



Το «SeasonReady – Εκπαίδευση στο χώρο εργασίας για εποχιακούς εργαζόμενους στον κλάδο της φιλοξενίας» είναι ένα έργο το οποίο χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+. Το πρόγραμμα SeasonReady αποσκοπεί στην ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού και βιώσιμου πλαισίου για την συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, το οποίο απευθύνεται σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που απασχολούν εποχιακό προσωπικό.

Συντονιστής του έργου είναι το Ινστιτούτο Τουρισμού της Κροατίας και η διάρκεια του είναι 28 μήνες (Σεπτέμβριος 2017 – Δεκέμβριος 2019). Εταίροι του έργου είναι οι εξής: CESIE (Ιταλία), Confesercenti (Ιταλία), Croatian Chamber of Trades and Crafts (Κροατία), Ολυμπιακή Εκπαιδευτική και Συμβουλευτική ΕΠΕ (Ελλάδα) και ο Τουριστικός Οργανισμός Πελοποννήσου (Ελλάδα).

Νέα

• Το εκπαιδευτικό υλικό αναπτύχθηκε

Οι εταίροι του έργου ολοκλήρωσαν την ανάπτυξη του εκπαιδευτικού υλικού για την βελτίωση των δεξιοτήτων των εποχιακά εργαζομένων στο χώρο της φιλοξενίας. Το εκπαιδευτικό περιεχόμενο δομείται σε 6 εκπαιδευτικές ενότητες: Εξυπηρέτηση πελατών, Επικοινωνία, Προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη, Λειτουργίες υποδοχής, Υπηρεσίες εστίασης, Φροντίδα δωματίων. Αναπτύχθηκε επίσης και οδηγός εκπαίδευσης για τους ενδοεπιχειρησιακούς εκπαιδευτές. Όλο το υλικό είναι διαθέσιμο στο: <http://www.seasonready.eu/outcomes/>.

• Πιλοτική εφαρμογή της εκπαίδευσης

Η πιλοτική εφαρμογή της εκπαίδευσης ξεκίνησε από την Ριέκα της Κροατίας στα μέσα Μαΐου όπου υλοποιήθηκε από το Croatian Chamber of Trades and Crafts. Η πιλοτική στην Ιταλία έχει προγραμματιστεί για τις 14, 23 και 30 Μαΐου και για στην Ελλάδα στο τέλος Μαΐου και αρχές Ιουνίου.

• Τέταρτη διακρατική συνάντηση του έργου

Η τέταρτη διακρατική συνάντηση του έργου θα υλοποιηθεί στο Ζάγκρεμπ της Κροατίας στις 13 και 14 Ιουνίου. Στην συνάντηση αυτή θα συζητηθούν τα αποτελέσματα της πιλοτικής και η ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού υλικού του SeasonReady.

• Επισκεφτείτε μας στο Facebook!

Στην σελίδα του έργου (<http://www.seasonready.eu/>) και στην σελίδα στο Facebook (<https://www.facebook.com/SeasonReady.ERASMUS/>) είναι δημοσιευμένα όλα τα υλικά και νέα για το έργο SeasonReady. Επισκεφτείτε μας για να μάθετε πως μπορείτε να ετοιμαστείτε για την σεζόν!

Οδηγός μεθοδολογίας

Ο οδηγός μεθοδολογίας του SeasonREADY για την εκπαίδευση στο χώρο της εργασίας (WBL) στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας αναπτύχθηκε με βάσει τα αποτελέσματα εκτεταμένης έρευνας η οποία διεξήχθη σε τρεις χώρες της ΕΕ – Κροατία, Ελλάδα και Ιταλία.

Ο οδηγός μεθοδολογίας παρουσιάζει ένα ολιστικό μοντέλο μάθησης στο χώρο εργασίας (WBL) το οποίο μπορεί να εφαρμοστεί σε διαφορετικά εθνικά πλαίσια. Ο οδηγός εστιάζει στα βασικά σημεία επιτυχούς προετοιμασίας και υλοποίησης εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας η οποία είναι προσαρμοσμένη ώστε να αντιμετωπίζει συγκεκριμένα θέματα τα οποία αφορούν το εποχιακό προσωπικό στον τουρισμό και στην φιλοξενία.

