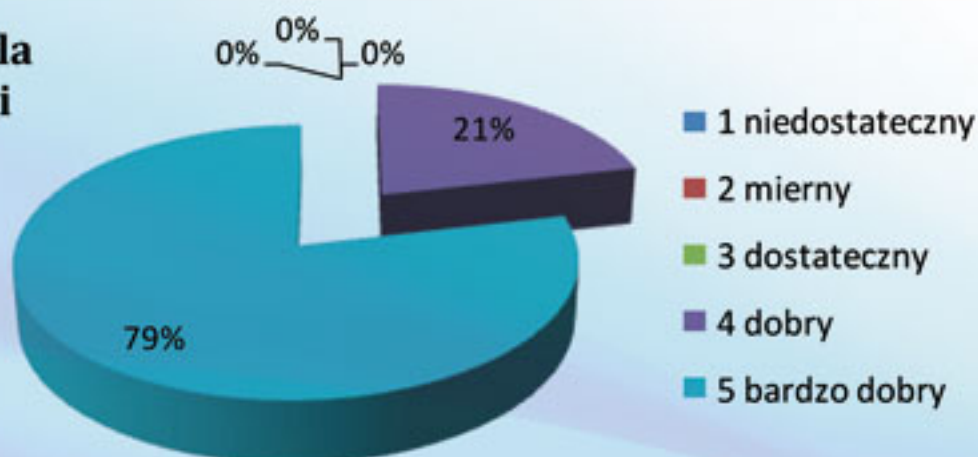
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



Również ocena praktyk dokonana przez uczestników potwierdza ich wysoką jakość merytoryczną, a szczególnie użyteczność dla praktyki zawodowej uczestników.

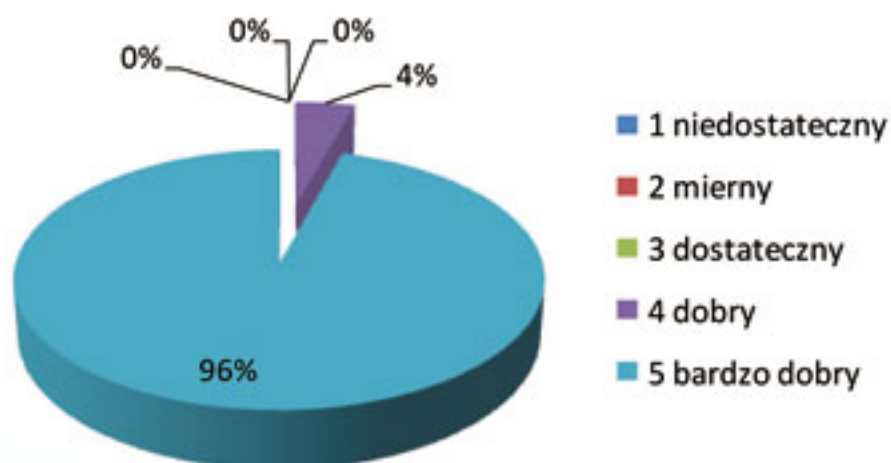
Zdecydowanie dominują oceny bardzo dobre przyznane wszystkim ocenianym kategoriom:

- możliwości zdobycia nowej wiedzy;
- możliwości pozyskania nowych umiejętności;
- użyteczność praktyki zawodowej uczestników.

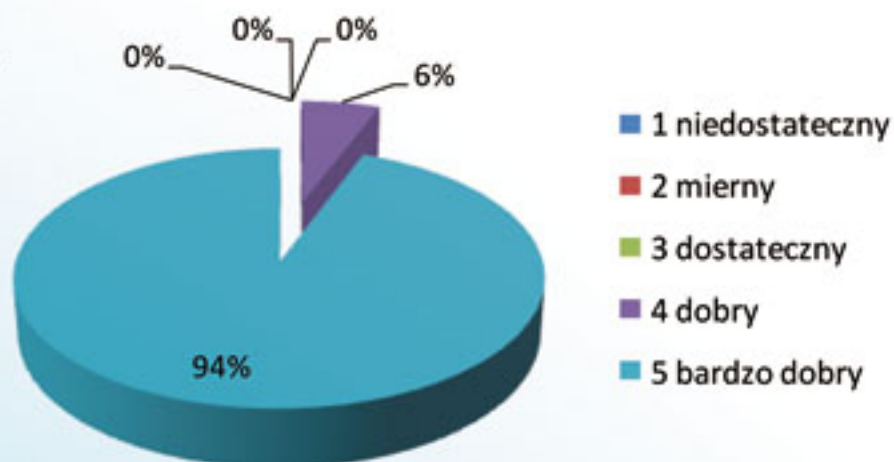
Średnia ocen mieści się w przedziale od 4,6 do 4,9 – co jest oceną bardzo wysoką.

PRAKTYKI Położenie obiektu (lokalizacja, regulaminy, procedury, otoczenie obektu) N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
4 – DOBRY	3	4	4	6	4	6
5 – BARDZO DOBRY	67	96	66	94	66	94
Średnia ocen	4,9		4,9		4,9	

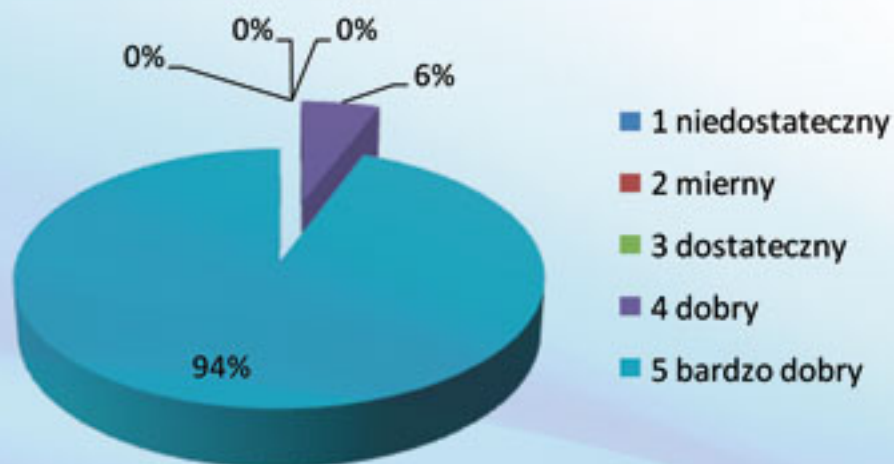
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

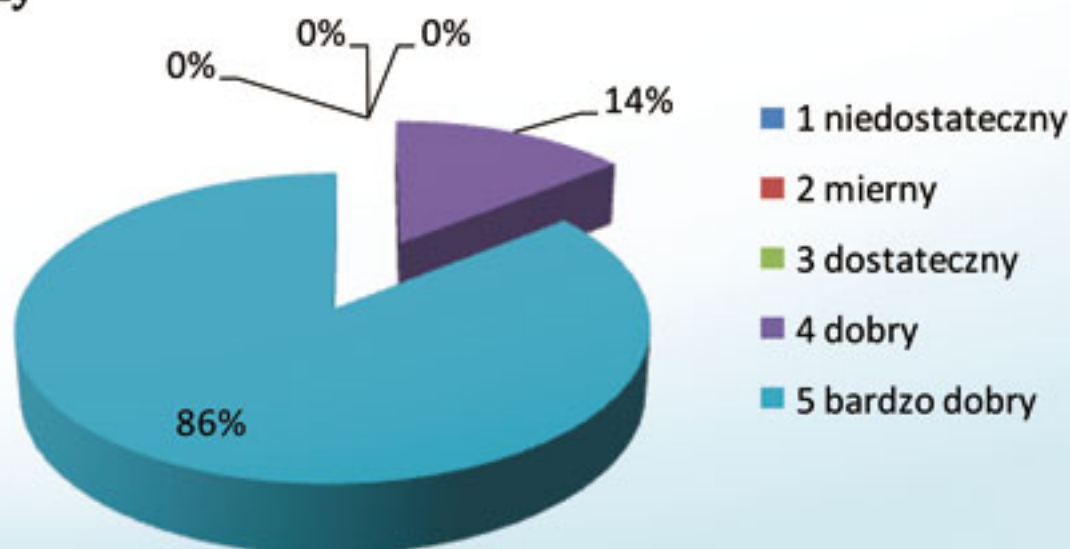


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

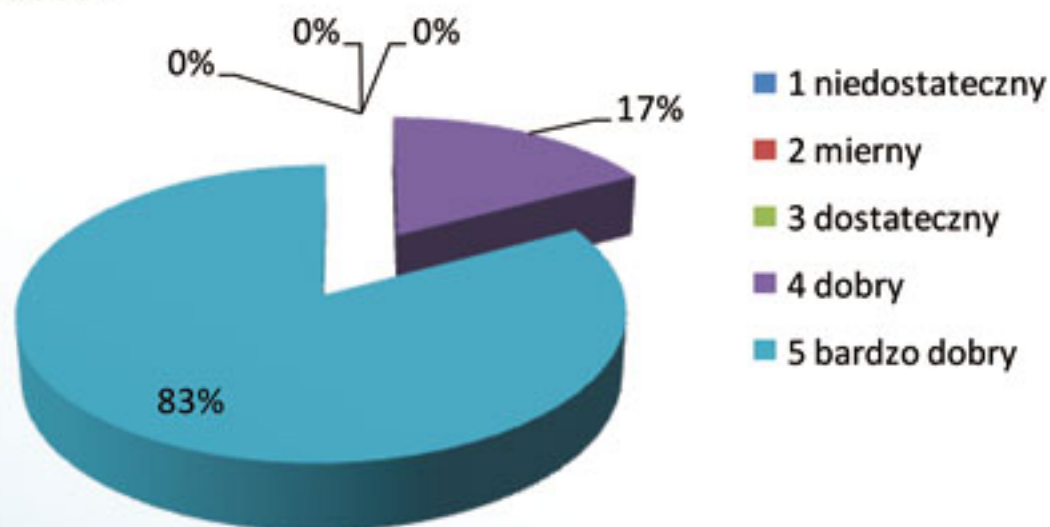


PRAKTYKI Znajomość produktu (karta dań, obsługa sprzętu) N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
4 – DOBRY	10	14	12	17	12	17
5 – BARDZO DOBRY	60	86	58	83	58	83
Średnia ocen	4,9		4,8		4,8	

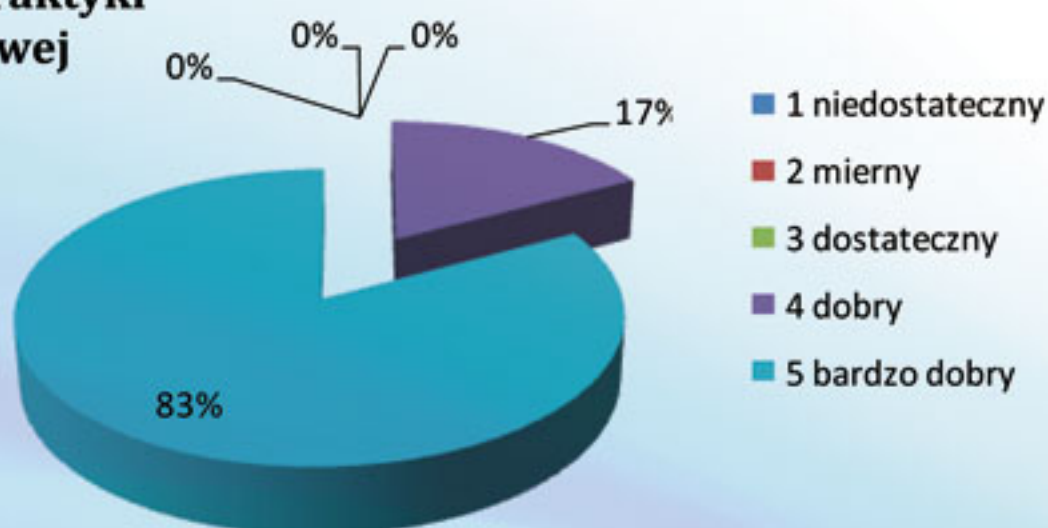
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

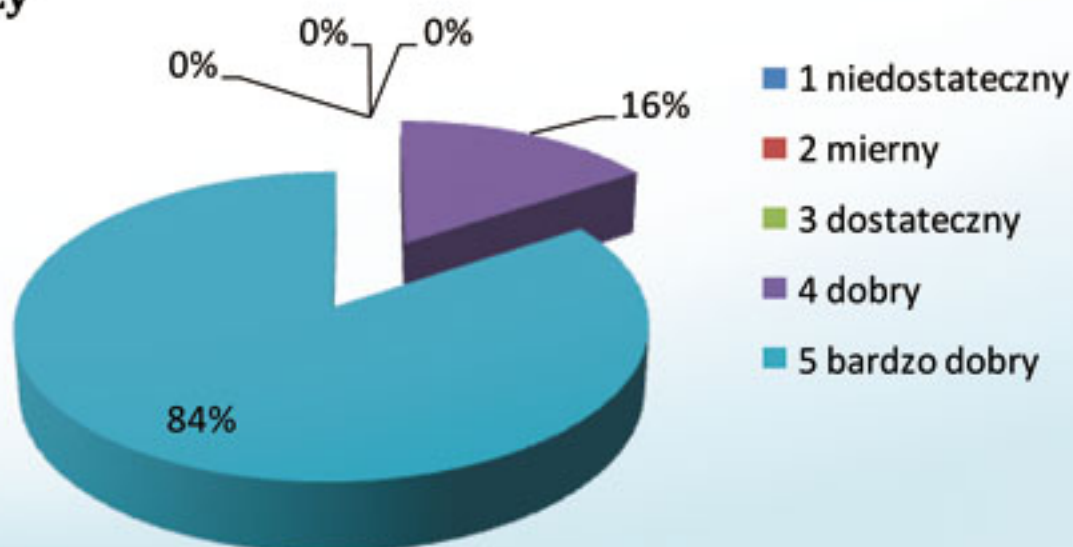


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

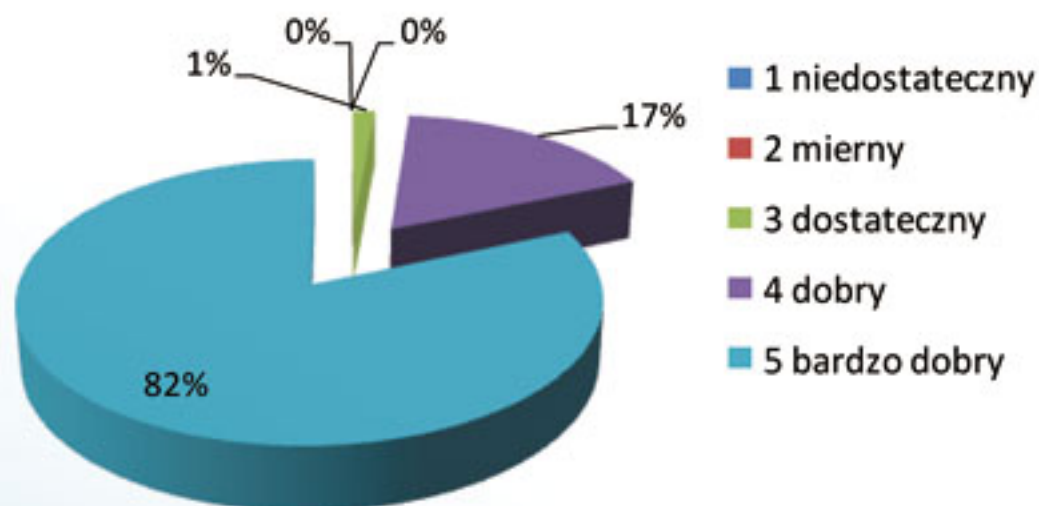


PRAKTYKI Zapoznanie się z ofertą kulinarną i działaniami restauracji/baru N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	0	0	1	1	1	2
4 – DOBRY	11	16	12	17	10	14
5 – BARDZO DOBRY	59	84	57	82	59	84
Średnia ocen	4,8		4,8		4,8	

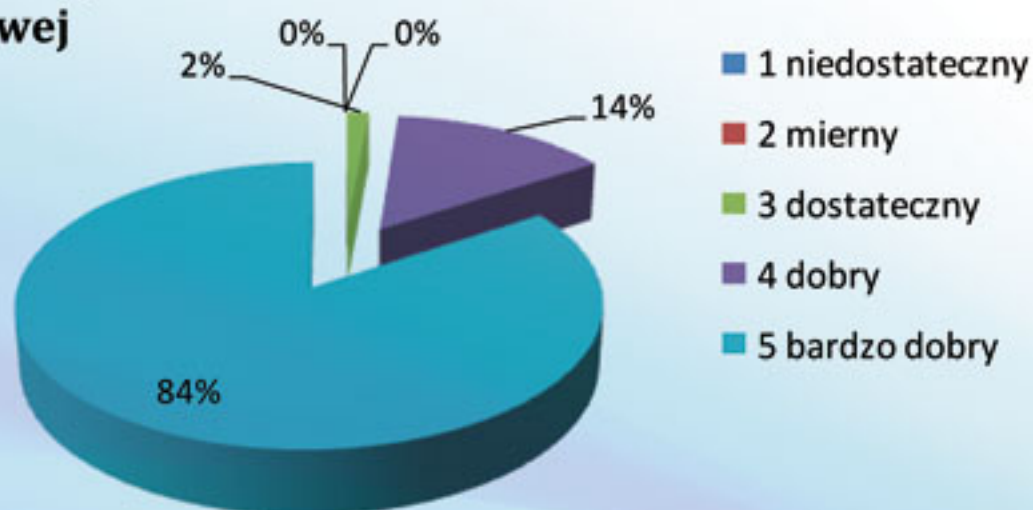
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

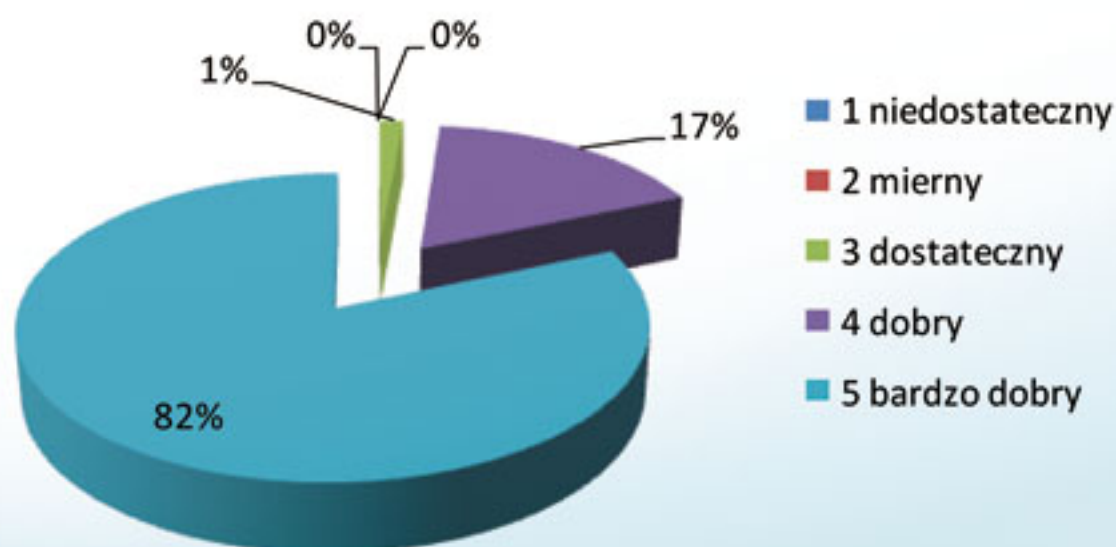


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

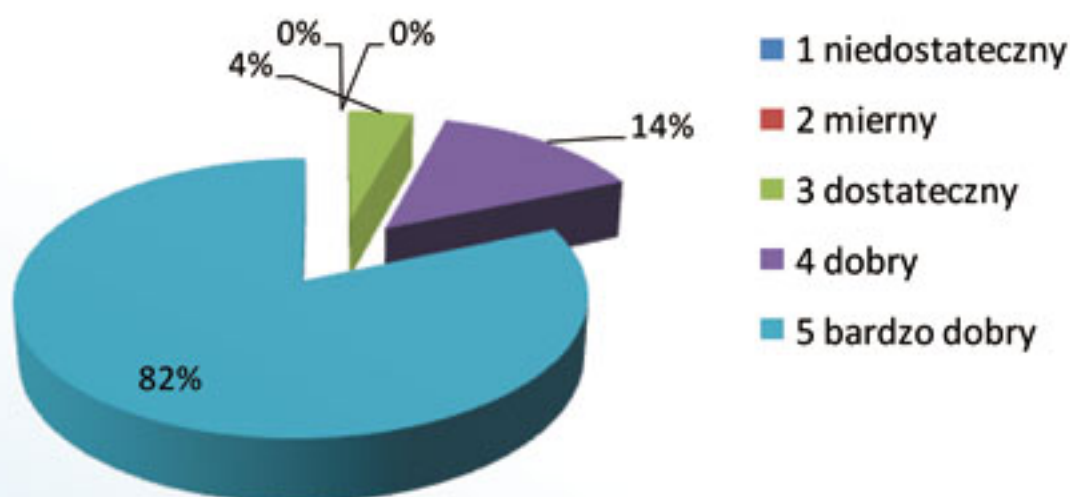


PRAKTYKI Sekwencja serwisu N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	1	1	3	4	3	4
4 – DOBRY	12	17	10	14	10	14
5 – BARDZO DOBRY	57	82	57	82	57	82
Średnia ocen	4,8		4,8		4,8	

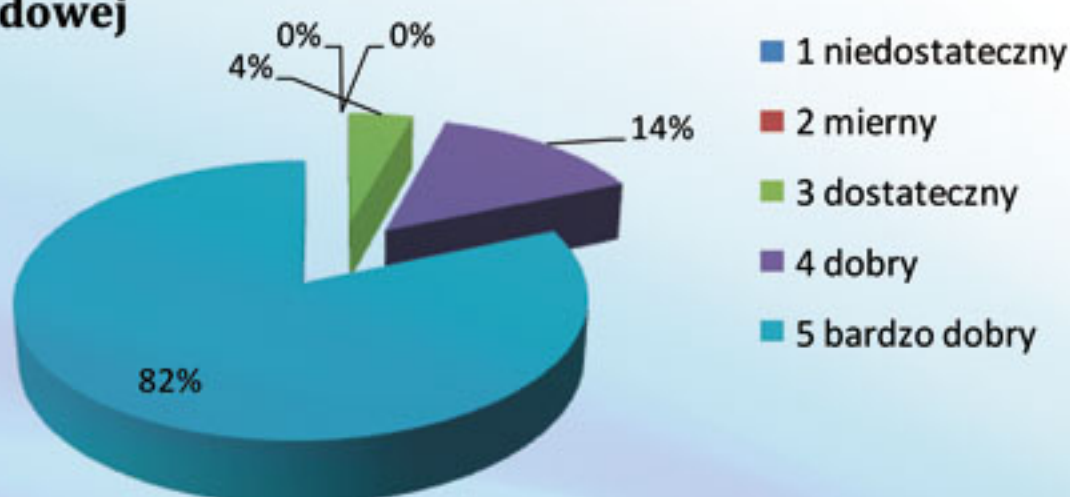
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

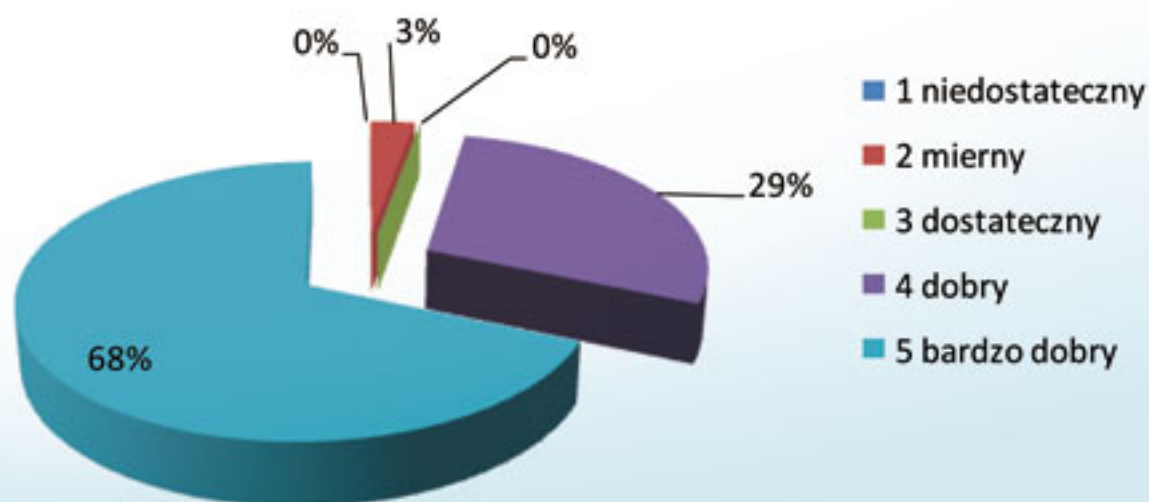


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

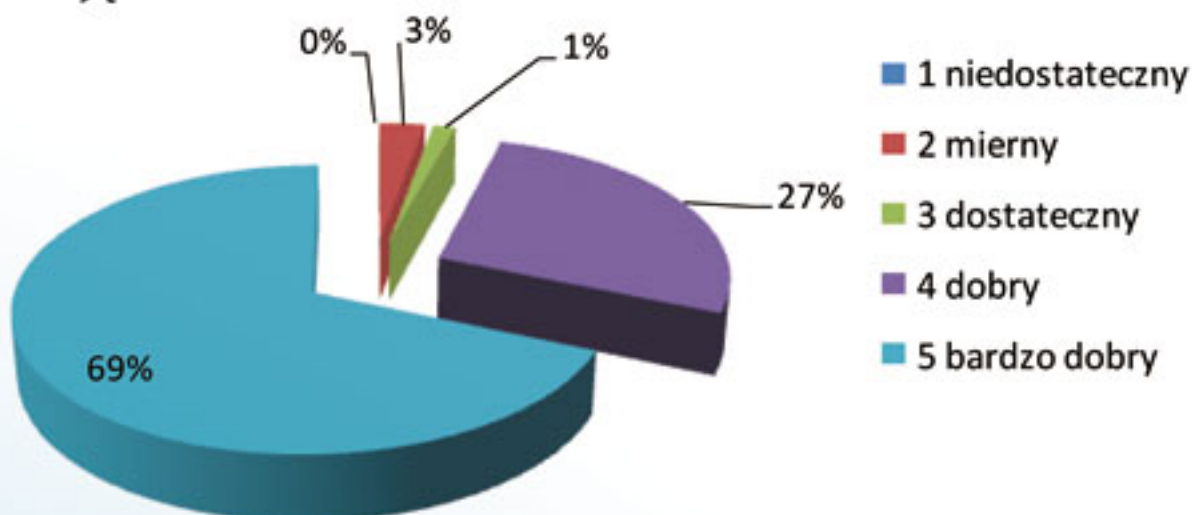


PRAKTYKI Aktywności sprzedażowe (oferta, rekomendacja dań, reklama, marketing) N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	2	3	2	3	1	1
3 – DOSTATECZNY	0	0	1	1	1	1
4 – DOBRY	20	29	19	27	18	26
5 – BARDZO DOBRY	48	68	48	69	50	72
Średnia ocen	4,6		4,6		4,7	

