



„SeasonReady – Work-based learning for seasonal hospitality workers“ projekt je financiran u sklopu programa Erasmus+. Cilj projekta SeasonReady je razviti djelotvoran i održiv okvir za kontinuirano obrazovanje i usavršavanje u sektoru turizma i ugostiteljstva, namijenjen malim i srednjim poduzećima koja zapošljavaju sezonsko osoblje.

Projekt koordinira Institut za turizam, trajanje projekta je 28 mjeseci (rujan 2017. - prosinac 2019.). Partneri u projektu su: CESIE (Italija), Confesercenti (Italija), Hrvatska obrtnička komora (Hrvatska), Olympic Training & Consulting Ltd. (Grčka) i Peloponnese Tourism Organization (Grčka).

Novosti

- **Izrađeni su priručnici za obuku**

Partneri su izradili priručnike za obuku sezonskih radnika u turizmu i ugostiteljstvu koji se sastoje od šest modula: Briga za goste; Komunikacija; Osobni i profesionalni razvoj; Odjel recepcije; Posluživanje hrane i pića i Domaćinstvo. Također je izrađen priručnik za trenere. Svi materijali dostupni su na <http://www.seasonready.eu/outcomes/>.

- **Pilotiranje priručnika za obuku**

U Hrvatskoj pilotiranje priručnika za obuku provela je Hrvatska obrtnička komora 20. svibnja u Rijeci. Pilotiranje priručnika u Italiji predviđeno je za 14., 23. i 30. svibnja.

- **Četvrti transnacionalni projektni sastanak**

Četvrti transnacionalni projektni sastanak održat će se 13. i 14. lipnja u Zagrebu. Na ovom sastanku raspravljat će se o rezultatima pilotiranja priručnika za obuku i njegovim implikacijama za dovršetak materijala za obuku.

- **Posjetite nas na našim Facebook stranicama!**

Na mrežnim stranicama projekta (<http://www.seasonready.eu/>) i Facebook stranicama (<https://www.facebook.com/SeasonReady.ERASMUS/>) objavljeni su svi materijali i vijesti o projektu SeasonReady. Posjetite nas i saznajte kako se pripremiti za sezonu!

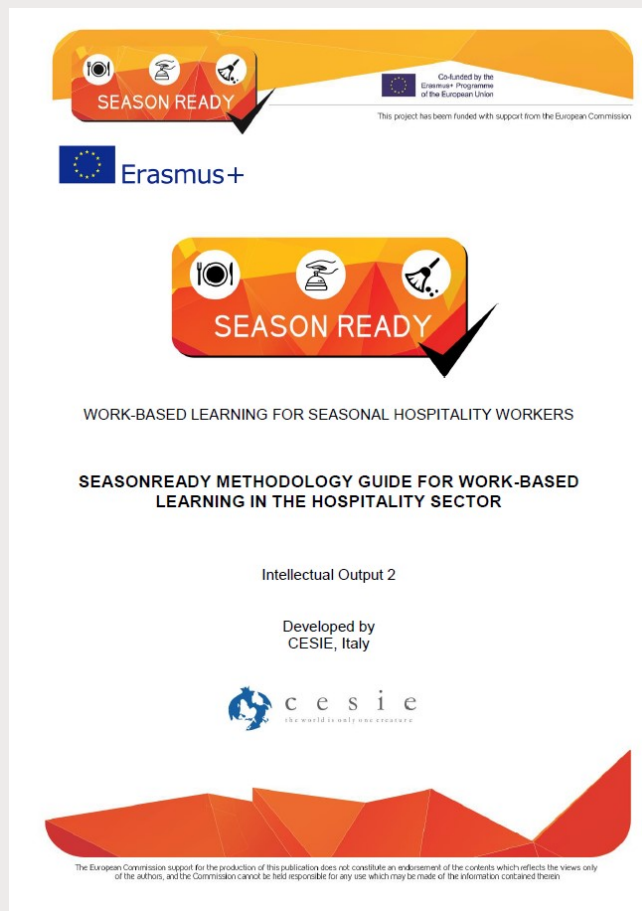
Metodološki vodič

SeasonREADY metodološki vodič za učenje na radnom mjestu u sektoru turizma i ugostiteljstva izrađen je na temelju rezultata istraživanja koje je provedeno u tri države članice EU – Hrvatskoj, Grčkoj i Italiji.

Metodološki vodič predstavlja univerzalni model učenja na radnom mjestu koji može biti primijenjen u različitim nacionalnim kontekstima. Vodič je usmjeren na ključne elemente uspješne pripreme i provedbe učenja na radnom mjestu koji odražavaju specifičnosti sezonskog osoblja u turizmu i ugostiteljstvu.