Ο οδηγός αναπτύχθηκε ώστε να είναι πλήρης αλλά και φιλικός προς το χρήστη, με στόχο να βοηθήσει τους ενδοεπιχειρησιακούς εκπαιδευτές, είτε είναι ιδιοκτήτες, διευθυντές, προϊστάμενοι ή εκπαιδευτές μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων του κλάδου της φιλοξενίας (ΜΜΞΕ) να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν τη δική τους στρατηγική εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας (WBL). Σε πρώτο πλάνο προσφέρει βασικές πληροφορίες σχετικά με την εκπαίδευση και την μάθηση στο χώρο εργασίας και την κατάρτιση στο πλαίσιο της εργασίας. Δεύτερον, προσφέρει σύνθετες κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την μεθοδολογία κατάρτισης στο πλαίσιο της εργασίας συνοδευόμενη από εκπαιδευτικό υλικό για ενδοεπιχειρησιακούς εκπαιδευτές, εμπλουτισμένο με παραδείγματα και ασκήσεις.



Ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσαρμοσμένο στον οδηγό SeasonREADY μπορεί να παρέχει αποτελεσματική κατάρτιση στο εποχιακό προσωπικό και να συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ανταγωνιστικότητας των μικρών και μεσαίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (ΜΜΞΕ).

Ο οδηγός μεθοδολογίας είναι διαθέσιμος στο: <http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2018/12/SeasonReady-IO2-Methodology-Guide.pdf>.

Δραστηριότητες

Πολλαπλασιαστική δραστηριότητα στο Παλέρμο της Ιταλίας

Η επιτυχία στον τουρισμό και στη φιλοξενία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα των υπηρεσιών προς τον πελάτη και την ικανοποίησή του. Η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, βασίζεται στην ενεργοποίηση ικανών και με κίνητρα εργαζόμενων. Ωστόσο, η διατήρηση της ποιότητας κατά τη διάρκεια της περιόδου αιχμής μπορεί να είναι δύσκολη ακόμη και στις καλύτερες ομάδες.

Το πρόγραμμα SeasonREADY αποσκοπεί στη στήριξη της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας παρέχοντας ένα πρόγραμμα κατάρτισης στο χώρο εργασίας σχεδιασμένο να συμβάλει στην βελτίωση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και της παρακίνησης του εποχιακού προσωπικού. Επιπλέον, το πρόγραμμα προσφέρει έναν οδηγό που απευθύνεται σε

εργοδότες, μάνατζερ και ενδοεπιχειρησιακούς εκπαιδευτές οι οποίοι υποστηρίζουν την εφαρμογή και οργάνωση προγραμμάτων κατάρτισης στο πλαίσιο της εργασίας.

Στις 14 Δεκεμβρίου του 2018, με την ευκαιρία της πρώτης πολλαπλασιαστικής εκδήλωσης, ο οργανισμός CESIE παρουσίασε στο Παλέρμο της Ιταλίας τα αποτελέσματα της έρευνας του προγράμματος SeasonREADY, συμπεριλαμβανομένων των αναγκών και προτιμήσεων κατάρτισης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Στη συνέχεια παρουσιάστηκε και συζητήθηκε με τους συμμετέχοντες ο Οδηγός μεθοδολογίας του SeasonREADY για την εκμάθηση και την κατάρτιση στο χώρο της εργασίας για εποχιακούς εργαζόμενους.

Κατά την ολοκλήρωση της εκδήλωσης, οι εργοδότες και οι μάνατζερ είχαν την ευκαιρία να εγγραφούν στα επερχόμενα μαθήματα κατάρτισης που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο της πιλοτικής εκπαίδευσης.

Εκπαιδευτικό Υλικό

Το εκπαιδευτικό υλικό του SeasonReady απευθύνεται στο προσωπικό που δεν διαθέτει ειδικά προσόντα ή δεξιότητες στις υπηρεσίες φιλοξενίας. Καλύπτει τα κύρια καθήκοντα που συνήθως ανατίθενται στο εποχικό προσωπικό των ΜΜΞΕ, δηλαδή λειτουργίες υποδοχής, υπηρεσίες φροντίδας δωματίων και υπηρεσίες εστίασης. Το εκπαιδευτικό υλικό, τόσο ως προς το περιεχόμενο του όσο και ως προς τη δομή του, έχει σχεδιαστεί ειδικά για να αντιμετωπίσει αναγνωρισμένες ανάγκες του εποχιακού προσωπικού, με τρόπο που να είναι εύκολο να χρησιμοποιηθεί από ενδοεπιχειρησιακούς εκπαιδευτές (δηλαδή μη ειδικευμένους στην εκπαίδευση).