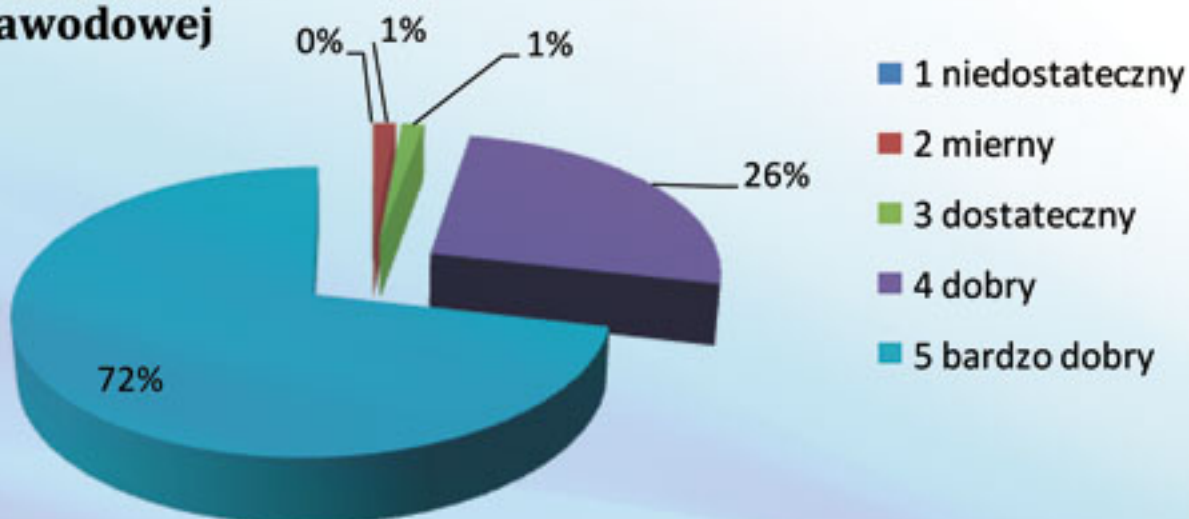
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

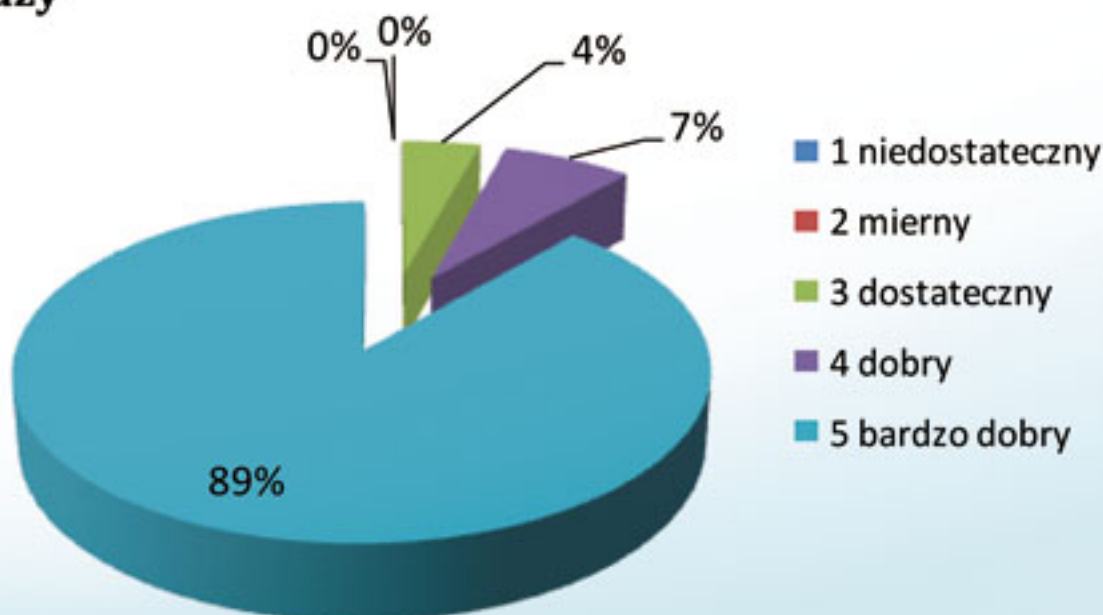


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

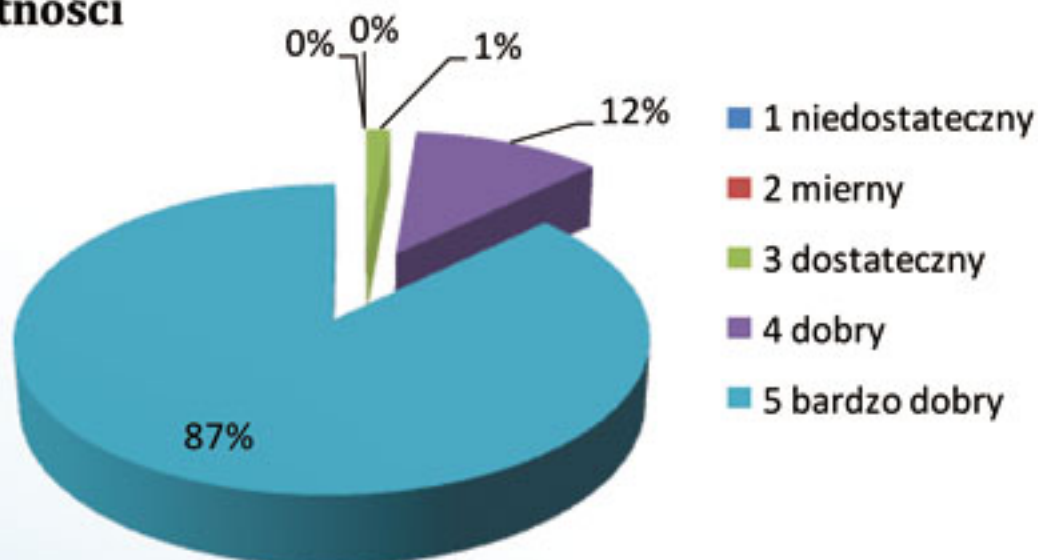


PRAKTYKI Organizacja pracy N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	3	4	1	1	2	3
4 – DOBRY	5	7	8	12	6	9
5 – BARDZO DOBRY	62	89	61	87	62	88
Średnia ocen	4,9		4,9		4,9	

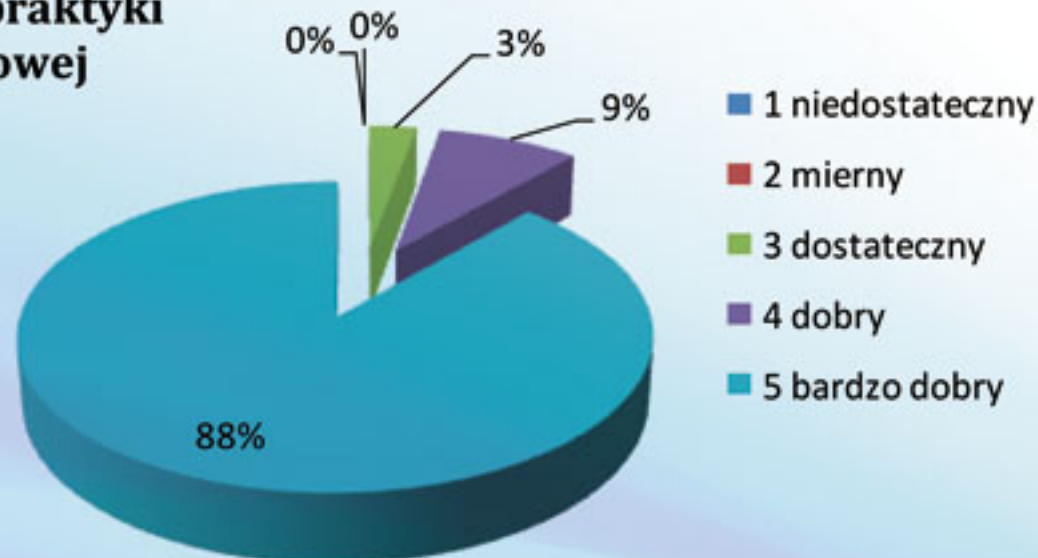
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

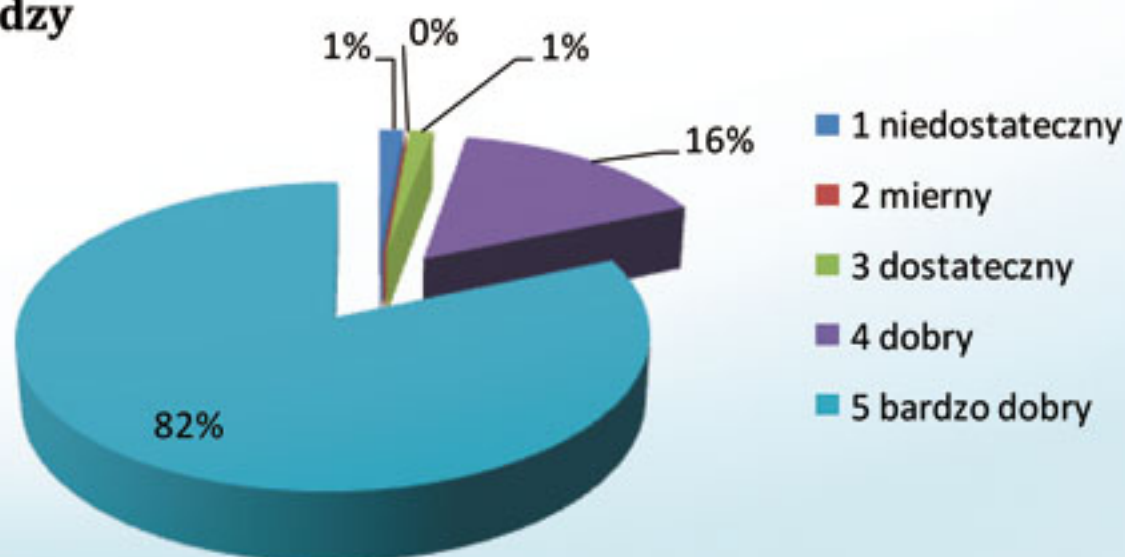


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

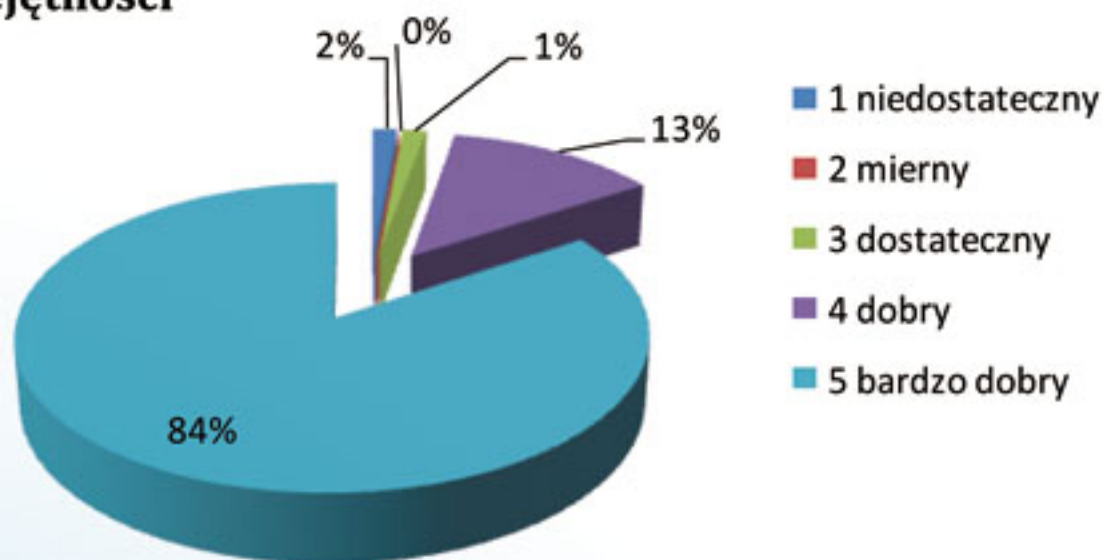


PRAKTYKI Satysfakcja gości (przyjmowanie próśb i skarg, badanie zadowolenia gości) N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	1	1	1	1	1	1
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	1	1	1	1	0	0
4 – DOBRY	11	16	9	13	12	17
5 – BARDZO DOBRY	57	82	59	84	57	82
Średnia ocen	4,8		4,8		4,8	

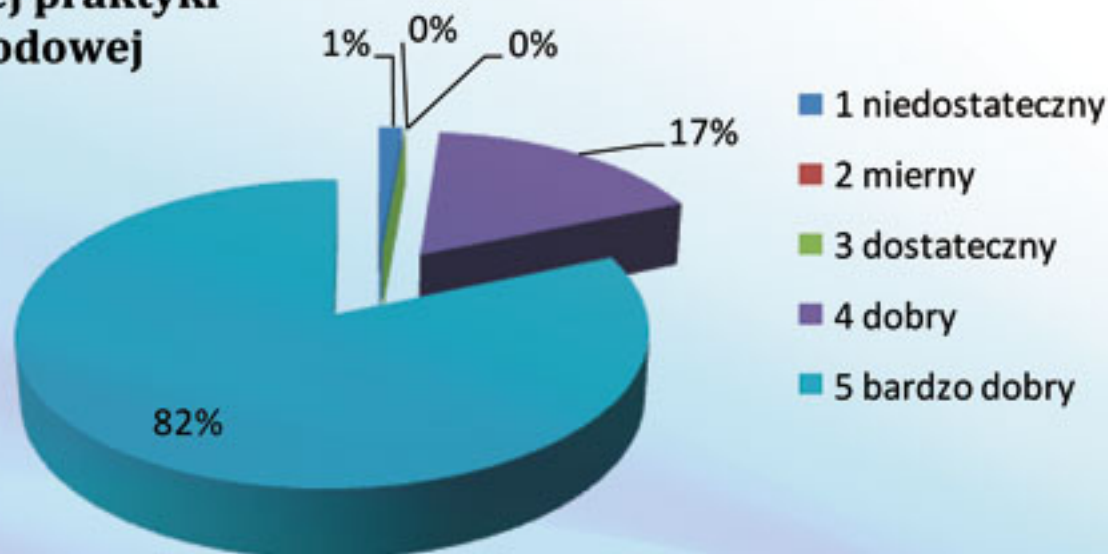
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

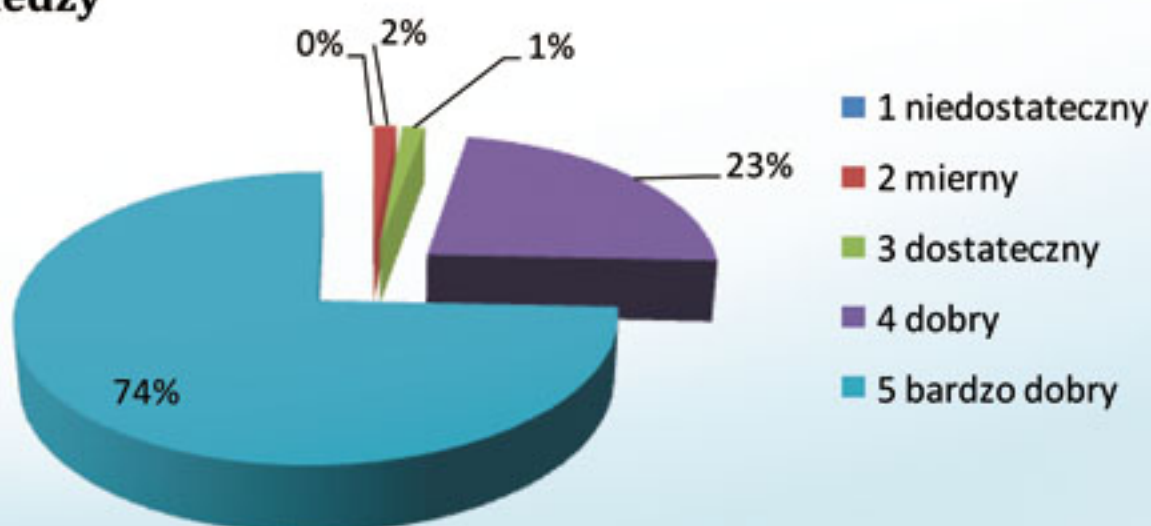


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

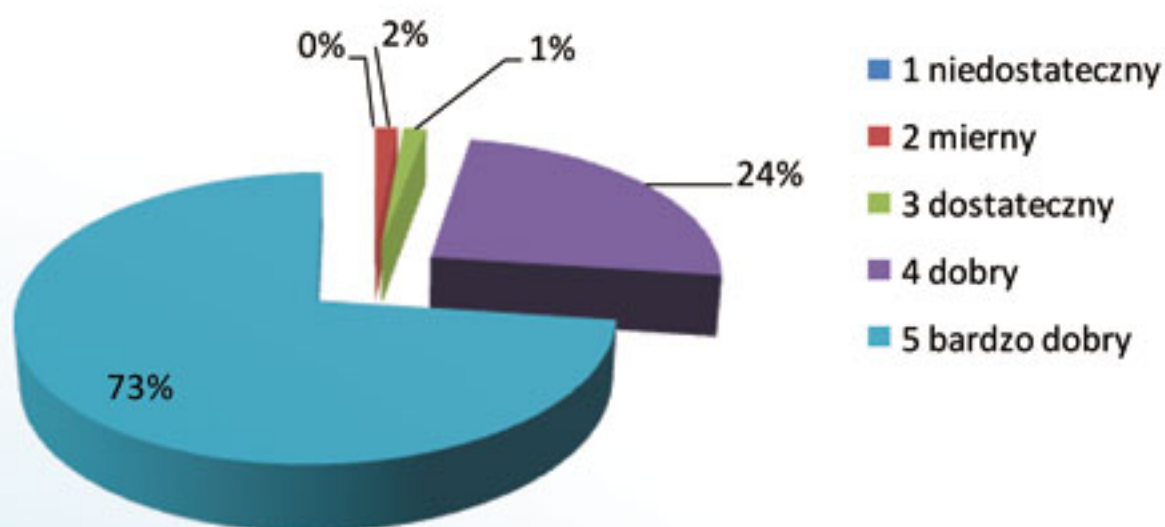


PRAKTYKI Administracja i finanse (płatności, rozliczenia, podawanie rachunku dla gości, zamówienia) N=70	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	1	2	1	2	1	1
3 – DOSTATECZNY	1	1	1	1	0	0
4 – DOBRY	16	23	17	24	18	26
5 – BARDZO DOBRY	52	74	51	73	51	73
Średnia ocen	4,7		4,7		4,7	

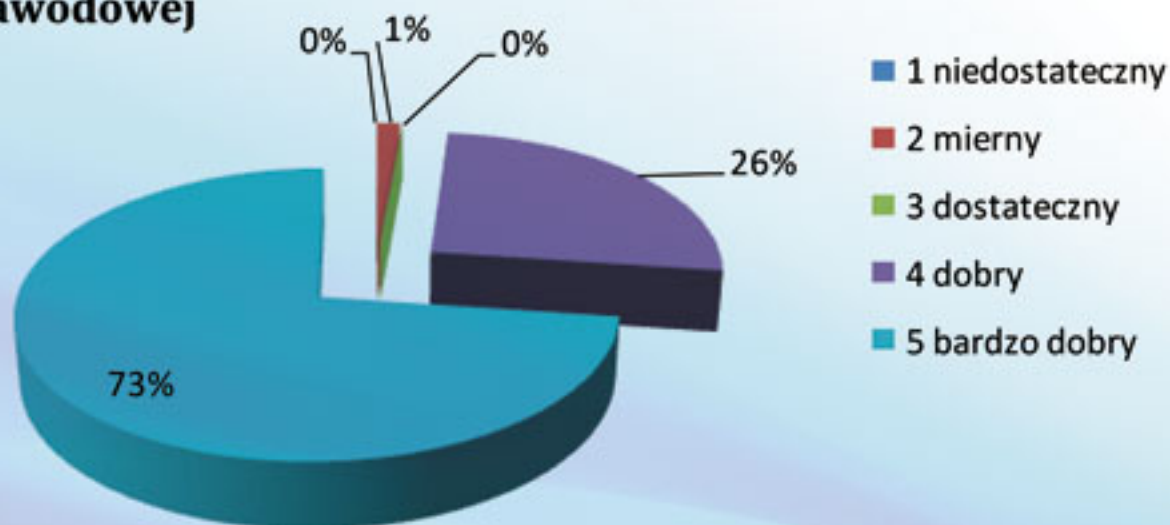
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



W ankietach oraz wywiadach uczestnicy podkreślają dobre przygotowanie merytoryczne szkoleń oraz praktyk. Chwalą dobór miejsca praktyk.

Uczestnicy wyrażają swoje zadowolenie z uczestnictwa w projekcie oraz ich praktyczny aspekt, oto najbardziej charakterystyczne cytaty z wywiadów:

- Byłam na praktykach w czasie wakacji i nie żałuję, bo to był dobrze wykorzystany czas.
- Wiele rzeczy nowych, wiele nowych pomysłów.
- Była fajna atmosfera, dużo się nauczyłam, odnoszono się do nas z szacunkiem.
- Ciekawe pomysły, które mogę pokazać uczniom.
- Mogę skonfrontować teorię z praktyką.
- Zobaczyliśmy, jak to wygląda w praktyce.

Uczestnicy w ankietach ewaluacyjnych dzielą się również pozytywnymi komentarzami na temat swoich miejsc praktyk:

- Więcej takich projektów.
- Miłe, kompetencje osoby.
- Treści dobrane prawidłowo do potrzeb.
- Szkolenie i praktyki bardzo mi się podobały.
- Zaangażowanie opiekunów praktyk.
- Profesjonalna obsługa w hotelu.
- Praktyczne podejście do zagadnień teoretycznych.
- Dobra organizacja pracy na praktykach.

Generalnie chwalą kompetencję, profesjonalizm, otwartość i opiekę ze strony personelu placówek, do których trafili na praktyki.

Również wywiady z opiekunami praktyk potwierdzają dużą potrzebę uczestniczenia nauczycieli zawodu w tego typu doskonaleniu zawodowym, gdyż, jak mówią, „ich wychowankowie trafiają do nas jako pracownicy”.

Opiekunowie praktyk chwalą zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy w ich relacjach chętnie zadają pytania, są ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, sami podejmują inicjatywę włączania się w różne typy aktywności.

REZULTATY WSPARCIA

Ocena uzyskanych przez nauczycieli rezultatów wsparcia potwierdza opinię o wysokiej użyteczności szkoleń i praktyk.

Niemal wszyscy uczestnicy potwierdzają (dając odpowiedzi „tak” i „raczej tak”), że dzięki uczestnictwu w projekcie:

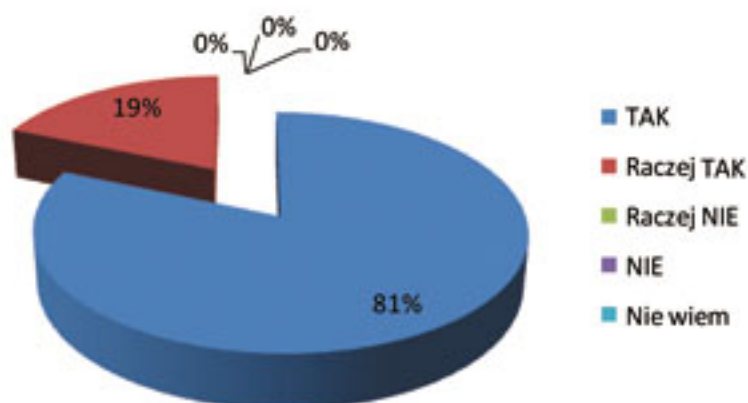
- zaktualizowali swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych;
- zaktualizowali swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań organizacyjnych w przedsiębiorstwach gastronomicznych;
- poznali potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych;
- potrafią zmodernizować realizowany przez nich program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego;
- potrafią zmodernizować realizowany przez nich program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy;
- mają świadomość stereotypów i barier prowadzących do dys-

kryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela.

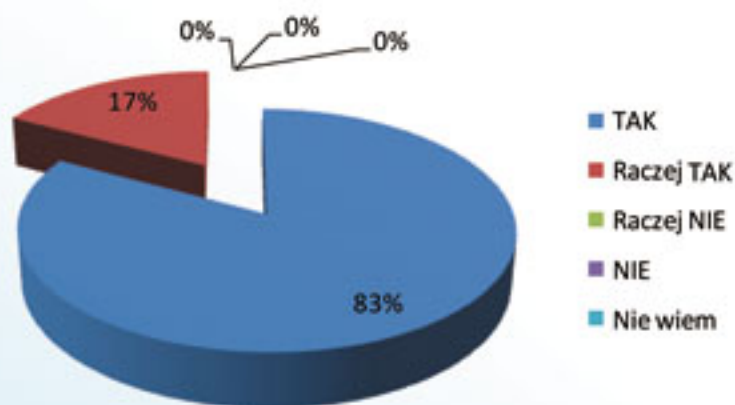
Przeprowadzone wywiady pogłębione potwierdzają wysoką użyteczność aspektu konfrontacji teorii z praktyką oraz możliwości zaobserwowania codziennej pracy kelnerskiej, co jest szczególnie ważne w dostosowywaniu treści i form kształcenia uczniów do potrzeb potencjalnego Pracodawcy.

