



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).

Πληροφορίες σχετικά με το έργο SeasonReady μπορείτε να βρείτε στις ιστοσελίδες <http://www.seasonready.eu/> και <https://www.facebook.com/SeasonReady.ERASMUS/>.

Νέα

• Ομάδες εστίασης (Focus groups)

Ομάδες εστίασης θα διοργανωθούν προσεχώς με βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς, προκειμένου να διερευνηθεί πώς μπορούν να αξιοποιηθούν καλύτερα τα αποτελέσματα των πνευματικών προϊόντων IO2 (Μεθοδολογία για την εκπαίδευση στο χώρο εργασίας στον κλάδο της φιλοξενίας) και IO3 (Εκπαιδευτικό υλικό για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εποχιακών εργαζομένων στον τομέα της φιλοξενίας). Οι ομάδες εστίασης θα διοργανωθούν σε όλες τις χώρες εταίρους - Κροατία, Ελλάδα και Ιταλία.

• Δεύτερη ημερίδα στην Κροατία

Η δεύτερη ημερίδα στην Κροατία θα διοργανωθεί στις 27 και 28 Νοεμβρίου. Η ημερίδα θα αποτελέσει μία ευκαιρία για να παρουσιαστεί και να γίνει συζήτηση πάνω στο εκπαιδευτικό υλικό για την εκπαίδευση στο χώρο της εργασίας, για μη εξειδικευμένο εποχιακό προσωπικό στον τομέα της φιλοξενίας, καθώς και στον οδηγό με συστάσεις προς τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, άλλους ενδιαφερόμενους και παρόχους ΕΕΚ για την υιοθέτηση της μάθησης στο χώρο της εργασίας σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις φιλοξενίας.

• Τελική διακρατική συνάντηση

Η τελική διακρατική συνάντηση του έργου θα πραγματοποιηθεί στις 11 Δεκεμβρίου στον Πύργο (Ελλάδα). Οι δραστηριότητες και τα αποτελέσματα του έργου θα παρουσιαστούν στην τελική ημερίδα του έργου "Κατάρτιση του εποχιακού προσωπικού στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας: προκλήσεις και δυνατότητες" που θα πραγματοποιηθεί στις 12 Δεκεμβρίου, όπου θα συμμετάσχουν και όλοι οι εταίροι του έργου.

Πιλοτική εφαρμογή του εκπαιδευτικού υλικού

Η φάση της πιλοτικής εφαρμογής του έργου Season-Ready είναι ζωτικής σημασίας για την επικύρωση και την οριστικοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού του SeasonReady και της μεθοδολογίας για την κατάρτιση στο χώρο της εργασίας. Οι εταίροι – Ολυμπιακή Εκπαιδευτική, CESIE, Confesercenti και Croatian Chamber of Trades and Crafts- συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή και στις τρεις χώρες - Κροατία, Ελλάδα και Ιταλία. Η πιλοτική εφαρμογή της κατάρτισης στο χώρο της εργασίας (WBL) πραγματοποιήθηκε παράλληλα σε όλες τις χώρες των εταίρων, εμπλέκοντας εκπροσώπους των εκπαιδευομένων, εσωτερικών εκπαιδευτών, διευθυντών και ιδιοκτητών. Η πιλοτική εφαρμογή πραγματοποιήθηκε σε δύο φάσεις: στην πρώτη φάση, οι ενδοεπιχειρησιακοί εκπαιδευτές παρακολούθησαν μια σύντομη εκπαίδευση σχετικά με τη χρήση της μεθοδολογίας και του εκπαιδευτικού υλικού προκειμένου να κατανοήσουν τη διαδικασία εκμάθησης. Ενώ στη δεύτερη φάση, πραγματοποιήθηκε η πραγματική δοκιμή.