Εκπαιδευτική ενότητα 1: Εξυπηρέτηση πελατών

Η πρώτη εκπαιδευτική ενότητα είναι αφιερωμένη στην εξυπηρέτηση πελατών, στο χώρο της φιλοξενίας και του τουρισμού. Στον τομέα αυτό, η φροντίδα των επισκεπτών είναι ζωτικής σημασίας για την προσέλκυση νέων και τη διατήρηση πιστών πελατών και συνεργατών. Εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών πρέπει να παρέχεται από όλους τους υπαλλήλους. Προκειμένου να εκπροσωπήσουν καλά την ξενοδοχειακή επιχείρηση και να εξασφαλίσουν την καλύτερη δυνατή εμπειρία του πελάτη, οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι εξοπλισμένοι με τις βασικές ικανότητες στην εξυπηρέτηση των πελατών. Κατά αυτόν τον τρόπο αυτή η εκπαιδευτική ενότητα καλύπτει τις ακόλουθες ικανότητες που απαιτούνται για την υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση πελατών: φροντίδα πελατών, σχέσεις με τους πελάτες και επίλυση προβλημάτων.

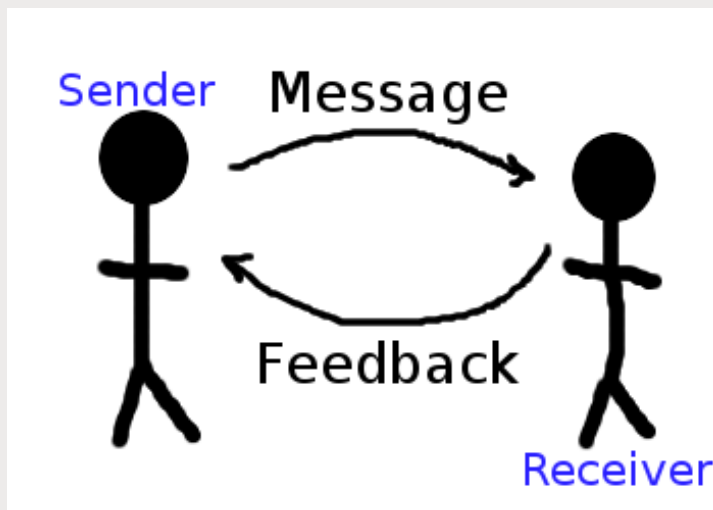
Η εκπαιδευτική ενότητα 1 είναι διαθέσιμη στο: http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module1_Customer-service.pdf.

Εκπαιδευτική ενότητα 2: Επικοινωνία στις μικρές και μεσαίες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Αν κάποιος ρωτήσει έναν ιδιοκτήτη ξενοδοχείου ποια είναι η νούμερο ένα προτεραιότητα στο ξενοδοχείο του/της, είναι πολύ πιθανό η απάντηση να είναι κάτι σαν "παροχή εξαιρετικών υπηρεσιών στους καλεσμένους μου". Κάθε επισκέπτης πρέπει να επιστρέψει στο σπίτι ευτυχισμένος και να ανυπομονεί να επιστρέψει στο ξενοδοχείο στο οποίο είχε μια πολύ καλή εμπειρία. Προφανώς υπάρχουν πολλά πράγματα που συμβάλλουν στην τελειοποίηση της

εμπειρίας ενός επισκέπτη. Ένας παράγοντας είναι ο τρόπος με τον οποίο το προσωπικό του ξενοδοχείου αλληλεπιδρά με τους πελάτες του. Αυτό σημαίνει ότι οι άνθρωποι που παρέχουν υπηρεσίες στους επισκέπτες πρέπει να γνωρίζουν τους πολύπλευρους παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία.

Η εκπαιδευτική ενότητα 2 είναι διαθέσιμη στο: http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module2_Communication.pdf



Εκπαιδευτική ενότητα 3: Προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη

Η συνεχής προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων στις ΜΜΞΕ φαίνεται να είναι ένας "δρόμος μονής κατεύθυνσης", προκειμένου να είναι πιο ανταγωνιστικοί, να αναβαθμίσουν τις γνώσεις και δεξιότητες τους και να παρέχουν τελικά υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Σημείο εκκίνησης για τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας είναι η συνειδητοποίηση του ρόλου τους στο πλαίσιο των ΜΜΞΕ και των ευθυνών τους κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους. Η αναγνώριση των αναγκών για περαιτέρω ανάπτυξη καθώς και των παραγόντων που παρακινούν τους εργαζόμενους και επηρεάζουν την απόδοσή τους έχει μεγάλη σημασία για την ανάπτυξη του επαγγελματισμού των εργαζομένων, ειδικά για τους εποχιακούς, οι οποίοι ενδέχεται να έχουν διαφορετικά κίνητρα, επαγγελματικό και εκπαιδευτικό υπόβαθρο από τους κανονικούς επαγγελματίες εργαζόμενους στον χώρο του τουρισμού.