Dzięki uczestnictwu w projekcie: N=70	TAK		Raczej TAK		Raczej NIE		NIE		Nie wiem/BD	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	57	81	13	19	0	0	0	0	0	0
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań organizacyjnych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	58	83	12	17	0	0	0	0	0	0
⇒ poznałem/am potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych	55	79	15	21	0	0	0	0	0	0
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego	54	77	16	23	0	0	0	0	0	0
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy	50	72	19	27	1	1	0	0	0	0
⇒ mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela	58	83	12	17	0	0	0	0	0	0

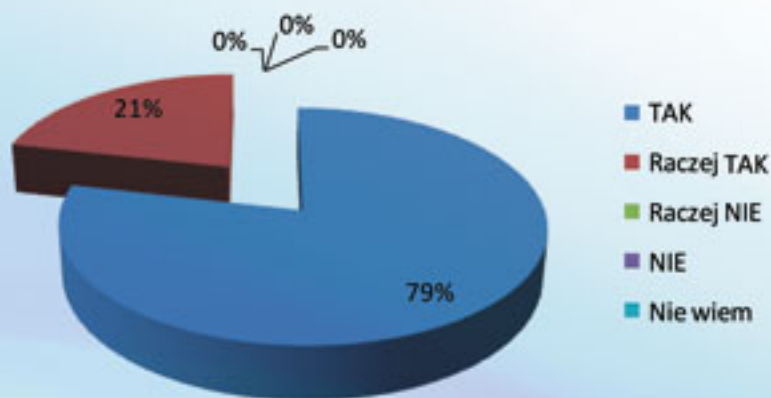
**Zaktualizowałem/am
swoją wiedzę i
umiejętności w
zakresie aktualnych
rozwiązań
technologicznych w
przedsiębiorstwach
gastronomicznych**



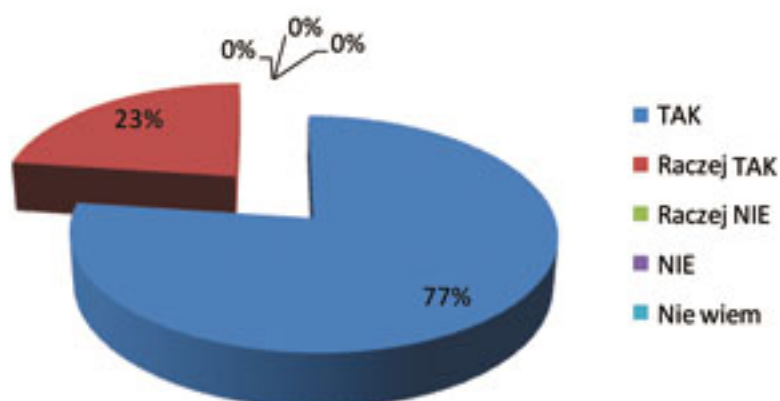
**Zaktualizowałem/am
swoją wiedzę i
umiejętności w
zakresie aktualnych
rozwiązań
organizacyjnych w
przedsiębiorstwach
gastronomicznych**



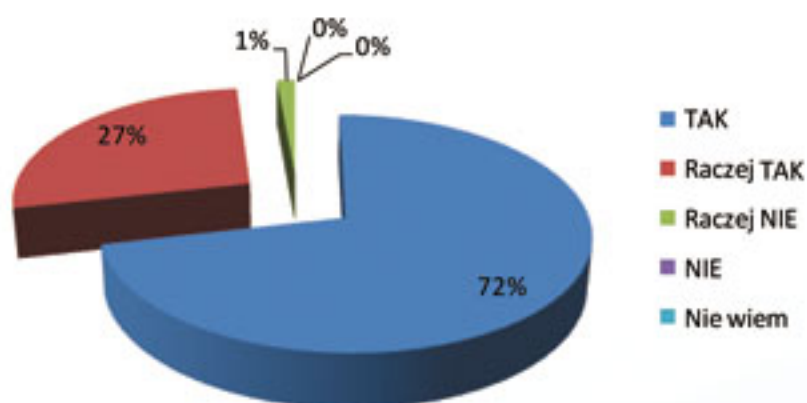
**Poznałem/am
potrzeby
przedsiębiorców w
zakresie kompetencji
absolwentów szkół
gastronomicznych**



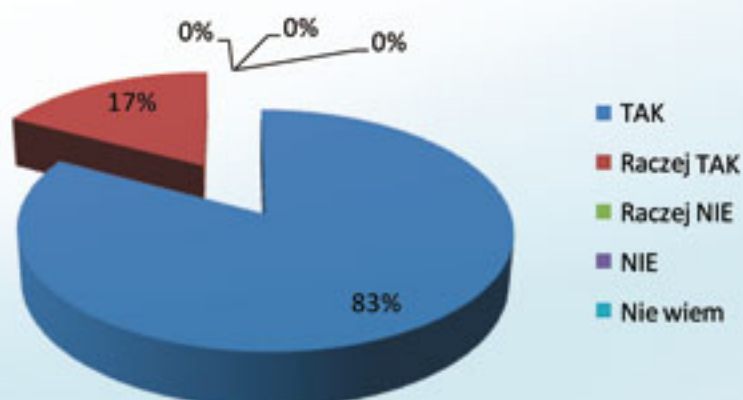
Potrafę zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego



Potrafę zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy



Mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela



ORGANIZACJA WSPARCIA

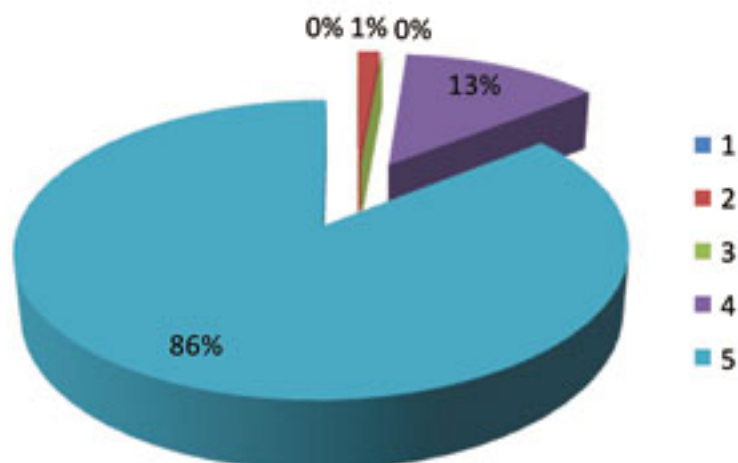
Również organizacja wsparcia nie budzi zastrzeżeń. Wszystkie oceniane aspekty, tj.:

- opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń;
 - sprawność organizacji szkoleń;
 - opieka opiekuna praktyk na praktyce;
 - warunki techniczne realizacji praktyk;
 - zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym;
 - zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym
- uzyskują bardzo wysokie oceny mieszczące się w przedziale średnich 4,4 – 4,9.

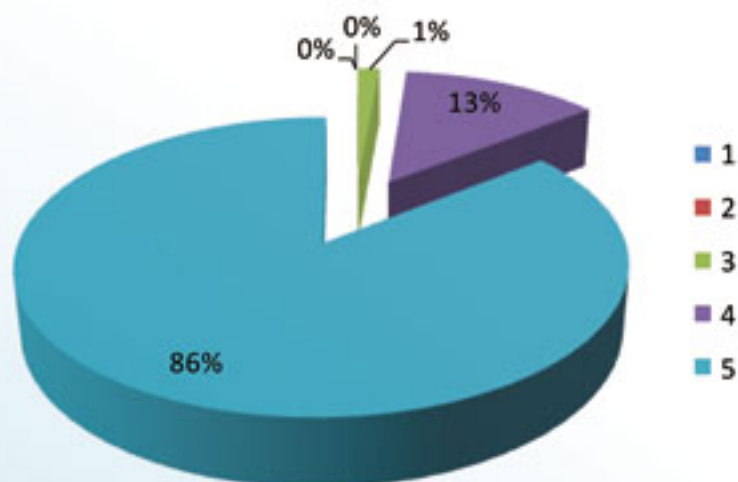
OCENIANY ELEMENT N=70	1		2		3		4		5		ŚREDNIA OCEN
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	
⇒ Opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń	0	0	1	1	0	0	9	13	60	86	4,8
⇒ Sprawność organizacji szkoleń	0	0	0	0	1	1	9	13	60	86	4,8
⇒ Opieka opiekuna praktyk na praktyce	0	0	0	0	5	7	8	11	57	82	4,4
⇒ Warunki techniczne realizacji praktyk	0	0	0	0	0	0	8	11	62	89	4,9
⇒ Zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	0	0	0	0	1	1	9	13	60	86	4,8
⇒ Zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	0	0	0	0	1	1	10	14	59	84	4,8



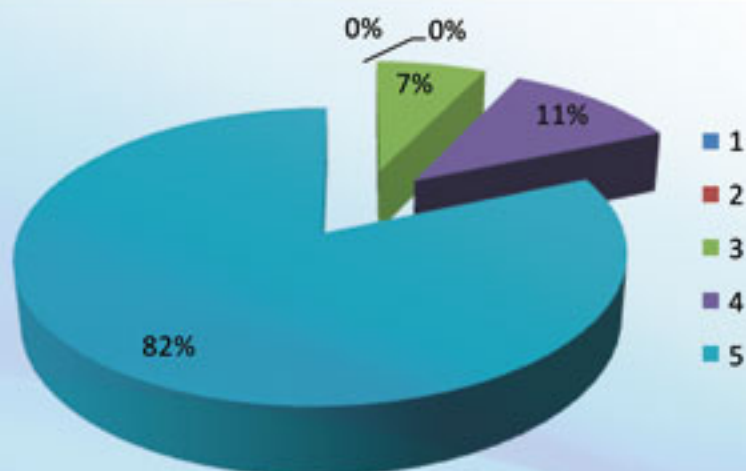
Opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń



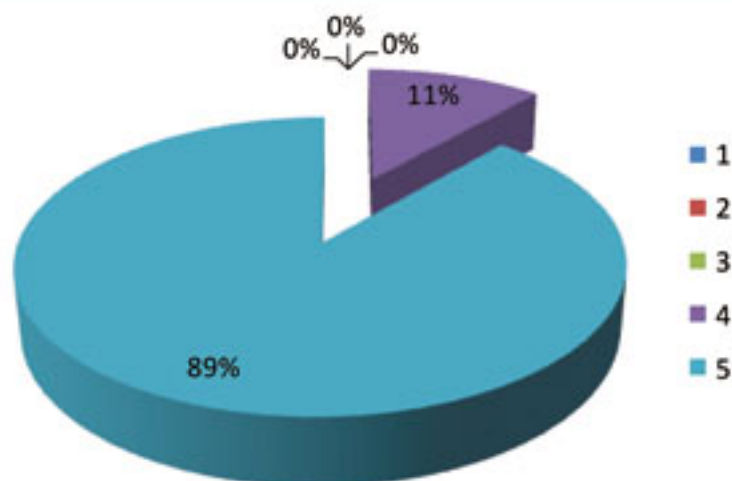
Sprawność organizacji szkoleń



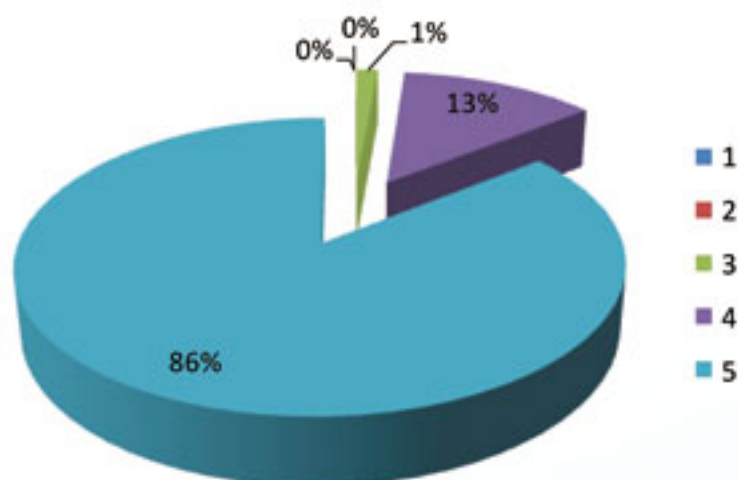
Opieka opiekuna praktyk na praktyce



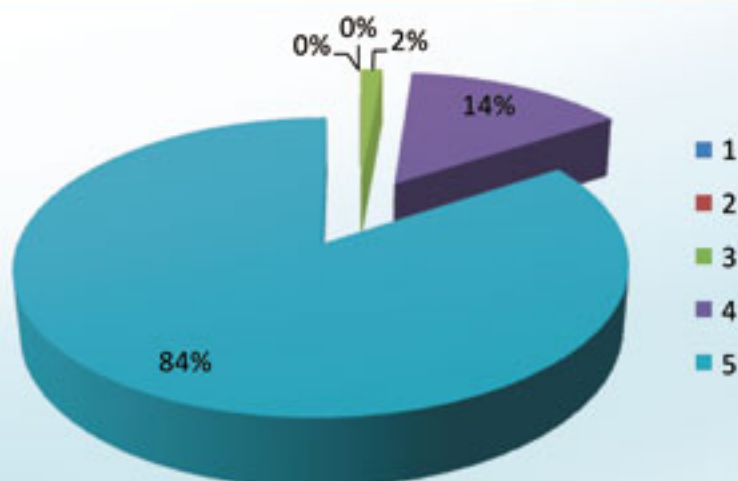
Warunki techniczne realizacji praktyk



Zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym



Zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym



W Dziennikach Praktyk uczestnicy wyróżniają użyteczność następującej wiedzy i umiejętności, które pozyskali dzięki praktykom:

- rodzaje obsługi w zależności od rodzaju gościa;
- wizerunek gościa;
- dostosowanie oferty do specjalnej grupy gości;
- obsługa a la carte;
- sprzedaż sugerowana;
- rekomendacja wina, karta win, podawanie, niekonwencjonalne podawanie;
- sekwencja serwisu;
- nowe trendy w obsłudze gości w restauracji hotelowej;
- nowe trendy w zastawie stołowej;
- nowe trendy w dobieraniu alkoholu do potraw;
- rodzaj używanej porcelany w nowoczesnych restauracjach;
- organizacja hotelu w rzeczywistych warunkach;
- praca na poszczególnych stanowiskach, we wszystkich okresach serwisowych;
- organizacja zaplecza, baru i rozdzielni kelnerskiej;
- obsługa ekspresu do kawy;
- parzenie herbaty;
- systemy informatyczne stosowane w gastronomii;
- obsługa różnego typu przyjęć okolicznościowych;
- zasady rozliczenia, wystawianie rachunków;
- układanie poketów, nakryć;
- polerowanie sztućców;
- współpraca gastronomii z innymi działaniami hotelu;
- technika resztowania i zbierania brudnych naczyń.

Uczestnicy podkreślają również to, że będą wykorzystywać swoją wiedzę i umiejętności do pracy z uczniami:

- na zajęciach z obsługi konsumenta;
 - na zajęciach z hotelarstwa;
 - na zajęciach z technologii gastronomicznej;
 - podczas przygotowania do egzaminu zawodowego;
 - podczas modernizacji programu nauczania (dostosowanie treści do postępu technicznego i technologicznego) oraz potrzeb rynku pracy.
- Uczestnicy chwalą opiekunów praktyk: bardzo zaangażowany, otwarty, życzliwy.

Wywiady z opiekunami praktyk potwierdzają dużą potrzebę uczestniczenia nauczycieli zawodu w tego typu doskonaleniu zawodowym. Opiekunowie praktyk chwalą zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy w ich relacjach chętnie zadają pytania, są ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, sami podejmują inicjatywę włączania się w różne typy aktywności.

Zdaniem opiekunów realizacja projektu to bardzo dobry pomysł, warto realizować tego typu projekty dla nauczycieli, gdyż ciągle zmieniają się trendy, mody i nauczyciele powinni być o nich informowani na bieżąco.

Nauczyciele, zdaniem opiekunów, mają deficyty w wiedzy i umiejętnościach praktycznych i nie mają innej okazji, poza takimi projektami, by je uzupełnić.

Opiekunowie praktyk chwalą zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy:

- chętnie zadają pytania, są zainteresowani, aktywni, chcą jak najwięcej zobaczyć;

- są ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, baru, organizacji i obsługi różnych typów imprez,
- są chętni do pracy, nie tylko obserwacji, często jednak boją się sami włączyć w obsługę klienta; pomagają raczej tam, gdzie nie ma bezpośredniego kontaktu z klientem.

Program praktyk jest adekwatny do potrzeb nauczycieli:

- w trakcie praktyk uczestnicy mają możliwość poznania szerokiego zakresu prac restauracji, współpracy z kuchnią, hotelem;
- program pozwala na pogłębienie tych aspektów obsługi klienta, uczestnicy zadają często pytania odnoszące się do tego co ich najbardziej interesuje;
- opiekunowie starają się być otwarci na potrzeby uczestników i ich indywidualne zainteresowania.

Wnioski i rekomendacje

Ogólna ocena szkoleń jest bardzo wysoka. Wszystkie aspekty szkolenia, takie jak zawartość merytoryczna, sprawność organizacji oraz użyteczność zajęć zostały ocenione bardzo pozytywnie – średnia ocen we wszystkich ocenianych kategoriach jest równa lub powyżej 4,4 w skali pięciopunktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą. W zdecydowanej większości są to oceny dobre i bardzo dobre.

Szczególnie pozytywne oceny dotyczą użyteczności treści poruszanych w ramach szkoleń do praktyki nauczycielskiej uczestników oraz możliwości przeniesienia swojej wiedzy i umiejętności na grunt szkoły. Samoocena poziomu wiedzy i umiejętności w badaniu ex-ante nie jest wysoka i wynosi zaledwie 2,1 dla wiedzy z przedmiotu szkolenia i 2,9 dla umiejętności, w skali od 1-5, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

Niemal wszyscy uczestnicy uważają, że zdobytą wiedzę podczas szkoleń wykorzystają na swoim aktualnym stanowisku pracy.

Oczekiwania wobec szkoleń są u uczestników bardzo podobne – oczekują zdobycia i uzupełnienia swojej wiedzy i umiejętności. Aspekt społeczny (poznania nowych ludzi z branży gastronomicznej) jest ważny dla około połowy uczestników.

Również zaproponowane treści szkolenia zostały ocenione przez uczestników szkoleń bardzo wysoko – we wszystkich ocenianych kategoriach średnia ocen jest równa lub powyżej 4,4 w skali 5 punktowej, gdzie 5 jest ocena najwyższą.

Analiza ocen formułowanych przez uczestników szkoleń wskazuje na to, że zdecydowana większość uczestników wychodzi ze szkoleń zadowolona z wiedzy, którą pozyskali oraz możliwości jej wykorzystania w praktyce. Kwestie dotyczące organizacji szkolenia również nie budzą większych zastrzeżeń.

Wyniki III ewaluacji okresowej

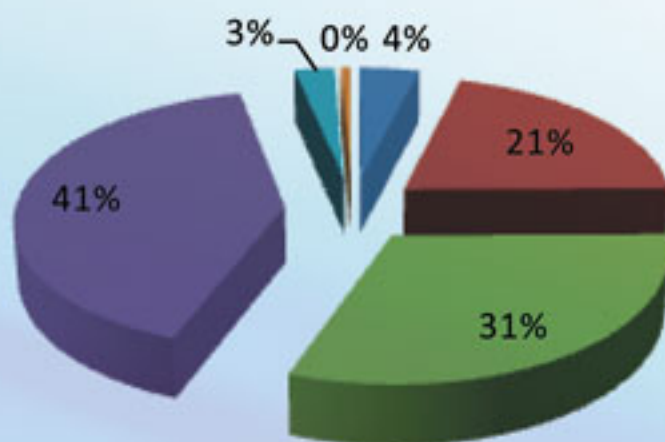
Ewaluacja ex-ante

OCENA WIEDZY

Uczestnicy szkolenia swoją wiedzę przed szkoleniem oceniają raczej nisko (średnia ocena 2,2 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą). Najczęściej oceniają swoją wiedzę przed szkoleniem na 2 lub 3. Tylko 4 osoby spośród 149, które odpowiedziały na ankietę ex-ante, ocenią swoją wiedzę na 4, czyli uważa, że ma dużą wiedzę na tematy objęte szkoleniem, jedna – że ma bardzo dużą wiedzę.

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia? N=149	L	%
0 - nie mam w ogóle wiedzy na ten temat	6	4
1 - mam bardzo małą wiedzę na ten temat	31	21
2 - mam małą wiedzę na ten temat	46	31
3 - mam średnią wiedzę na ten temat	61	41
4 - mam dużą wiedzę na ten temat	4	3
5 - mam bardzo dużą wiedzę na ten temat	1	0
ŚREDNIA OCEN	2,2	

Proszę ocenić swoją obecną wiedzę na temat przedmiotu szkolenia?



- 0 - nie mam w ogóle wiedzy na ten temat
- 1 - mam bardzo małą wiedzę na ten temat
- 2 - mam małą wiedzę na ten temat
- 3 - mam średnią wiedzę na ten temat
- 4 - mam dużą wiedzę na ten temat
- 5 - mam bardzo dużą wiedzę na ten temat

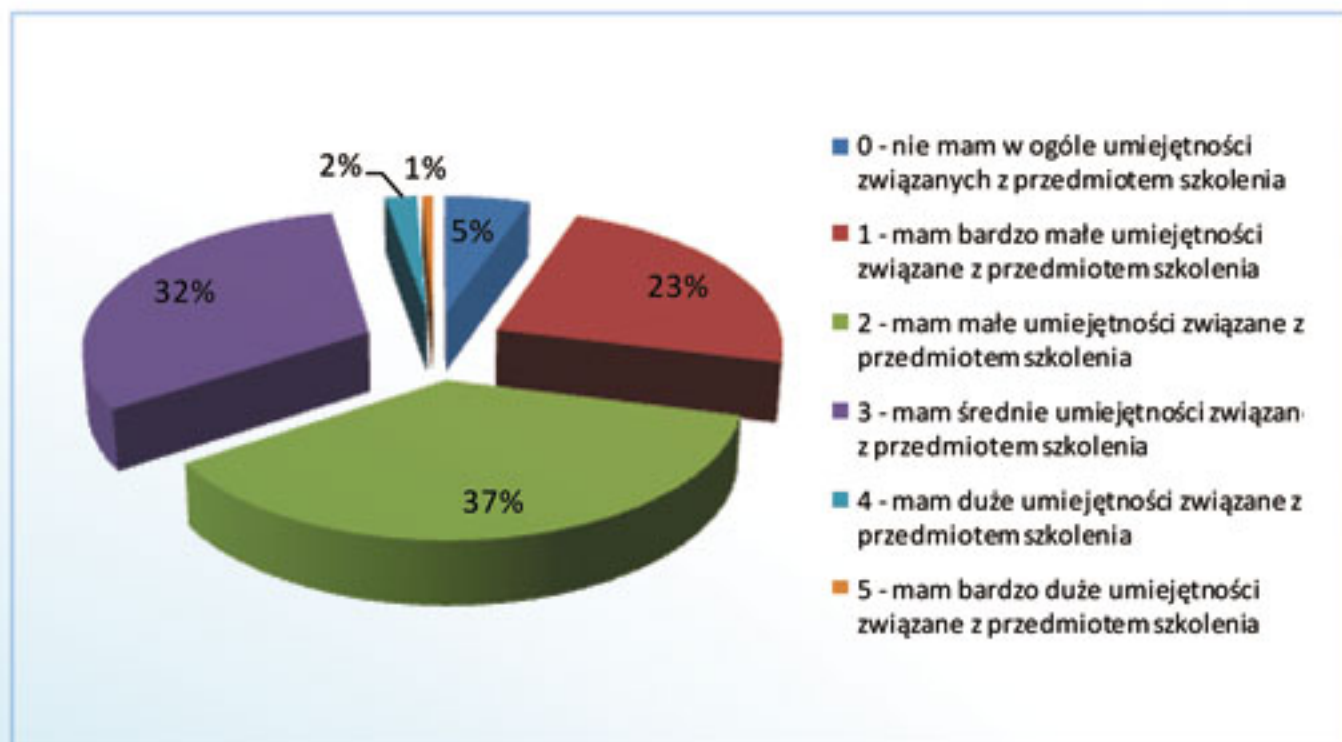
OCENA UMIEJĘTNOŚCI

Uczestnicy szkolenia również swoje umiejętności przed szkoleniem oceniają nisko (średnia ocena 2,0 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą).

Najczęściej oceniają swoje umiejętności przed szkoleniem na 2 lub 3. Tylko 4 osoby, które odpowiedziały na ankietę ex-ante, oceniają swoje umiejętności na więcej niż 3.

Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia N=149	L	%
0 – nie mam w ogóle umiejętności związanych z przedmiotem szkolenia	8	5
1 – mam bardzo małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	35	23
2 – mam małe umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	55	37
3 – mam średnie umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	47	32
4 – mam duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	3	2
5 – mam bardzo duże umiejętności związane z przedmiotem szkolenia	1	1
ŚREDNIA OCEN	2,0	

Proszę ocenić swoje obecne umiejętności w odniesieniu do przedmiotu szkolenia



OCZEKIWANIA WOBEC SZKOLEŃ

Oczekiwania nauczycieli przed szkoleniem są bardzo podobne i mocno jednolite, zdecydowana większość oczekuje:

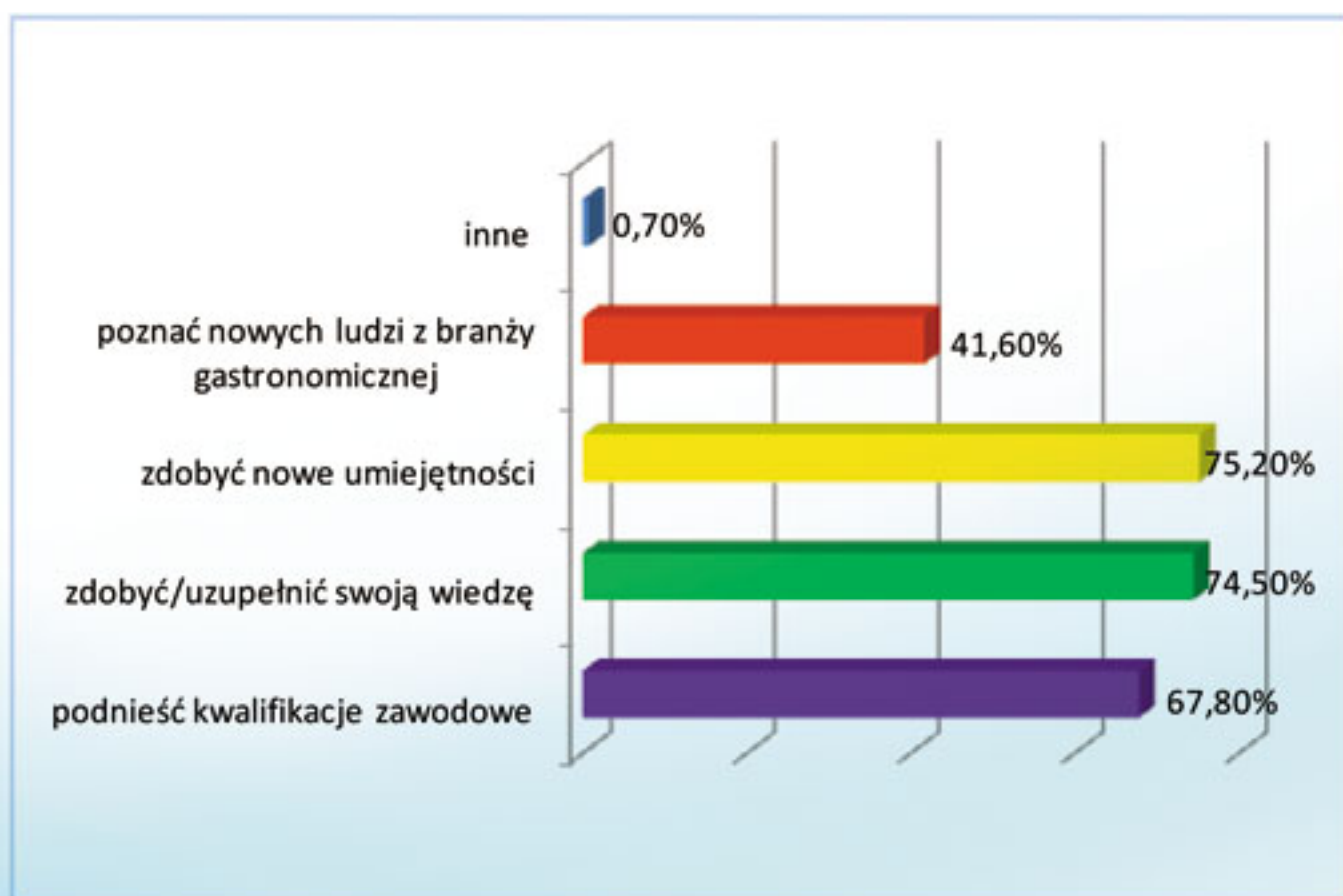
- podniesienia kwalifikacji zawodowych;
- zdobycia/uzupełnienie swojej wiedzy;
- zdobycia nowych umiejętności.

