



Projekt „SeasonReady – Work-based learning for seasonal hospitality workers“ financira se 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, a traje 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).

Detalji o projektu dostupni su na poveznicama <http://www.seasonready.eu/> i <https://www.facebook.com/SeasonReady.ERASMUS/>.

Novosti

- **Fokus grupe**

Fokus grupe s ključnim dionicima organizirat će se kako bi se provjerilo na koji način najbolje iskoristiti rezultate projekta iz IO2 (Metodološki vodič za učenje na radnom mjestu u sektoru ugostiteljstva) i IO3 (Materijali za obuku sezonskih radnika u sektoru turizma i ugostiteljstva). Fokus grupe održat će se u svim zemljama u kojima se provodi projekt - Hrvatskoj, Grčkoj i Italiji.

- **Druga nacionalna konferencija u Hrvatskoj**

Druga nacionalna konferencija u Hrvatskoj održat će se 28. studenog. To će biti prilika za predstavljanje i raspravu o materijalima za učenje temeljeno na radu za sezonsko osoblje u turizmu i ugostiteljstvu te Vodiča s preporukama za kreatore politika, dionike i pružatelje strukovnog obrazovanja za usvajanje učenja temeljenog na radu u malim i srednjim poduzećima u turizmu i ugostiteljstvu.

- **Završni projektni sastanak**

Završni projektni sastanak održat će se 11. prosinca u Pyrgosu (Grčka). Projektne aktivnosti i rezultati projekta bit će predstavljeni na završnoj projektnoj konferenciji „Training of seasonal staff in the field of tourism and hospitality: challenges and opportunities“ koja će se održati 12. prosinca.

Ogledna provjera materijala za obuku

Faza ogledne provjere u projektu SeasonReady ključna je za validaciju i dovršetak materijala za obuku i metodologije za učenje temeljeno na radu. Projektni partneri Olympic training, CESIE, Confesercenti i Hrvatska obrtnička komora bili su uključeni u oglednu provjeru u sve tri zemlje u kojima se projekt provodi – u Hrvatskoj, Grčkoj i Italiji. Ogledna provjera obuke za učenje temeljno na radu odvijala se paralelno u svim zemljama, a uključeni su bili predstavnici polaznika, internih trenera, upravitelja i vlasnika hotela. Ogledna provjera provedena je u dvije faze: u prvoj fazi interni su treneri prisustvovali kratkoj obuci o korištenju metodologije i materijala za obuku kako bi razumjeli proces učenja. U drugoj fazi provedena je ogledna provjera.

Hrvatska

Osposobljavanje internih trenera organizirano je 20. svibnja 2019. u Rijeci, a održao ga je stručnjak za strukovno obrazovanje iz Obrtničke komore Primorsko-goranske županije. U obuci je sudjelovalo sedam internih trenera. Tijekom obuke internih trenera predstavljeni su projekt SeasonReady, metodologija učenja temeljenog na radu izrađena u sklopu projekta SeasonReady, moduli za obuku te materijali za obuku. U obuku su također uključene teme poput obrazovanja odraslih, njegovih razlika u odnosu na redovno obrazovanje te različiti oblici učenja temeljenog na radu. Bilo je važno da sudionici shvate kako uče odrasli i što ih motivira na učenje novih vještina. Nadalje, u obuku je uključena i tema o upravljanju konfliktnim situacijama između upravitelja/mentora i radnika te su je sudionici vrlo dobro prihvatili.



Ogledna provjera obuke za učenje temeljeno na radu održana je od 21. do 23. svibnja 2019. u hotelu Mali raj u Opatiji. U obuci je sudjelovalo sedam polaznika i jedan interni trener.

Provedba ogledne provjere susrela se s nekima od glavnih izazova vezanih za pronalaženje sezonskih radnika (polaznika) s obzirom na to da je turistička sezona ove godine počela ranije nego inače. Bilo je puno trenera i polaznika koji su bili zainteresirani za obuku, ali budući da je turistička sezona već počela, nisu bili u mogućnosti sudjelovati. Svi oni predložili su da se ponovno organizira ovakva obuka, ali nakon završetka turističke sezone.

