

# RAPORT ZBIORCZY Z BADAŃ SEKTORA HORECA



w ramach projektu

**TRENER KADR SEKTORA  
TURYSTYCZNEGO**

Luty 2018

# Spis treści

|          |                                                                                        |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Projekt „Trener kadr sektora turystycznego”</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Branża HORECA - wprowadzenie</b>                                                    | <b>7</b>  |
| <b>3</b> | <b>Opis zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystywanych w badaniu</b> | <b>9</b>  |
| <b>4</b> | <b>Opis wyników ewaluacji – prezentacja wyników przeprowadzonej analizy</b>            | <b>14</b> |
| 4.1      | Ankieta online (badania ilościowe)                                                     | 14        |
| 4.2      | Zbiorcze podsumowanie wyników ankiet w podziale na 3 kompetencje                       | 22        |
| 4.3      | Indywidualne wywiady pogłębione (badania jakościowe)                                   | 24        |
| 4.4      | Focusy grupowe (badania jakościowe)                                                    | 34        |
| <b>5</b> | <b>Podsumowanie</b>                                                                    | <b>46</b> |





## 1

## PROJEKT

# Trener kadr sektora turystycznego

Projekt „Trener kadr sektora turystycznego” jest realizowany przez konsorcjum ponadnarodowe. Projekt jest realizowany w ramach programu Erasmus+, sektor Partnerstwa strategiczne na rzecz kształcenia i szkoleń zawodowych w okresie 1.11.2017-31.10.2019.

## Konsorcjum składa się z 3 organizacji z 3 krajów europejskich:

- Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii w Suchoj Beskidzkiej, Polska – lider projektu
- Agencja Koordynująca Rozwój Regionu Jeziora Balaton w Siófok (Lake Balaton Development Coordination Agency - LBDC), Węgry
- UK SPOT Ltd., Bradford, Wielka Brytania.

Głównym celem projektu jest opracowanie standardu opisu kwalifikacji trenera zawodowego/VET (zgodnie z wynikami badań) w branży HORECA, zgodnie z EQF, oraz kompleksowego programu szkolenia trenerów, w celu zwiększenia liczby wykwalifikowanych trenerów zawodowych branży gastronomicznej. Na podstawie doświadczeń organizacji partnerskich chcemy zbudować standard kompetencji trenera HORECA wraz z gotowymi materiałami edukacyjnymi. Służyć będą wyposażeniu każdego, kto chce podnieść swoje kompetencje w zakresie prowadzenia szkoleń dla HORECA w pakiet kompetencji trenerskich i interpersonalnych.

## Projekt zakłada wypracowanie ścieżki edukacyjne dla:

- trener zawodów kucharzskich (szkolący pomoce kuchenne, kucharzy szefów kuchni),
- trener zawodów barmańskich (szkolący barmanów, baristów, sommalierów),
- trener kelnerów (szkolący kelnerów).

Edukatorzy, którzy prowadzą szkolenia lub warsztaty, oprócz ogromnej wiedzy w zakresie swojego zawodu, powinni posiadać też kompetencje w zakresie technik, narzędzi prowadzenia grup szkoleniowych. Bez dodatkowych kompetencji zajęcia są nieefektywne, nieatrakcyjne, często bezużyteczne. Umiejętność przekazywania posiadanej wiedzy jest szczególnie ważna podczas szkoleń praktycznych. Tak jest też w przypadku wiedzy eksperckiej w gastronomii – żaden kucharz, barman lub kelner nie nauczy się zawodu w teorii. Niezbędna jest praktyka, również pod okiem mistrzów zawodowych/trenerów gastronomii. Trenerzy branży HORECA stanowią grupę docelową projektu – podniesienie oraz dostosowanie ich kwalifikacji do potrzeb rynku, rozwijanie postaw kreatywnych, przedsiębiorczych w społeczeństwie oraz świadomość uczenia się przez całe życie mają szczególne znaczenie dla kształcenia zawodowego, w tym także w branży HORECA.



Projekt będzie realizowany w III etapach:

1

**Badania dotyczące oczekiwanych, posiadanych i brakujących kompetencji wśród trenerów i edukatorów branży HORECA.**

2

**Opracowanie standardów kompetencji trenera VET branży HORECA wraz z przygotowaniem platformy edukacyjnej**

3

**Walidacja – testowanie wypracowanych rozwiązań**

Zwiększony poziom kompetencji trenerów, którzy kształcą w branży HORECA, będzie mieć wpływ na funkcjonowanie i rozwój całej tej branży w środowisku międzynarodowym.

Trenerzy z odpowiednim przygotowaniem i kwalifikacjami lepiej przeszkolą i przekażą wiedzę pracownikom lub przyszłym pracownikom branży turystycznej. Personel będzie lepiej przygotowany – poprawi to funkcjonowanie przedsiębiorstw - hoteli, restauracji i przyczyni się do rozwoju branży.

Rezultatami projektu będą:

- 1 Raport z badań przeprowadzonych z 3 krajach partnerskich
- 2 Standardy kompetencji dla trenerów VET w branży HORECA
- 3 Platforma edukacyjna
- 4 Moduły szkoleniowe dla trzech standardów kompetencji trenera VET w branży HORECA
- 5 Raport z walidacji standardów trenera VET w branży HORECA

Wszystkie działania w ramach zadania 01 - Raport z badań przeprowadzonych w 3 krajach partnerskich zostały przeprowadzone we współpracy z ekspertami partnerów projektu - eksperci z Polski, Węgier i Wielkiej Brytanii.



## 2

## Branża HORECA WPROWADZENIE

Branża HORECA jest bardzo prężnym oraz niezmiernie istotnym obszarem gospodarki krajów Unii Europejskiej. Obszar działalności zaliczanych do sektora jest bardzo szeroki, zarówno z punktu widzenia rodzaju wykonywanych usług jak również rodzaju podmiotów, które te usługi świadczą.

**S**kuteczność i efektywność działania podmiotów w branży zależy od jakości kwalifikacji i kompetencji pracowników sektora. W niniejszym projekcie „Trener kadr sektora turystycznego” skontrowano uwagę na osobach prowadzących szkolenia w zakresie identyfikacji ich niezbędnych kompetencji oraz wskazanie potencjalnych ścieżek rozwoju. Specjaliści, mistrzowie, profesjonalści, pasjonaci w branży to najlepsze osoby, które powinny przygotowywać zasoby kadrowe do podjęcia wspaniałej przygody z branżą HORECA.

W celu zidentyfikowania najistotniejszych kompetencji potencjalnych trenerów branży HORECA opracowano niniejszą ankietę.

Wyniki pozyskane z ankiet oraz z badań poszerzonych, będą stanowiły podstawę do opracowania w partnerstwie międzynarodowym opisu standardu kwalifikacji dla trenera w branży HORECA. Opracowany opis standardu kwalifikacji dla trenera będzie stanowił następnie punkt wyjścia do opracowania programu szkoleń. Opracowany materiał umożliwi szybkie reagowanie na pojawiające się luki kompetencyjne związane z rozwojem branży oraz zapewni stały dopływ wysoko kwalifikowanej kadry w konkretne obszary, które będą borykały się z jej brakiem np. umożliwi szybsze a zarazem profesjonalne przygotowanie grupy kelnerów zgodnie z obowiązującymi standardami.

Zaproponowany wykaz zadań i efektów uczenia się zapewni stały rozwój branży HORECA, ponadto będzie stanowił olbrzymie wsparcie dla jej głównych filarów tj.: hotelarstwa, restauracji oraz cateringu.

**Poprzez profesjonalnie przygotowanych trenerów zawodowców, działających w oparciu o misję branży, utrwalane i promowane będą najistotniejsze wartości między innymi takie jak:**

- troska o wspólny rozwój i dobro branży HORECA,
- ochrona i najlepsza jakość obsługi klienta,
- promowanie najlepszych praktyk w branży,
- oraz zachowanie środowiska naturalnego dla przyszłych pokoleń.

Oferowane szkolenia będą miały porównywalną jakość w każdym jej zakresie.

Trenerzy w branży HORECA, to mistrzowie w swojej profesji, którzy z pasją przełożą tajniki branży, a tym samym, umożliwią i spowodują rozwój poszukiwanych na rynku pracowników, którzy zostaną zainspirowani, aby doskonalić i rozwijać swoje umiejętności min. pomoce kuchenne, kucharze, szefowie kuchni, barmani, bariści, sommelierzy, kelnerzy i inni.







## 3

## Metodologia badań

**W** ramach projektu „Trener kadr sektora turystycznego” zaplanowano przeprowadzenie badania dotyczące oczekiwanych, posiadanych i brakujących kompetencji wśród trenerów i edukatorów branży HORECA. W badaniach wezmą udział eksperci, specjaliści, naukowcy związani z branżą HORECA i kształceniem i edukacja osób dorosłych, jak również trenerzy, pracownicy, studenci, czy pracodawcy.

Głównym celem projektu jest opracowanie standardu opisu kwalifikacji trenera zawodowego/VET w branży HORECA, zgodnie z EQF, oraz kompleksowego programu szkolenia trenerów, w celu zwiększenia liczby wykwalifikowanych trenerów zawodowych sektora turystycznego.

**Na podstawie własnych doświadczeń i wywiadów z osobami prowadzącymi szkolenia adresowanymi dla HORECA wyodrębniono trzy standardy zawodu, dla których opracowane zostaną ścieżki edukacyjne:**

- trener zawodów kucharzkich (szkolący pomoce kuchenne, kucharzy szefów kuchni),
- trener zawodów barmańskich (szkolący barmanów, baristów, sommalierów),
- trener kelnerów (szkolący kelnerów).

Badanie będzie prowadzone w 3 krajach: Polsce, Węgrzech i Wielkiej Brytanii.

### Zbiór pojęć przyjęty w badaniach

W projekcie i w badaniach został przyjęty system pojęć (Tabela 1) wynikający z dokumentu: Zalecenia Parlamentu Europejskiego i Rady

z dnia 23 kwietnia 2008 roku w sprawie ustanowienia Europejskiej Ramy Kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie.



TABELA 1.

## Zbiór pojęć przyjęty w badaniach porównawczych w Polsce, Wielkiej Brytanii i na Węgrzech

| Nazwa pojęcia                              | Definicja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EUROPEJSKIE RAMY KWALIFIKACJI (ERK)</b> | Przyjęty w Unii Europejskiej układ odniesienia umożliwiający porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W Europejskich Ramach Kwalifikacji wyróżniono osiem poziomów kwalifikacji określonych za pomocą wymagań dotyczących efektów uczenia się                                                                                            |
| <b>KRAJOWE RAMY KWALIFIKACJI</b>           | Narzędzie służące do klasyfikowania kwalifikacji na wyszczególnione według przyjętego zespołu kryteriów poziomy osiągnięć w uczeniu się, które ma na celu integrację i koordynację krajowych podsystemów kwalifikacji oraz poprawę przejrzystości, dostępności, rozwoju i jakości kwalifikacji w odniesieniu do rynku pracy i społeczeństwa obywatelskiego. |
| <b>KWALIFIKACJA</b>                        | Formalny wynik procesu oceny i walidacji uzyskany w efekcie stwierdzenia przez właściwą instytucję, że osiągnięte przez daną osobę efekty uczenia się są zgodne z określonym standardem.                                                                                                                                                                    |
| <b>EFEKTY UCZENIA SIĘ</b>                  | Stwierdzenie tego, co uczący się wie, co rozumie i potrafi wykonać po ukończeniu procesu uczenia się, ujęte w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji                                                                                                                                                                                                |
| <b>WIEDZA</b>                              | Efekt przyswajania informacji poprzez uczenie się. Wiedza jest zbiorem faktów, zasad, teorii i praktyk powiązanych z dziedziną pracy lub nauki. W kontekście europejskich ram kwalifikacji wiedzę opisuje się jako teoretyczną lub faktograficzną                                                                                                           |
| <b>UMIEJĘTNOŚCI</b>                        | Zdolność do stosowania wiedzy i korzystania z know-how w celu wykonywania zadań i rozwiązywania problemów. W kontekście europejskich ram kwalifikacji umiejętności określa się jako kognitywne (obejmujące myślenie logiczne, intuicyjne i kreatywne) oraz praktyczne (obejmujące sprawność i korzystanie z metod, materiałów, narzędzi i instrumentów)     |
| <b>KOMPETENCJE</b>                         | Zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego                                                                                                                                                                                          |



## GRUPA, NA KTÓREJ PRZEPROWADZONE ZOSTANIE BADANIE:

- pracodawcy branży HORECA
- eksperci, specjaliści branży HORECA
- naukowcy związani z kształceniem i edukacją osób dorosłych w obszarach HORECA
- trenerzy realizujący szkolenia dla branży HORECA
- pracownicy HORECA
- studenci kierunków hotelarskich i gastronomicznych

## ZAKRES BADANIA DOTYCZY KOMPETENCJI TRENERÓW

- trener zawodów kucharzkich (szkolący pomoce kuchenne, kucharzy szefów kuchni),
- trener zawodów barmańskich (szkolący barmanów, baristów, sommelierów),
- trener kelnerów (szkolący kelnerów).

## ZAŁOŻENIA OGÓLNE

### Liczba respondentów:

- min. 80 ankiet CAWI (ankieta internetowa) w każdym kraju, min. 240 ankiet w projekcie – badania ilościowe,
- min. 10 IDI w każdym kraju, min. 30 IDI w projekcie – badanie jakościowe
- min. 3 grupy focusowe (średnio 3-5 osób) w każdym kraju, min. 9 wywiadów focusowych – badanie jakościowe
- desk research w każdym z 3 krajów (analiza porównawcza)

## CEL BADAŃ

Celem międzynarodowych badań porównawczych w krajach partnerskich (Polska, Węgry, Wielka Brytania) będzie dodatkowo analiza celowo wybranych dokumentach opisujących m.in. profile, zadania zawodowe, kwalifikacje, które mogą stanowić punkt odniesienia do tworzenia standardu kompetencji zawodowych dla trenera HORECA.