Interesujące jest również to, że prawie połowa uczestników chciałaby dzięki szkoleniom poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej.



Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu? (respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź) N=149	L	%
podnieść kwalifikacje zawodowe	101	67,8
zdobyć/uzupełnić swoją wiedzę	111	74,5
zdobyć nowe umiejętności	112	75,2
poznać nowych ludzi z branży gastronomicznej	62	41,6
inne	1	0,7

Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec szkoleń przeprowadzonych w ramach projektu?

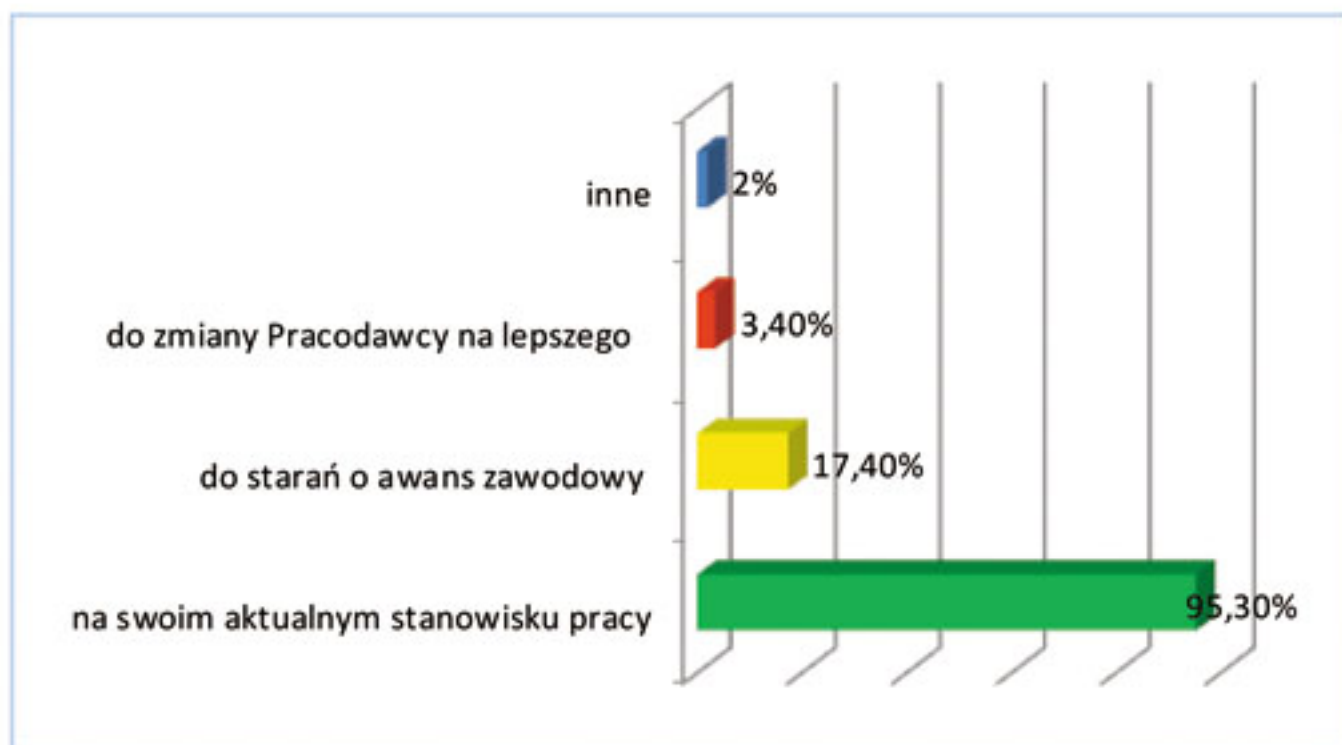


PLANY ODNOŚNIE DO WYKORZYSTANIA WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

Najwięcej uczestników (prawie wszyscy – 95,3%) potwierdza, że chciałby wykorzystać swoją wiedzę przede wszystkim na swoim obecnym stanowisku pracy w szkole, niemal co piąty nauczyciel liczy, że ukończenie szkolenia ułatwi im awans zawodowy (obowiązek doskonalenia jest wpisany w wymagania związane z awansem). Interesująca jest deklaracja 5 nauczycieli, którzy w ukończeniu szkolenia widzą dla siebie szansę na zmianę pracy na bardziej atrakcyjną.

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać (respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź) N=149	L	%
na swoim aktualnym stanowisku pracy	142	95,3
do starań o awans zawodowy	26	17,4
do zmiany Pracodawcy na lepszego	5	3,4
inne	3	2,0

Czy zdobytą wiedzę i umiejętności podczas szkoleń chce Pani/Pan wykorzystać:



W wywiadach przeprowadzonych przed rozpoczęciem uczestnictwa w projekcie – uczestnicy wskazują, że oczekują przede wszystkim praktycznej wiedzy. Oczekują również konfrontacji swojej wiedzy (często o charakterze teoretycznym) z realną praktyką restauracji. Bardzo interesujące będzie również dla nich poznanie codziennej pracy kelnera, zobaczenie zaplecza, organizacji pracy, podziału obowiązków. Interesuje ich również nowoczesny sprzęt np. związany z parzeniem kawy, aranżacja sal, podawanie wina, obsługa imprez okolicznościowych. Liczą również na poznanie zaplecza – kuchni, restauracji, hotelu. Z deklaracji wynika, że ważne będzie dla nich uczestnictwo w przygotowaniu i obsłudze imprez oraz gości indywidualnych.

Ewaluacja ex-post

OGÓLNA OCENA OTRZYMANEGO WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)

Ogólna ocena szkolenia dokonana przez uczestników jest bardzo wysoka, dominują oceny bardzo dobre i dobre.

Średnia ocen dla wszystkich ocenianych kategorii, takich jak:

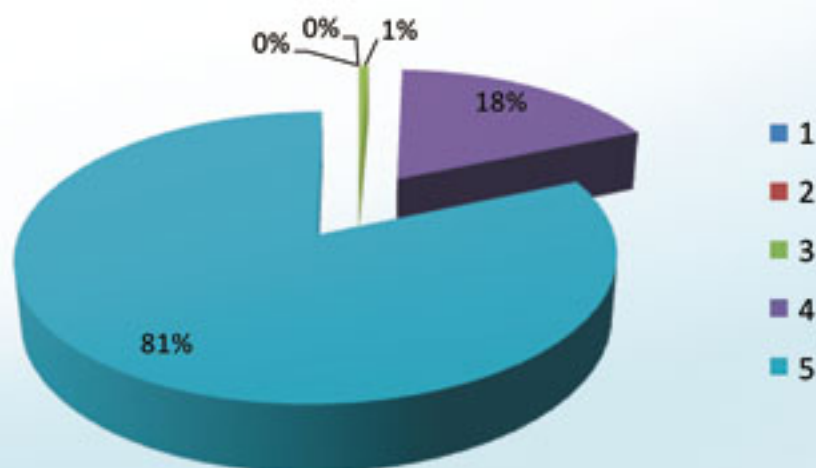
- ogólna ocena całego otrzymanego wsparcia (szkolenia i praktyki);
- ogólna wartość merytoryczna wsparcia;
- organizacja wsparcia;
- spełnienie oczekiwań

otrzymało najczęściej średnie ocen 4,7 oraz 4,8 w skali od 0 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

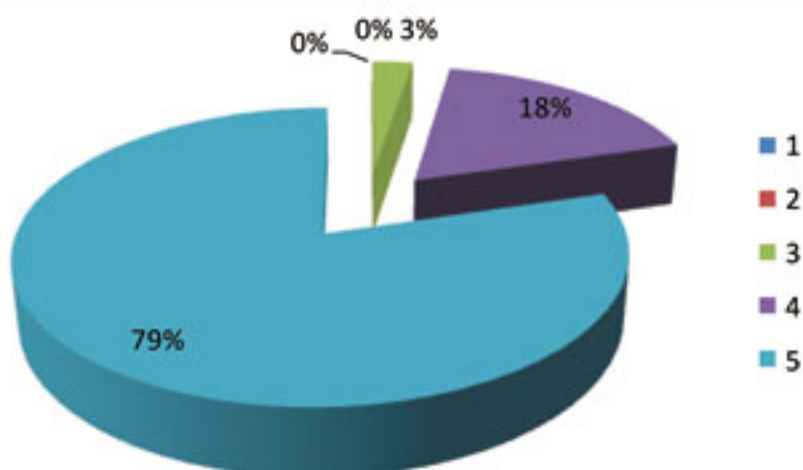
Tak wysoka ocena pozwala wnioskować o bardzo wysokiej jakości szkoleń – zarówno pod względem merytorycznym, jak i organizacyjnym.

OCENIANY ELEMENT N=152	1		2		3		4		5		ŚREDNI A OCEN
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	
Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę	0	0	0	0	1	1	27	18	123	81	4,8
Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę	0	0	0	0	4	3	27	18	121	79	4,8
Organizację wsparcia oceniam na ocenę	0	0	1	1	2	1	21	14	128	85	4,8
Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę	0	0	1	1	5	3	30	20	116	76	4,7

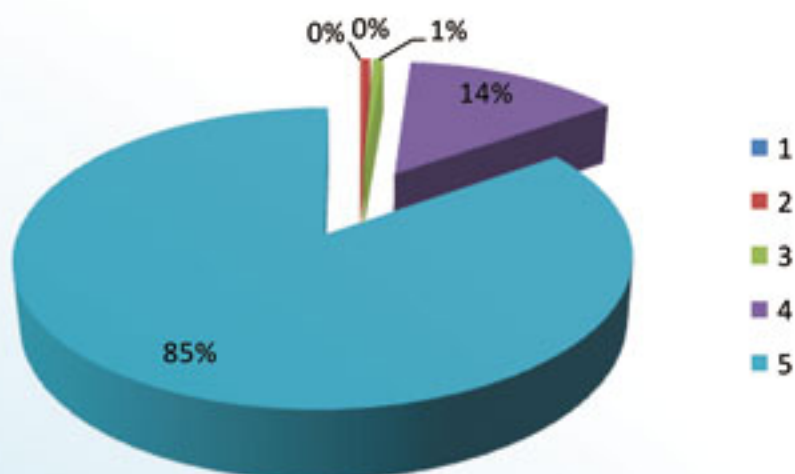
Ogólnie oceniam całe otrzymane wsparcie (szkolenia i praktyki) na ocenę



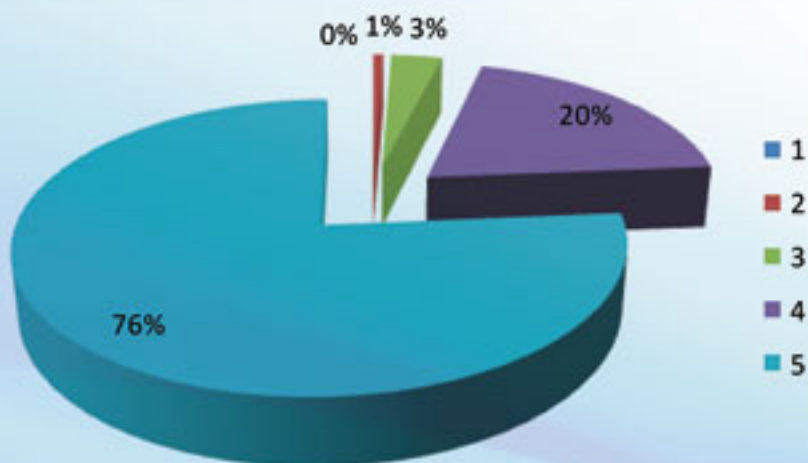
Ogólną wartość merytoryczną wsparcia oceniam na ocenę



Organizację wsparcia oceniam na ocenę



Otrzymane wsparcie spełniło moje oczekiwania na ocenę



OCENA TREŚCI WSPARCIA (SZKOLENIA I PRAKTYKI)

Również szczegółowa ocena poszczególnych modułów szkoleniowych jest bardzo wysoka – tu również dominują oceny bardzo dobre i dobre.

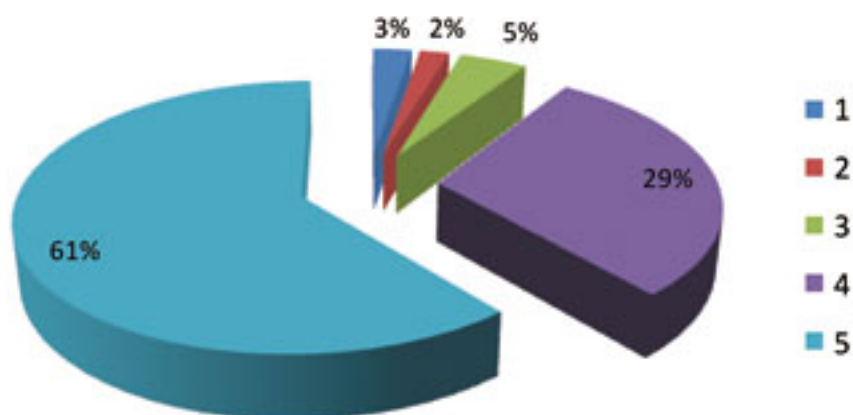
Wszystkie oceniane kategorie takie jak:

- zdobycie nowej wiedzy;
- zdobycie nowych umiejętności;
- użyteczność dla praktyki zawodowej

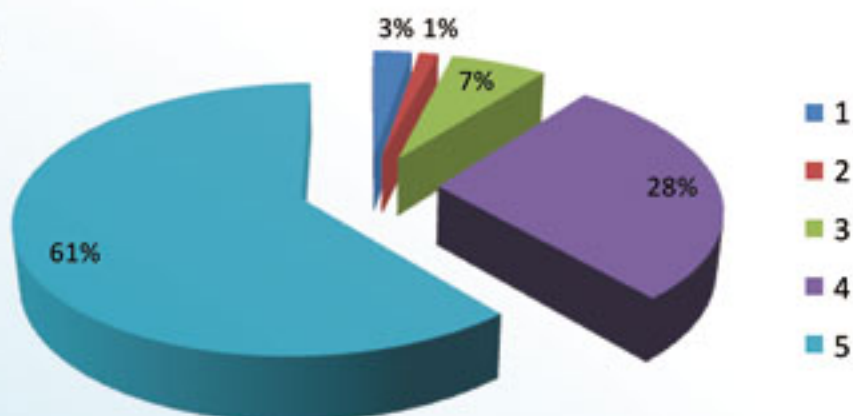
dla wszystkich ocenianych modułów szkoleniowych otrzymały średnie oceny równie lub powyżej 4,5 w skali pięciopunktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

Szkolenie instruktażowe: obejmujące zakres szkolenia BHP i zasad obsługi nowoczesnego sprzętu N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	4	3	4	3	6	4
2 – MIERNY	3	2	2	1	1	1
3 – DOSTATECZNY	7	5	10	7	5	3
4 – DOBRY	45	29	43	28	44	29
5 – BARDZO DOBRY	93	61	93	64	96	63
Średnia ocen	4,5		4,5		4,5	

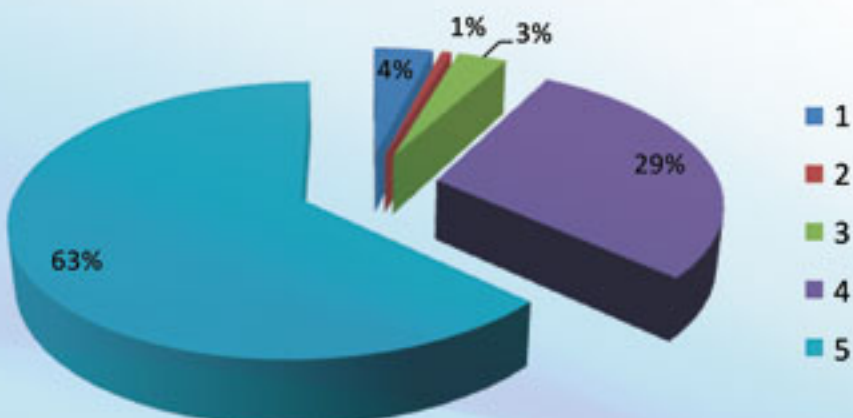
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

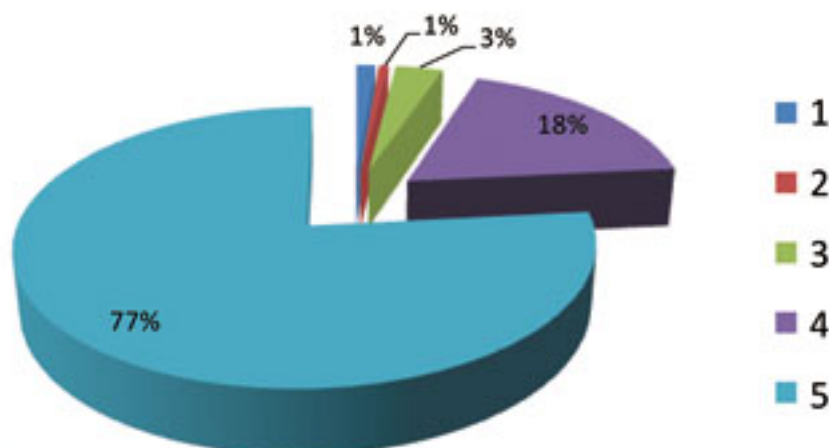


Szkolenie instruktażowe obejmujące pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizację zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługę klienta oceniane jest przez uczestników bardzo wysoko.

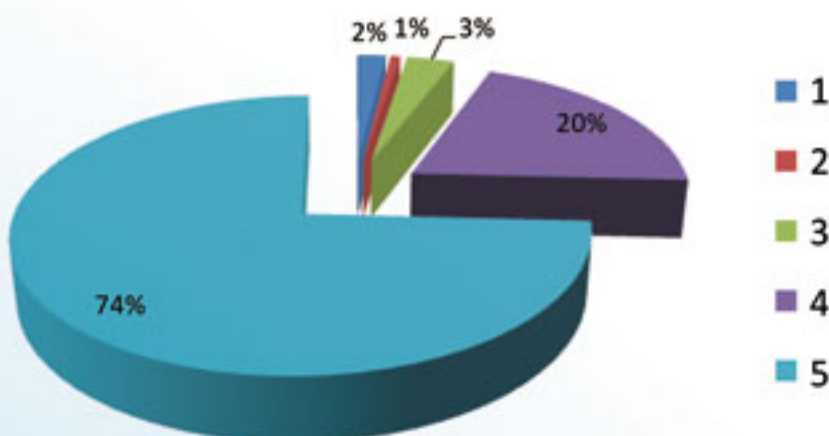
W wywiadach potwierdza się, że uczestnicy są z niego bardzo zadowoleni i zaciekawieni poruszonymi tam kwestiami, rekomendują nawet, by było dłuższe.

Szkolenie instruktażowe: pozdrawianie gości, zewnętrzny wygląd kelnera, szkło konsumpcyjne i restauracyjne, organizacja zakładów gastronomicznych, wina, drinki, obsługa klienta N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	2	1	3	2	3	2
2 – MIERNY	1	1	1	1	2	1
3 – DOSTATECZNY	6	3	5	3	4	3
4 – DOBRY	28	18	31	20	27	17
5 – BARDZO DOBRY	115	77	112	74	116	77
Średnia ocen	4,7		4,6		4,7	

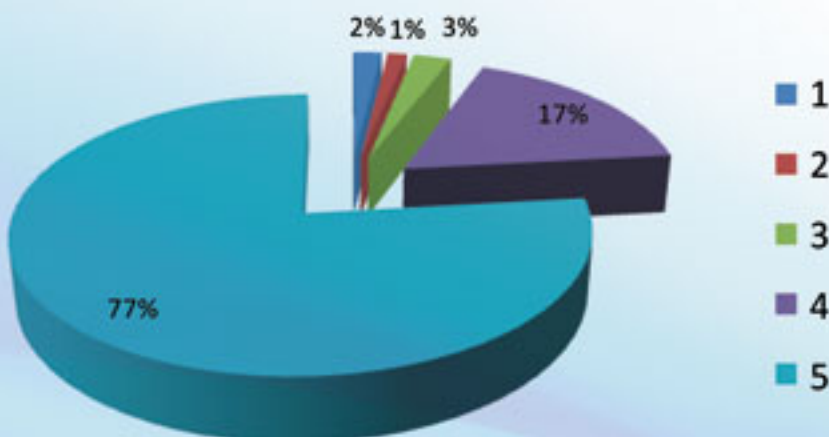
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



Również ocena praktyk dokonana przez uczestników potwierdza ich wysoką jakość merytoryczną, a szczególnie użyteczność dla praktyki zawodowej uczestników.

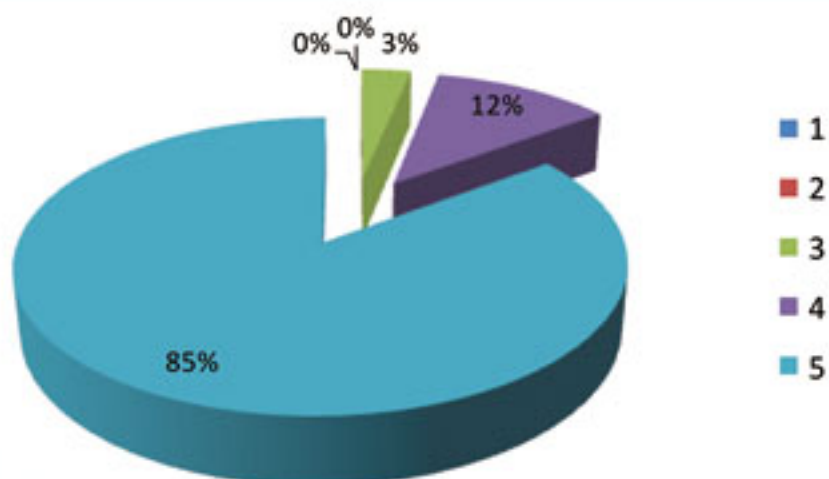
Zdecydowanie dominują oceny bardzo dobre przyznane wszystkim ocenianym kategoriom:

- możliwości zdobycia nowej wiedzy;
- możliwości pozyskania nowych umiejętności;
- użyteczność praktyki zawodowej uczestników.

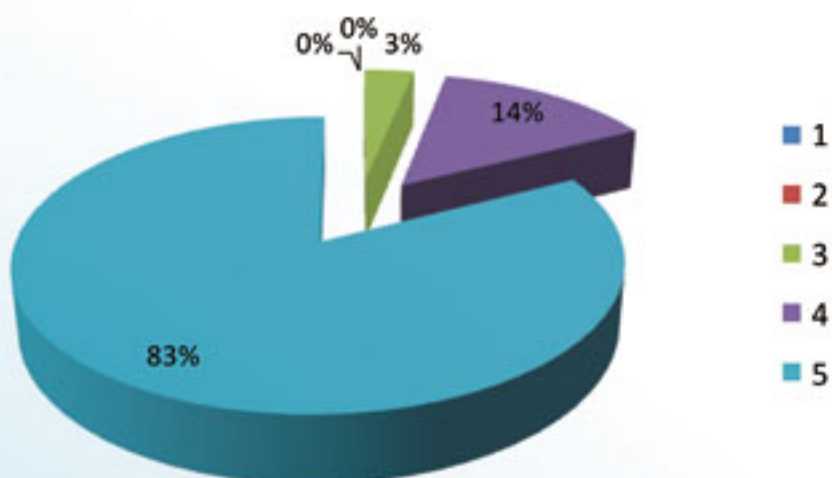
Średnia ocen mieści się w przedziale od 4,7 do 4,9 – co jest oceną bardzo wysoką.