Κροατία

Η εκπαίδευση των εσωτερικών εκπαιδευτών οργανώθηκε στις 20 Μαΐου 2019 στη Ρίεκα και πραγματοποιήθηκε από έναν εμπειρογνώμονα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης από το περιφερειακό εμπορικό και βιοτεχνικό επιμελητήριο της Ρίεκα. Επτά εσωτερικοί εκπαιδευτές συμμετείχαν στην εκπαίδευση. Κατά τη διάρκεια της παρουσιάστηκε το πρόγραμμα SeasonReady, η μεθοδολογία WBL, οι εκπαιδευτικές ενότητες και το εκπαιδευτικό υλικό. Στην εκπαίδευση συμπεριλήφθησαν επίσης θέματα όπως η εκπαίδευση ενηλίκων, οι διαφορές από την κανονική εκπαίδευση, και διάφορες μορφές WBL. Ήταν σημαντικό για τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν



πώς μαθαίνουν οι ενήλικες και πως μπορούν να ενθαρρυνθούν όταν μαθαίνουν νέες δεξιότητες. Επιπλέον, συμπεριλήφθηκε στην θεματολογία ο τρόπος διαχείρισης καταστάσεων σύγκρουσης μεταξύ διαχειριστών / συμβούλων και εργαζομένων, το οποίο εξέλαβαν πολύ καλά οι συμμετέχοντες.

Η πιλοτική της κατάρτισης στο χώρο της εργασίας (WBL) πραγματοποιήθηκε στις 21-23 Μαΐου 2019 στο ξενοδοχείο Mali raj στην Οπατία. Στην εκπαίδευση συμμετείχαν επτά εκπαιδευόμενοι και ένας εσωτερικός εκπαιδευτής.

Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής έγινε μια σύντομη εισαγωγή του έργου SeasonReady καθώς και μια παρουσίαση της ενότητας «Υπηρεσίες εστίασης». Η εκπαίδευση επικεντρώθηκε στα ακόλουθα θέματα: γνωριμία με το περιβάλλον εργασίας, στρώσιμο τραπέζιου, προσφορά μενού, σερβίρισμα φαγητών και ποτών, χειρισμός κρατήσεων, σερβίρισμα κρασιού.

Η συνολική εντύπωση της πιλοτικής ήταν πολύ θετική. Οι εκπαιδευόμενοι βρήκαν ότι η εκπαίδευση είναι χρήσιμη και βοηθητική και τους κάνει να αισθάνονται πιο έτοιμοι για τις καθημερινές τους εργασίες. Η γενική εντύπωση της μεθοδολογίας WBL και του εκπαιδευτικού υλικού των εσωτερικών εκπαιδευτών ήταν πολύ καλή και θεωρήθηκαν εύκολα στην εφαρμογή τους. Πιστεύουν ότι οι ικανότητές τους βελτιώθηκαν μετά την εκπαίδευση.

Ελλάδα

Η πιλοτική εφαρμογή στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε στο ξενοδοχείο Alkyon Hotel Resort & Spa που βρίσκεται στο Βραχάτι Κορίνθου. Η εκπαίδευση των εσωτερικών εκπαιδευτών πραγματοποιήθηκε στις 25 Μαΐου 2019, δύο εκπαιδευτές και ένα μέλος του προσωπικού συμμετείχαν στην εκπαίδευση των εσωτερικών εκπαιδευτών. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης των εσωτερικών εκπαιδευτών, παρουσιάστηκε το έργο, η προτεινόμενη μεθοδολογία κατάρτισης και η εκπαιδευτική ενότητα 6 "Φροντίδα δωματίων".

Η πιλοτική εφαρμογή της κατάρτισης μέσω WBL ξεκίνησε στα τέλη Ιουνίου 2019 και είχε συνολική διάρκεια 20 ημερών. Δέκα εργαζόμενοι συμμετείχαν στην πιλοτική χωρισμένοι σε 2 ομάδες αποτελούμενες από 7 και 3 υπαλλήλους αντίστοιχα. Δύο εσωτερικοί εκπαιδευτές συμμετείχαν στην πιλοτική.

Οι μέθοδοι κατάρτισης που χρησιμοποιήθηκαν ήταν: διάλεξη, επίδειξη, παιχνίδι ρόλων, καθοδήγηση, mentoring, παρακολούθηση/παρατήρηση εργασίας (job shadowing) και σύστημα φίλων (buddy system).