Ponadto badanie ma wskazać luki kompetencyjne kadry trenerskiej

w wymienionych zawodach HORECA wyodrębnić wymagania i oczekiwania dotyczące pożądanych kwalifikacji w trzech wcześniej wskazanych obszarach trenerskich HORECA. Badanie ma również wskazać na kluczowe oczekiwania pracodawców, pracowników, osób dorosłych chcących podnosić swoje kwalifikacje zawodowe w HORECA w stosunku do trenerów prowadzących szkolenia, warsztaty, kursy w obszarach zawodów HORECA.

## PRZEDMIOT BADAŃ

Przyjęto, że wymagania kompetencyjne w analizie porównawczej uwzględniać będą:

- obszar wymagań dotyczących kompetencji trenerskich
- obszar wymagań dotyczących kompetencji właściwych dla branży HORECA

## PROBLEMY BADAWCZE

### przyjętego celu i przedmiotu badań sformułowano podstawowe problemy badawcze w formie pytań:

- W jakich krajowych dokumentach zamieszczane są opisy wymagań obejmujących kompetencje trenerskie oraz branżowe?
- Na jakich poziomach EQF i NQF w krajach partnerskich funkcjonują kwalifikacje powiązane z kompetencjami trenera kształcenia i szkolenia zawodowego w branży HORECA?
- Jakie podstawowe zakresy działalności zawodowej powinny być wykonywane w obszarze kompetencji trenerskich i specjalistycznych?

## METODY I TECHNIKI BADAWCZE

### Badanie zostało podzielone na trzy etapy.

- **Metoda badań dokumentów** (badanie desk research) zostanie zastosowana do identyfikacji i analizy wybranych dokumentów opisujących m.in. profile, zadania zawodowe, kwalifikacje stanowiące punkt odniesienia do budowania opisu standardu kompetencji zawodowych dla trenera HORECA
- **Metodę CAWI, IDI**, wywiady focusowe zostaną zastosowane jako metody badań ilościowych i jakościowych.
- **Metoda ekspercka** – jako metodę wspomagającą zostanie zastosowana przy formułowaniu wniosków i rekomendacji.

### Metoda ankietowania CAWI - metoda zbierania informacji w ilościowych badaniach rynku i opinii publicznej, w której respondent jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej:

- przygotowania ankiety elektronicznej
- osadzenia jej na wskazanej stronie www
- określenie sposobu dotarcia do respondentów z tej branży.

Respondent jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej. Respondenci I etapu badania otrzymali drogą mailową link zapraszający do wypełnienia ankiety oraz indywidualny dostęp do tego wywiadu. Umożliwiło to zespołowi badawczemu szybką weryfikację danych pod względem jakościowym, oraz stały monitoring napływu danych i poziomu zaangażowania respondentów.

Przeprowadzenie tego typu badań, wymagało zastosowania metody zbierania informacji w ilościowych badaniach rynku i opinii publicznej, w której respondent był proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej. W tym celu przygotowano ankietę elektroniczną, która zamieszczona została na stronie

internetowej. Następnie określono liczbę respondentów, którzy powinni wziąć udział w badaniu. Na bieżąco monitorowano ilość respondentów uczestniczących w badaniach, czuwano nad przebiegiem, aby badanie dało miarodajne rezultaty. Wskazano kwestie określenia sposobu dotarcia do respondentów z tej branży. Badania polegały na wypełnieniu przez respondenta ankiety badawczej w formie elektronicznej.

Badanie jakościowe: indywidualne wywiady pogłębione oraz grupy focusowe: badania będą powiązane treściowo i zakresowo z ankietą online. Pozwalają one pogłębić omawianą tematykę i doprecyzować np. obszary kompetencyjne, na którą w sposób szczególny zwraca uwagę pracodawca, braki kompetencyjne poszczególnych grup odbiorców. Wywiad indywidualny jest podzielony na dwie części – ankietę oraz rozmowę z ankieterem. Grupa focusowa to spotkanie z 3-5 osób oraz poprowadzenie w oparciu o ankietę pogłębionej dyskusji problemowej.

Dyskusja będzie prowadzona z wykorzystaniem metody meta planu. W trakcie rozmowy podjęty zostanie obszar kompetencji trenerów branży HORECA w odwołaniu: jak jest, jakie są problemy (dlaczego nie jest tak jak być powinno), jak być powinno i jakie wnioski i rekomendacje dla wypracowywanych standardów.

### Przeprowadzenie wywiadów oraz fokusów wymagało:

- przygotowania ankiety zawierającej pytania zamknięte i otwarte,
- określenia reprezentatywnej liczby respondentów,
- określenia sposobu dotarcia do respondentów z branży.

Należy podkreślić, że w żadnym kraju partnerskim nie funkcjonuje aktualnie wyodrębniony zawód trener branży HORECA, co niekorzystnie wpływa na jakość prowadzonych usług szkoleniowych dla pracowników sektora hotelarsko-gastronomicznego.





## 4

## Opis wyników ewaluacji

## 4.1

## Ankieta online – badanie cawi

W ramach prowadzonych badań projektowych partnerzy przeprowadzili badanie ankietowe online w 3 krajach (Polska, Wielka Brytania, Węgry). Każdy partner odpowiadał za promocję i dystrybucję ankiety online wśród respondentów w swoich krajach. Ogólnie w ankiecie wzięło udział 260 osób (46% K/54% M). Wśród 260 respondentów było: 80 osób z Polski (46 K/34 M), 80 osób Wielkiej Brytanii (33 K/ 35 M/część osób odmówiła udzielenia odpowiedzi odnośnie płci lub określiła odpowiedź jako Inne), 100 osób z Węgier (40 K/60 M). Ankieta składała się z 3 części – a każda część dotyczyła innych obszarów kompetencyjnych.

Część pierwsza dotyczyła identyfikowania potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży HORECA, część druga dotyczyła prowadzenia szkolenia zawodowego dla branży HORECA w realnych warunkach pracy oraz część trzecia dotyczyła kompetencji personalnych i społecznych trenera. Poniżej prezentowane wyniki dotyczą odpowiedzi respondentów zbiorczo z 3 krajów partnerskich. Wyniki prezentowane są w układzie procentowym w zakresie pytań zamkniętych oraz zebranych odpowiedzi z pytań otwartych.

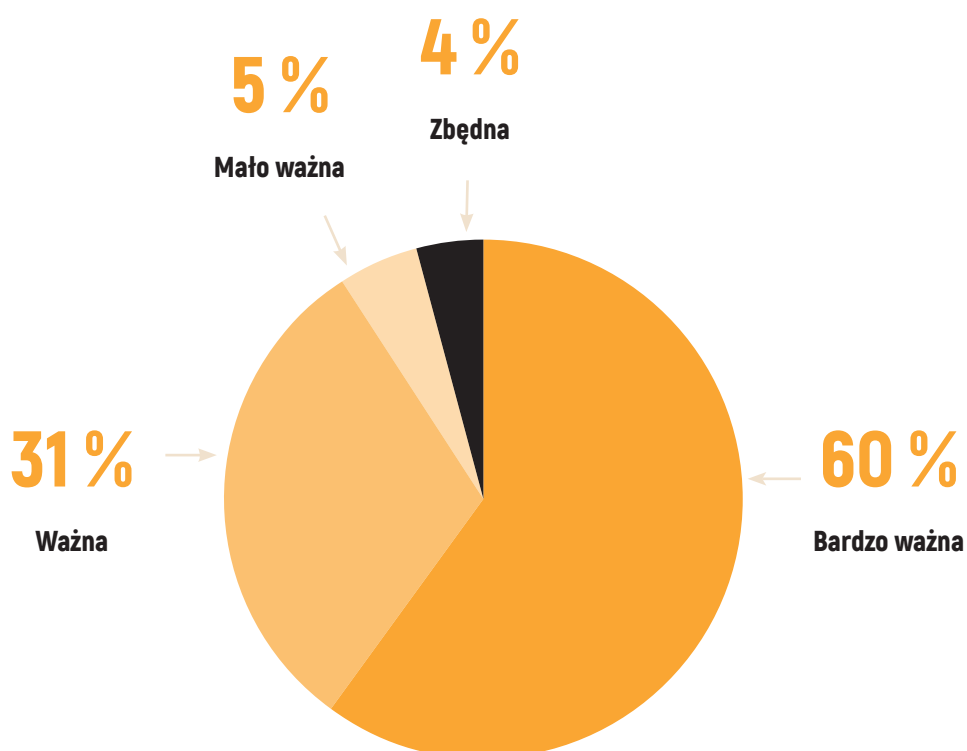
## Podsumowanie wyników ankiety

## K1

## KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 1

## Identyfikowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży horeca

91% respondentów podczas badania stwierdziło, iż umiejętności trenerów związane z identyfikowaniem potrzeb szkoleniowych w zakres zapotrzebowania branży HORECA są bardzo ważne lub ważne. Tylko 9% respondentów uznała je za mało ważne i zbędne.



SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 1 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA

TABELA 2 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 1

Identyfikowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży HORECA

| Umiejętności trenera                                                                                                                                                       | Ocena ważności efektu |        |            |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|------------|--------|
|                                                                                                                                                                            | Bardzo ważne          | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
| Dobiera metodę badania potrzeb uczestników szkolenia                                                                                                                       | 66,27%                | 21,70% | 6,73%      | 5,33%  |
| Opracowuje narzędzia badawcze wspomagające identyfikację potrzeb uczestników                                                                                               | 47,77%                | 38,57% | 8,83%      | 4,83%  |
| Określa potrzeby szkoleniowe uczestników na podstawie przeprowadzonych badań                                                                                               | 61,83%                | 32,67% | 4,33%      | 1,17%  |
| Formułuje cele i efekty ogólne oraz szczegółowe szkolenia                                                                                                                  | 60,67%                | 36,43% | 2,90%      | 0,00%  |
| Dobiera treści nauczania oraz zadania zawodowe adekwatne do sformułowanych celów i określonych potrzeb szkoleniowych uczestników                                           | 72,77%                | 24,33% | 2,50%      | 0,40%  |
| Dobiera aktywizujące metody i techniki prowadzenia szkolenia uwzględniające specyfikę grupy np. wiek, sprawność fizyczną, niezbędne wyposażenie                            | 70,27%                | 27,67% | 2,07%      | 0,00%  |
| Opracowuje potrzebne pomoce dydaktyczne                                                                                                                                    | 40,00%                | 33,20% | 5,13%      | 21,67% |
| Potrafi udzielać informacji zwrotnej uczestnikom (feedback)                                                                                                                | 75,37%                | 22,60% | 1,63%      | 0,40%  |
| Używa prostego jasnego języka, ale w korelacji z językiem branżowym HORECA                                                                                                 | 51,00%                | 35,23% | 8,43%      | 5,33%  |
| Wsluchuje się w grupę i jej potrzeby związane z rozwojem osobistym i/lub instytucjonalnym uczestników                                                                      | 72,23%                | 27,00% | 3,77%      | 0,33%  |
| Opracowuje materiały edukacyjne np. Prezentacje multimedialną, ćwiczenia, receptury, gry, które są spójne z treściami szkolenia, uwzględniają specyfikę grupy szkoleniowej | 49,43%                | 41,57% | 2,30%      | 6,67%  |
| Sporządza agendę (harmonogram szkolenia)                                                                                                                                   | 63,47%                | 25,27% | 10,83%     | 0,40%  |
| Planuje bezpieczne i dostosowane do specyfiki branży HORECA środowisko uczenia się                                                                                         | 52,27%                | 38,03% | 8,63%      | 1,07%  |



## Umiejętności trenera

## Ocena ważności efektu

Bardzo ważne

Ważne

Mało ważne

Zbędne

Inne Twoim zdaniem ważne, istotne  
a wyżej nie wymienione efekty uczenia się

Sprawdzenie zrozumienia przedstawianych  
materiałów przez słuchaczy.

Wiedza przekazana zrozumiale, tak aby każdy zrozumiał cały  
materiał i mógł sam wyciągnąć z niego wnioski. Nie zawsze  
wystarczy sama teoria, czasem potrzebne są przykłady  
zrozumiałe i ćwiczenia, które mogą pokazać nam brak wiedzy  
lub nie zrozumienie materiału.

Zadowolenie, satysfakcja z rozwoju osobistego

Umiejętność realizowania treści teoretycznych w praktyce,  
wysoki standard obsługi, jakość pracy.

Jak widać z procentowego układu odpowiedzi respondenci są zgodni, co do tego, że kompetencje dotyczące identyfikowania potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży HORECA są niezwykle ważne. W przypadku pierwszej kompetencji – umiejętności trenera w zakresie identyfikowania i przygotowania szkolenia zawodowego, aż 91% respondentów identyfikuje jako bardzo ważną i ważną.

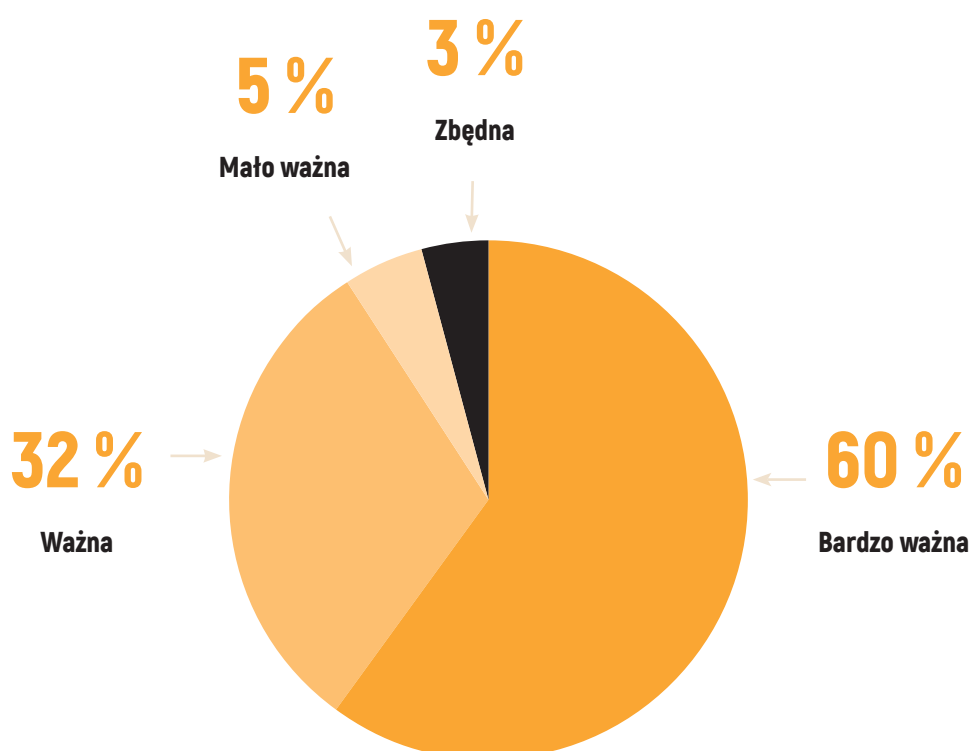
Respondenci podkreślali aspekt praktyczny szkoleń tj. konieczność przygotowania zawodowych, rzeczywistych studiów przypadków, co wymaga właściwego przygotowania trenerskiego z jednej strony i merytorycznego – zawodowego z drugiej.