PRAKTYKI Położenie obiektu (lokalizacja, regulaminy, procedury, otoczenie obektu) N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	1	1
3 – DOSTATECZNY	5	3	5	3	3	2
4 – DOBRY	18	12	22	14	23	15
5 – BARDZO DOBRY	129	85	125	83	125	82
Średnia ocen	4,8		4,8		4,8	

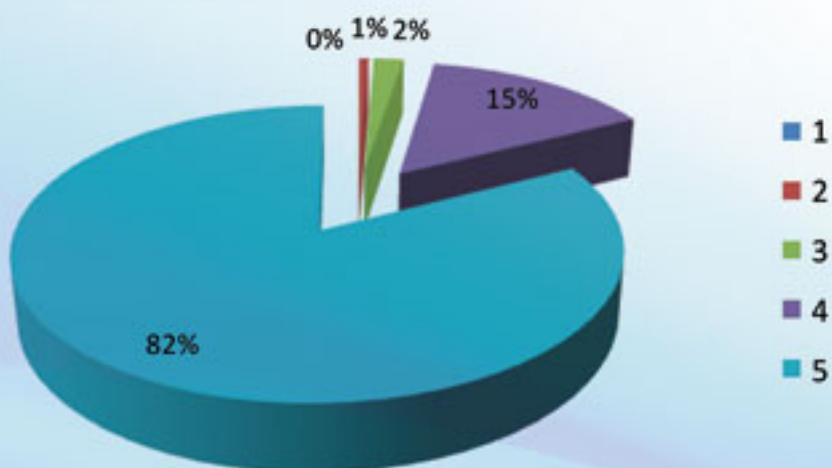
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

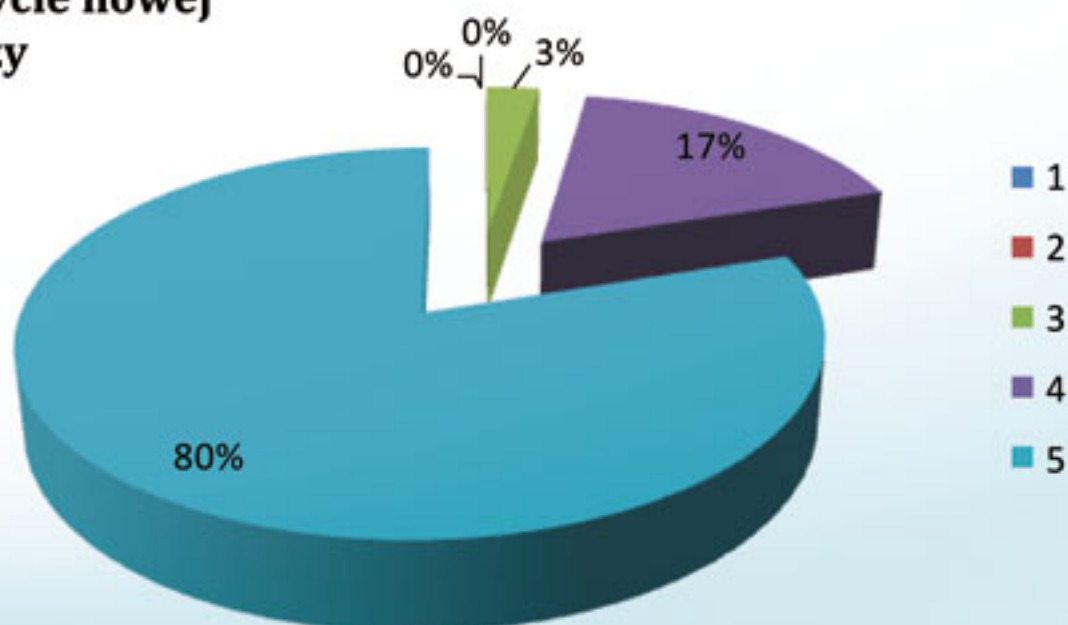


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

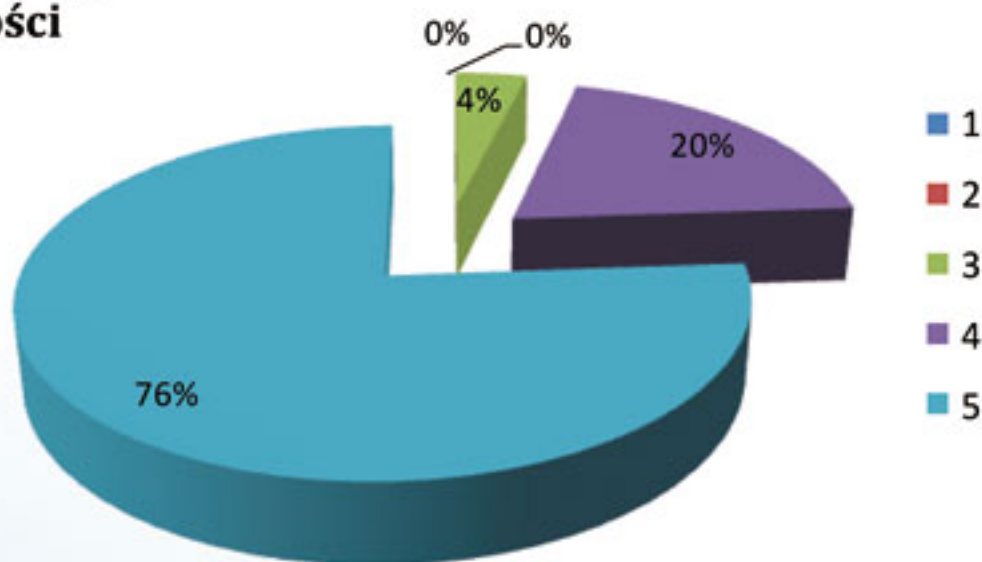


PRAKTYKI Znajomość produktu (karta dań, obsługa sprzętu) N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	1	1
3 – DOSTATECZNY	4	3	6	4	2	1
4 – DOBRY	27	17	31	20	26	17
5 – BARDZO DOBRY	121	80	115	76	123	81
Średnia ocen	4,8		4,7		4,8	

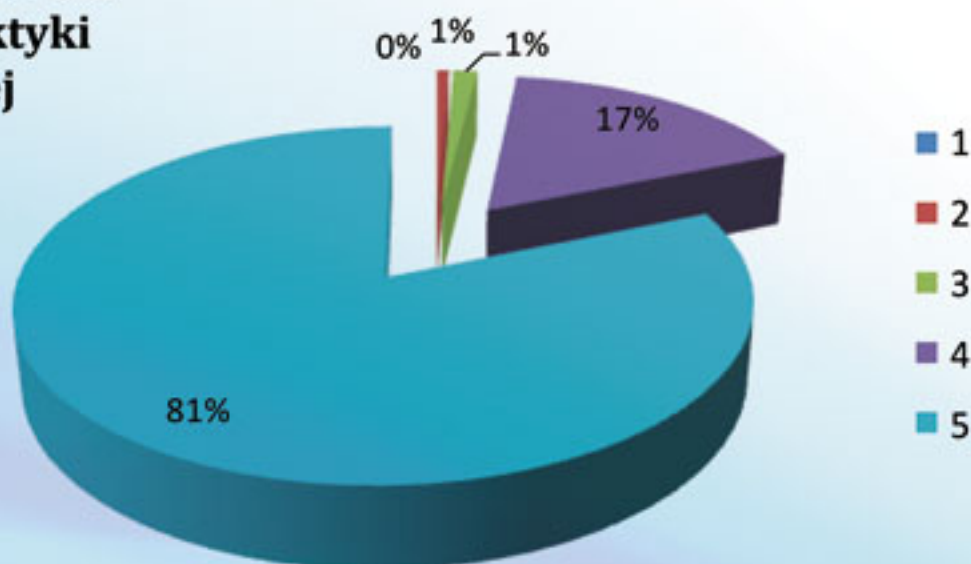
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

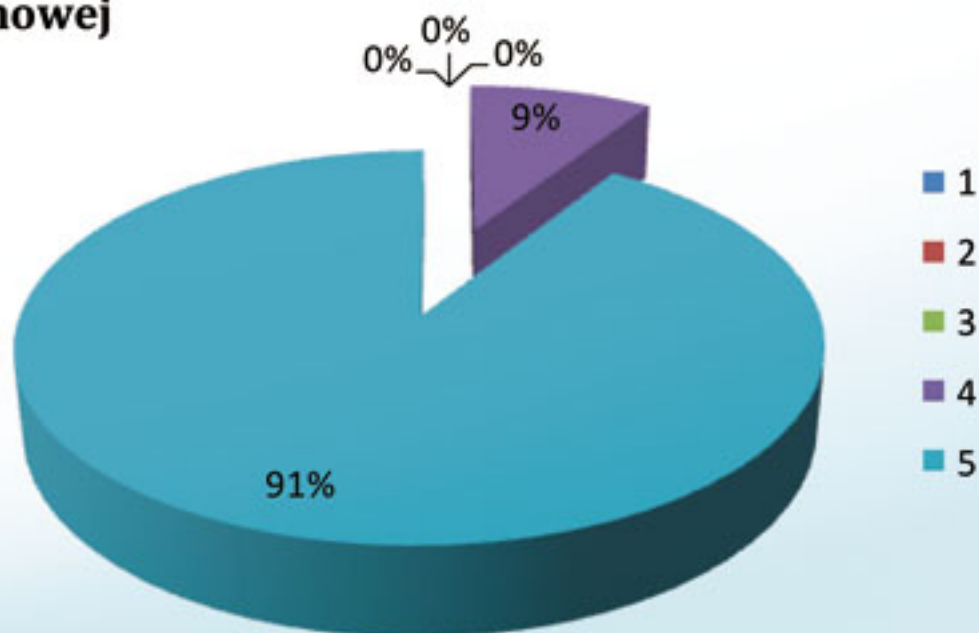


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

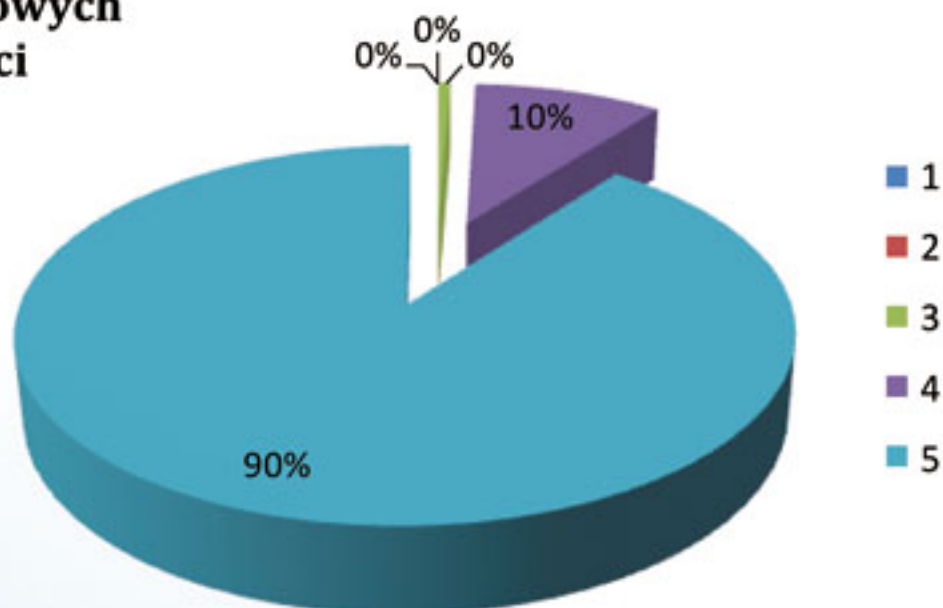


PRAKTYKI Zapoznanie się z ofertą kulinarną i działaniami restauracji/baru N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	0	0	1	0	0	0
4 – DOBRY	14	9	15	10	15	10
5 – BARDZO DOBRY	138	91	136	90	137	90
Średnia ocen	4,9		4,9		4,9	

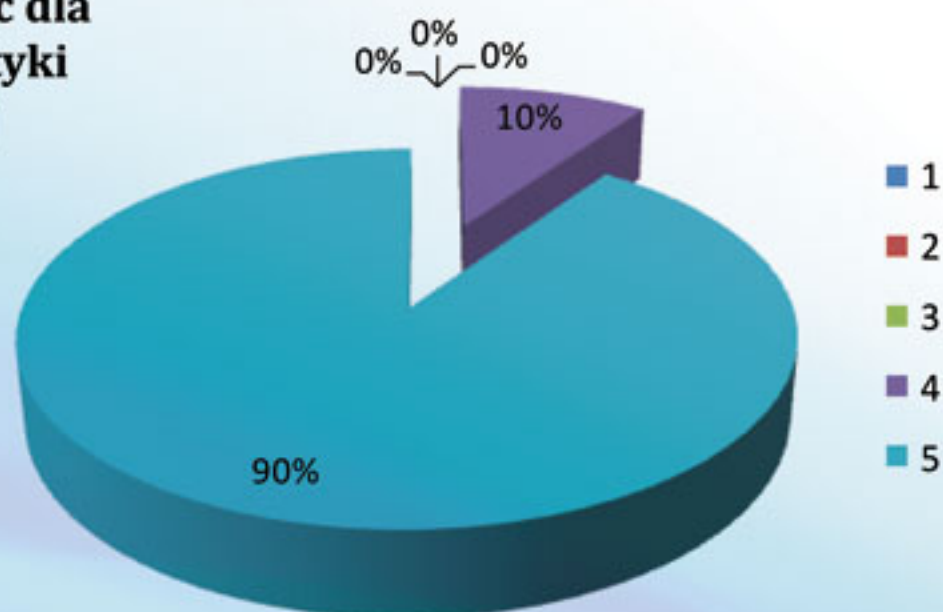
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

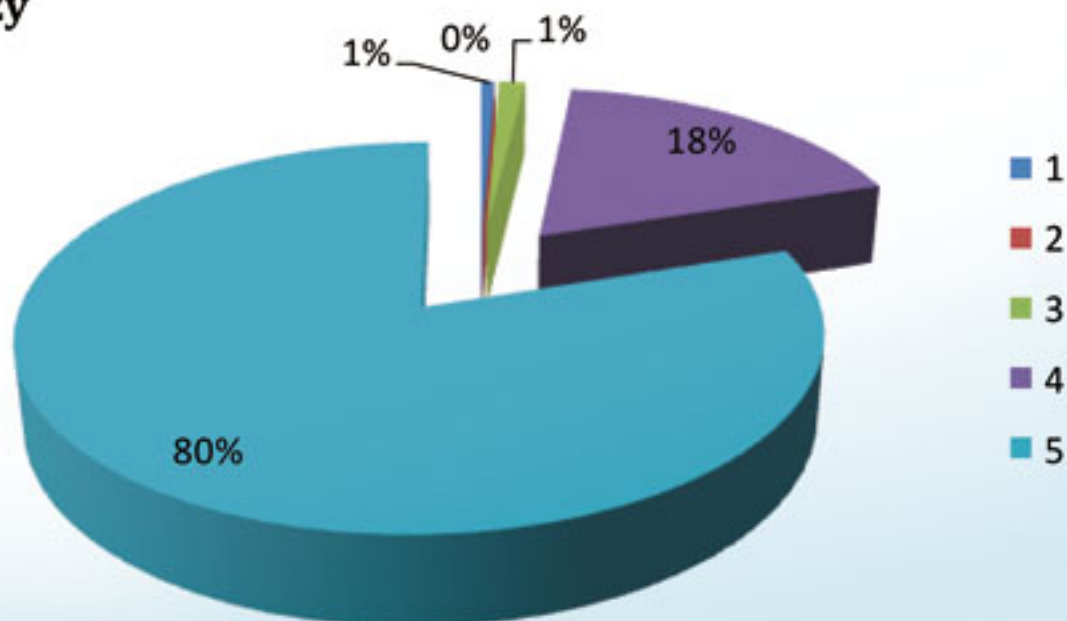


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

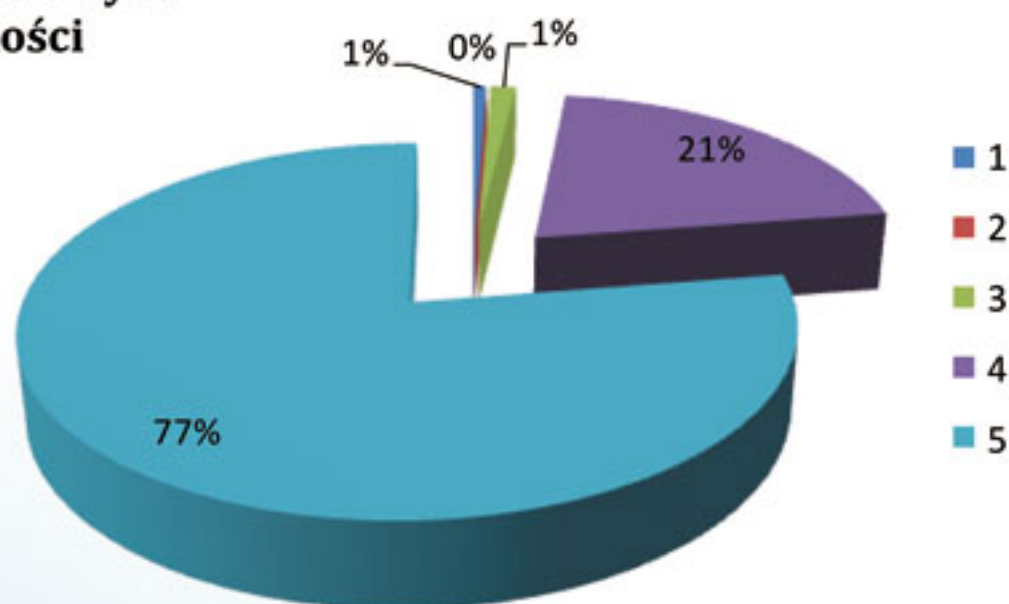


PRAKTYKI Sekwencja serwisu N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	1	1	1	1	1	1
2 – MIERNY	0	0	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	2	1	2	1	4	3
4 – DOBRY	28	18	32	21	24	15
5 – BARDZO DOBRY	121	80	117	77	123	81
Średnia ocen	4,8		4,7		4,8	

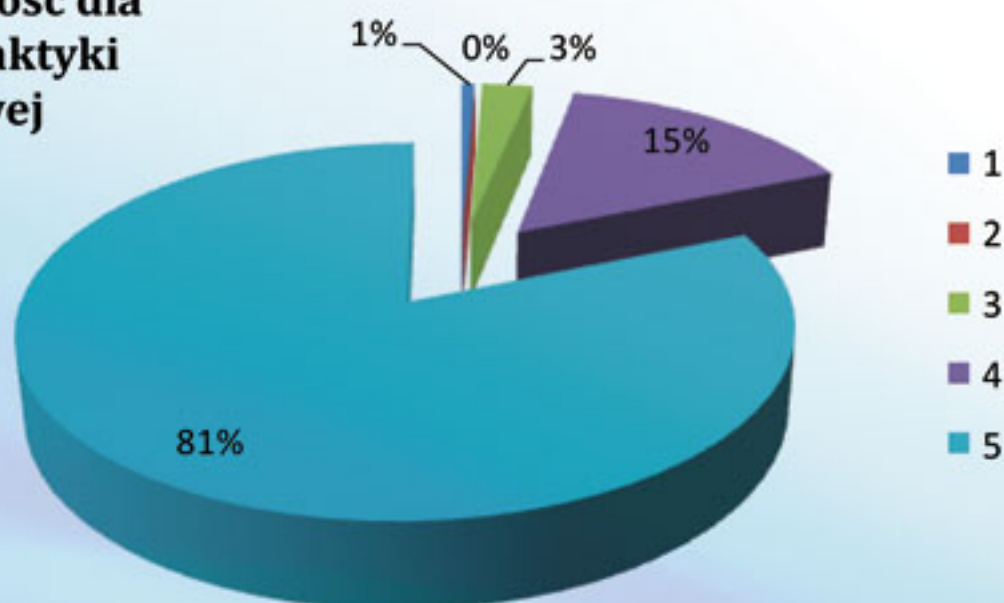
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

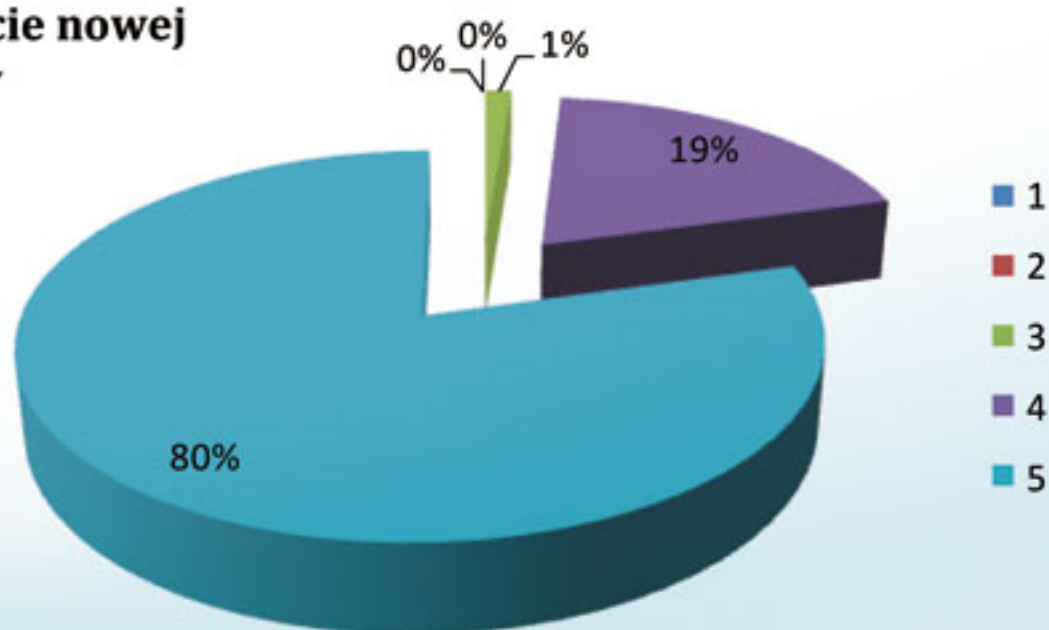


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

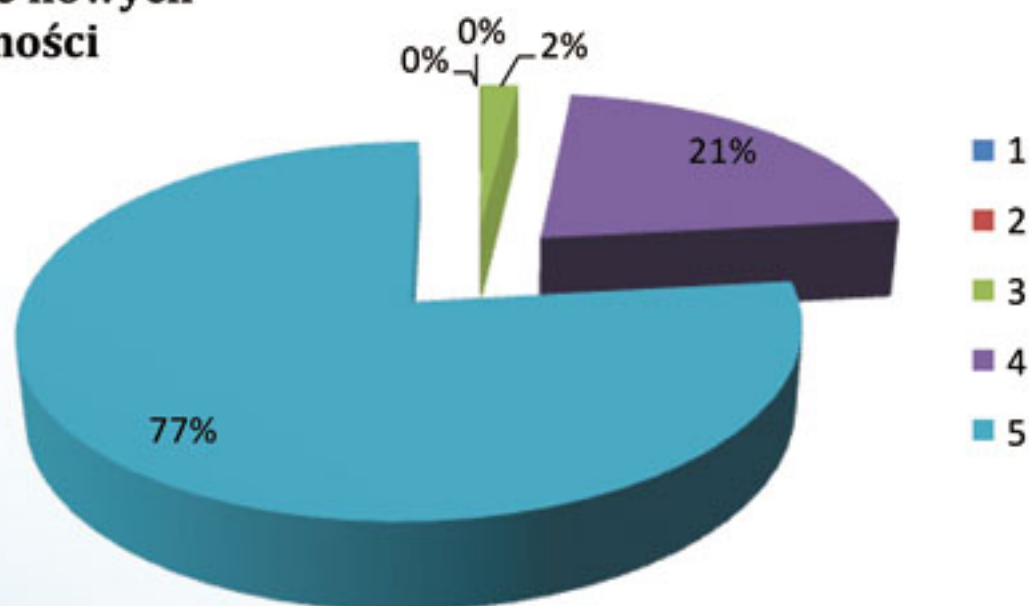


PRAKTYKI Aktywności sprzedażowe (oferta, rekomendacja dań, reklama, marketing) N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	1	1
3 – DOSTATECZNY	2	1	3	2	3	2
4 – DOBRY	30	19	33	21	30	19
5 – BARDZO DOBRY	120	80	116	77	118	78
Średnia ocen	4,8		4,9		4,7	

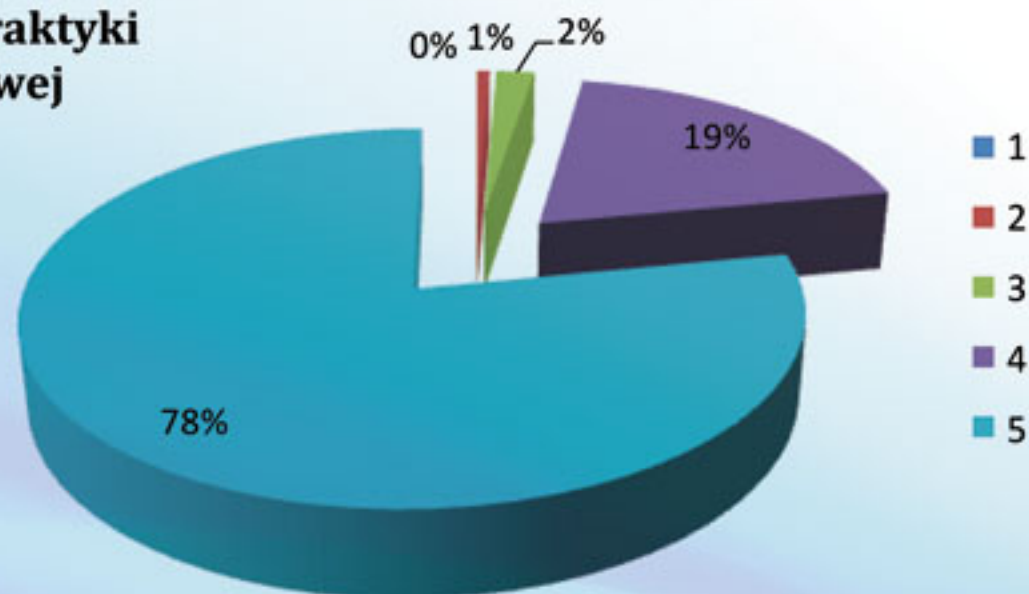
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

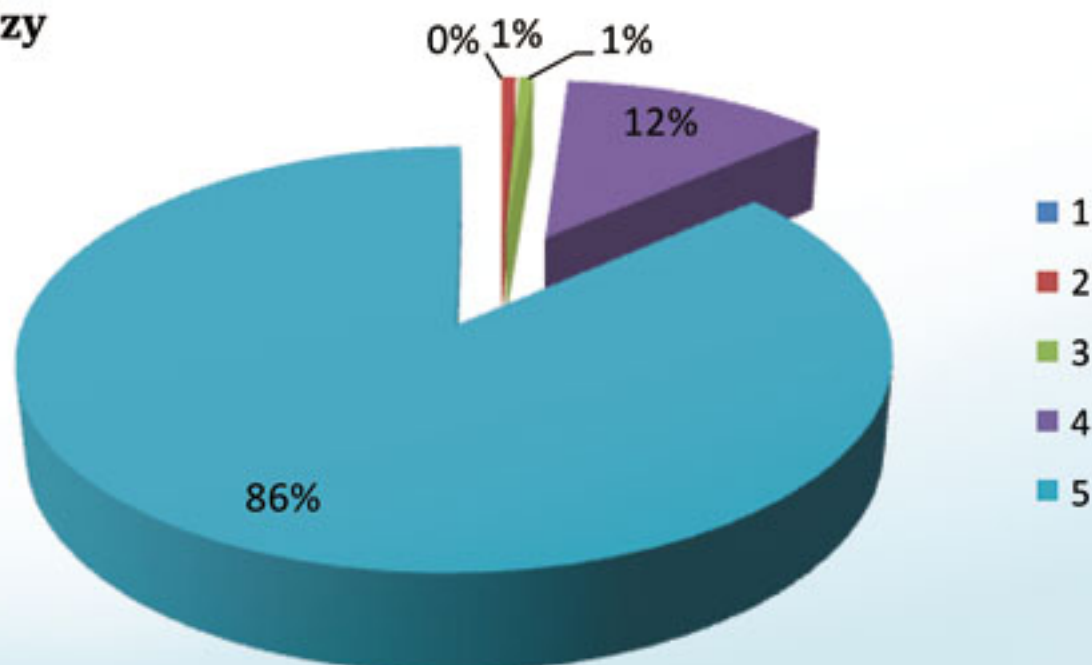


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

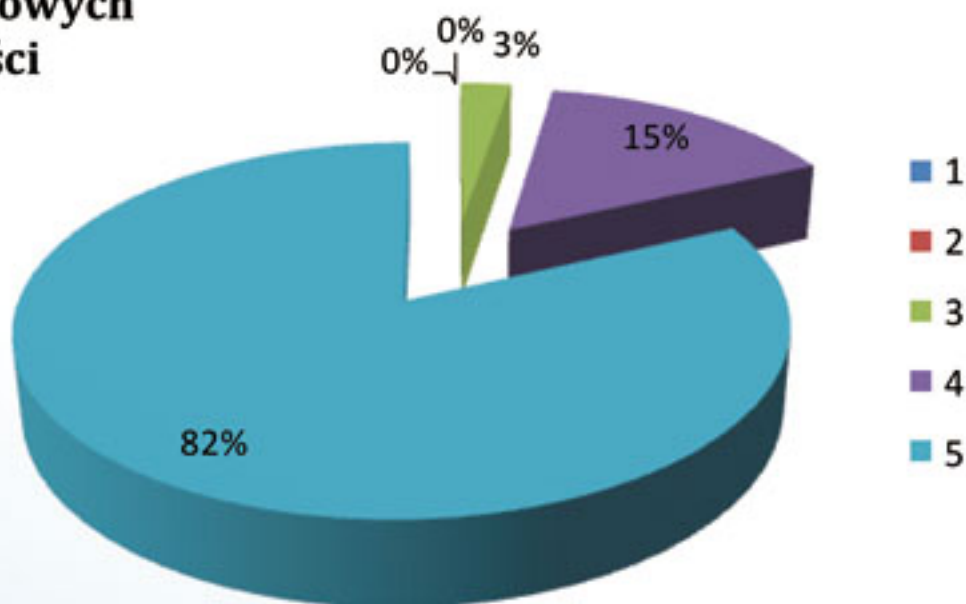


PRAKTYKI Organizacja pracy N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	1	1	0	0	0	0
3 – DOSTATECZNY	1	1	4	3	3	2
4 – DOBRY	19	12	24	15	25	16
5 – BARDZO DOBRY	131	86	124	82	124	82
Średnia ocen	4,8		4,8		4,8	