Η πρώτη εντύπωση των εσωτερικών εκπαιδευτών σχετικά με το εκπαιδευτικό υλικό ήταν καλή. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής, τόσο οι εκπαιδευτές όσο και οι εκπαιδευόμενοι είχαν καλή εντύπωση σχετικά με τη δομή και την ποιότητα του εκπαιδευτικού υλικού. Οι πηγές για περαιτέρω μελέτη και τα βίντεο



θεωρήθηκαν πολύ χρήσιμα. Οι εσωτερικοί εκπαιδευτές ανέφεραν επίσης ότι ο οδηγός εκπαίδευσης είναι καλής ποιότητας και τα παραδείγματα καλύπτουν τα πιο σημαντικά θέματα που αντιμετωπίζουν στην καθημερινή ρουτίνα του ξενοδοχείου.

Ιταλία

Η εκπαίδευση των εσωτερικών εκπαιδευτών πραγματοποιήθηκε στις 14 Μαΐου 2019, με τη συμμετοχή 7 εσωτερικών εκπαιδευτών, ιδιοκτητών και διαχειριστών από 4 ξενοδοχεία και 3 εγκαταστάσεις που λειτουργούν στην παραλία.

Ο οδηγός μεθοδολογίας SeasonReady για τη μάθηση στο χώρο της εργασίας (WBL) στον τομέα της φιλοξενίας καλύφθηκε εστιάζοντας κυρίως στη σημασία της ποιοτικής κατάρτισης, στις φάσεις του κύκλου κατάρτισης (ανάλυση, σχεδιασμός, ανάπτυξη, παράδοση και αξιολόγηση), στη λεπτομερή εξήγηση των μεθόδων και τεχνικών κατάρτισης στο πλαίσιο της εργασίας (on-the-job training). Τέλος, συζητήθηκαν οι ικανότητες που πρέπει να έχει ένας καλός εκπαιδευτής. Παρουσιάστηκαν οι εκπαιδευτικές ενότητες 1: Εξυπηρέτηση πελατών και 4: Υποδοχή, και οι συμμετέχοντες καθοδηγήθηκαν σχετικά με τον τρόπο χρήσης των υλικών.

Η αξιολόγηση ήταν ως επί το πλείστον θετική. Οι

εσωτερικοί εκπαιδευτές συνήθως δεν χρησιμοποιούν τις μεθόδους που παρουσιάστηκαν και σπάνια παρέχουν μια δομημένη εκπαίδευση στο χώρο εργασίας τους. Οι περισσότεροι από τους εκπαιδευτές είχαν κάποια εμπειρία στην παρακολούθηση/παρατήρηση εργασίας (job shadowing) ή στην απλή κατάρτιση εκτελώντας την εργασία (χωρίς ένα δομημένο σχέδιο και περιεχόμενο). Ένας από τους εκπαιδευτές είχε επίσης εμπειρία στην καθοδήγηση και στο mentoring, η οποία ωστόσο είχε παραχθεί από εξωτερικό πάροχο υπηρεσιών. Βρήκαν τη μέθοδο επίδειξης και την μέθοδο των 4 βημάτων, της πρακτικής άσκησης στο πλαίσιο της εργασίας, πιο σχετική και χρήσιμη ως προς την πρακτική εφαρμογή τους.

Η πιλοτική της κατάρτισης μέσω WBL υλοποιήθηκε με τη μορφή συναντήσεων πρόσωπο με πρόσωπο, που πραγματοποιήθηκαν σε δύο εβδομάδες, στις 23 και 30 Μαΐου 2019, με εργαζόμενους και εσωτερικούς εκπαιδευτές (7 ώρες), συμπεριλαμβανομένων επίσης διαδραστικών δραστηριοτήτων, αυτοαξιολόγησης, παιχνιδιού ρόλων, περιπτώσιολογικών μελετών και συζητήσεων. Έγιναν επίσης αναθέσεις εργασίας και εργασίες πρακτικής εφαρμογής, αναστοχασμοί πάνω στην εμπειρία των συμμετεχόντων και καθοδήγηση μέσω πραγματικών καταστάσεων.