Tijekom ogledne provjere održano je kratko izlaganje o projektu SeasonReady i prezentacija modula „Posluživanje hrane i pića“. Obuka je bila usmjerena na sljedeće teme: Upoznavanje s radnim okruženjem, Postavljanje stola, Ponuda jela, Posluživanje hrane i pića, Upravljanje rezervacijama te Posluživanje vina.

Ukupni dojam bio je vrlo pozitivan. Polaznici su smatrali da je obuka korisna te da se osjećaju spremniji za obavljanje svakodnevnih zadataka. Opći dojam o metodološkom vodiču za učenje na radnom mjestu u sektoru ugostiteljstva te o materijalu za obuku internih trenera bio je vrlo dobar te polaznici smatraju da se mogu lako primijeniti u praksi. Polaznici su naveli kako smatraju da su njihove vještine poboljšane nakon ove obuke.

Grčka

Ogledna provjera u Grčkoj održano je u hotelu Alkyon u mjestu Vrahati. Obuka internih trenera održana je 25. svibnja 2019.; dva trenera i jedan član osoblja sudjelovali su u obuci internih trenera. Tijekom obuke internih trenera predstavljen je projekt SeasonReady te metodologija obuke i modul za obuku „Domaćinstvo“.

Priručnik za trenere (preveden na grčki jezik) i materijal za obuku iz modula „Domaćinstvo“ dostavljeni su sudionicima u tiskanom obliku i elektroničkom poštom. Također je predstavljena i detaljno raspravljena struktura priručnika za trenere i materijala za obuku.

Ogledna provjera obuke za učenje temeljeno na radu počela je krajem lipnja 2019. i trajalo je 20 dana. Sudjelovalo je deset zaposlenika podijeljenih u dvije skupine - od sedam i tri djelatnika, te dva interna trenera.

Koristile su se sljedeće metode obuke: predavanje, demonstracija, igranje uloga, treniranje, mentoriranje, praćenje rada drugih kolega i učenje u parovima.



Prvi dojam internih trenera o predavljenom materijalu za obuku bio je pozitivan. Tijekom ogledne provjere interni treneri i polaznici pozitivno su ocijenili strukturu i kvalitetu materijala za obuku; preporučene dodatne informacije iz vanjskih izvora i videozapisi ocijenjeni su vrlo korisnima. Interni treneri također su naveli kako je vodič za obuku dobre kvalitete i da navedeni primjeri rješavaju najvažnija pitanja s kojima se susreću u svakodnevnom radu u hotelu.

Italija

The Trening internih trenera održan je 14. svibnja 2019., a u njemu je sudjelovalo sedam internih trenera, vlasnika i upravitelja četiri hotela i tri objekta uz plažu.

Metodološki vodič za učenje na radnom mjestu u sektoru ugostiteljstva posebno je usmjeren na važnost kvalitetne obuke, sve faze ciklusa obuke (analiza, izrada, razvoj, primjena i evaluacija) te na detaljna objašnjenja metoda za učenje na radnom mjestu i tehnike obuke. Na kraju su razmotrene kompetencije koje mora imati dobar trener. Sudionicima su predstavljeni sljedeći moduli za obuku:

Modul 1 - Briga o gostima i Modul 4 - Odjel recepcije, te im je objašnjeno kako mogu koristiti materijale.

Evaluacija obuke bila je uglavnom pozitivna. Interni treneri obično ne koriste metode koje su predstavljene na ovoj obuci i rijetko provode strukturirani trening na svom radnom mjestu. Većina trenera ima određeno iskustvo u praćenju rada drugih kolega ili s jednostavnim osposobljavanjem tijekom obavljanja posla (ali bez strukturiranog plana i sadržaja), jedan od trenera također ima iskustva s treniranjem i mentorstvom koje, međutim, pruža vanjski pružatelj usluga. Polaznici su naveli da su im demonstracija i metoda obuke na radnom mjestu u četiri koraka najvažnije i korisne za praktičnu primjenu.