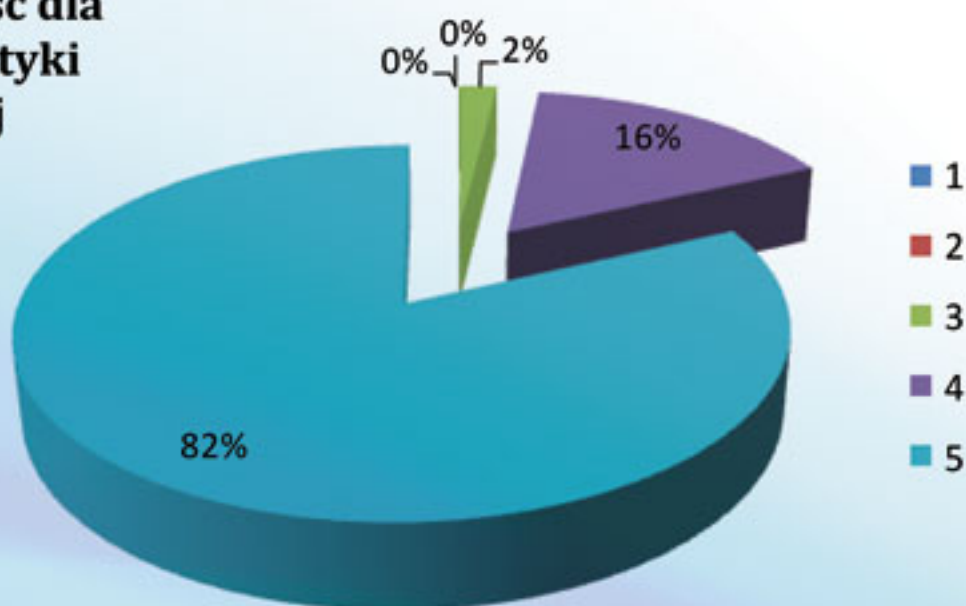
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

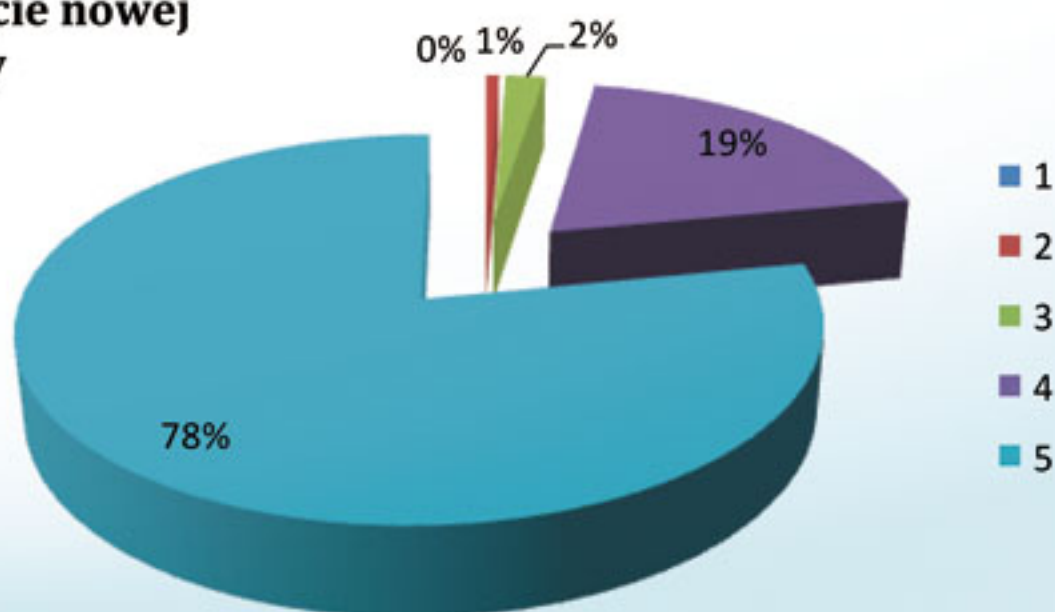


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

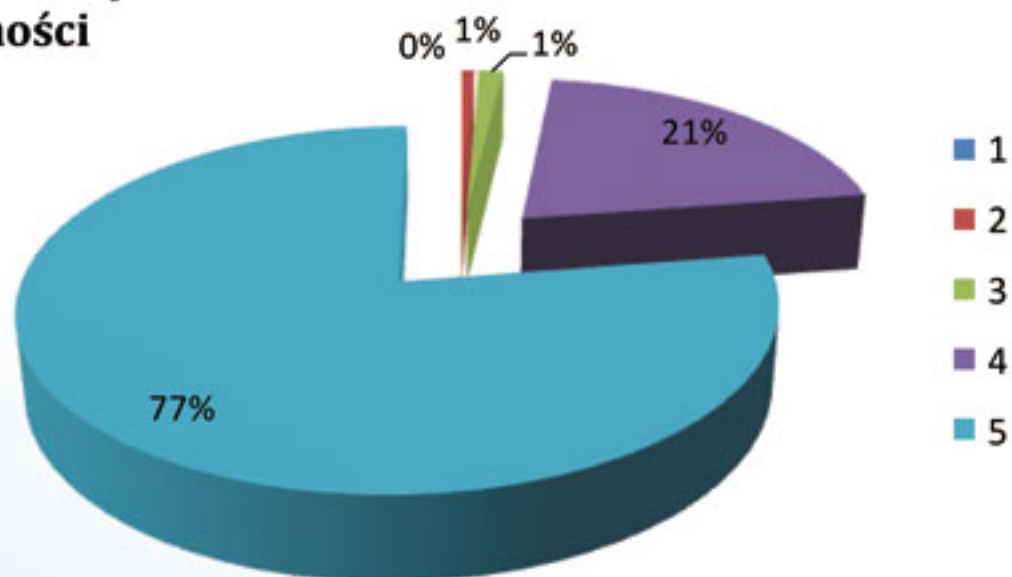


PRAKTYKI Satysfakcja gości (przyjmowanie próśb i skarg, badanie zadowolenia gości) N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	1	1	1	1	1	1
3 – DOSTATECZNY	3	2	2	1	4	2
4 – DOBRY	30	19	32	21	26	17
5 – BARDZO DOBRY	118	78	117	77	121	80
Średnia ocen	4,7		4,7		4,8	

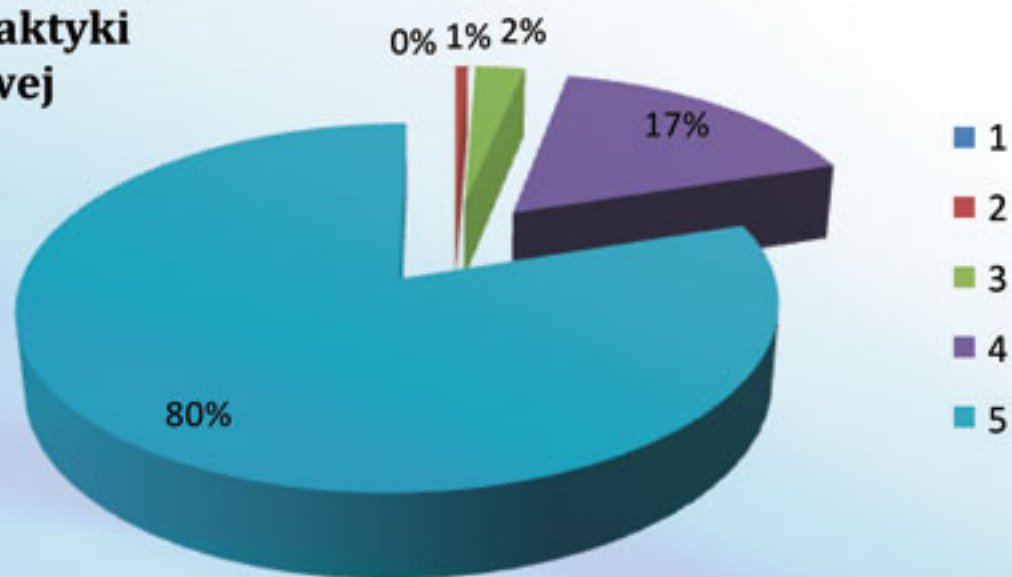
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności

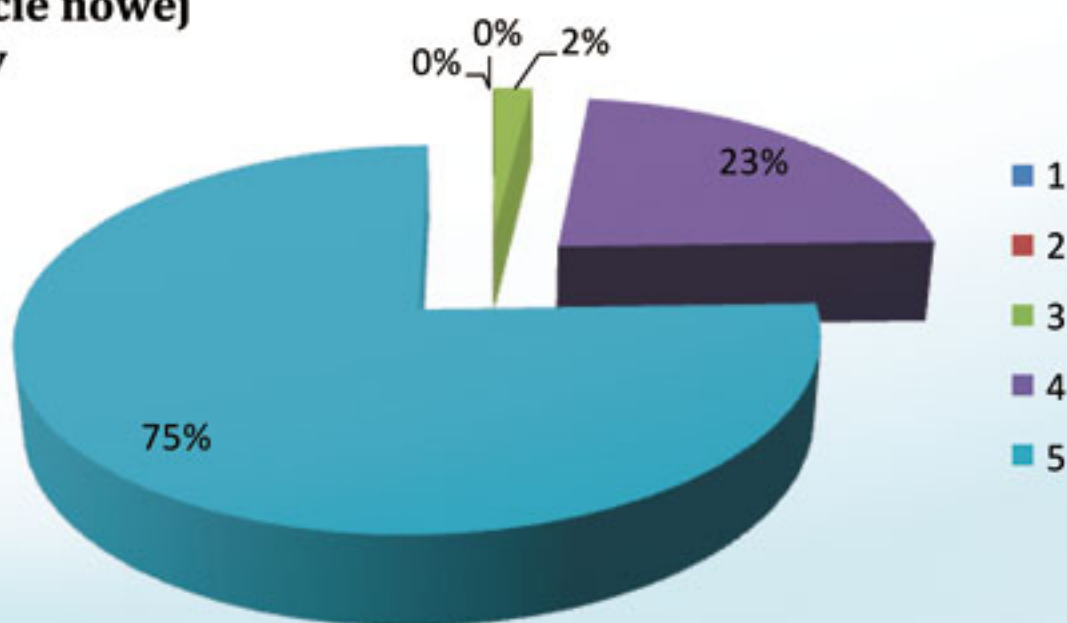


Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej

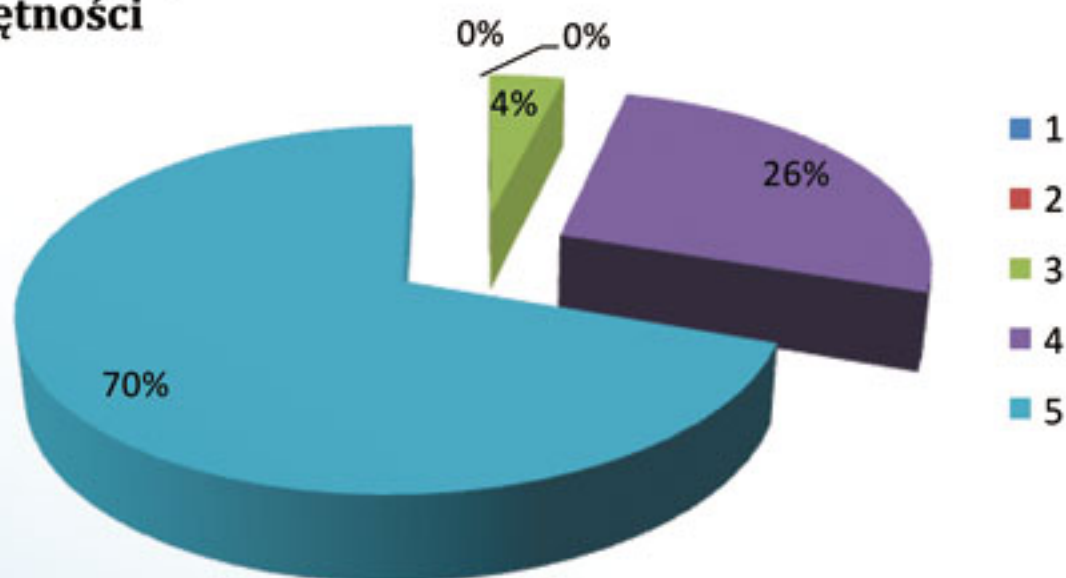


PRAKTYKI Administracja i finanse (płatności, rozliczenia, podawanie rachunku dla gości, zamówienia) N=152	Zdobycie nowej wiedzy		Zdobycie nowych umiejętności		Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej	
	L	%	L	%	L	%
1 – NIEDOSTATECZNY	0	0	0	0	0	0
2 – MIERNY	0	0	0	0	1	1
3 – DOSTATECZNY	3	2	6	4	7	4
4 – DOBRY	35	23	41	26	33	21
5 – BARDZO DOBRY	114	75	105	70	111	74
Średnia ocen	4,7		4,7		4,7	

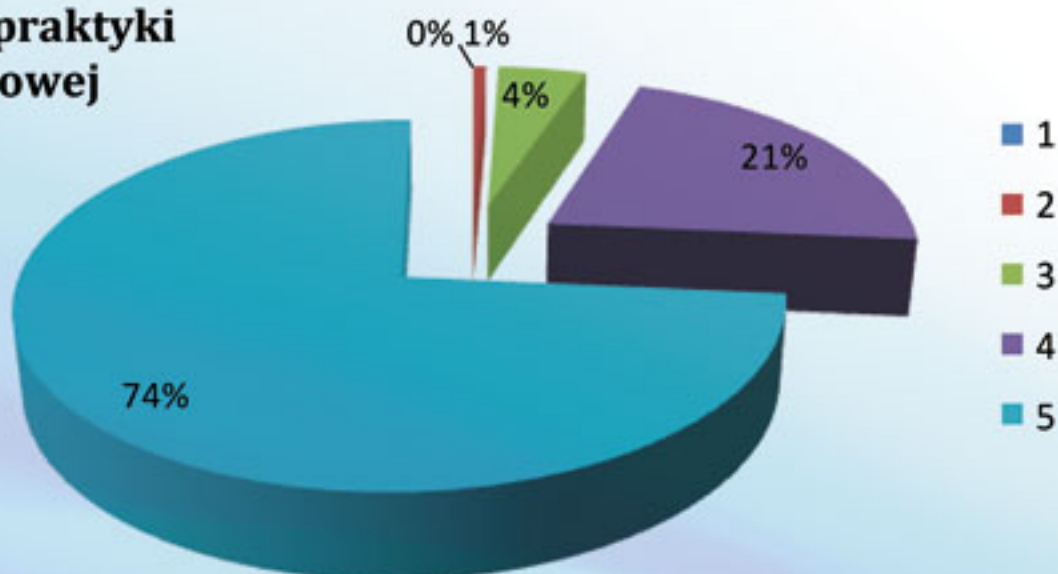
Zdobycie nowej wiedzy



Zdobycie nowych umiejętności



Użyteczność dla mojej praktyki zawodowej



W ankietach oraz wywiadach uczestnicy podkreślają dobre przygotowanie merytoryczne szkoleń oraz praktyk. Chwalą dobór miejsca praktyk.

Uczestnicy wyrażają swoje zadowolenie z uczestnictwa w projekcie oraz ich praktyczny aspekt, oto najbardziej charakterystyczne cytaty z wywiadów:

- Projekt jest przemyślany i nie wymaga zmian.
- Praktyki były przygotowane bardzo dobrze.
- Na wysokim poziomie.
- Elastyczni prowadzący, super atmosfera, przyjazne środowisko.
- Wysoki profesjonalizm.
- Treść szkolenia właściwie dobrana.

Generalnie chwalą kompetencję, profesjonalizm, otwartość i opiekę ze strony personelu placówek, do których trafili na praktyki.

REZULTATY WSPARCIA

Ocena uzyskanych przez nauczycieli rezultatów wsparcia potwierdza opinię o wysokiej użyteczności szkoleń i praktyk.

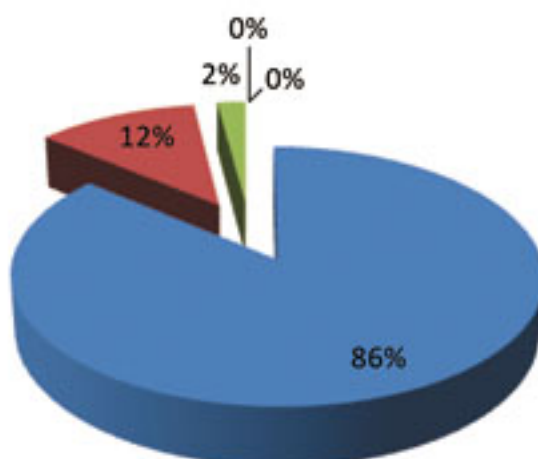
Niemal wszyscy uczestnicy potwierdzają (dając odpowiedzi „tak” i „raczej tak”), że dzięki uczestnictwu w projekcie:

- zaktualizowali swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych;
- poznali potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych;
- potrafią zmodernizować realizowany przez nich program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego;

- potrafią zmodernizować realizowany przez nich program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy;
- mają świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela. Przeprowadzone wywiady pogłębione potwierdzają wysoką użyteczność aspektu konfrontacji teorii z praktyką oraz możliwości zaobserwowania codziennej pracy kelnerskiej, co jest szczególnie ważne w dostosowywaniu treści i form kształcenia uczniów do potrzeb potencjalnego Pracodawcy.

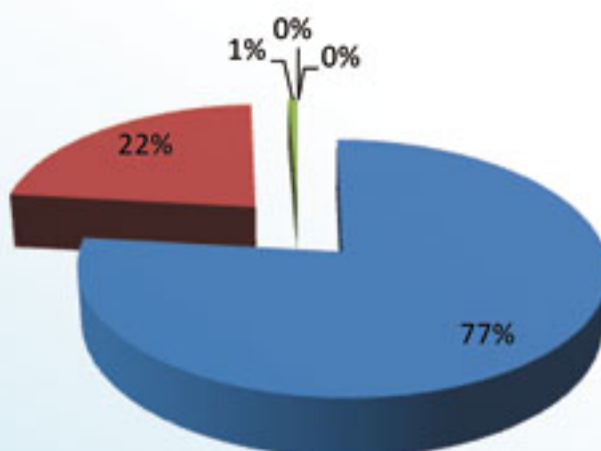
Dzięki uczestnictwu w projekcie:	TAK		Raczej TAK		Raczej NIE		NIE		Nie wiem/BD	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
N=152										
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	122	86	27	12	3	2	0	0	0	0
⇒ zaktualizowałem/am swoją wiedzę i umiejętności w zakresie aktualnych rozwiązań organizacyjnych w przedsiębiorstwach gastronomicznych	116	77	35	22	1	1	0	0	0	0
⇒ poznałem/am potrzeby przedsiębiorców w zakresie kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych	110	73	42	27	0	0	0	0	0	0
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do postępu technicznego i technologicznego	98	65	49	31	3	2	1	1	1	1
⇒ potrafię zmodernizować realizowany przeze mnie program nauczania dostosowując jego treści do potrzeb rynku pracy	95	63	56	36	0	0	0	0	1	1
⇒ mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela	115	76	30	20	2	1	2	1	3	2

Zaktualizowałem/a
m swoją wiedzę i
umiejętności w
zakresie aktualnych
rozwiązań
technologicznych w
przedsiębiorstwach
gastronomicznych



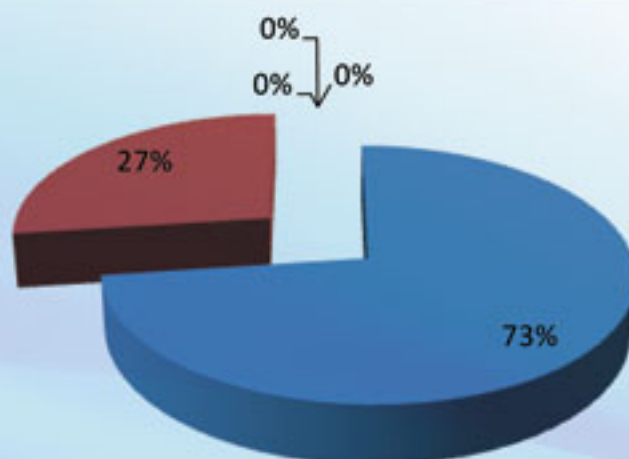
- Tak
- Raczej tak
- Raczej nie
- Nie
- Nie wiem/BD

Zaktualizowałem/a
m swoją wiedzę i
umiejętności w
zakresie aktualnych
rozwiązań
organizacyjnych w
przedsiębiorstwach
gastronomicznych



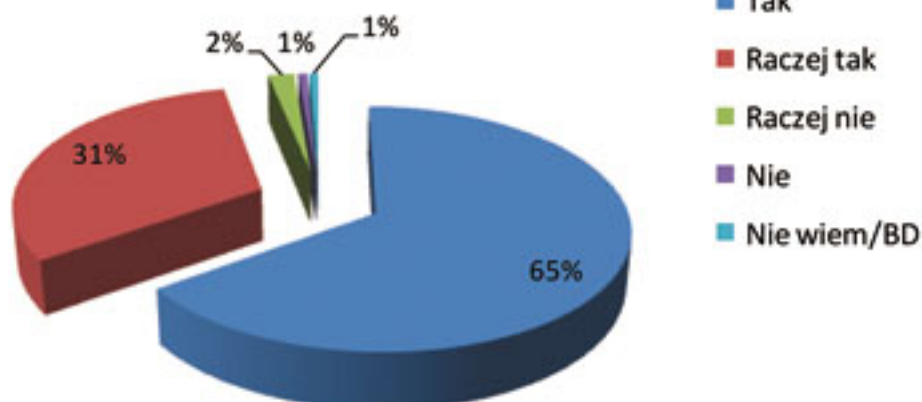
- Tak
- Raczej tak
- Raczej nie
- Nie
- Nie wiem/BD

Poznałem/am
potrzeby
przedsiębiorców w
zakresie
kompetencji
absolwentów szkół
gastronomicznych

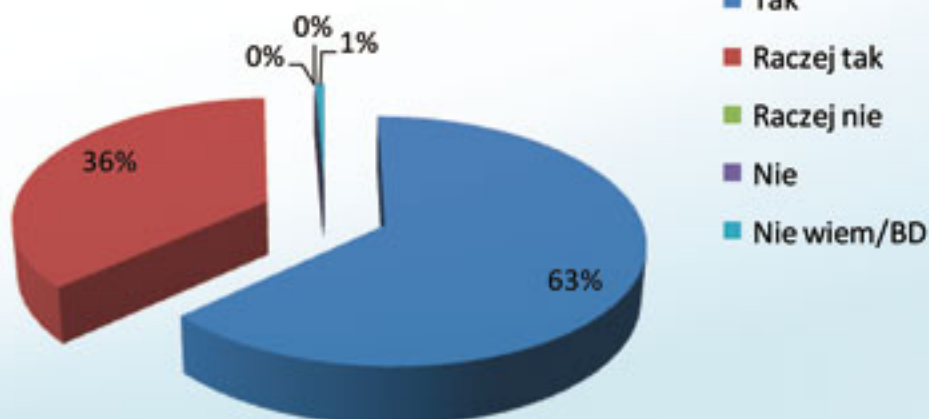


- Tak
- Raczej tak
- Raczej nie
- Nie
- Nie wiem/BD

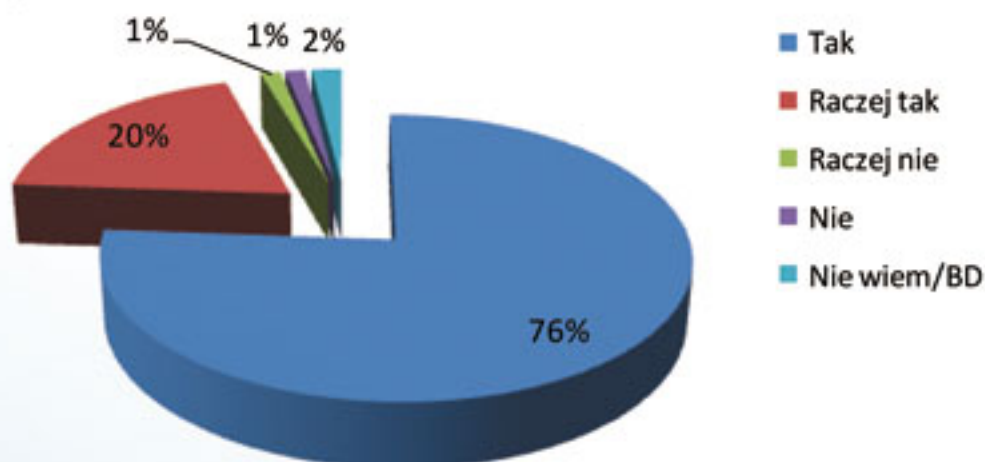
**Potrafię
zmodernizować
realizowany przeze
mnie program
nauczania
dostosowując jego
treści do postępu
technicznego i
technologicznego**



**Potrafię
zmodernizować
realizowany przeze
mnie program
nauczania
dostosowując jego
treści do potrzeb
ryнку pracy**



Mam świadomość stereotypów i barier prowadzących do dyskryminacji ze względu na płeć, zwłaszcza w zawodzie nauczyciela



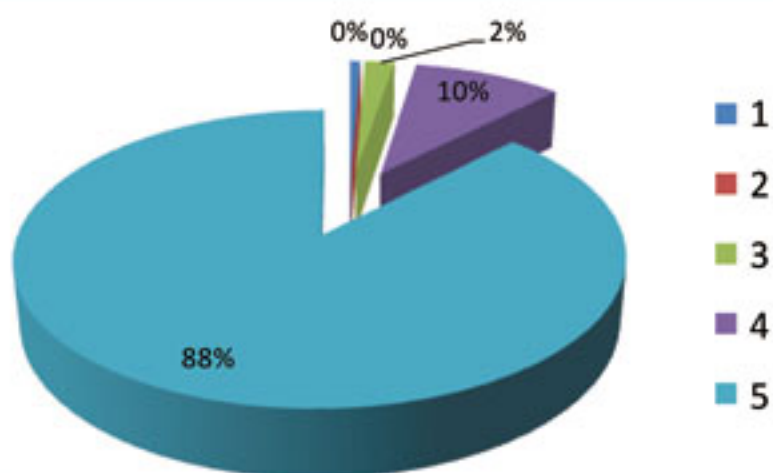
ORGANIZACJA WSPARCIA

Również organizacja wsparcia nie budzi zastrzeżeń. Wszystkie oceniane aspekty, tj.:

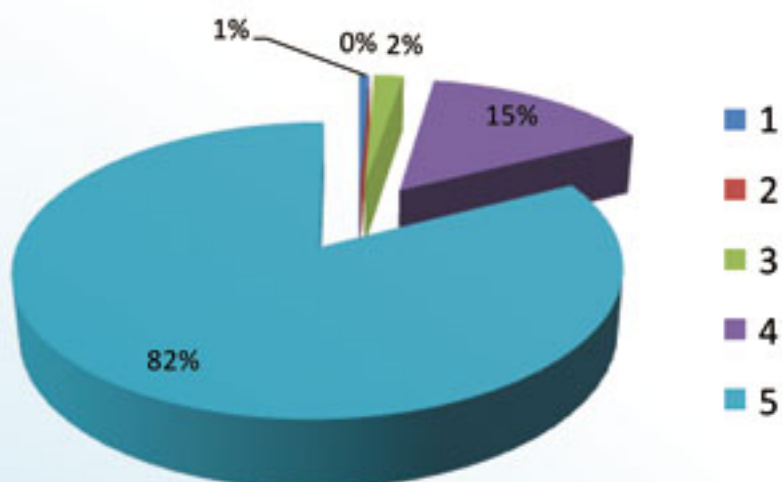
- opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń;
 - sprawność organizacji szkoleń;
 - opieka opiekuna praktyk na praktyce;
 - warunki techniczne realizacji praktyk;
 - zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym;
 - zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym
- uzyskują bardzo wysokie oceny mieszczące się w przedziale średnich 4,4 – 4,9.