Metodološki vodič napravljen je kako bi bio sveobuhvatan, ali i lako razumljiv alat kojim bi se vlasnicima, menadžerima i internim trenerima malih i srednjih poduzeća u turizmu i ugostiteljstvu omogućilo da osmisle i implementiraju vlastitu strategiju učenja na radnom mjestu. U prvom koraku daju se temeljne informacije o učenju i obuci na radnom mjestu. Drugo, vodič pruža složene smjernice o metodologiji obuke na radnom mjestu popraćene materijalima za obuku internih trenera, primjere i vježbe.

Sukladno metodološkom vodiču SeasonREADY osmišljen je program obuke koji će sezonskom osoblju omogućiti učinkovitu obuku te im pomoći u poboljšanju kvalitete usluga i konkurentnosti malih i srednjih poduzeća u turizmu i ugostiteljstvu.



Metodološki vodič dostupan je na poveznici <http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2018/12/SeasonReady-IO2-Methodology-Guide.pdf>.

Aktivnosti

Prva nacionalna konferencija u Italiji

Uspjeh u turizmu i ugostiteljstvu uvelike ovisi o kvaliteti usluga koje se pružaju klijentima i o njihovu zadovoljstvu. Za pružanje visokokvalitetne usluge ključni su kompetentni i motivirani zaposlenici. Međutim, održavanje kvalitete tijekom vrhunca turističke sezone može biti izazov čak i u najboljim timovima.

Projekt SeasonREADY namjerava poduprijeti konkurentnost poduzeća u turizmu i ugostiteljstvu pružanjem programa učenja na radnom mjestu koji je osmišljen kako bi se poboljšale profesionalne

kompetencije i motivacija sezonskog osoblja. Nadalje, projekt nudi metodološki vodič za poslodavce, menadžere i interne trenere kako bi se podržala provedba programa obuke na radnom mjestu.

Na prvoj nacionalnoj konferenciji u Italiji koja je održana 14. prosinca 2018. u Palermu CESIE je predstavio rezultate istraživanja iz projekta SeasonREADY o potrebama za obukom i preferencijama malih i srednjih poduzeća u sektoru turizma i ugostiteljstva. Zatim je predstavljen i sa sudionicima raspravljen Metodološki vodič za učenje na radnom mjestu u sektoru turizma i ugostiteljstva.

Nakon toga poslodavci i menadžeri imali su se priliku prijaviti na predstojeće tečajeve.

Priručnici za obuku

Priručnici razvijeni u sklopu projekta SeasonReady namijenjeni su osoblju koje nema posebne kvalifikacije ili vještine za rad u turizmu i ugostiteljstvu. Materijal obuhvaća glavne poslove koje obično obavlja sezonsko osoblje u malim i srednjim poduzećima u turizmu i ugostiteljstvu, a to su rad na recepciji, u domaćinstvu i posluživanje hrane i pića. Priručnici su posebno osmišljeni kako bi sadržajem i strukturom zadovoljili potrebe sezonskog osoblja i kako bi ih interni treneri (koji ujedno nisu stručnjaci u obrazovanju) mogli jednostavno koristiti.

Modul za obuku 1: Briga za goste

Prvi modul posvećen je kvaliteti usluge u ugostiteljstvu i turizmu. U ovom sektoru briga za goste ključna je za privlačenje novih i zadržavanje starih gostiju i partnera. Svi zaposlenici moraju pružiti izvrsnu uslugu gostima. Kako bi dobro predstavili poduzeće i osigurali najbolje iskustvo gostima, zaposlenici moraju imati ključne kompetencije. Ovaj modul pokriva sljedeće kompetencije nužne da se gostima pruži usluga visoke kvalitete: briga o gostima, odnosi s gostima i rješavanje problema.

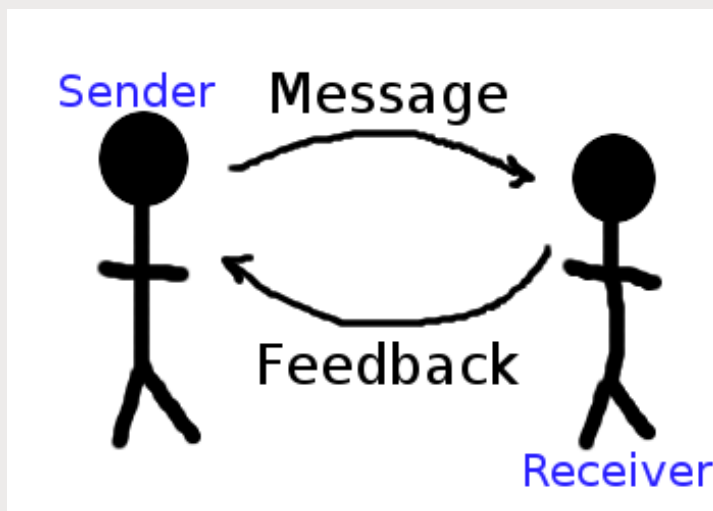
Modul za obuku 1 dostupan je na adresi http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module1_Customer-service.pdf.