## Jako kluczowe umiejętności trenera wskazano:

- Wsłuchuje się w grupę i jej potrzeby związane z rozwojem osobistym i/lub instytucjonalnym uczestników (99,23% respondentów),
- Dobiera aktywizujące metody i techniki prowadzenia szkolenia uwzględniające specyfikę grupy np. wiek, sprawność fizyczną, niezbędne wyposażenie (97,23%),
- Dobiera treści nauczania oraz zadania zawodowe adekwatne do sformułowanych celów i określonych potrzeb szkoleniowych uczestników (97,1%).

**K2****KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 2****Prowadzenie szkolenia zawodowego dla branży horeca w realnych warunkach pracy**

92% respondentów podczas badania stwierdziło, iż umiejętności trenerów związane z prowadzeniem szkolenia zawodowego dla branży HORECA w realnych warunkach pracy są bardzo ważne lub ważne. Tylko 8% respondentów uznała je za mało ważne i zbędne.



SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 2 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA

TABELA 3 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 2

## Prowadzenie szkolenia zawodowego dla branży HORECA w realnych warunkach pracy

| Umiejętności trenera                                                                                                                        | Ocena ważności efektu |        |            |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|------------|--------|
|                                                                                                                                             | Bardzo ważne          | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
| Uzgadnia z grupą zasady uczestnictwa i prowadzenia szkolenia                                                                                | 67,87%                | 26,33% | 4,97%      | 0,83%  |
| Organizuje odpowiednie warunki do uczestnictwa w szkoleniu np. Ustawienie stołów i krzeseł, dostęp do światła, wietrzenie Sali              | 35,37%                | 33,07% | 10,83%     | 20,73% |
| Organizuje odpowiednie warunki do uczestnictwa w szkoleniu pod specyfikę danego zawodu np. Stanowisko barmańskie, stanowisko kelnerskie itd | 49,60%                | 45,17% | 3,17%      | 2,07%  |
| Komunikuje się z grupą zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej oraz stosuje słownictwo branżowe adekwatne do grupy                  | 70,43%                | 25,90% | 2,93%      | 0,67%  |
| Realizuje zidentyfikowane i uzgodnione cele w określonych ramach czasowych                                                                  | 56,87%                | 34,40% | 8,40%      | 0,33%  |
| Stosuje w praktyce zasady uczenia się dorosłych oraz uwzględnia zjawiska procesu grupowego                                                  | 46,27%                | 37,43% | 8,33%      | 8,00%  |
| Zapewnia w trakcie szkolenia integrację w stropniu niezbędnym do realizacji założonych celów                                                | 61,03%                | 30,43% | 7,83%      | 0,73%  |
| Uwzględnia i wykorzystuje doświadczenie uczestników                                                                                         | 67,10%                | 30,00% | 2,90%      | 0,00%  |
| Stosuje cykl uczenia przez doświadczenie D. Kolba                                                                                           | 29,53%                | 39,33% | 9,57%      | 21,57% |
| Stosuje narzędzia komunikacyjne i facylitacyjne                                                                                             | 47,50%                | 43,77% | 5,50%      | 3,23%  |
| Podmiotowo traktuje ludzi (prowadzi szkolenie w postawie szacunku i zrozumienia dla różnorodności oraz wrażliwości na inne osoby)           | 74,60%                | 23,33% | 1,33%      | 0,73%  |
| Rozwiązuje trudne sytuacje zaistniałe w trakcie szkolenia w sposób konstruktywny i nieobronny                                               | 62,93%                | 35,00% | 2,10%      | 0,00%  |
| Respektuje granice poznawcze i interpersonalne                                                                                              | 57,37%                | 38,50% | 3,93%      | 0,23%  |



|                                                                                                                                                                                                                              |        |        |       |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|--------|
| Wyważa właściwe proporcje między relacjami interpersonalnymi a zadaniami                                                                                                                                                     | 47,50% | 41,23% | 9,20% | 2,07%  |
| Reaguje elastycznie np. Zmienia metody i techniki szkoleniowe, stosuje ćwiczenia podnoszące poziom energii                                                                                                                   | 69,37% | 26,93% | 3,73% | 0,00%  |
| Stosuje techniki angażowania, ujawniania potencjału uczestników, skupienia wokół wspólnych celów np. Wyciąganie, równoważenie, udzielanie głosu, tworzenie przestrzeni, utrzymywanie tematu dyskusji lub ustalonego porządku | 67,77% | 29,33% | 2,93% | 0,00%  |
| Stosuje techniki służące podporządkowaniu pracy grupy np. Podsumowywanie, udzielanie głosu, porządkowanie dyskusji                                                                                                           | 67,93% | 28,77% | 3,33% | 0,00%  |
| Doprowadza do tego, aby uczestnicy dostrzegli związki między doświadczeniem zdobywanym podczas szkolenia a praktyką zawodową                                                                                                 | 69,70% | 27,83% | 2,17% | 0,33%  |
| Przedstawia informacje w sposób jasny i zrozumiały                                                                                                                                                                           | 80,87% | 17,53% | 1,63% | 0,00%  |
| Stosuje narzędzia radzenia sobie z sytuacją trudną np. Odwołanie się do kontraktu, odwołanie się do potrzeb i emocji, przyjęcie negatywnej uwagi, dopytanie o potrzeby, zmiana kontraktu                                     | 47,10% | 31,43% | 8,80% | 12,67% |
| Sporządza ocenę szkolenia na poziomie reakcji. Stosuje wybraną metodę np. Rundkę, ankietę, zadanie praktyczne                                                                                                                | 53,10% | 35,83% | 6,63% | 4,40%  |
| Korzysta z różnych form rozwojowych (własne superwizje, samokształcenie)                                                                                                                                                     | 64,93% | 30,50% | 4,60% | 0,00%  |
| Stosuje pytania otwarte, parafrazę, klaryfikację, podsumowanie, aktywne słuchanie                                                                                                                                            | 66,77% | 29,07% | 3,77% | 0,40%  |
| Stosuje w procesie szkoleniowym nowe technologie, rozwiązania mobilne                                                                                                                                                        | 62,83% | 30,27% | 6,17% | 0,73%  |

Inne Twoim zdaniem ważne, istotne a wyżej nie wymienione efekty uczenia się

Cały materiał do nauki powinien być łatwo dostępny i przygotowany multimedialnie, aby w każdym miejscu można było do niego zająrzeć.

Znajomość specyfiki poszczególnych nacji.

Aby chcieć się czegoś nauczyć, na pewno na początku trzeba sobie zadać pytanie czy naprawdę tego chcemy myśle, że odpowiedź na najważniejsze pytanie na początku rozmowa z samym sobą jest bardzo ważna.

Jak widać z procentowego układu odpowiedzi respondenci są zgodni, co do tego, że kompetencje dotyczące prowadzenia szkolenia zawodowego dla branży HORECA w realnych warunkach pracy są bardzo ważne. Większość wskazanych w ankiecie kompetencji uznano jako bardzo ważne i ważne.

Respondenci podkreślali z jednej strony ważność urozmaicania zajęć, zmiany formy kształcenia, z drugiej potrzebę multimedialnych rozwiązań edukacyjnych, dobrych form z użyciem rozwiązań informatycznych, z których można skorzystać w trakcie pracy zawodowej (kucharza, kelnera, barmana) – forma poradnika multimedialnego.

#### Jako kluczowe umiejętności trenera w ramach kompetencji 2 wskazano:

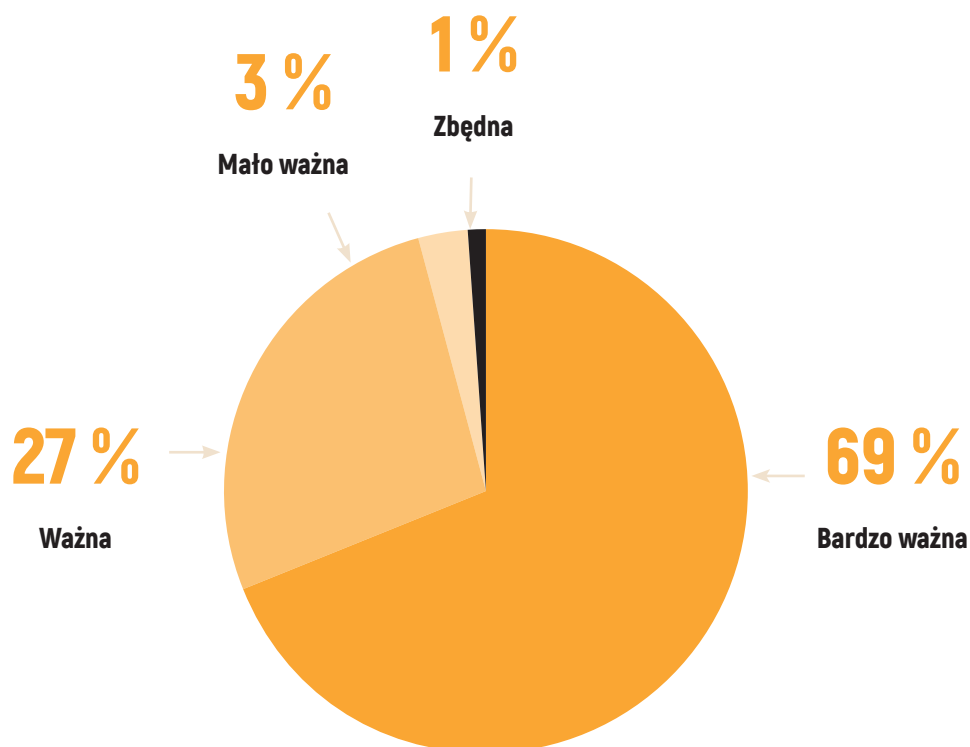
- Przedstawia informacje w sposób jasny i zrozumiały (98,4% respondentów),
- Doprowadza do tego, aby uczestnicy dostrzegli związki między doświadczeniem zdobywanym podczas szkolenia a praktyką zawodową (97,53%),
- Stosuje techniki angażowania, ujawniania potencjału uczestników, skupiania wokół wspólnych celów. np. wyciąganie, równoważenie, udzielanie głosu, tworzenie przestrzeni, utrzymywanie tematu dyskusji lub ustalonego porządku (97,1%).

### K3

#### KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 3

##### Identyfikowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży horeca

96% respondentów podczas badania stwierdziło, iż umiejętności trenerów związane kompetencjami personalnymi i społecznymi są bardzo ważne lub ważne. Tylko 4% respondentów uznała je za mało ważne i zbędne.



SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 3 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA

TABELA 4 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 3

## Kompetencje społeczne i personalne trenera

## Umiejętności trenera

## Ocena ważności efektu

|                                                                                     | Bardzo ważne | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------------|--------|
| Myślenie analityczne i kontekstowe                                                  | 65,60%       | 31,93% | 2,50%      | 0,00%  |
| Posługiwanie się zaawansowanymi narzędziami komunikacyjnymi                         | 61,20%       | 30,00% | 8,17%      | 0,67%  |
| Przestrzeganie zasad etycznych w pracy zawodowej                                    | 77,93%       | 20,83% | 0,80%      | 0,40%  |
| Poprawne formułowanie myśli i sprawne porozumiewanie się z otoczeniem branży HORECA | 69,10%       | 28,87% | 2,07%      | 0,00%  |
| Identyfikowanie i utożsamianie się z branżą HORECA                                  | 51,93%       | 37,77% | 7,70%      | 2,63%  |
| Ponoszenie odpowiedzialności za realizację zadań                                    | 65,03%       | 30,00% | 5,00%      | 0,00%  |
| Prezentowanie wysokiej kultury osobistej i wartości etycznej                        | 70,90%       | 27,27% | 1,83%      | 0,00%  |
| Samodzielne prowadzenie współpracy grupowej i zespołowej                            | 69,17%       | 28,77% | 2,07%      | 0,00%  |
| Radzenie sobie z sytuacjami stresowymi i problemowymi                               | 75,67%       | 22,27% | 2,07%      | 0,00%  |
| Ustawiczne doskonalenie posiadanych kwalifikacji                                    | 74,60%       | 23,77% | 1,63%      | 0,00%  |
| Przestrzeganie tajemnicy zawodowej                                                  | 77,93%       | 17,90% | 3,77%      | 0,40%  |
| Ponoszenie odpowiedzialności za rezultaty pracy oraz jej jakość                     | 70,83%       | 26,67% | 1,67%      | 0,83%  |
| Samooceńca                                                                          | 68,77%       | 28,73% | 2,10%      | 0,40%  |



Jak widać z procentowego układu odpowiedzi respondenci są zgodni, co do tego, że kompetencje personalne i społeczne są również bardzo ważne w pracy trenera. Większość wskazanych w ankiecie kompetencji uznano jako bardzo ważne i ważne.