Οι εργοδότες αξιολόγησαν ως πιο χρήσιμα τα ακόλουθα στοιχεία του οδηγού κατάρτισης μέσω WBL: την επικοινωνία και άλλες δεξιότητες κατάρτισης, τις ασκήσεις αναστοχασμού, την επίδειξη, τα πρακτικά εργαλεία, την δυνατότητα συναντήσεων με άλλους υπαλλήλους, τη δυνατότητα παρακολούθησης ορισμένων μεθόδων στην πράξη.

Οι εργαζόμενοι αξιολόγησαν ως πιο χρήσιμα τα ακόλουθα στοιχεία του εκπαιδευτικού υλικού και της κατάρτισης: Επικοινωνία με τους πελάτες, αντιμετώπιση δυσκολιών στην εξυπηρέτηση πελατών, αντιμετώπιση του στρες, παιχνίδι ρόλων, συζήτηση με άλλους συμμετέχοντες, συσκέψεις με εκπαιδευτές / συνεργάτες.



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.

Οδηγός για τους εκπαιδευτές

Ο οδηγός για τους εκπαιδευτές του SeasonREADY παρουσιάζει ένα καθολικό μοντέλο μάθησης στο χώρο εργασίας που μπορεί να εφαρμοστεί σε διαφορετικά εθνικά πλαίσια. Το εγχειρίδιο εστιάζει στα βασικά στοιχεία της επιτυχημένης προετοιμασίας και υλοποίησης εκπαίδευσης στο χώρο της εργασίας (WBL), προσαρμοσμένης σε συγκεκριμένα θέματα που αντιμετωπίζει το εποχιακό προσωπικό στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη και την υλοποίηση της κατάρτισης για τους εσωτερικούς εκπαιδευτές, στις οποίες περιλαμβάνονται:

- Πρακτικές προτάσεις, παραδείγματα
- Συμβουλές για τη διευκόλυνση της διαδικασίας ενδο-επιχειρησιακής κατάρτισης,
- Εργαλεία και ασκήσεις αξιολόγησης και αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευτές και τους διευθυντές για να τους βοηθήσουν να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους.

Ο οδηγός αυτός αναπτύχθηκε ώστε να είναι πλήρης αλλά φιλικός προς το χρήστη, με στόχο να καταστήσει τους εσωτερικούς εκπαιδευτές, είτε είναι ιδιοκτήτες, διευθυντές, προϊστάμενοι είτε εκπαιδευτές μικρών-μεσαίων επιχειρήσεων φιλοξενίας (ΜΜΞΕ)

ικανούς να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν τη δική τους στρατηγική WBL. Αυτή η στρατηγική κατάρτισης, ανεπτυγμένη ακολουθώντας το εγχειρίδιο του SeasonREADY, θα παρέχει στο εποχιακό προσωπικό αποτελεσματική εκπαίδευση και θα συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ανταγωνιστικότητας των ΜΜΞΕ.



Ο οδηγός είναι διαθέσιμος στο: http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/10/SeasonReady_Manual-for-trainers_GR.pdf

Δραστηριότητες

Τέταρτη διακρατική συνάντηση του έργου

Η τέταρτη διακρατική συνάντηση του έργου πραγματοποιήθηκε στο Ζάγκρεμπ στις 13 και 14 Ιουνίου 2019 και φιλοξενήθηκε από το Ινστιτούτο Τουρισμού της Κροατίας.



Κατά την τέταρτη διακρατική συνάντηση, οι εταίροι συζήτησαν τα αποτελέσματα των πνευματικών προϊόντων 3 (ανάπτυξη υλικών κατάρτισης) και

ανάπτυξαν κοινή προσέγγιση για την ανάπτυξη του πνευματικού προϊόντος 4 - Προετοιμασία ομάδων εστίασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη και εκπόνηση



οδηγού με συστάσεις προς τους φορείς χάραξης πολιτικής, ενδιαφερόμενους και παρόχους ΕΕΚ για την υιοθέτηση της μάθησης στο χώρο εργασίας σε μικρές-μεσαίες επιχειρήσεις φιλοξενίας. Οι εταίροι παρουσίασαν επίσης τα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής της μεθοδολογίας κατάρτισης και υλικού κατάρτισης σε όλες τις χώρες εταίρους (Κροατία, Ελλάδα και Ιταλία).