Η εκπαιδευτική ενότητα 3 είναι διαθέσιμη στο: http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module3_Personal-Professional-Development.pdf.

Εκπαιδευτική ενότητα 4: Λειτουργίες Υποδοχής

Η καλύτερη περιγραφή της υπηρεσίας υποδοχής είναι ότι αποτελεί το νευρικό κέντρο ή τον κόμβο ενός ξενοδοχείου. Η κύρια λειτουργία της υποδοχής είναι να διευκολύνει τους επισκέπτες και τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου. Επίσης, η υποδοχή υποστηρίζει και βοηθά στην παροχή υπηρεσιών στους επισκέπτες. Ο υπάλληλος υποδοχής θα κάνει την πρώτη και τελευταία εντύπωση στους καλεσμένους, οπότε ο ρόλος της υποδοχής είναι κρίσιμος για την επιτυχία ολόκληρου του ξενοδοχείου. Το προσωπικό της υποδοχής πρέπει να είναι καλά προετοιμασμένο για να χειρίζεται αποτελεσματικά τα διάφορα καθήκοντα και δραστηριότητες κατά τη διάρκεια της καθημερινής εργασίας του.



Η εκπαιδευτική ενότητα 4 είναι διαθέσιμη στο http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module4_Front-Office.pdf.

Εκπαιδευτική ενότητα 5: Υπηρεσίες εστίασης

Το σερβίρισμα φαγητών και ποτών είναι μια πολύ σύνθετη, υπεύθυνη και λεπτή δουλειά, απαιτεί συνεχή επαφή με ανθρώπους, οικείους και ξένους επισκέπτες με διαφορετικά προσωπικά χαρακτηριστικά. Πριν από την εξυπηρέτησή, είναι πολύ σημαντικό το προσωπικό να γνωρίζει πώς πρέπει να φροντίζει τον χώρο του εστιατορίου: να στρώνει σωστά τα τραπέζια, να ελέγχει το μικρό απόθεμα και να αντικαθιστά ότι υπάρχει σπασμένο ή δυσλειτουργικό και να ελέγχει τακτικά την κάβα ποτών. Από την άλλη πλευρά, αυτός που σερβίρει φαγητά και ποτά πρέπει να έχει καλές δεξιότητες διαχείρισης, ιδίως όταν χειρίζεται κρατήσεις και εκτελεί το εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας. Με αυτόν τον τρόπο, ο χώρος εργασίας είναι οργανωμένος και λειτουργικός ώστε να

ικανοποιεί τους επισκέπτες.

Η εκπαιδευτική ενότητα 5 είναι διαθέσιμη στο http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module5_Food_and_Beverages_Servinq.pdf.

Εκπαιδευτική ενότητα 6: Φροντίδα Δωματίων

Η φροντίδα δωματίων αποτελεί την ραχοκοκαλιά στην ξενοδοχειακή βιομηχανία, καθώς βοηθά τους επισκέπτες να διαμορφώσουν την πρώτη τους εντύπωση για ένα ξενοδοχείο και την ποιότητά του, διαχωρίζοντας το από άλλα στην ίδια κατηγορία. Η υπηρεσία φροντίδας δωματίων είναι κάτι περισσότερο από τον καθαρισμό ενός δωματίου χρησιμοποιώντας σκούπες και ξεσκονόπανα. Η υπηρεσία φροντίδας δωματίου έχει τη «δύναμη» να ενισχύσει ή να καταστρέψει τη φήμη ενός τουριστικού καταλύματος. Ως εκ τούτου, υπάρχει μια ολόκληρη "στρατηγική" και ευθύνες σε αυτήν την εργασία. Οι εκπαιδευόμενοι μέσω αυτής της εκπαιδευτικής ενότητας θα είναι σε θέση να μάθουν όλες τις "συμβουλές" που θα τους επιτρέψουν να ασκήσουν το επάγγελμα τους αποδοτικά και αποτελεσματικά.



Η εκπαιδευτική ενότητα 6 είναι διαθέσιμη στο: http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module6_Housekeeping.pdf



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.