#### Jako kluczowe umiejętności trenera w ramach kompetencji 3 wskazano:

- Przestrzeganie zasad etycznych w pracy zawodowej (98,77% respondentów),
- Ustawiczne doskonalenie posiadanych kwalifikacji (98,37%),
- Prezentowanie wysokiej kultury osobistej i wartości etycznej (98,17%).

## 4.2 Zbiorcze podsumowanie wyników ankiet w podziale na kompetencje

Poniżej przedstawiono wyniki z ankiety online w podziale na 3 kraje partnerskie. Jak widać we wszystkich 3 krajach każda kompetencja ma zbliżoną ocenę, co pozwala na podjęcie pracy w wypracowaniu jednego wspólnego standardu bez różnicowania go na indywidualne potrzeby każdego kraju.

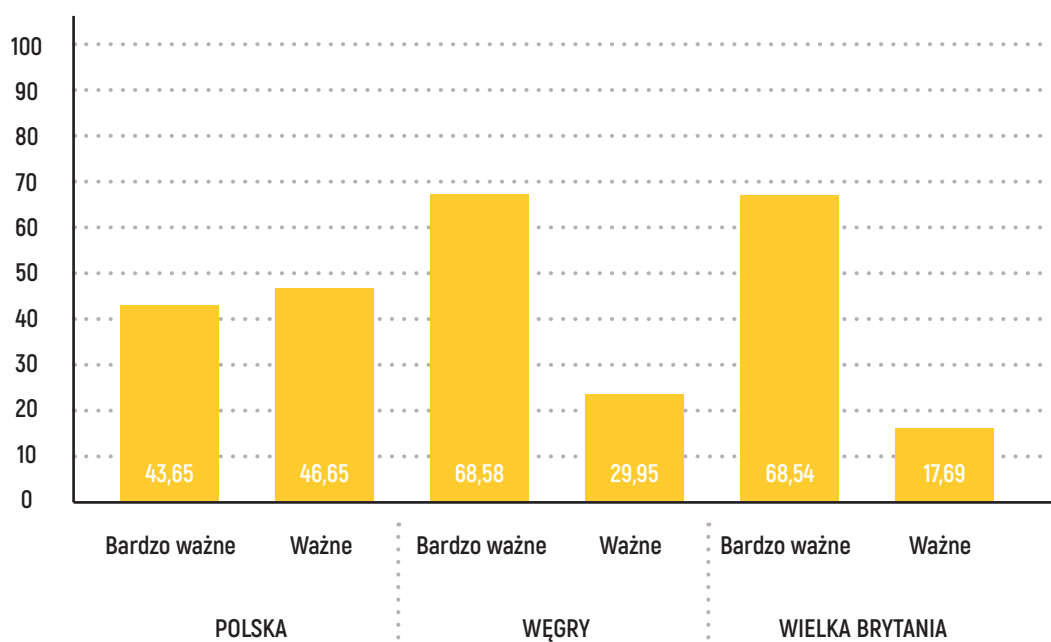
Bardzo ważne jak i ważne dla respondentów z 3 krajów partnerskich są zarówno umiejętności trenera związane z identyfikowaniem potrzeb

szkoleniowych, jak i prowadzenia szkoleń zawodowych w branży HORECA. Każda z tych kompetencji jest mocno podkreślana w 3 krajach partnerskich, w tym w Wielkiej Brytanii i na Węgrzech przeważają odpowiedzi oceniane w skali jako bardzo ważne, w Polsce przeważa odpowiedzi jako ważne. Umiejętności związane z kompetencjami personalnymi i społecznymi trenerów zostały uznane we wszystkich 3 krajach jako bardzo ważne oraz ważne, z mocną przewagą odpowiedzi na poziomie bardzo ważne od 69% do 90% odpowiedzi ogólnej liczby respondentów w danym kraju.

### K1

#### KOMPETENCJA 1

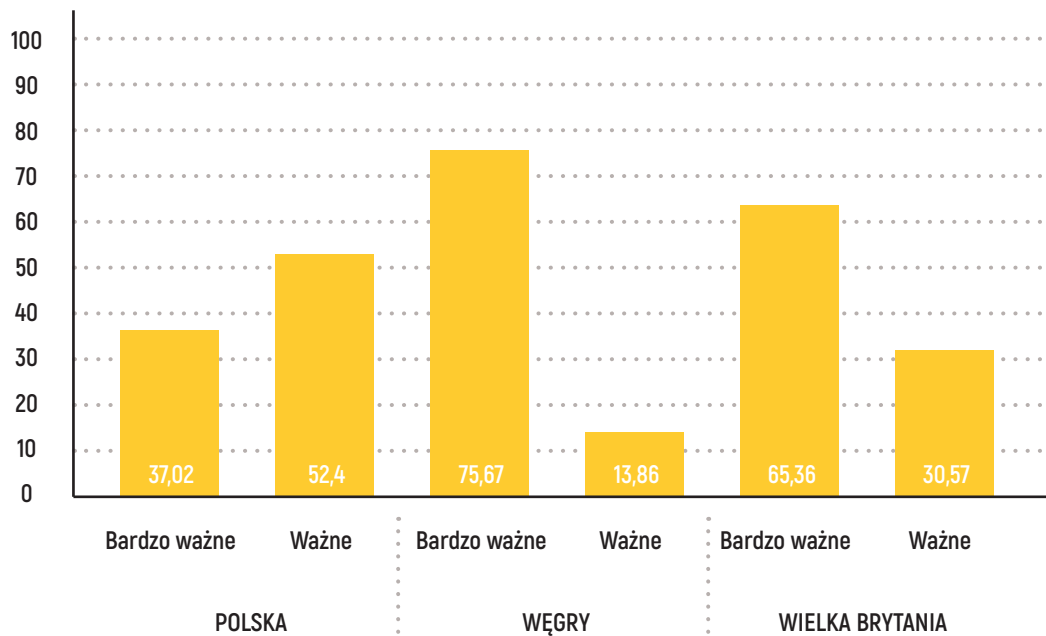
##### Identyfikowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży HORECA



**K2**

**KOMPETENCJA 2**

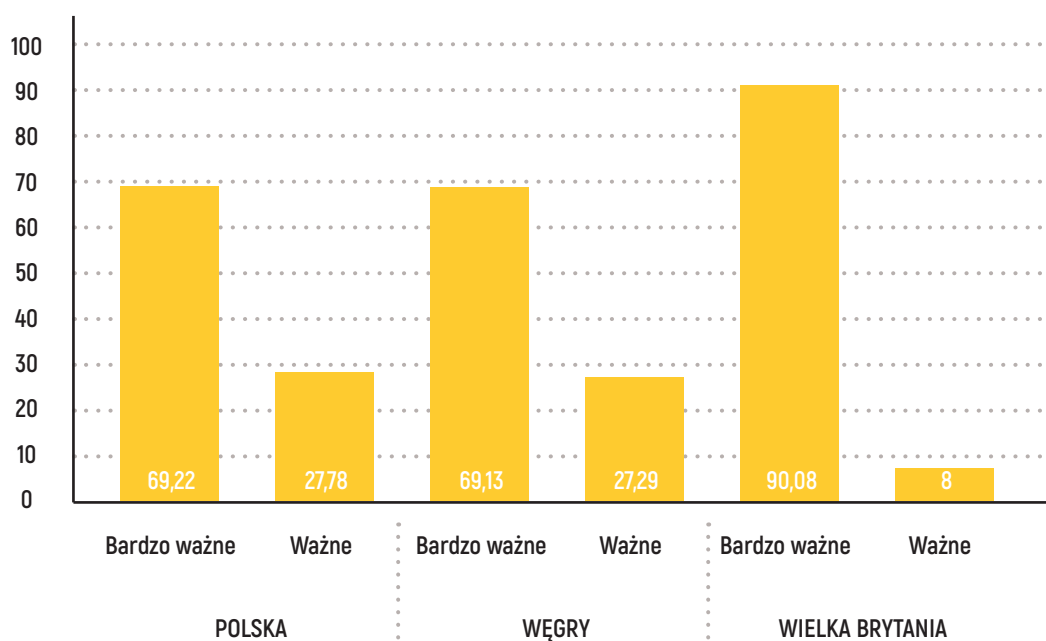
Prowadzenie szkolenia zawodowego dla branży HORECA w realnych warunkach pracy



**K3**

**KOMPETENCJA 3**

Kompetencje personalne i społeczne trenera



## 4.3

## Indywidualne wywiady pogłębione

Poniżej zostały zaprezentowane wyniki zbiorcze z 3 krajów partnerskich z pogłębionych wywiadów indywidualnych (30 wywiadów) oraz badań fokusowych (9 spotkań). Badania potwierdziły

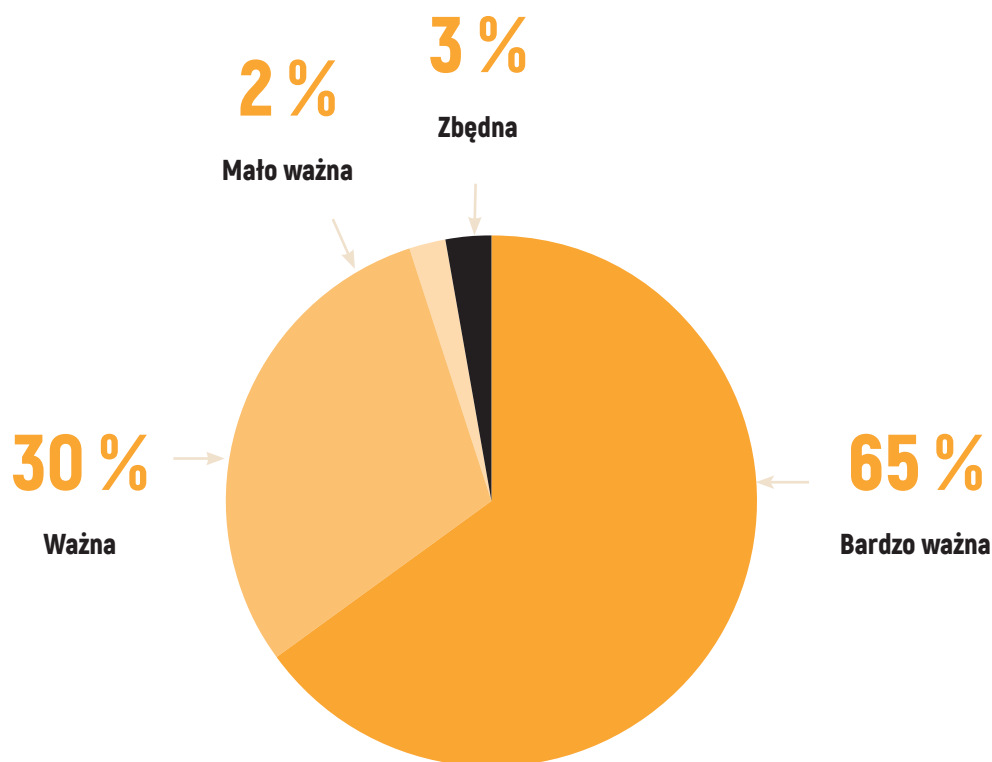
wyniki ankiety online w odwołaniu do 3 kompetencji trenera branży HORECA. Wskazane kompetencje zostały określone jako ważne lub bardzo ważne.

## K1

## KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA1

## Identyfikowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży horeca

W przypadku pierwszej kompetencji w wywiadach indywidualnych – umiejętności trenera w zakresie identyfikowania i przygotowania szkolenia zawodowego, aż 95% respondentów identyfikuje jako bardzo ważną i ważną.



SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 1 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA

TABELA 5 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 1

## Identyfikowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży HORECA

## Umiejętności trenera

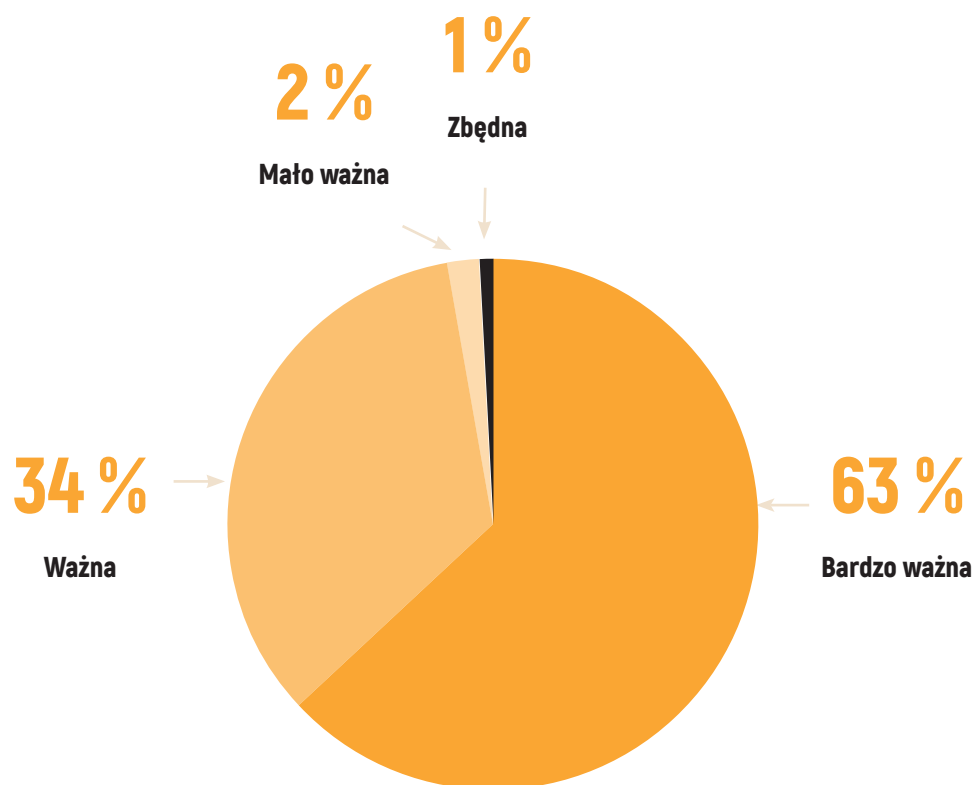
## Ocena ważności efektu

|                                                                                                                                                                            | Bardzo ważne | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------------|--------|
| Dobiera metodę badania potrzeb uczestników szkolenia                                                                                                                       | 56,00%       | 39,33% | 1,33%      | 3,33%  |
| Opracowuje narzędzia badawcze wspomagające identyfikację potrzeb uczestników                                                                                               | 49,00%       | 39,33% | 8,33%      | 3,33%  |
| Określa potrzeby szkoleniowe uczestników na podstawie przeprowadzonych badań                                                                                               | 70,73%       | 29,10% | 0,17%      | 0,00%  |
| Formułuje cele i efekty ogólne oraz szczegółowe szkolenia                                                                                                                  | 71,67%       | 28,00% | 0,33%      | 0,00%  |
| Dobiera treści nauczania oraz zadania zawodowe adekwatne do sformułowanych celów i określonych potrzeb szkoleniowych uczestników                                           | 79,83%       | 18,07% | 2,10%      | 0,00%  |
| Dobiera aktywizujące metody i techniki prowadzenia szkolenia uwzględniające specyfikę grupy np. wiek, sprawność fizyczną, niezbędne wyposażenie                            | 81,43%       | 17,93% | 0,63%      | 0,00%  |
| Opracowuje potrzebne pomoce dydaktyczne                                                                                                                                    | 43,33%       | 32,10% | 7,90%      | 16,67% |
| Potrafi udzielać informacji zwrotnej uczestnikom (feedback)                                                                                                                | 72,10%       | 27,10% | 0,80%      | 0,00%  |
| Używa prostego jasnego języka, ale w korelacji z językiem branżowym HORECA                                                                                                 | 70,50%       | 28,23% | 1,27%      | 0,00%  |
| Wsluchuje się w grupę i jej potrzeby związane z rozwojem osobistym i/lub instytucjonalnym uczestników                                                                      | 70,83%       | 28,33% | 0,83%      | 0,00%  |
| Opracowuje materiały edukacyjne np. Prezentacje multimedialną, ćwiczenia, receptury, gry, które są spójne z treściami szkolenia, uwzględniają specyfikę grupy szkoleniowej | 48,67%       | 38,00% | 3,33%      | 10,00% |
| Sporządza agendę (harmonogram szkolenia)                                                                                                                                   | 70,40%       | 26,07% | 3,53%      | 0,00%  |
| Planuje bezpieczne i dostosowane do specyfiki branży HORECA środowisko uczenia się                                                                                         | 53,67%       | 43,00% | 0,00%      | 3,33%  |
| Inne Twoim zdaniem ważne, istotne a wyżej nie wymienione efekty uczenia się                                                                                                | 0%           | 0%     | 0%         | 0%     |



**K2****KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA2****Prowadzenie szkolenia zawodowego dla branży horeca w realnych warunkach pracy**

Zdecydowana większość respondentów (63%) oceniła umiejętności trenera w zakresie prowadzenia szkolenia zawodowego jako ważne, zaś 34% oceniło je jako bardzo ważne.

**Jako kluczowe umiejętności trenera w ramach kompetencji 2 wskazano:**

- Korzysta z różnych form rozwojowych (własne superwizje, samokształcenie) (100% respondentów),
- Stosuje pytania otwarte, parafrazę, klaryfikację, podsumowanie, aktywne słuchanie (100%),
- Stosuje w procesie szkoleniowym nowe technologie, rozwiązania mobilne (99,67%).

SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 2 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA

TABELA 6 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 2

Prowadzenie szkolenia zawodowego dla branży HORECA w realnych warunkach pracy

| Umiejętności trenera                                                                                                                        | Ocena ważności efektu |        |            |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|------------|--------|
|                                                                                                                                             | Bardzo ważne          | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
| Uzgadnia z grupą zasady uczestnictwa i prowadzenia szkolenia                                                                                | 63,33%                | 35,33% | 1,33%      | 0,00%  |
| Organizuje odpowiednie warunki do uczestnictwa w szkoleniu np. Ustawienie stołów i krzeseł, dostęp do światła, wietrzenie Sali              | 47,10%                | 38,10% | 4,80%      | 10,00% |
| Organizuje odpowiednie warunki do uczestnictwa w szkoleniu pod specyfiką danego zawodu np. Stanowisko barmańskie, stanowisko kelnerskie itd | 65,43%                | 31,07% | 0,17%      | 3,33%  |
| Komunikuje się z grupą zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej oraz stosuje słownictwo branżowe adekwatne do grupy                  | 68,33%                | 30,50% | 1,17%      | 0,00%  |
| Realizuje zidentyfikowane i uzgodnione cele w określonych ramach czasowych                                                                  | 57,33%                | 41,67% | 1,00%      | 0,00%  |
| Stosuje w praktyce zasady uczenia się dorosłych oraz uwzględnia zjawiska procesu grupowego                                                  | 71,67%                | 27,33% | 1,00%      | 0,00%  |
| Zapewnia w trakcie szkolenia integrację w stopniu niezbędnym do realizacji założonych celów                                                 | 59,67%                | 35,33% | 5,00%      | 0,00%  |
| Uwzględnia i wykorzystuje doświadczenie uczestników                                                                                         | 64,07%                | 35,27% | 0,67%      | 0,00%  |
| Stosuje cykl uczenia przez doświadczenie D. Kolba                                                                                           | 48,57%                | 42,70% | 8,73%      | 0,00%  |
| Stosuje narzędzia komunikacyjne i facylitacyjne                                                                                             | 56,00%                | 34,00% | 6,67%      | 3,33%  |
| Podmiotowo traktuje ludzi (prowadzi szkolenie w postawie szacunku i zrozumienia dla różnorodności oraz wrażliwości na inne osoby)           | 65,77%                | 29,57% | 4,33%      | 0,33%  |
| Rozwiązuje trudne sytuacje zaistniałe w trakcie szkolenia w sposób konstruktywny i nieobronny                                               | 65,33%                | 31,33% | 3,33%      | 0,00%  |
| Respektuje granice poznawcze i interpersonalne<br>Wyważa właściwe proporcje między relacjami interpersonalnymi a zadaniami                  | 67,10%                | 31,67% | 1,00%      | 0,23%  |

## Umiejętności trenera

## Ocena ważności efektu

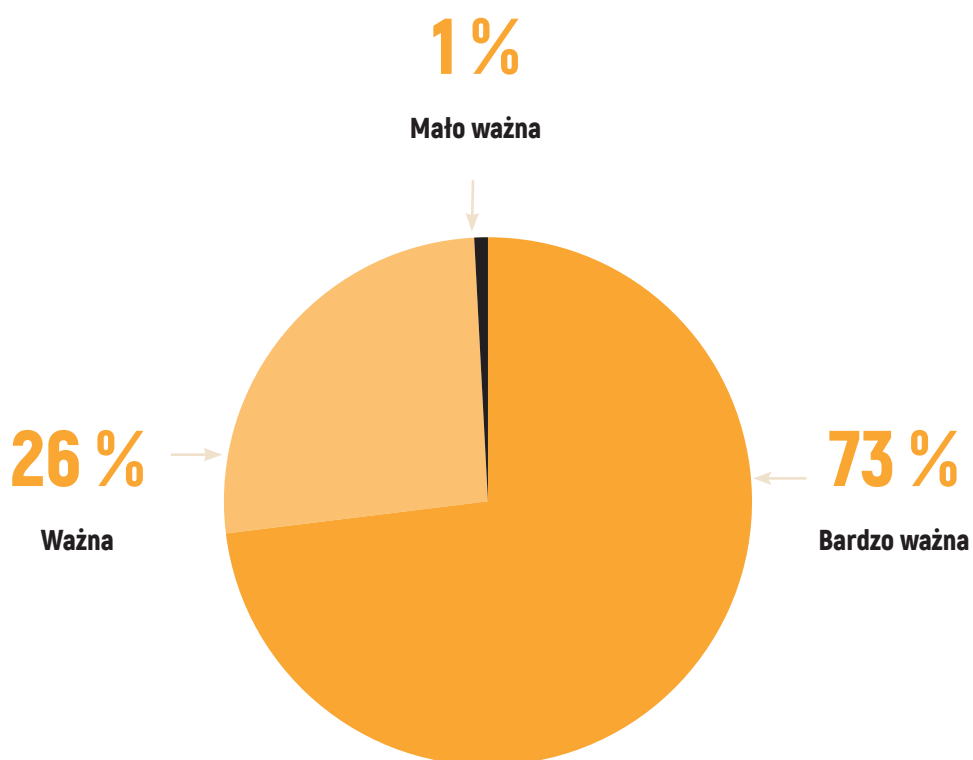
|                                                                                                                                                                                          | Bardzo ważne | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------------|--------|
| Reaguje elastycznie np. Zmienia metody i techniki szkoleniowe, stosuje ćwiczenia podnoszące poziom energii                                                                               | 64,83%       | 30,07% | 5,10%      | 0,00%  |
| Stosuje techniki angażowania, ujawniania potencjału uczestników, skupienia wokół wspólnych celów np.                                                                                     | 71,33%       | 27,40% | 1,27%      | 0,00%  |
| Wyciąganie, równoważenie, udzielanie głosu, tworzenie przestrzeni, utrzymywanie tematu dyskusji lub ustalonego porządku                                                                  | 74,33%       | 24,40% | 1,27%      | 0,00%  |
| Stosuje techniki służące podporządkowaniu pracy grupy np. Podsumowywanie, udzielanie głosu, porządkowanie dyskusji                                                                       | 59,67%       | 39,67% | 0,67%      | 0,00%  |
| Doprowadza do tego, aby uczestnicy dostrzegli związki między doświadczeniem zdobywanym podczas szkolenia a praktyką zawodową                                                             | 54,10%       | 44,23% | 1,33%      | 0,33%  |
| Przedstawia informacje w sposób jasny i zrozumiały                                                                                                                                       | 81,43%       | 17,77% | 0,80%      | 0,00%  |
| Stosuje narzędzia radzenia sobie z sytuacją trudną np. Odwołanie się do kontraktu, odwołanie się do potrzeb i emocji, przyjęcie negatywnej uwagi, dopytanie o potrzeby, zmiana kontraktu | 58,77%       | 33,77% | 4,13%      | 3,33%  |
| Sporządza ocenę szkolenia na poziomie reakcji. Stosuje wybraną metodę np. Rundkę, ankietę, zadanie praktyczne                                                                            | 65,27%       | 30,50% | 4,23%      | 0,00%  |
| Korzysta z różnych form rozwojowych (własne superwizje, samokształcenie)                                                                                                                 | 56,00%       | 44,00% | 0,00%      | 0,00%  |
| Stosuje pytania otwarte, parafrazę, klaryfikację, podsumowanie, aktywne słuchanie                                                                                                        | 65,67%       | 34,33% | 0,00%      | 0,00%  |
| Stosuje w procesie szkoleniowym nowe technologie, rozwiązania mobilne                                                                                                                    | 60,00%       | 39,67% | 0,33%      | 0,00%  |
| Inne Twoim zdaniem ważne, istotne a wyżej nie wymienione efekty uczenia się                                                                                                              | 0%           | 0%     | 0%         | 0%     |



### KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 3

#### Kompetencje personalne i społeczne trenera

92% respondentów podczas badania stwierdziło, iż umiejętności trenerów związane z prowadzeniem szkolenia zawodowego dla branży HORECA w realnych warunkach pracy są bardzo ważne lub ważne. Tylko 8% respondentów uznała je za mało ważne i zbędne.



Kompetencje personalne i społeczne trenera zostały uznane jako bardzo ważne i ważne aż 99 % respondentów.

#### Jako kluczowe umiejętności trenera w ramach kompetencji 3 wskazano:

- Posługiwanie się zaawansowanymi narzędziami komunikacyjnymi (100%),
- Samodzielne prowadzenie współpracy grupowej i zespołowej (100%),
- Myślenie analityczne i kontekstowe (100%).



SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 3 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA**K3**

TABELA 7 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 3

## Kompetencje personalne i społeczne trenera

## Umiejętności trenera

## Ocena ważności efektu

|                                                                                     | Bardzo ważne | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------------|--------|
| Myślenie analityczne i kontekstowe                                                  | 64,00%       | 36,00% | 0,00%      | 0,00%  |
| Posługiwanie się zaawansowanymi narzędziami komunikacyjnymi                         | 64,33%       | 35,67% | 0,00%      | 0,00%  |
| Przestrzeganie zasad etycznych w pracy zawodowej                                    | 75,00%       | 25,00% | 0,00%      | 0,00%  |
| Poprawne formułowanie myśli i sprawne porozumiewanie się z otoczeniem branży HORECA | 72,67%       | 26,00% | 1,33%      | 0,00%  |
| Identyfikowanie i utożsamianie się z branżą HORECA                                  | 42,67%       | 50,67% | 6,67%      | 0,00%  |
| Ponoszenie odpowiedzialności za realizację zadań                                    | 71,67%       | 25,00% | 3,33%      | 0,00%  |
| Prezentowanie wysokiej kultury osobistej i wartości etycznej                        | 82,33%       | 17,67% | 0,00%      | 0,00%  |
| Samodzielne prowadzenie współpracy grupowej i zespołowej                            | 71,00%       | 29,00% | 0,00%      | 0,00%  |
| Radzenie sobie z sytuacjami stresowymi i problemowymi                               | 77,00%       | 23,00% | 0,00%      | 0,00%  |
| Ustawiczne doskonalenie posiadanych kwalifikacji                                    | 81,67%       | 17,33% | 1,00%      | 0,00%  |
| Przestrzeganie tajemnicy zawodowej                                                  | 88,67%       | 11,33% | 0,00%      | 0,00%  |
| Ponoszenie odpowiedzialności za rezultaty pracy oraz jej jakość                     | 81,33%       | 18,67% | 0,00%      | 0,00%  |
| Samoocena                                                                           | 71,43%       | 28,57% | 0,00%      | 0,00%  |

## Podsumowanie wyników indywidualnego wywiadu pogłębionego.

Uczestnicy wywiadów pogłębionych byli przychylnie nastawieni do badania. Wszyscy chętnie odpowiadali na zadawane pytania, wykazywali zaangażowanie i chęć do współpracy. Przed każdym wywiadem zostały przedstawione i omówione cele badania, które spotkały się ze zrozumieniem. Zaangażowanie uczestników wynika także

z tego, że spotykają na swojej drodze trenerów/szkoleniowców nie spełniających ich oczekiwań. Braki kompetencyjne wśród trenerów są bardzo widoczne, w szczególności jeżeli rozmawia się o kształceniu przez całe życie, kształceniu osób dorosłych, osób z doświadczeniem zawodowym, osób poszukujących nowej wiedzy i umiejętności).