Ogledna provjera obuke za učenje temeljeno na radu održana je u obliku individualne edukacije, provedena je u dva tjedna, od 23. i 30. svibnja 2019. godine sa zaposlenicima i internim trenerom (7 sati) te je uključivalo interaktivne aktivnosti, samoprocjenu, igranje uloga, studije slučaja i rasprave. Također su napravljeni domaći zadaci te praktične vježbe, razmatranje iskustva sudionika i treniranje kroz situacije iz stvarnog života.



Poslodavci su kao najkorisnije ocijenili sljedeće elemente vodiča za učenje na radnom mjestu i obuke: Komunikacija i druge vještine obuke; Samorefleksija; Demonstracija; Praktični alati; Mogućnost susreta s drugim zaposlenicima; Mogućnost promatranja nekih metoda u praksi.

Zaposlenici su kao najkorisnije ocijenili sljedeće elemente vodiča za učenje na radnom mjestu i obuke: Komunikacija s klijentima; Poteškoće u provođenju brige o gostima; Suočavanje sa stresom; Igranje uloga; Rasprava s drugim sudionicima; Savjetovanja s trenerima / partnerima.



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.

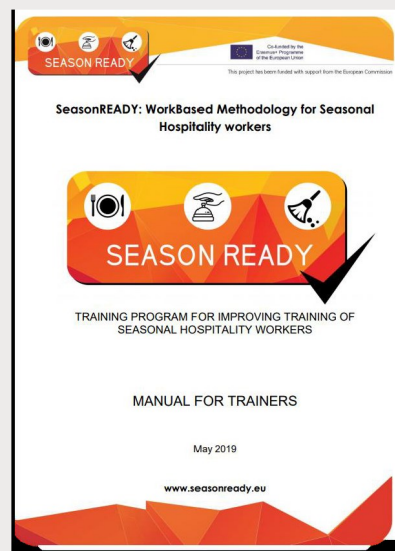
Priručnik za trenere

SeasonREADY Priručnik za trenere predstavlja univerzalni model učenja temeljenog na radu (WBL – engl. work-based learning) koji se može primijeniti u različitim nacionalnim kontekstima. Priručnik je usmjeren na ključne elemente uspješne pripreme i provedbe WBL-a prilagođene specifičnim problemima s kojima se suočava sezonsko osoblje u turizmu i ugostiteljstvu. Daje smjernice za razvoj i provedbu osposobljavanja za interne instruktore, uključujući

- praktične prijedloge i primjere
- savjete za olakšavanje procesa internog osposobljavanja
- alate za procjenu i samoprocjenu i vježbe za trenere i menadžere kako bi im se pomoglo da poboljšaju svoje vještine.

Ovaj priručnik sastavljen je tako da bude sveobuhvatan, ali lagan za upotrebu kako bi omogućio internim trenerima, bilo da su to vlasnici, menadžeri, nadzornici ili treneri malih i srednjih poduzeća u turizmu i ugostiteljstvu, da osmisle i implementiraju vlastitu strategiju WBL-a. Takva strategija osposobljavanja, razvijena u skladu s ovim SeasonRE-

ADY priručnikom, osigurat će sezonskom osoblju učinkovitu obuku i pomoći u poboljšanju kvalitete usluga i konkurentnosti srednjeg i malog poduzetništva u turizmu i ugostiteljstvu.



Priručnik za trenere dostupan je na poveznici <http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/07/SeasonReady-Prirucnik-za-trenere.pdf>

Aktivnosti

Četvrti projektni sastanak

Četvrti projektni sastanak održan je u Zagrebu 13. i 14. lipnja 2019. godine, a domaćin je bio Institut za turizam.

Na četvrtom projektnom sastanku projektni partneri su raspravljali o rezultatima *intellectual output 3*



(razvoj priručnika za obuku) te o aktivnostima koje će se provoditi u posljednjoj fazi projekta: pripremi fokus grupa s dionicima i razvoju Vodiča s preporukama za donositelje politika. Partneri su također predstavili oglednu provjeru materijala za obuku u svim zemljama u kojima se provodi projekt (Hrvatska, Grčka, Italija).