Modul za obuku 2: Komunikacija u malim i srednjim poduzećima u turizmu i ugostiteljstvu

Ako netko pita vlasnika hotela što je prioritet u njegovu / njezinu hotelu, vrlo je vjerojatno da će odgovor glasiti „pružanje izvrsnih usluga mojim gostima“. Svaki gost trebao bi se vratiti kući zadovoljan i radovati se povratku u hotel u kojem je doživio sjajno iskustvo. Očito postoji mnogo toga što pridonosi što boljem iskustvu gostiju. Jedan od faktora je način na koji osoblje hotela komunicira sa svojim gostima. To znači da ljudi koji pružaju usluge gostima moraju biti svjesni različitih

čimbenika koji utječu na komunikaciju.

Modul za obuku 2 dostupan je na poveznici http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module2_Communication.pdf.



Modul za obuku 3: Osobni i profesionalni razvoj

Potreba za stalnim osobnim i profesionalnim razvojem zaposlenika u malim i srednjim poduzećima u turizmu i ugostiteljstvu čini se kao „jednosmjerna ulica“ kako bi bili konkurentniji, unaprijedili svoje vještine i znanja te na kraju pružili usluge visoke kvalitete. Polazište za zaposlenike u sektoru turizma i ugostiteljstva je svijest o njihovoj ulozi unutar poduzeća i njihovim odgovornostima u obavljanju posla. Prepoznavanje potreba za daljnjim razvojem te čimbenici koji motiviraju zaposlenike i utječu na njihov rad vrlo su važni za profesionalni razvoj zaposlenika, posebno sezonskih, čiji motivi, zanimanja i obrazovne potrebe mogu biti drugačiji nego u osoba koje su stalno zaposlene u turizmu.

Modul za obuku 3 dostupan je na poveznici http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module3_Personal-Professional-Development.pdf.

Modul za obuku 4: Odjel recepcije

Najbolji opis recepcije jest da je ona središte hotela. Njezina glavna zadaća je da bude posrednik između gostiju i drugih hotelskih odjela. Uz to, recepcija podržava i pomaže u pružanju usluga gostima. Zaposlenik recepcije ostavit će prvi i posljednji dojam na goste te je njegova uloga ključna za uspjeh cijelog hotela. Osoblje na recepciji mora biti dobro pripremljeno za obavljanje različitih zadataka i aktivnosti tijekom uobičajenog radnog dana.

Modul za obuku 4 dostupan je na poveznici http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module4_Front-Office.pdf.



Modul za obuku 5: Posluživanje hrane i pića

Posluživanje hrane i pića je vrlo složen, odgovoran i delikatan posao jer je osoblje u stalnom kontaktu s ljudima, točnije domaćim i stranim gostima raznih karakternih osobina. Uz to valja znati kako se pobrinuti za prostor restorana prije posluživanja: pravilno postaviti stolove, provjeriti mali inventar i zamijeniti ga ako je nešto razbijeno ili neispravno te redovito provjeravati skladište pića. S druge strane, osobe koje poslužuju hranu i piće moraju imati dobre administrativne vještine, posebice prilikom dogovaranja rezervacija i izvršavanja tjednog rad-

nog plana. Tako će radno mjesto biti dobro organizirano i funkcionalno kako bi gosti bili zadovoljni.

Modul za obuku 5 dostupan je na poveznici http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module5_Food_and_Beverages_Serving.pdf.

Modul za obuku 6: Domaćinstvo

Domaćinstvo je okosnica turističke industrije jer pomaže posjetiteljima da oblikuju svoj prvi dojam o hotelu i njegovoj kvaliteti razlikujući ga od ostalih u istoj kategoriji. Domaćinstvo je više od pukog čišćenja prostorija pomoću krpa za prašinu i metli. Domaćinstvo može povećati ili uništiti ugled turističkog poduzeća. Prema tome, postoji čitava strategija i brojne odgovornosti u tom odjelu i u ovom modulu možete dobiti sve savjete za učinkovito obavljanje poslova u domaћinstvu.



Modul za obuku 6 dostupan je na poveznici 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.