## Wnioski / Przykładowe odpowiedzi

**Proszę podać najistotniejsze kompetencje zawodowe osoby prowadzącej szkolenie/warsztat/trening w danej profesji**

W Polsce uczestnicy badania wskazywali na umiejętność dobrej organizacji pracy, umiejętność obsługi sprzętów, znajomość towarów, produktów oraz SMAK potraw. Dobry trener powinien posiadać także łatwość w nawiązywaniu kontaktów z grupą i umiejętnie podtrzymywać dobrą relację. Powinien także posiadać umiejętność radzenia sobie z różnorodnym klientem a także radzić sobie w sytuacjach stresujących.

Na Węgrzech zgłoszono obawy dotyczące poważnych niedociągnięć w zakresie umiejętności językowych, w szczególności języka niemieckiego i angielskiego, które są najczęściej występującymi językami w branży HORECA na Węgrzech. Wskazano niedobór personelu wykwalifikowanego językowo oraz dwie główne jego przyczyny: (1) niewystarczające wykształcenie języków obcych w szkołach podstawowych i średnich oraz (2) migracja za granicę wykwalifikowanych pracowników posiadających umiejętności językowe. Dlatego kształcenie w językach obcych powinno stanowić integralną część kształcenia trenerów, czasem zatrudnianie trenerów z zagranicy może być dobrym i skutecznym rozwiązaniem, nawet jeśli może to skutkować wyższymi wydatkami dla firmy oraz większymi trudnościami w realizacji szkolenia.

W Wielkiej Brytanii podkreślono jako bardzo ważne i istotne są zarówno umiejętności dot. identyfikowania potrzeb szkoleniowych, jak i prowadzenia szkoleń zawodowych. Niezmiernie ważne jest tutaj czynnik praktyczny oraz budowanie doświadczenia trenerów, którzy będą szkolić w branży HORECA poprzez aspekt doświadczeń praktycznych zdobytych podczas pracy w sektorze turystycznym, hotelarskim, gastronomicznym.

**Kurs/warsztat/szkolenie prowadzony i oceniany przez Mistrza w branży HORECA – bezcenna wartość dla uczestnika**

Wszyscy uczestnicy badania zgadzają się z tym stwierdzeniem!

### Uzasadnienia:

- wiedza przekazana przez specjalistę może być bardzo istotna;
- przekazana wiedza jest prawdziwa;
- wiedza + doświadczenie;
- "trening czyni mistrza";
- połączenie praktyki z wiedzą, relacja mistrz- uczeń;
- wysoki profesjonalizm osoby prowadzącej;
- warto uczyć się od najlepszych;
- warunkiem jest komunikatywność;
- najlepszą nauką jest nauka od mistrza.

**Profesjonalnym trenerem kadr HORECA można być tylko po nabyciu umiejętności w zakresie kucharza = profesjonalny kucharz; barmana = profesjonalny barman; kelner = profesjonalny kelner itd.:**

Wszyscy uczestnicy badania zgadzają się z tym stwierdzeniem!

#### Uzasadnienia:

- profesjonalista musi nabyć konieczne umiejętności;
- ma się wtedy dużą wiedzę;
- w tych dziedzinach wiedza fachowa jest niezbędna (poparta doświadczeniem praktycznym);
- zapewnienie wiarygodności kompetencji;
- profesjonalnym trenerem powinna być osoba "profesjonalna w branży;
- pasja, zaangażowanie;
- najważniejsze są umiejętności.

**Dobry kucharz = dobry trener :**

#### Zdania uczestników badania na ten temat były podzielone:

- dobry kucharz nie musi mieć zdolności do przekazywania wiedzy innym;
- zna się na swojej pracy;
- nie każdy ma zdolności do przekazywania wiedzy;
- wie o czym mówi z doświadczenia;
- dobry kucharz to pewnego rodzaju artysta, nie musi umieć przekazać posiadanej wiedzy innym;
- dobry kucharz nie zawsze potrafi przekazać swoją wiedzę;
- duże znaczenie mają predyspozycje do uczenia (innych);
- dobry kucharz - rzetelna wiedza, duże umiejętności jako podstawa do kształcenia innych;
- mistrz w zawodzie, bez umiejętności przekazania wiedzy;
- może nie mieć umiejętności szkoleniowych;
- nie każdy, kto jest dobrym kucharzem ma umiejętności dobrego trenera.

**Profesjonalne wykształcenie kontra doświadczenie zawodowe, potwierdzone latami pracy w zawodzie oraz zawodowymi osiągnięciami**

Zdaniem uczestników badania zdecydowanie ważniejsze jest doświadczenie zawodowe potwierdzone zawodowymi osiągnięciami.

Rozwój branży, innowacje kulinarne, nowości zawodowe i rozwój smaków powoduje, że wykształcenie jest drugorzędne. Najważniejsze dziś jest doświadczenie zawodowe, branżowe doświadczenie, a wykształcenie i wiedza daje jedynie dobrą, solidną podstawę, fundament (co nie znaczy, że jest bez znaczenia – pomaga).

**Ile lat pracy zawodowej upoważnia do tytułu szefa mistrza w profesji**

#### W odpowiedziach badanych osób pojawiały się okres mniej więcej 10 lat, uzasadnienia:

- przez ten czas można zdobyć cenne doświadczenie
- szerokie spektrum doświadczeń
- kontakt ze wszystkim, czego dotyczy jego zawód

Pojawiła się również odpowiedź, iż lata nie mają znaczenia, dla jednej osoby rok pracy = 10 lat pracy dla innej osoby; jednak generalizując w przypadku aktywnej pracy 10 lat robi swoje.

100% badanych odpowiedziało, że ważne są dobre warunki w pracy.

### Dobre stosunki w pracy/zespole

#### Uzasadnienia:

- przyjemniejsza praca;
- ułatwiają pracę i czynią ją przyjemniejszą;
- dobry zespół = silny zespół = profesjonalizm w wykonywaniu zadań;
- lepsze wyniki, zyski, mniejszy stres;
- łatwiej się uczyć w miłej atmosferze;
- bardzo ważne - zespół to rodzina;
- budują klimat w pracy, który przekłada się na nastawienie, lepszą jakość pracy;
- najważniejsze, bo przekładają się na efekty w pracy.

### Różne kompetencje. Zaznacz według Ciebie 6 najważniejszych dla procesu edukacyjnego, dla trenera branży HORECA

- Zdolność planowania;
- Bezpieczeństwo i Higiena Pracy w branży HORECA;
- Znajomość terminologii/języka branżowego HORECA;
- Umiejętności komunikacyjno-interpersonalne;
- Umiejętność radzenia sobie z szeroką gamą klientów (w tym z trudnym klientem, klientem wielokulturowym).

### Czy wg Ciebie możliwe jest, aby osoba nie posiadająca doświadczenia zawodowego w branży HORECA była trenerem szkolącym kadry HORECA?

- Ponieważ musi nabyć wiedzę z sektora hotelarskiego i gastronomicznego;
- Doświadczenie praktyczne pozwala lepiej przekazać wiedzę poprzez je przykładami;
- Ktoś kto nie ma wiedzy i doświadczenia nie potrafi uczyć;
- Jeśli posiadają wiedzę innowacyjną;
- Wiedza przekazywana przez "praktyków" jest bardziej przydatna;
- W zakresie szkoleń umiejętności komunikacyjnych;
- Liczy się doświadczenie.

## 4.4 Focusy grupowe

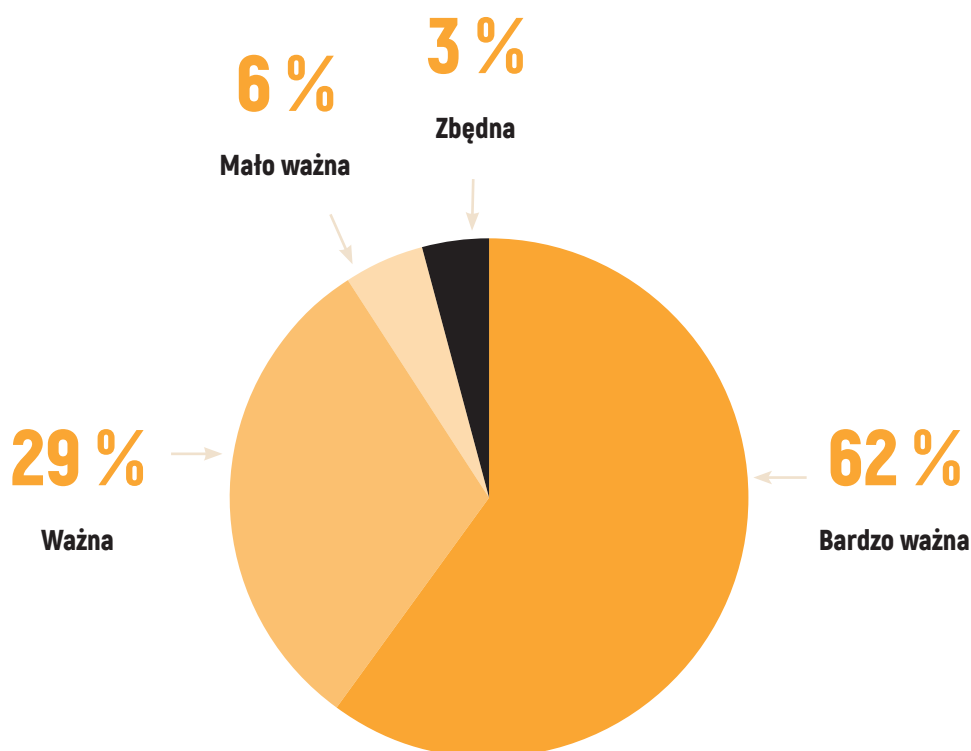
### Podsumowanie wyników ankiet

#### K1

#### KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 1

##### Identyfikowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży horeca

Analogicznie jak w czasie badania ankietowego online oraz podczas wywiadów indywidualnych respondenci w czasie badania fokusowego ocenili kompetencje 1 jako bardzo ważną oraz ważną (91%). Umiejętności trenera w zakresie identyfikowania oraz i przygotowania szkolenia zawodowego zostały ocenione jako bardzo ważne (62%) oraz ważne (29%) w czasie badania w 3 krajach partnerskich.



##### Jako kluczowe umiejętności trenera wskazano:

- Potrafi udzielać informacji zwrotnej uczestnikom (feedback) (97,97% respondentów),
- Używa prostego i jasnego języka, ale w korelacji z językiem branżowym HORECA (97,90%),
- Dobiera aktywizujące metody i techniki prowadzenia szkolenia uwzględniające specyfikę grupy np. wiek, sprawność fizyczną, niezbędne wyposażenie (97,50%).



SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 1 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA

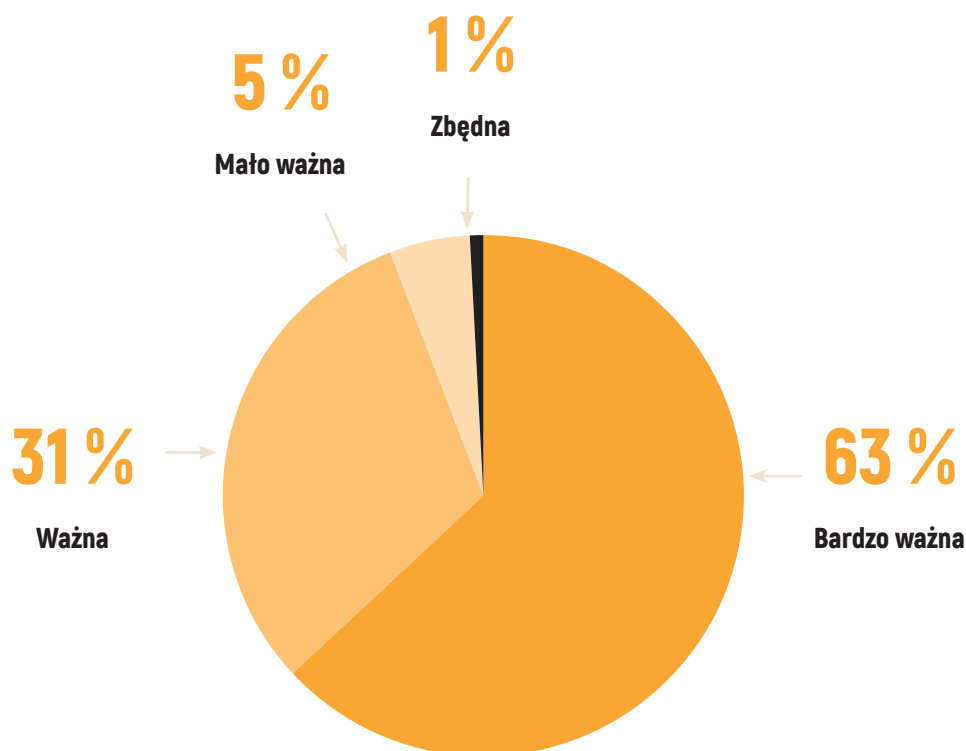
TABELA 8 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 1

## Identyfikowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie zapotrzebowania branży HORECA

| Umiejętności trenera                                                                                                                                                       | Ocena ważności efektu |        |            |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|------------|--------|
|                                                                                                                                                                            | Bardzo ważne          | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
| Dobiera metodę badania potrzeb uczestników szkolenia                                                                                                                       | 68,33%                | 23,33% | 5,03%      | 3,33%  |
| Opracowuje narzędzia badawcze wspomagające identyfikację potrzeb uczestników                                                                                               | 52,50%                | 32,50% | 10,83%     | 4,17%  |
| Określa potrzeby szkoleniowe uczestników na podstawie przeprowadzonych badań                                                                                               | 63,33%                | 31,23% | 4,60%      | 0,83%  |
| Formuluje cele i efekty ogólne oraz szczegółowe szkolenia                                                                                                                  | 71,67%                | 24,17% | 4,17%      | 0,00%  |
| Dobiera treści nauczania oraz zadania zawodowe adekwatne do sformułowanych celów i określonych potrzeb szkoleniowych uczestników                                           | 72,10%                | 25,00% | 2,50%      | 0,40%  |
| Dobiera aktywizujące metody i techniki prowadzenia szkolenia uwzględniające specyfikę grupy np. wiek, sprawność fizyczną, niezbędne wyposażenie                            | 72,10%                | 25,40% | 2,50%      | 0,00%  |
| Opracowuje potrzebne pomoce dydaktyczne                                                                                                                                    | 37,90%                | 32,53% | 11,23%     | 18,33% |
| Potrafi udzielać informacji zwrotnej uczestnikom (feedback)                                                                                                                | 73,37%                | 24,60% | 1,63%      | 0,40%  |
| Używa prostego jasnego języka, ale w korelacji z językiem branżowym HORECA                                                                                                 | 65,00%                | 32,90% | 2,10%      | 0,00%  |
| Wsluchuje się w grupę i jej potrzeby związane z rozwojem osobistym i/lub instytucjonalnym uczestników                                                                      | 70,40%                | 25,00% | 4,60%      | 0,00%  |
| Opracowuje materiały edukacyjne np. Prezentacje multimedialną, ćwiczenia, receptury, gry, które są spójne z treściami szkolenia, uwzględniają specyfikę grupy szkoleniowej | 50,00%                | 34,13% | 5,83%      | 10,00% |
| Sporządza agendę (harmonogram szkolenia)                                                                                                                                   | 64,63%                | 24,83% | 10,10%     | 0,40%  |
| Planuje bezpieczne i dostosowane do specyfiki branży HORECA środowisko uczenia się                                                                                         | 47,50%                | 42,93% | 5,83%      | 3,73%  |
| Inne Twoim zdaniem ważne, istotne a wyżej nie wymienione efekty uczenia się                                                                                                | 0%                    | 0%     | 0%         | 0%     |

**K2****KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA2****Prowadzenie szkolenia zawodowego dla branży horeca w realnych warunkach pracy - ocena zbiorcza**

63% ankietowanych oceniło umiejętności trenera w zakresie prowadzenia szkolenia zawodowego jako bardzo ważne, zaś 31% jako ważne. Analogicznie do odpowiedzi w poprzednich metodach badania (ankiety online, wywiady indywidualne) oceniono potrzebę posiadania umiejętności związanych z prowadzeniem szkoleń zawodowych bardzo wysoko.

**Jako kluczowe umiejętności wskazano:**

- Przedstawia informacje w sposób jasny i zrozumiały (98,40%),
- Podmiotowo traktuje ludzi (prowadzi szkolenie w postawie szacunku i zrozumienia dla różnorodności oraz wrażliwości na inne osoby) (97,93%),
- Doprowadza do tego, aby uczestnicy dostrzegli związki między doświadczeniem zdobywanym podczas szkolenia a praktyką zawodową (97,53%).

SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 2 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA**K2**

TABELA 9 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 2

Prowadzenie szkolenia zawodowego dla branży HORECA w realnych warunkach pracy

| Umiejętności trenera                                                                                                                        | Ocena ważności efektu |        |            |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|------------|--------|
|                                                                                                                                             | Bardzo ważne          | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
| Uzgadnia z grupą zasady uczestnictwa i prowadzenia szkolenia                                                                                | 67,93%                | 26,40% | 4,83%      | 0,83%  |
| Organizuje odpowiednie warunki do uczestnictwa w szkoleniu np. Ustawienie stołów i krzeseł, dostęp do światła, wietrzenie Sali              | 46,27%                | 32,50% | 10,83%     | 10,40% |
| Organizuje odpowiednie warunki do uczestnictwa w szkoleniu pod specyfikę danego zawodu np. Stanowisko barmańskie, stanowisko kelnerskie itd | 62,77%                | 29,83% | 3,67%      | 3,73%  |
| Komunikuje się z grupą zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej oraz stosuje słownictwo branżowe adekwatne do grupy                  | 69,27%                | 26,57% | 4,10%      | 0,00%  |
| Realizuje zidentyfikowane i uzgodnione cele w określonych ramach czasowych                                                                  | 60,10%                | 33,73% | 6,17%      | 0,00%  |
| Stosuje w praktyce zasady uczenia się dorosłych oraz uwzględnia zjawiska procesu grupowego                                                  | 64,60%                | 29,43% | 6,00%      | 0,00%  |
| Zapewnia w trakcie szkolenia integrację w stopniu niezbędnym do realizacji założonych celów                                                 | 61,93%                | 29,43% | 8,27%      | 0,40%  |
| Uwzględnia i wykorzystuje doświadczenie uczestników                                                                                         | 68,77%                | 28,57% | 2,67%      | 0,00%  |
| Stosuje cykl uczenia przez doświadczenie D. Kolba                                                                                           | 46,50%                | 43,93% | 8,73%      | 0,83%  |
| Stosuje narzędzia komunikacyjne i facylitacyjne                                                                                             | 56,67%                | 36,43% | 3,17%      | 3,73%  |
| Podmiotowo traktuje ludzi (prowadzi szkolenie w postawie szacunku i zrozumienia dla różnorodności oraz wrażliwości na inne osoby)           | 69,60%                | 28,33% | 1,33%      | 0,73%  |
| Rozwiązuje trudne sytuacje zaistniałe w trakcie szkolenia w sposób konstruktywny i nieobronny                                               | 63,77%                | 33,83% | 2,43%      | 0,00%  |
| Respektuje granice poznawcze i interpersonalne                                                                                              | 61,70%                | 34,17% | 3,93%      | 0,23%  |

## Umiejętności trenera

## Ocena ważności efektu

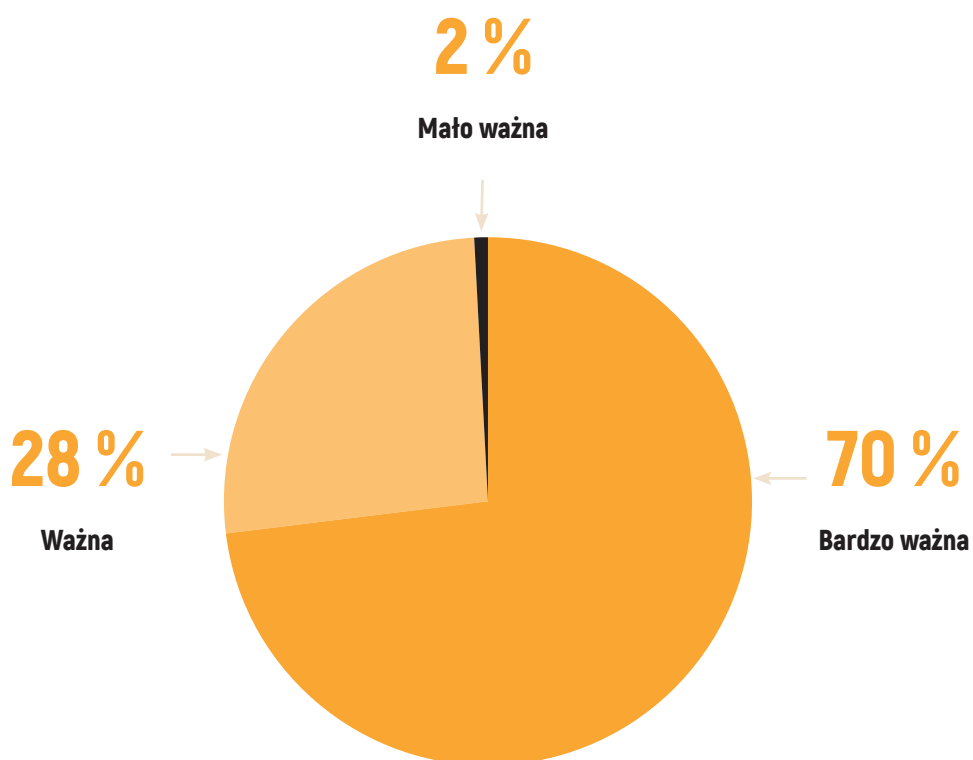
|                                                                                                                                                                                                                              | Bardzo ważne | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------------|--------|
| Wyważa właściwe proporcje między relacjami interpersonalnymi a zadaniami                                                                                                                                                     | 62,50%       | 27,90% | 9,20%      | 0,40%  |
| Reaguje elastycznie np. Zmienia metody i techniki szkoleniowe, stosuje ćwiczenia podnoszące poziom energii                                                                                                                   | 67,93%       | 28,33% | 3,77%      | 0,00%  |
| Stosuje techniki angażowania, ujawniania potencjału uczestników, skupienia wokół wspólnych celów np. Wyciąganie, równoważenie, udzielanie głosu, tworzenie przestrzeni, utrzymywanie tematu dyskusji lub ustalonego porządku | 69,77%       | 27,33% | 2,93%      | 0,00%  |
| Stosuje techniki służące podporządkowaniu pracy grupy np. Podsumowywanie, udzielanie głosu, porządkowanie dyskusji                                                                                                           | 67,10%       | 29,77% | 3,17%      | 0,00%  |
| Doprowadza do tego, aby uczestnicy dostrzegli związki między doświadczeniem zdobywanym podczas szkolenia a praktyką zawodową                                                                                                 | 60,03%       | 37,50% | 2,17%      | 0,33%  |
| Przedstawia informacje w sposób jasny i zrozumiały                                                                                                                                                                           | 80,87%       | 17,53% | 1,63%      | 0,00%  |
| Stosuje narzędzia radzenia sobie z sytuacją trudną np. Odwołanie się do kontraktu, odwołanie się do potrzeb i emocji, przyjęcie negatywnej uwagi, dopytanie o potrzeby, zmiana kontraktu                                     | 55,00%       | 34,67% | 7,00%      | 3,33%  |
| Sporządza ocenę szkolenia na poziomie reakcji. Stosuje wybraną metodę np. Rundkę, ankietę, zadanie praktyczne                                                                                                                | 63,77%       | 29,17% | 6,63%      | 0,40%  |
| Korzysta z różnych form rozwojowych (własne superwizje, samokształcenie)                                                                                                                                                     | 62,53%       | 33,33% | 4,17%      | 0,00%  |
| Stosuje pytania otwarte, parafrazę, klaryfikację, podsumowanie, aktywne słuchanie                                                                                                                                            | 70,87%       | 25,00% | 3,73%      | 0,40%  |
| Stosuje w procesie szkoleniowym nowe technologie, rozwiązania mobilne                                                                                                                                                        | 57,93%       | 37,17% | 4,50%      | 0,40%  |
| Inne Twoim zdaniem ważne, istotne a wyżej nie wymienione efekty uczenia się                                                                                                                                                  | 0%           | 0%     | 0%         | 0%     |



### KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA3

#### Kompetencje personalne i społeczne trenera - ocena zbiorcza

W ogólnej ocenie ważności kompetencji, zdecydowanie najbardziej istotne są kompetencje personalne i społeczne trenera – 70% badanych uznało je jako bardzo ważne, a 28% jako ważne.



#### Kluczowe kompetencje personalne i społeczne, wskazano:

- Przestrzeganie zasad etycznych w pracy zawodowej (99,17%),
- Prezentowania wysokiej kultury osobistej i wartości etycznej (99,17%),
- Samodzielne prowadzenie współpracy grupowej i zespołowej (98,77%).



SZCZEGÓŁOWE PODSUMOWANIE WYNIKÓW KOMPETENCJA 1 Z 3 KRAJÓW PARTNERSKICH  
Z PODZIAŁEM NA KONKRETNE UMIEJĘTNOŚCI TRENERA

TABELA 10 | KWALIFIKACJA/KOMPETENCJA 3

## Kompetencje personalne i społeczne trenera

| Umiejętności trenera                                                                | Ocena ważności efektu |        |            |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|------------|--------|
|                                                                                     | Bardzo ważne          | Ważne  | Mało ważne | Zbędne |
| Myślenie analityczne i kontekstowe                                                  | 68,77%                | 29,17% | 2,10%      | 0,00%  |
| Posługiwanie się zaawansowanymi narzędziami komunikacyjnymi                         | 65,27%                | 31,00% | 3,77%      | 0,00%  |
| Przestrzeganie zasad etycznych w pracy zawodowej                                    | 78,33%                | 20,83% | 0,40%      | 0,40%  |
| Poprawne formułowanie myśli i sprawne porozumiewanie się z otoczeniem branży HORECA | 70,60%                | 27,27% | 2,17%      | 0,00%  |
| Identyfikowanie i utożsamianie się z branżą HORECA                                  | 48,17%                | 45,60% | 5,43%      | 0,83%  |
| Ponoszenie odpowiedzialności za realizację zadań                                    | 70,27%                | 28,10% | 1,67%      | 0,00%  |
| Prezentowanie wysokiej kultury osobistej i wartości etycznej                        | 76,23%                | 22,93% | 0,83%      | 0,00%  |
| Samodzielne prowadzenie współpracy grupowej i zespołowej                            | 68,17%                | 30,60% | 1,23%      | 0,00%  |
| Radzenie sobie z sytuacjami stresowymi i problemowymi                               | 77,00%                | 21,33% | 1,67%      | 0,00%  |
| Ustawiczne doskonalenie posiadanych kwalifikacji                                    | 74,83%                | 23,77% | 1,40%      | 0,00%  |
| Przestrzeganie tajemnicy zawodowej                                                  | 79,00%                | 16,83% | 3,77%      | 0,40%  |
| Ponoszenie odpowiedzialności za rezultaty pracy oraz jej jakość                     | 71,07%                | 26,43% | 1,67%      | 0,83%  |
| Samooocena                                                                          | 58,77%                | 38,73% | 2,10%      | 0,40%  |

## Podsumowanie wyników focusów grupowych

### Wnioski / Przykładowe odpowiedzi

**Proszę podać najistotniejsze kompetencje zawodowe osoby prowadzącej szkolenie/warsztat/trening w danej profesji**

**Kurs/warsztat/szkolenie prowadzony i oceniany przez Mistrza w branży HORECA – bezcenna wartość dla uczestnika**

**Profesjonalnym trenerem kadr HORECA można być tylko po nabyciu umiejętności w zakresie kucharza = profesjonalny kucharz ; barmana = profesjonalny barman; kelner = profesjonalny kelner itd.:**

**Dobry kucharz = dobry trener :**

Uczestnicy badania wskazali na bardzo ważną umiejętność, jaką jest łatwość przekazywania informacji, komunikatywność a także budowanie autorytetu. Istotną kompetencją jest również jest umiejętność radzenia sobie z różnorodnymi klientami oraz radzenie sobie ze stresem.