OCENIANY ELEMENT N=155	1		2		3		4		5		ŚREDNIA OCEN	
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%		
⇒ Opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń	1	0	0	0	3	2	15	10	13	3	88	4,8
⇒ Sprawność organizacji szkoleń	1	1	0	0	3	2	23	15	12	5	82	4,8
⇒ Opieka opiekuna praktyk na praktyce	0	0	1	1	5	3	15	10	13	1	86	4,8
⇒ Warunki techniczne realizacji praktyk	0	0	0	0	3	2	19	12	13	0	86	4,8
⇒ Zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	1	1	1	1	4	2	23	15	12	3	81	4,7
⇒ Zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym	0	0	3	2	3	2	21	13	12	5	83	4,8

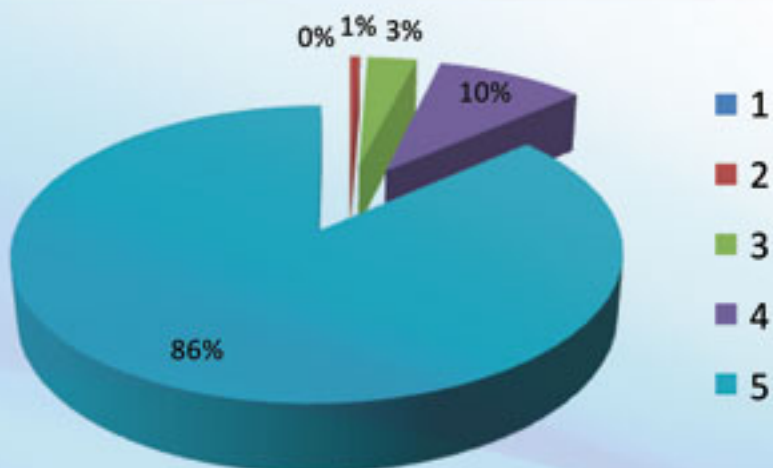
Opieka organizatora szkoleń podczas szkoleń



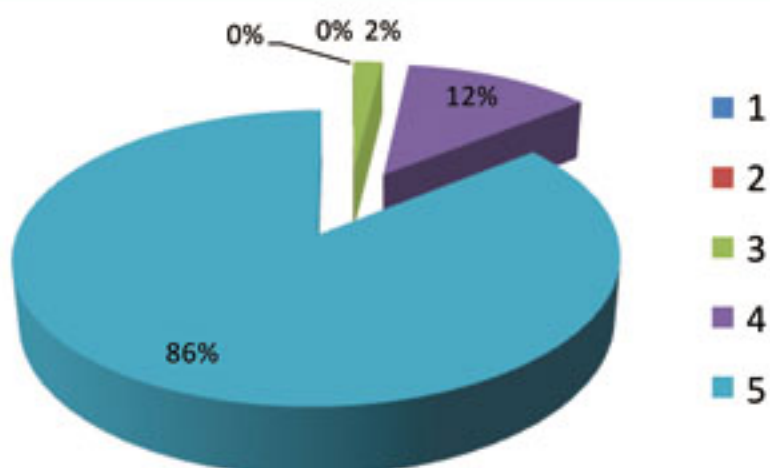
Sprawność organizacji szkoleń



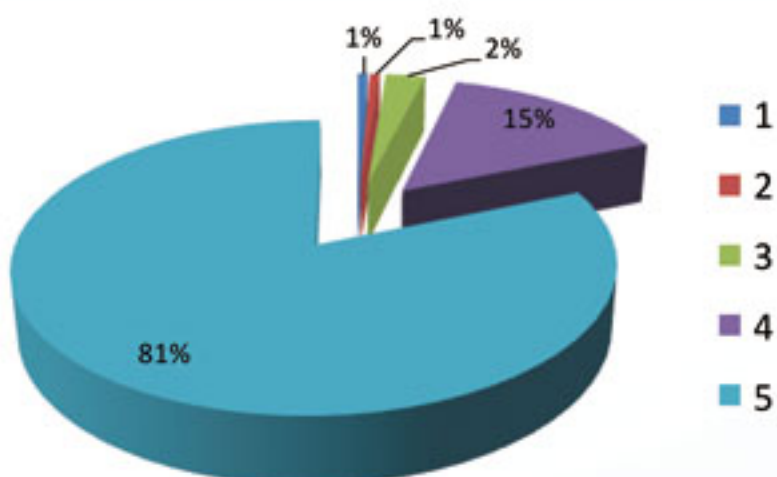
Opieka opiekuna praktyk na praktyce



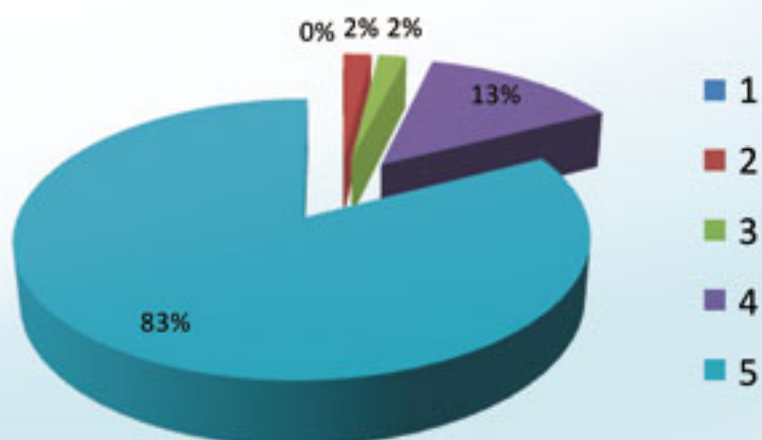
Warunki techniczne realizacji praktyk



Zgodność przebiegu (harmonogram) praktyk z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym



Zgodność realizacji praktyk (zakres merytoryczny) z założeniami omówionymi na spotkaniu przygotowawczym



W Dziennikach Praktyk uczestnicy wyróżniają użyteczność następującej wiedzy i umiejętności, które pozyskali dzięki praktykom:

- rodzaje obsługi w zależności od rodzaju gościa;
- wizerunek gościa;
- dostosowanie oferty do specjalnej grupy gości;
- obsługa a la carte;
- sprzedaż sugerowana;
- rekomendacja wina, karta win, podawanie, niekonwencjonalne podawanie;
- sekwencja serwisu;
- nowe trendy w obsłudze gości w restauracji hotelowej;
- nowe trendy w zastawie stołowej;
- nowe trendy w dobieraniu alkoholu do potraw;
- rodzaj używanej porcelany w nowoczesnych restauracjach;
- organizacja hotelu w rzeczywistych warunkach;
- praca na poszczególnych stanowiskach, we wszystkich okresach serwisowych;
- organizacja zaplecza, baru i rozdzielni kelnerskiej;
- obsługa ekspresu do kawy;
- parzenie herbaty;
- systemy informatyczne stosowane w gastronomii;
- obsługa różnego typu przyjęć okolicznościowych;
- zasady rozliczenia, wystawianie rachunków;
- układanie poketów, nakryć;
- polerowanie sztućców;
- współpraca gastronomii z innymi działami hotelu;
- technika resztowania i zbierania brudnych naczyń;

Uczestnicy podkreślają również to, że będą wykorzystywać swoją wiedzę i umiejętności do pracy z uczniami:

- na zajęciach z obsługi konsumenta;

- na zajęciach z hotelarstwa;
- na zajęciach z technologii gastronomicznej;
- podczas przygotowania do egzaminu zawodowego;
- podczas modernizacji programu nauczania (dostosowanie treści do postępu technicznego i technologicznego) oraz potrzeb rynku pracy.

Uczestnikom podobało się (najciekawsze cytaty):

- Zdobyłam nową wiedzę umiejętności, a te, które miałam, udało mi się zaktualizować.
- Zajęcia na sali konsumenckiej.
- Otwartość i życzliwość personelu w miejscu praktyk.
- Renoma i standard zakładu, kultura opiekunów.
- Opieka praktyk, standard hotelu, sposób przekazywania wiedzy.
- Zajęcia praktyczne.
- Praktyki prowadzone przez mistrzów w swojej specjalności.
- Zaangażowanie opiekunów praktyk.
- Wspaniała, serdeczna, zaangażowana postawa opiekunów praktyk.
- Indywidualne podejście, atmosfera, miejsce i warunki pracy.
- Podejście personelu oraz gotowość do przekazywania wiedzy i umiejętności.
- Podejście opiekunów praktyk oraz wszelkie nowinki związane z obsługą, przygotowaniem imprez okolicznościowych, obsługą gościa, przygotowaniem potraw.
- Spotkanie doświadczonych i praktykujących w branży ludzi.
- Atmosfera pracy podczas praktyk – życzliwość opiekuna praktyk, gotowość pomocy.
- Wiedza teoretyczna, którą mogłam przełożyć na wiedzę praktyczną.
- Przygotowanie imprez masowych np. bankiet amerykański.

- Poznanie działalności hotelu i restauracji.
- Możliwość realnego udziału w większości prac w restauracji.
- Podejście pracowników hotelu do uczestników projektu.
- Miejsce praktyk – bardzo nowoczesne.
- Fachowość i profesjonalizm w trakcie prowadzonych praktyk.
- Prowadzenie szkolenia instruktazowego, treści i sposób zaangażowania opiekunów praktyk i chęć przekazania jak najwięcej wiedzy i umiejętności związanych z pracą na sali konsumpcyjnej.
- Zakres przekazywanej wiedzy i kompetencja szkolących, oferta odbycia praktyk.
- Lokalizacja, organizacja, wiedza opiekuna i umiejętność jej przekazywania.
- Standard obiektu, zainteresowanie opiekuna, różnorodna wiedza z zakresu obsługi konsumenta.
- Wysoka profesjonalność, dobra organizacja, chęć odpowiedzenia na każde zadane pytanie.
- Sprawna organizacja, możliwość obserwacji przedsiębiorstwa „od wewnątrz”.

Uczestnikom zabrakło:

- większej ilości godzin na sali;
- zgłębienia się w obsługę gościa indywidualnego w restauracji;
- czasu na omówienie wszystkich problemów – potrzeba kolejnych spotkań.

Wywiady z opiekunami praktyk potwierdzają dużą potrzebę uczestniczenia nauczycieli zawodu w tego typu doskonaleniu zawodowym.

Opiekunowie praktyk chwalą zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy chętnie zadawali pytania, byli ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, sami podejmowali inicjatywę włączania się w różne typy aktywności.

Zdaniem opiekunów realizacja szkoleń to bardzo dobry pomysł, warto

realizować tego typu projekty dla nauczycieli, gdyż ciągle zmieniają się trendy, mody i nauczyciele powinni być informowani o nich na bieżąco. Nauczyciele zdaniem opiekunów mają deficyty w wiedzy i umiejętnościach i nie mają innej okazji, poza takimi projektami, by je uzupełnić.

Opiekunowie praktyk chwalą zaangażowanie i zainteresowanie nauczycieli, którzy:

- chętnie zadają pytania, są zainteresowani, aktywni, chcą jak najwięcej zobaczyć;
- są ciekawi różnych aspektów pracy restauracji, baru, organizacji i obsługi różnych typów imprez,
- są chętni do pracy, nie tylko obserwacji, często jednak boją się sami włączyć w obsługę klienta; pomagają raczej tam, gdzie nie ma bezpośredniego kontaktu z klientem.

Program praktyk jest adekwatny do potrzeb nauczycieli:

- w trakcie praktyk uczestnicy mają możliwość poznania szerokiego zakresu prac restauracji, współpracy z kuchnią, hotelem;
- program pozwala na pogłębienie tych aspektów obsługi klienta, uczestnicy zadają często pytania odnoszące się do tego, co ich najbardziej interesuje;
- opiekunowie starają się być otwarci na potrzeby uczestników i ich indywidualne zainteresowania.

Wnioski i rekomendacje

Ogólna ocena szkoleń jest bardzo wysoka. Wszystkie aspekty szkolenia, takie jak zawartość merytoryczna, sprawność organizacji oraz użyteczność zajęć zostały ocenione bardzo pozytywnie – średnia ocen we wszystkich ocenianych kategoriach jest równa lub powyżej

4,5 w skali pięciopunktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą. W zdecydowanej większości są to oceny dobre i bardzo dobre.

Szczególnie pozytywne oceny dotyczą użyteczności treści poruszanych w ramach szkoleń do praktyki nauczycielskiej uczestników oraz możliwości przeniesienia swojej wiedzy i umiejętności na grunt szkoły. Samoocena poziomu wiedzy i umiejętności w badaniu ex-ante nie jest wysoka i wynosi zaledwie 2,2 dla wiedzy z przedmiotu szkolenia i 2,0 dla umiejętności, w skali od 1-5, gdzie 5 jest oceną najwyższą, co świadczy o dużej potrzebie uczestnictwa w szkoleniu nastawionym na uzupełnienie wiedzy i umiejętności.

Niemal wszyscy uczestnicy uważają, że dobytą wiedzę podczas szkoleń wykorzystają na swoim aktualnym stanowisku pracy.

Oczekiwania wobec szkoleń są u uczestników bardzo podobne – oczekują zdobycia i uzupełnienia swojej wiedzy i umiejętności. Aspekt społeczny (poznanie nowych ludzi z branży gastronomicznej) jest ważny dla około połowy uczestników.

Również zaproponowane treści szkolenia zostały ocenione przez uczestników szkoleń bardzo wysoko – we wszystkich ocenianych kategoriach średnia ocen równa lub powyżej 4,7 w skali 5 punktowej, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

Analiza ocen formułowanych przez uczestników szkoleń wskazuje na to, że zdecydowana większość uczestników wychodzi ze szkoleń zadowolona z wiedzy, którą pozyskali oraz możliwości jej wykorzystania w praktyce. Kwestie dotyczące organizacji szkolenia również nie budzą zastrzeżeń.

4. Serwis. Opis poszczególnych części diagnozy i otrzymane w nich wyniki

W projekcie Europejski Program Doskonalenia Nauczycieli Branży HoReCa wzięło udział 290 nauczycieli przedmiotów zawodowych (NPZ) oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu (IPNZ) kelner i pokrewnych. W czasie trwania projektu zostali przeszkoleni z nowoczesnych technologii, organizacji stosowanej i sprzętu w rzeczywistych warunkach pracy HoReCa. Głównym celem projektu było wypracowanie skutecznego programu doskonalenia zawodowego dla nauczycieli i instruktorów. Poniżej wyniki przeprowadzonej analizy diagnostycznej 290 osób (NPZ oraz INPZ). Analiza wykazała, że wszystkie osoby z grupy uczestników w procesie doskonalenia nabyły dodatkowe umiejętności związane z zasadami obsługi klienta.

W raporcie zaprezentuję wyniki trzech z przeprowadzonych zadań. Rozpocznę od przedstawienia wyników egzaminu teoretycznego w zestawieniu diagnoz początkowej i końcowej. Następnie pokażę wyniki zadania praktycznego, które w tym przypadku polegało na nakryciu stołu zgodnie z zadaniem egzaminacyjnym. Jako ostatnią omówię prezentację dydaktyczną. Uczestnicy losowali kolejność i rodzaj wykonywanych zadań. Po przygotowaniu się do zadania, musieli opowiedzieć i zaprezentować czynności wiążące się z obsługą konsumenta, takie jak: prezentacja, serwis i degustacja win, obsługa podczas danego okresu serwisowego, organizacja zaplecza, rozdzielni kelnerskiej, rodzaje nakryć stołów i metody obsługi konsumenta.

Metodologia

W zadaniu teoretycznym posługiwano się testem teoretycznym, który składał się z 50 pytań wielokrotnego wyboru oraz pytań

otwartych. Oceniano ilość poprawnych odpowiedzi na każde z 50 pytań. Wyniki zaprezentowano w formie procentowej. W pozostałych zadaniach uczestnicy otrzymywali noty od 1 do 6. Wyniki przedstawiono w formie wartościowej i procentowej.

O ile uczestnicy dobrze radzili sobie z pytaniami nawiązującymi do programu nauczania, o tyle zupełnie zabrakło im wiedzy dotyczącej współczesnej obsługi konsumenta, nie potrafili odgadnąć znaczenia pojęć obcojęzycznych, błędnie odpowiadali na pytania na temat kuchni innej niż tradycyjna polska, nie potrafili zasugerować przypraw, które kelner powinien zapewnić w przypadku np. kuchni azjatyckiej czy meksykańskiej. Pojęcie fusion kojarzyło im się z kuchnią molekularną, nie potrafili określić typowych dodatków do jakże popularnych obecnie dań, jakimi jest np. sushi, słowo blendowanie dla większości było obcym pojęciem. Niestety, sekwencja serwisu też nie była opisywana poprawnie. Olbrzymią lukę w ich wiedzy stanowią alkohole, w większości przypadków nie potrafili podać nazw szczepów win czerwonych ani białych, nie znali zakresu temperatur, w jakich powinny być serwowane, nie potrafili też podać różnicy pomiędzy koniakiem a brandy. W pytaniu o poprawną obsługę konsumenta z alergią pokarmową, większość nie potrafiła podać odpowiedzi.

Podczas moderowania dyskusji wykazali kompletną niewiedzę na temat podstaw zarządzania w gastronomii. Ważniejsze tematy, które powinny być objęte programem nauczania, to:

- przygotowywanie ofert sprzedaży, odpowiednie planowanie oparte na sezonowości produktów;
- marketing w gastronomii, znaczenie mediów społecznościowych, zakupów online, rezerwacji online;
- badanie satysfakcji konsumenta, umiejętność analizowania danych i wyciąganie wniosków;
- statystyki sprzedaży, ich wnikliwa analiza w oparciu o rentowność poszczególnych pozycji w zestawieniu z ich popularnością.

Egzamin teoretyczny

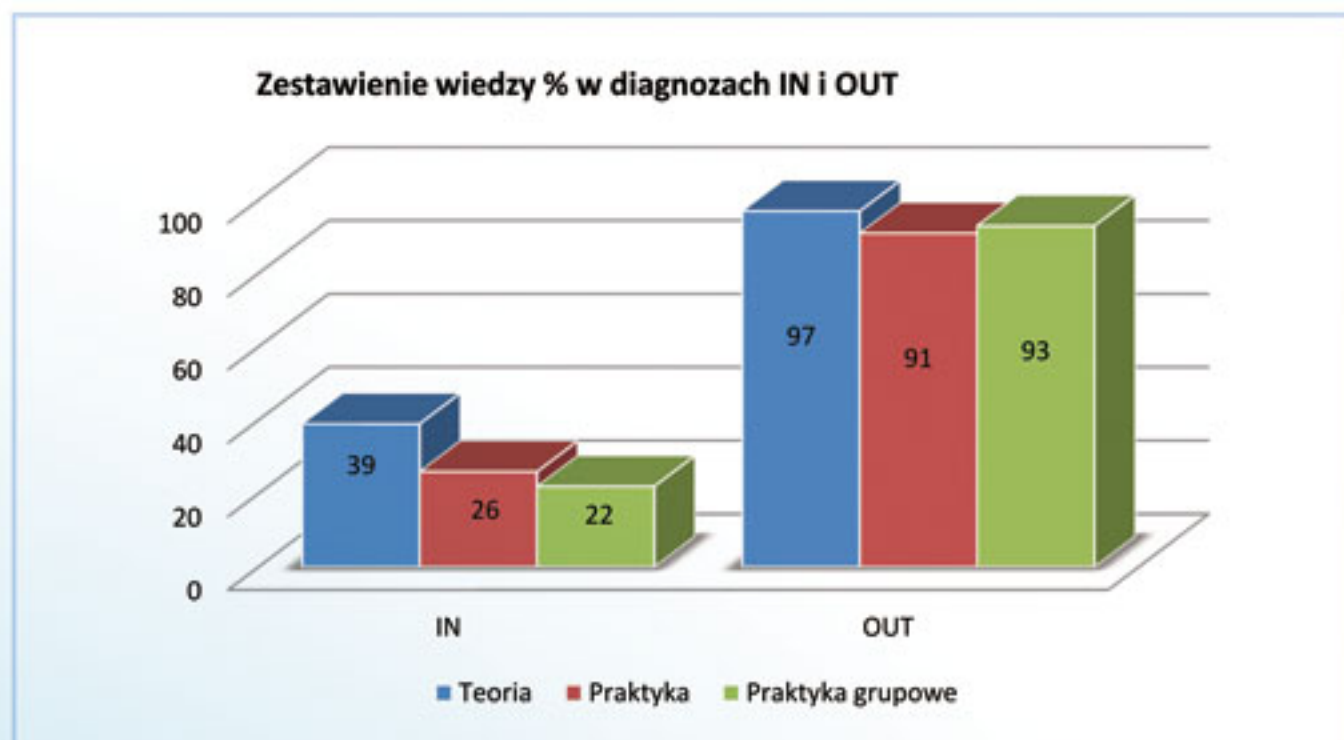
Tabela 1. przedstawia podsumowanie wyników poszczególnych zadań egzaminacyjnych, pokazana jest również ocena minimalna, maksymalna i średnia arytmetyczna. O ile oceny wejściowe były bardzo zróżnicowane (od 10% do 70% w przypadku testu teoretycznego), o tyle oceny diagnozy końcowej są definitywnie bardziej jednolite, co potwierdza różnorodny przyrost wiedzy u poszczególnych uczestników projektu. Natomiast średni przyrost wiedzy jest zdecydowanie podobny w ocenach każdego zadania diagnozy i kształtuje się w przybliżeniu na 100%.

Tabela 1. Zestawienie wyników diagnozy początkowej i końcowej, dotyczące testu teoretycznego, technik nakrywania stołu oraz indywidualnej prezentacji dydaktycznej.

Test wiedzy	Diagnoza	Minimum	Maximum	Średnia
Sprawdzian teoretyczny	diagnoza IN	22%	62%	39%
	diagnoza OUT	90%	100%	97%
	przyrost procentowy			157 144%
Nakrycie stołu	diagnoza IN	17%	67%	27%
	diagnoza OUT	83%	100%	91%
	przyrost procentowy			280%
Prezentacja dydaktyczna	diagnoza IN	18%	58%	22%
	diagnoza OUT	88%	100%	93%
	przyrost procentowy			291%

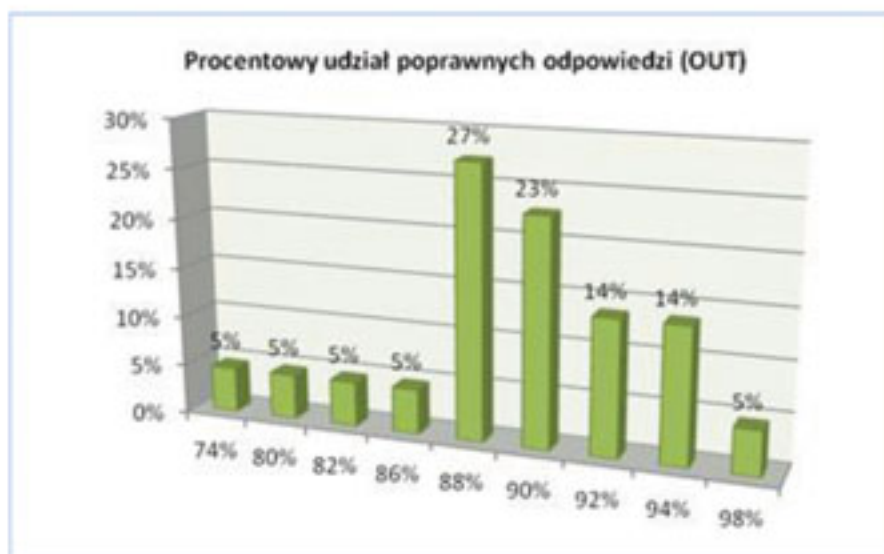
Źródło: badania własne.

Wykres 1. Zestawienie wyników egzaminów początkowych i końcowych, średnia arytmetyczna dla grupy 295 BO.



Na wykresie 1. zilustrowany jest poziom wiedzy teoretycznej nauczycieli przedmiotów zawodowych obsługi konsumenta. Test składał się z 50 pytań otwartych i zamkniętych. Pytania dotyczyły zasad obsługi konsumenta, rodzajów serwisu, znajomości produktu (zarówno ofert kulinarnych jak i napojów), organizacji pracy, nawiązań do zawodu, wpływów kulturowych na branżę kulinarną, profesjonalnego podejścia do klienta. Wyniki tego zadania obrazują wyraźną różnicę pomiędzy diagnozą początkową i końcową, jak również różnorodność wyników diagnozy początkowej w porównaniu do końcowej. Procentowy przyrost wiedzy teoretycznej, wyliczony na podstawie średniej arytmetycznej.

Wykres 2. Udział poprawnych odpowiedzi w teście teoretycznym podczas diagnozy końcowej.



Źródło: badania własne

Egzamin praktyczny

Egzamin praktyczny polegał na samodzielnym przygotowaniu nakrycia stołu do ustalonego wcześniej menu. Menu składało się w większości wypadków z 4 dań oraz z napojów (wino białe i czerwone, woda mineralna, czasem również kieliszek szampana lub digestive). Podczas egzaminu oceniano sprawność i staranność nakrycia stołu, czystość, rodzaj i ilość potrzebnej zastawy użytej do danego zadania, przygotowanie złożonej serwety konsumenckiej, sposób układania sprzętu, własną kreatywność i innowacyjność.

Uczestnicy mieli do dyspozycji pełen zakres zastawy stołowej przygotowanej do różnych rodzajów serwisu, porcelanę w całym asortymencie, wszelkie rodzaje sztuców wraz z serwisowymi, całą linię szkła zróżnicowaną ze względu na przeznaczenie: wino, napoje bezalkoholowe, alkohole wysokogatunkowe.

Przykładowe zadanie podczas egzaminu praktycznego dotyczyło standardowego nakrycia dla 1 osoby.

„Proszę o przygotowanie prawidłowego nakrycia dla 1 osoby do podanego poniżej menu:

- napoje (woda, sok, wino białe, wino czerwone): woda gazowana,

sok brzoskwinowy, chablis, chianti classico
- dania (przekąska, zupa, danie główne, deser):
Carpaccio z marynowanej piersi kaczki
Krem z grzybów leśnych
Stek z rostbefu z sosem z zielonego pieprzu
Szarlotka gruszkowa z gałką lodów kawowych”.

Uczestnicy nie poradzi sobie z tym prostym zadaniem, tak naprawdę popełniali podstawowe błędy: odwrotnie układali nóż i widelec, nie potrafili zastosować sztuczków do deseru ani dobrać odpowiedniego szkła. Rzadko zdarzało się korzystanie z tacy kelnerskiej, serwety konsumenckiej, szkło chwytało w sposób niepoprawny, tuż przy rancie. Większość osób, podczas wykonywania tego zadania zadawała pytanie, co oznacza słowo chablis lub chianti, nie kojarząc w żaden sposób tego słownictwa z serwisem wina. Zastawa stołowa układana była niechlujnie, nie dbano o to, by sztucze były w odpowiedniej odległości od kołnierza talerza, talerz często wystawał rantem poza linię stołu. Nauczyciele czuli się bardzo niezręcznie, widać było ich ogromny stres w zderzeniu z praktyką.

Diagnoza wstępna wykazała bardzo niski poziom kompetencji, jeśli chodzi o umiejętności praktyczne związane z obsługą konsumenta. Większość ocen to oceny niedostateczne i mierne. Nieliczne osoby otrzymały ocenę dostateczną.

Uczestnicy projektu odbywając praktykę mieli okazję doświadczyć i samodzielnie przetestować różne metody obsługi klienta. Począwszy od okresu serwisowego, którym były śniadania poprzez lunchy i kolacje. Dzięki temu poznali wszelakie rodzaje nakryć stołów, w zależności do pory dnia i funkcji lokalu gastronomicznego. Większość nauczycieli zaprezentowało bardzo wysokie umiejętności dotyczące obsługi konsumenta. Nabrali więcej pewności siebie, zadania wykonywali dokładniej, z dużą starannością. Oczywiście zawsze będzie widoczny brak umiejętności typowo praktycznych, jak noszenie wielu naraz talerzy czy sprawne otwieranie wina i szampana. Na to potrzeba dużo więcej

praktyki, niektórym zajmuje kilka miesięcy, innym nawet kilka lat. Najniższa uzyskana ocena podczas diagnozy początkowej to 1, po przebyciu praktyk najniższą oceną jest 4 (średnia ocena podczas diagnozy końcowej to 4,45). Można powiedzieć zatem, że uczestnicy projektu znacznie podnieśli swoje kwalifikacje.

Losowe zadania grupowe

Przy tym zadaniu praktycznym uczestnicy dobierani byli w grupy 2-4 osobowe, następnie losowali zadanie. Każda z grup miała odpowiedni czas na przygotowanie się do niego, zadania były dokładnie opisane, nawet z sugestią rozpisania sobie pracy w punktach. Uczestnicy byli proszeni o omawianie zadania podczas jego wykonywania.

Podstawowe zagadnienia dotyczyły:

- dekantacji i serwisu czerwonego wina;
- omówienia i zaprezentowania podstawowej linii szkła w lokalu gastronomicznym;
- omówienia i zaprezentowania podstawowej linii sztuców w lokalu gastronomicznym;
- prezentacji serwisu metodą francuską;
- prezentacji serwisu metoda niemiecką, wraz z wykonaniem resztowania podczas sprzątania ze stołu;
- nakryć specjalnych – przygotowanie nakrycia z użyciem naczyń do serwisu homara, kawioru, ślimaków, foundi.

Przy ocenie zadania szczególną uwagę zwracano na to, czy wykonane było samodzielnie, co wiązało się z zaplanowaniem pracy, jak np. wcześniejsze schłodzenie napojów, wypolerowanie elementów zastawy stołowej, zamówienie potrzebnego sprzętu, typu cooler'ów z lodem. Najważniejsze punkty przy ocenie uczestników projektu:

- planowanie i optymalizacja pracy;
- przygotowanie mise-en-place;

- znajomość produktu, rozumiana przez znajomość menu, które zostanie zaserwowane wraz z napojami i nazewnictwem win do tego posiłku;

- poprawność przebiegu serwisu;

- postawa, kontakt wzrokowy, uśmiech, schludność, dokładność wykonywanych czynności;

- komunikacja z konsumentem: rekomendacja dań, a raczej informacja, co zostanie zaserwowane, preferencje dotyczące posiłku, ewentualnie napojów, pytanie o zadowolenie, sprzątanie po posiłku.

Wyniki oceny zadań grupowych wykazały znaczny postęp co do diagnozy początkowej. Uczestnicy doskonale radzili sobie z planowaniem czynności, serwisem i koordynacją całości. W większości przypadków wykorzystywano serwis niemiecki, ale również został zastosowany serwis synchroniczny w sposób poprawny. Oczywiście, zawsze pozostaje obszar do dalszego doskonalenia. Na wykresie 3. ilustruję główne punkty, nad którymi warto pracować, aby móc podążać za trendami i dynamicznie rozwijającą się branżą.

Wykres 4. Rekomendowany obszar do dalszego doskonalenia.



Źródło: badania własne

Zadania polegały na omówieniu i zaprezentowaniu czynności związanych z obsługą konsumenta. Najczęściej było to zaprezentowanie odpowiedniego nakrycia w zależności od rodzaju lokalu gastronomicznego, okresu serwisowego, specjalnych okoliczności, serwisu napojów. Duży nacisk położono na komunikację z konsumentem w różnych możliwych przypadkach, takich jak:

- alergologia pokarmowa – komunikacja z pracownikami kuchni w celu wyeliminowania zagrożeń;
- rozmowa z gościem podczas obsługi w celu spełnienia jego oczekiwań: dopytanie o jego preferencje i przekazanie ważnych uwag pracownikom kuchni (np. w przypadku, gdy na talerzy pozostaje prawie nietknięte danie);
- kreatywność – propozycja menu i przebiegu serwisu w czasie np. kolacji walentynkowej;
- znajomość zasad organizacji i serwisu podczas brunchu, podejście do dzieci klienta.

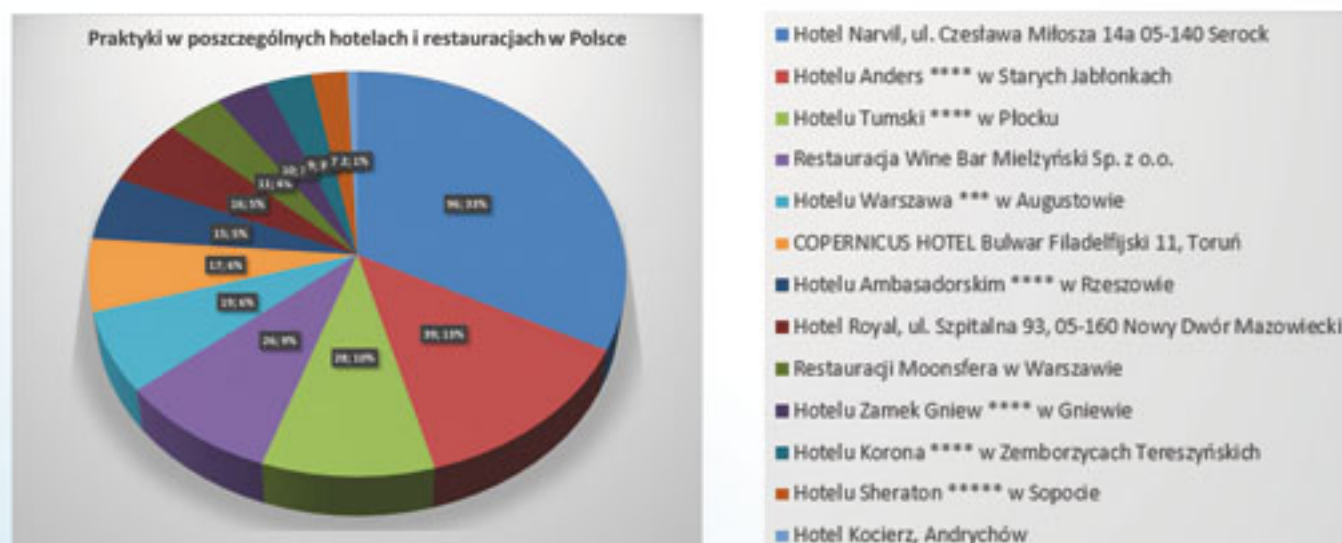
Wykres 4. Najdogodniejsze terminy dla nauczycieli



Wykres pokazuje udział nauczycieli w projekcie w rozróżnieniu na terminy. Wyraźnie widać, że największą popularnością cieszył się

okres wakacyjny (większość nauczycieli nie mogła opuścić szkół w czasie trwania roku szkolnego, nie mieli możliwości organizacji zastępstwa podczas swej nieobecności na zajęciach szkolnych).

Wykres 5. Udział w praktyce w rozróżnieniu na lokalizacje praktyk



Wykres 5. informuje o lokalizacjach praktyk. Jak widać, najwięcej osób odbyło praktykę w Hotelu Narvil, nieco mniej w Hotelu Anders w Starych Jabłonkach; Hotel Tumski oraz Wine Bar Mielżyński gościł u siebie podobną ilość uczestników projektu. Wszystkie miejsca zostały bardzo docenione przez uczestników (patrz: Projekt Ewaluacyjny); świetną rekomendację otrzymał też nowy obiekt Hotel Royal przy lotnisku w Modlinie. Niestety, z uwagi na to, że lotnisko było nieczynne – odbiło się to bardzo negatywnie na obłożeniu hotelu, mało było gości i imprez.

Diagnoza kompetencji BO & efektywność projektu

Wszyscy uczestnicy projektu (BO) wykonali zadania na poziomie dobrym i bardzo dobrym, pokazując w ten sposób znaczące podniesienie swych kwalifikacji: zarówno poziomu teoretycznego, jak i praktycznych umiejętności związanych z profesjonalną obsługą

konsumenta. Obecna znajomość zagadnień z branży HoReCa wraz z wysokimi umiejętnościami dydaktycznymi wpłyną znacząco na jakość wiedzy przekazywanej uczniom w procesie ich edukacji.

Samodoskonalenie

Podczas przeprowadzonej analizy diagnostycznej ukazały się też inne aspekty, związane z samodoskonaleniem. Rynek gastronomiczny rozwija się błyskawicznie, olbrzymia konkurencja wymusza coraz bardziej innowacyjne metody obsługi klienta, którego wymagania nieustannie rosną. Pracodawcy z branży poszukują wysoko wykwalifikowanego personelu, co obecnie jest praktycznie niemożliwe, gdyż absolwenci szkół, o których mowa, nie są wystarczająco dobrze przygotowywani do wykonywania postawionych im zadań w lokalach gastronomicznych. Nauczyciele, bez względu na obszar ich wiedzy, bez względu na przedmiot, jaki wykładają w szkołach bądź uczelniach, muszą ustawicznie podnosić swoje kwalifikacje. Bez ciągłego doszkalania wykładowcy nie mają wyszkolenie przyszłej kadry obsługi konsumenta. Wykres 3. obrazuje podstawowe obszary wymagające ciągłego doskonalenia. Nauczyciele powinni nieustannie pogłębiać swoją wiedzę, poszukując informacji w fachowej prasie, podręcznikach i Internecie, gdzie można dowiedzieć się wiele na temat trendów panujących w branży gastronomicznej. Należy również poszerzać znajomość produktu, np.: wiedzę o winach, wysoko gatunkowych napojach alkoholowych typu koniak, whisky, koktajle oraz technikach serwisu, jak i możliwościach zwiększania sprzedaży poprzez obsługę w lokalach gastronomicznych.

Przyszłość a niedoceniane tematy w szkoleniu nauczycieli szkół gastronomicznych

Alergie pokarmowe – podejście do klienta

W dzisiejszych czasach coraz częściej spotykamy się z alergiami pokarmowymi. Nabywane są bez względu na wiek i uwarunkowania fizyczne czy geograficzne. Coraz więcej szanujących się zakładów gastronomicznych podchodzi bardzo poważnie do tego problemu, niestety w niektórych miejscach wciąż jest to bagatelizowane. Komisja Europejska chcąc uprościć i ujednoczyć przepisy dotyczące znakowania żywności w całej UE zaproponowała nowe zasady, które ściśle regulują wygląd etykiet, a także ich zawartość merytoryczną. Regulacje zawarto w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1169/2011 z dnia 25 października 2011 r. w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności. Unijne rozporządzenie zostało uchwalone w październiku 2011 r., a wejdzie w życie 13 grudnia tego roku. KE dała więc dużo czasu producentom żywności na przygotowanie nowego wzoru etykiety.

Etykiety mają być przede wszystkim bardziej czytelne i muszą zawierać więcej informacji. Przy tym muszą być rzetelne, jasne i łatwe do zrozumienia. Nie mogą wprowadzać w błąd konsumenta. Jeżeli wyrób będzie zawierał substancje mogące wywołać alergię lub reakcje nietolerancji pokarmowej, konieczne będzie specjalnie oznakowanie na etykiecie. Dodatkowo, osoby będące na diecie znajdą wkrótce na etykiecie informacje o wartości energetycznej, ilości tłuszczu, kwasów tłuszczowych nasyconych, węglowodanów, cukrów, białek i soli. Treść obowiązkowej informacji o wartości odżywczej może zostać uzupełniona informacją o ilości innych składników odżywczych. Obowiązkowe znakowanie wartości odżywczą będzie obowiązywać od 2016 roku.

Obecnie w Unii Europejskiej zostało wyłonionych 14 podstawowych alergenów, które zgodnie z dyrektywą muszą być poprawnie oznakowane na opakowaniach żywności. Są to:

- seler
- zboża zawierające gluten
- skorupiaki
- jaja
- ryby
- łubin
- mleko
- mięczaki
- musztarda
- orzechy
- orzeszki ziemne
- nasiona sezamu
- soja
- dwutlenek siarki (siarczyny)

Jak już wspomniałam, alergie pokarmowe nie są dziś rzadkością, coraz więcej osób przestrzega przeróżnych diet, jeśli więc wyrób będzie zawierał substancje mogące wywołać alergie lub reakcje nietolerancji pokarmowej, konieczne będzie informowanie o tym konsumentów. Możemy się spodziewać, że wkrótce goście lokali gastronomicznych będą oczekiwać od właściciela czy też osoby zarządzającej restauracją, podobnego oznakowania dań w kartach, przynajmniej w ich recepturach, a co za tym idzie odpowiednio przygotowanego do obsługi personelu począwszy na kucharzu, a skończywszy na kelnerze. Zakłady gastronomiczne będą się musiały przygotować do informowania konsumentów o zawartości serwowanych produktów. Do tego potrzebne będą gruntowne szkolenia dla personelu, stosowne magazynowanie oraz przygotowywanie produktów, by nie dochodziło do kros-kontaminacji produktów. Obsługa powinna być przygotowana tak, by potrafiła przekazać konsumentowi szczegółowe informacje na temat składników poszczególnych dań.

Szkolenie powinno zawierać następujące zagadnienia:

- znaczenie wpływu alergenów pokarmowych i nietolerancji żywności;
- poznanie sposobów wdrażania zmian prawodawstwa europejskiego;
- dostarczanie odpowiedzialnej obsługi gościom i pracownikom;
- poznanie sposobów działania w przypadku wystąpienia reakcji alergicznej;

- poznanie listy 14 alergenów.

Alergia pokarmowa jest to potencjalnie poważna reakcja układu immunologicznego wywołana spożyciem lub kontaktem z konkretnym pokarmem lub dodatkiem do żywności.

Alergia pojawia się, gdy system odpornościowy:

- rozpoznaje białko jako niebezpieczne i tworzy przeciwciała;
 - próbuje chronić ciało przed niebezpieczeństwem poprzez uwalnianie substancji, takich jak histamina, do krwi w momencie spożycia;
- Dzieci zdecydowanie częściej niż dorośli cierpią na alergie pokarmowe, ponieważ ich układ odpornościowy nie jest jeszcze w pełni rozwinięty. Niepożądane działanie na pokarm lub składnik pokarmowy wywołuje niekorzystny wpływ na układ odpornościowy. Objawy mogą pojawić się zarówno w ciągu kilku minut od spożycia jedzenia zawierającego alergen, jak i nawet po paru godzinach.

Technika noszenia tac i naczyń

Do podstawowych umiejętności kelnerów, decydujących o prawidłowym i starannym wykonaniu pracy zawodowej należy noszenie naczyń, czyli podawanie potraw, ale także sprzątanie ze stołów. Podstawową zasadą przy wykonywaniu tych czynności jest przestrzeganie zasad higieny i estetyki, dlatego też należy postępować zgodnie z następującymi wytycznymi:

- nie dotykać rękami tych części naczyń i sztućców, które mają bezpośredni kontakt z żywnością (należy posługiwać się serwetką kelnerską);
- talerze i półmiski należy trzymać za brzeg lub od spodu przez serwetkę;
- filiżanki podaje się na spodeczkach lub trzyma się je za uszka;
- szklanki i kieliszki chwyta się za zewnętrzną część dna lub za nóżkę;
- sztućce chwyta się za trzonki;
- potrawy i napoje przenosi się na tacach;

- potrawy i napoje przenosi się na tacach;
- talerze i półmiski z potrawami ustawia się na tacy w jednej warstwie;
- ze względu na bezpieczeństwo pracy nie należy obciążać zbyt mocno tac, gdyż może dojść do przechylenia lub przesunięcia naczyń;
- lewa ręka służy do przenoszenia sprzętu, a prawa do podawania i serwowania;
- nie łączyć czystych naczyń z brudnymi.

Tace te można przenosić na odwróconej do góry lewej dłoni oraz na przedramieniu tak, aby dłuższe boki tacy były ustawione prostopadle, a krótsze równoległe do ramienia.

Na dłoni spoczywa środek ciężkości, co pozwala na utrzymanie tacy w równowadze. Brzegi tacy nie mogą dotykać ubrania służbowego, dlatego należy przedramię lekko wysunąć do przodu.

Tace okrągłe, które służą do przenoszenia naczyń szklanych, takich jak kieliszki i szklanki, trzyma się w lewej dłoni przytrzymując je kciukiem do góry. Lepiej utrzymuje się równowagę nosząc okrągłe tace na wysuniętych do góry palcach lewej ręki możliwie jak najszerzej. Lewa ręka powinna być wysunięta lekko do przodu, a tacę należy mieć przed sobą. Każdy potrzebuje pewnego czasu, aby przyswoić sobie właściwą technikę noszenia tac.

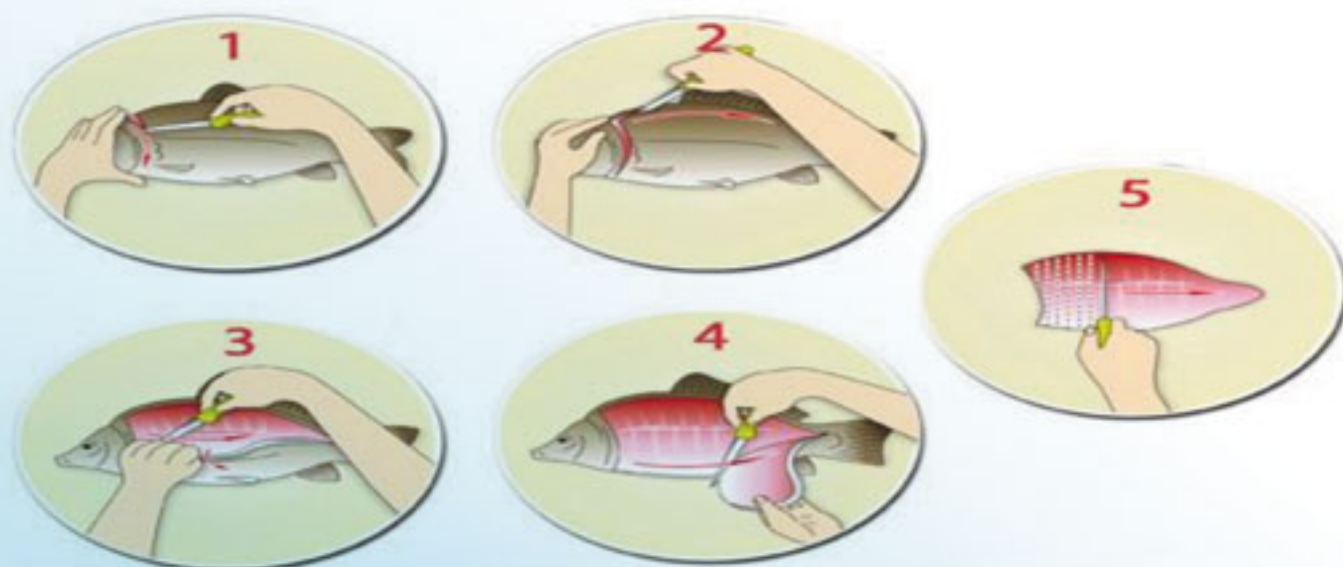
Przy przenoszeniu tac bardzo ważne jest odpowiednie ich obciążenie czy właściwe rozłożenie ciężaru przenoszonych przedmiotów. W związku z powyższym należy pamiętać, aby:

- lżejsze przedmioty były dalej od ciała, zaś cięższe bliżej ciała;
- wysokie przedmioty przenosić w pozycji leżącej, jak np. butelki;
- uchwyty naczyń były skierowane zawsze w lewą stronę.

Filetowanie ryby

1. Pozbawioną wnętrzości i łusek rybę natnij tuż za skrzelami, od grzbietu do brzucha.
2. Natnij mięso ryby wzdłuż grzbietu tuż przy płetwie grzbietowej.

3. Złap górną krawędź płata i odchyl ją. Powoli nacinaj mięso od przodu w kierunku ogona, nóż prowadź coraz niżej, aż do kręgosłupa.
 4. Oddzielaj mięso od żeber, przesuując nóż w kierunku ogona. Filet oczyść, odcinając płetwy wraz z kośćmi.
 5. Połóż filet skórą do dołu. Natnij ostrożnie mięso co 2-3 mm, tak aby nie przeciąć skóry.
 6. Pozostałe fragmenty ości rozplyną się w gorącym tłuszczu podczas smażenia.
- Filet z drugiej strony ryby oddziel w ten sam sposób.
7. Części ryby pozostałe po odfiletowaniu doskonale nadają się na wywar do galarety lub zupę rybną.



Flambirowanie

Flambirowanie jest to bardzo efektowny sposób podawania potrawy, polegający na oblaniu lub skropieniu dania alkoholem, a następnie podpaleniu go na stole. Proces ten nie tylko robi piorunujące wrażenie, ale przede wszystkim nadaje potrawie wykwintniejszy smak. Taki rodzaj widowiska uświetniającego posilek pasuje idealnie do mięsa z grilla, smażonych owoców czy też potraw z jaj, takich jak naleśniki i omlety.

Filetowanie pomarańczy

1. Z końców pomarańczy odetnij plastry.
2. Następnie z góry na dół zetnij skórkę, tą grubą zewnętrzną i cienką wewnętrzną. Rób to w taki sposób, aby zachować kształt owocu.
3. Potem wytnij części pomarańczy i fileciki są już gotowe.

Przerwy kawowe

Rodzaje przerw kawowych.

Serwowana w sali konferencyjnej:

- klasyczna przerwa kawowa – przygotowywana w sali na regale lub stole mobilnym (stół z kółkami) wstawiana raz na konkretną godzinę i nie uzupełniana;
- ciągła przerwa kawowa – przygotowywana w sali na regale lub stole mobilnym (stół z kółkami) wstawiana na konkretną godzinę i uzupełniana w trakcie spotkania przynajmniej co 2h lub w razie potrzeby na życzenie organizatora.

Serwowana poza sala konferencyjną:

- krótka przerwa kawowa – przygotowywana w zależności od ilości gości; na stole mobilnym – do 35-40 osób lub na 1 barze kawowym – od 40 do 100 osób;
- na 2 lub 3 barach biorąc pod uwagę wielokrotność wielkości liczby gości, wystawiana na konkretną godzinę.

Sprzęt potrzebny do przygotowania przerwy kawowej:

- czyste i bez odprysków filiżanki ze spodkami lub kubki;
- czyste, wypolerowane łyżeczki do kawy i herbaty;
- wrząca woda do herbaty, podana w specjalnych termosach lub podgrzewaczach;
- świeżo parzona kawa, podana w specjalnych termosach lub podgrzewaczach;
- pełen asortyment herbat, podanych na talerzyku lub w specjalnym pudełku;
- cytryna pokrojona w pół plasterki, podana na talerzyku z widelczykiem;

- cukier, podany w cukiernicy;
- słodziki, ułożone na spodku do cukiernicy;
- mleko (zimne oraz ciepłe), podane w dzbanuszkach 0,5l;
- specjalne naczynie na zużyte saszetki od herbaty (miseczka kwadratowa z serwetką z logo);
- talerzyk z serwetkami papierowymi z logo;
- talerzyki z serwetkami na termosy oraz dzbanuszki;

Do każdego rodzaju przerwy kawowej są serwowane również różnego rodzaju ciasteczka oraz drobne zimne przekąski.

Obsługa bufetów

Wszystkie potrawy podane są na bufecie, zarówno zakąski zimne, jak i dania gorące, które znajdują się w specjalnych podgrzewaczach.

Zadaniem kelnera podczas imprezy bufetowej jest dbanie o jakość bufetu, tzn. utrzymywanie bufetu w czystości, dokładanie zastawy, jedzenia. Goście indywidualnie dobierają sobie potrawy.

Do prawidłowego nakrycia bufetu potrzebne są:

- informacje zgodne z zamówieniem bankietowym (BEO) odnośnie ilości gości, menu, specyfiki ustawienia;
- stoły bufetowe;
- sztucce;
- serwetki papierowe;
- menażę;
- obrusy itp.

Następnie rozstawiamy stoły bufetowe zgodnie ze wszystkimi wytycznymi, ilość jedzenia, wielkość miejsca, ilość sprzętu (podgrzewacze).

Możemy wyróżnić 2 rodzaje imprez bufetowych:

- w formie stojącej

Wszystkie potrawy przygotowane są na bufecie, z którego goście indywidualnie dobierają sobie potrawy. Sama konsumpcja odbywa

się przy stolikach koktajlowych. Zadaniem kelnera jest zbieranie brudnych naczyń oraz kontrola bufetów.

- w formie zasiadanej

Konsumpcja odbywa się przy stołach. Wszystkie potrawy przygotowane są dla gości na bufecie, z którego klienci indywidualnie dobierają sobie potrawy.

Przykładowe nakrycia a'la carte



Przykładowa wizualizacja wózka z winem



Przykładowe nakrycie stolika w barze



Przykładowe nakrycie stolika w barze (sprzedaż sugestywna)