Wszyscy uczestnicy badania zgodzili się z tym stwierdzeniem.

#### Uzasadnienia:

- pozyskiwanie sprawdzonej wiedzy praktycznej
- w branży tej ważne jest ciągle rozszerzanie swoich umiejętności
- doświadczenie mistrza jest wartością bezcenną
- sprawa jest oczywista, bez szkoleń (kursów, warsztatów itd.) trudno być dobrym w swojej profesji

Zdecydowana większość uczestników badania zgodziła się z tym stwierdzeniem.

#### Uzasadnienia:

- zdobycie potrzebnych i koniecznych umiejętności
- tego typu treningi wymagają realnego doświadczenia w branży
- trenerem nie może być amator, który zna sposoby działania, ale nie posiada doświadczenia
- ważniejsze jest doświadczenie od tytułu
- trudno być profesjonalnym trenerem na podstawie wiedzy tylko teoretycznej

Zdania uczestników badania były podzielone.

#### Przykładowe odpowiedzi:

- możliwość przekazania doświadczenia
- dobry kucharz potrafi przekazać swoją wiedzę
- nie każdy kucharz posiada właściwe dla trenera kompetencje z zakresu prowadzenia szkoleń
- dobrym kucharzem nie może zostać osoba bez pasji
- dobry kucharz niekoniecznie ma umiejętność przekazywania wiedzy
- może nie potrafić przekazać swojej wiedzy
- chociaż zdarzają się przypadki dobrych trenerów, nie będących dobrymi w danej dyscyplinie, wydaje się być lepszym trenerem, dobry kucharz

## Wnioski / Przykładowe odpowiedzi

**Profesjonalne wykształcenie kontra doświadczenie zawodowe, potwierdzone latami pracy w zawodzie oraz zawodowymi osiągnięciami**

Wniosek płynący z odpowiedzi uczestników badania jest jednoznaczny: osoby posiadające bogate doświadczenie branżowe by zostać trenerami muszą zdobyć dodatkową wiedzę odnośnie prowadzenia zajęć. Samo doświadczenie oraz wykształcenie bez doświadczenia mogą nie wystarczyć, aby być dobrym trenerem.

**Ile lat pracy zawodowej upoważnia do tytułu szefa mistrza w profesji:**

- lata pracy zawodowej wcale nie świadczą o tytule szefa mistrza
- staż pracy nie jest powiązany z predyspozycjami i umiejętnościami kierowniczymi - pytanie nieprawidłowo skonstruowane
- do tytułu mistrza poza pracą zawodową potrzebne jest wykształcenie
- 12, jeśli posiada niezbędne kursy, kwalifikacje
- na pewno kilka lat, to zależy od oczekiwań, ale im więcej tym lepiej

**Dobre stosunki w pracy/zespole:**

**Dobre stosunki w pracy są niewątpliwie bardzo ważne według uczestników badania:**

- dobre stosunki w pracy = wydajność,
- zwiększają wydajność zespołu,
- dobrze czujący się pracownik jest kluczem do sukcesu,
- bardzo ważne dla lepszej pracy zespołu,
- lepsza atmosfera – skuteczniejsi pracownicy,
- jak w każdej pracy stosunki w pracy i zespole są ważne, szczególnie w tych zawodach (czyt. HORECA) są szczególnie ważne, współprac np. między pracownikami kuchni a kelnerami.

**Różne kompetencje. Zaznacz według Ciebie 6 najważniejszych dla procesu edukacyjnego, dla trenera branży HORECA:**

- umiejętności komunikacyjno-interpersonalne,
- identyfikacja oczekiwań klientów,
- pozytywne nastawienie do klienta,
- zdolności logicznego myślenia,
- umiejętność radzenia sobie z szeroką gamą klientów (w tym z trudnym klientem, klientem wielokulturowym).

**Czy wg Ciebie możliwe jest, aby osoba nie posiadająca doświadczenia zawodowego w branży HORECA była trenerem szkolącym kadry HORECA?**

- osoba, która nie ma doświadczenia w branży, nie może zostać trenerem ze względu na brak odniesienia się do danego zagadnienia,
- jest to branża wymagająca wiedzy podpartej twardą praktyką, rozwiązania literaturowe nie zawsze sprawdzają się w praktyce,
- może dobrze przekazać teorię, ale nie może być jedynym trenerem,
- doświadczenie i znajomość trudnych sytuacji z własnego doświadczenia jest bardzo ważna, aby dzielić się umiejętnościami na ten temat,
- nie posiada styczności z branżą,
- trudno sobie wyobrazić taką sytuację ale jest to możliwe, dobry kucharz może też nie posiadać umiejętności szkolenia kogoś, tak samo może być z innymi profesjami.

## Podsumowanie wyników badań focusowych

W trakcie badań focusowych prowadzący budowali spotkanie w oparciu o metodę meta planu.

W wyniku takiej formy dyskusji otrzymano następujące informacje:

### Obszar kompetencji trenerów branży HORECA w odwołaniu

#### Jak jest?

- Brakuje sprecyzowanego modelu trenera
- Jest obecnych wiele firm oferujących wysokiej jakości usługi, które nie podlegają żadnej systematyzacji i certyfikacji
- Do dyspozycji młodych ludzi są osoby z doświadczeniem, które chcą się nim dzielić - posiadają jednak luki w warsztacie trenerskim
- Obraz rynku jest zaburzony przez wysoką liczbę szkoleń niskiej jakości, brak ekspertów z branży np. szkolenia kucharskie online

#### Jakie są problemy (dlaczego nie jest tak jak być powinno)?

- Problemem jest fakt, że w Polsce zawód trenera nie jest zawodem regulowanym
- Ze względu na brak usystematyzowanej struktury firm szkoleniowych - na rynku dostępne są skrajne przykłady firm szkoleniowych, szkolenia składające się w całości z wiedzy teoretycznej bądź wysoko jakościowe szkolenia praktyczne, które jednak stanowią mały odsetek i są drogie
- Luki w warsztacie trenerskim
- Luki w wiedzy praktycznej - zawodowej
- Niska znajomość różnorodności studiów przypadków z branży
- Niskie umiejętności komunikacyjne
- Brak znajomości metod i technik pracy z osobami dorosłymi i profesjonalistami w swoim fachu
- Nieumiejętność i niechęć wykorzystywania nowych technologii w procesie edukacyjnym
- Niskie umiejętności trenerskie - gdy mamy do czynienia z Mistrzami zawodowymi

#### Jak być powinno i jakie są rekomendacje?

- Branża szkoleniowa sektora HORECA powinna zostać usystematyzowana wewnętrznie w oparciu o certyfikacje trenerów branżowych
- Jako wzorcowe można przyjąć szkolenie trenera VET branży budowlanej, który został usystematyzowany na polskim rynku przy użyciu certyfikacji
- Właściwym jest ustanowienie odpowiedniej instytucji - organizacji, która poza opracowaniem programu szkolenia trenerów zajmie się ich certyfikacją
- Następnie do puli wymaganych umiejętności ogólnotrenerskich należy włączyć odpowiednią wiedzę i umiejętności z obszaru poszczególnych elementów branży HORECA
- Trenerzy powinni pochodzić z branży
- Szkolenia powinni prowadzić nie trenerzy teoretycy, a praktycy tj. osoby pracujące wiele lat w branży z dużym doświadczeniem zawodowym - najlepiej różnorodnym
- Praca na case studies, realnych przykładach

- Forma i system szkoleniowy powinien być dostosowany do funkcjonowania sektora – ważne jest kiedy i w jakim wymiarze realizowane są szkolenia (np. w weekendy szkolenia są nie dostosowane do harmonogramu pracy HORECA)
- Dostosowanie materiałów do możliwości technicznych i czasowych pracowników HORECA (technologia mobilna, ćwiczenia – pokazy – materiały krótkie, podsumowania, prosty i branżowy język)
- Pogłębienie analizy luk kompetencyjnych i szycie szkoleń na miarę dla danej grupy/osoby
- Modułowy system szkoleń (pojedyncze kompetencje – opracowywanie małych etapów edukacyjnych np. zioła, desery włoskie, gospodarka magazynowa – planowanie)
- Znaczna część respondentów podkreśla znaczenie bardzo indywidualnego podejścia trenera do kształcenia/szkoleń. W odniesieniu do potrzeb danej osoby, realnych jej problemów, tematów do dyskusji, problemów zawodowych. Tym samym nasuwa się wniosek, iż na trenera powinno się spostrzegać szerzej jako doradcę zawodowego, który będzie posiadał narzędzia, wiedzę oraz kompetencje do doradzenia uczestnikom szkoleń lub chociaż do aktywnego wysłuchania ich problemów oraz pytań.
- Podkreślono również, iż wśród osób dorosłych aktywnych zawodowo ważne jest także zastosowanie coachingu m.in. do rozwijania umiejętności wykwalifikowanych pracowników, szkoleń trenera (szczególnie ważne w małych i średnich przedsiębiorstwach, w których właściciele i menedżerowie mogą szkolić tzw. szkolenia kaskadowe, przekazywać wiedzę oraz dzielić się doświadczeniem – wśród obecnych pracowników oraz nowych, zrekrutowanych kadr). Jest to istotne szczególnie dla umocnienia przedsiębiorstwa oraz złagodzenia skutków tymczasowego lub nawet dłuższego niedoboru wykwalifikowanych kadr w sektorze HORECA. W dobie zmian na rynku, większe rotacji pracowników, a także poważnymi niedoborami kadr w sposób bezpośredni rzutują czynniki także na sektor HORECA, który jest niezmiernie zależy od czynnika ludzkiego.





## 5

## Podsumowanie

Branża HORECA posiada wymagania i zależna jest od bardzo wrażliwych czynników, tym samym trenerzy, szkoleniowcy, doradcy działający w sektorze turystycznym, hotelarskim, gastronomicznym powinni mieć możliwość oraz narzędzia, które służą do podnoszenia ich warsztatu pracy, ich efektywności, umiejętności przekazywania wiedzy oraz doświadczenia, a docelowo poprzez ich pracę zwiększenie kompetencji kadr sektora HORECA.

**Do niezmiennie ważnych czynników, które wpływają na potrzeby branży HORECA należą:**

1. Klienci branży HORECA są w dużej mierze konsumentami końcowymi, często o dobrze przewidywalnych oczekiwaniach i wymaganiach wobec usługodawcy;
2. Jako typowe przedsiębiorstwa prowadzące działalność gospodarczą na rzecz konsumentów i charakteryzujące się silną konkurencją w sektorze, tym samym dostawcy są szczególnie podatni na zmiany w gospodarce, które mają wpływ na zagregowany popyt i konkretnie, rzeczywiste zmiany w cenie;
3. Jednocześnie koszty zmienne, takie jak siła robocza i surowce (np. produkty rolne), stanowią znaczące czynniki determinujące koszty dla branży HORECA;
4. Oznacza to, że koszty mogą znacznie wzrosnąć lub zmniejszyć się w zależności od czynników zewnętrznych, takich jak warunki pogodowe i wpływ na zbiory, a także zmiany płac, podatków związanych z zatrudnieniem i innych czynników ekonomicznych, takich jak brak wykwalifikowanej siły roboczej;
5. Reaktywność gospodarcza sektora HORECA (w tym elastyczność i wysokie obroty na rynku pracy) oznacza, że sektor wykazuje tendencję do osiągania lepszych wyników niż reszta gospodarki w czasach dobrej koniunktury gospodarczej, ale może być szybciej dotknięty niż szerzej pojętej gospodarce, w czasie przestoju.

RECA. Szkolenia dedykowane branży HORECA powinny koncentrować się na rozwoju rozmaitych umiejętności, w tym niezmiennie ważne umiejętności zawodowych, praktycznych, ale także umiejętności informatycznych i językowych oraz powinny być realizowane w bardziej elastycznych sposób.

Dostosowując szkolenie, cel szkolenia, program oraz proponowane narzędzia edukacyjne do potrzeb danej grupy, ich zdefiniowanych luk kompetencyjnych, ale także potrzeb pracodawcy, który deleguje na szkolenie pracowników oraz także ograniczeń czasowych pracowników oraz przedsiębiorstwa, które z uwagi na swoją specyfikę działania przeważnie w 24 h lub w określonych godzinach (bez możliwości zamknięcia firmy lub przestojów). Projektując takie szkolenie, należy wziąć pod uwagę przewlekły brak czasu grupy docelowej (szczególnie w godzinach szczytu) i ograniczenia organizacyjne w codziennej rutynie tych małych firm. Łatwy dostęp do informacji dotyczących tych szkoleń ma również kluczowe znaczenie dla powodzenia tych szkoleń, to samo dotyczy kosztów szkolenia. Posiadanie zasobów, narzędzi edukacyjnych dla trenerów dostępnych np. poprzez platformę może umożliwić zwiększenie efektywności kształcenia kadr sektora HORECA. Należy podjąć wszelkie możliwe środki, aby utrzymać oraz wzmacniać wykwalifikowaną siłę roboczą w przedsiębiorstwach HORECA, zarówno poprzez działania operacyjne: umowy, płace, ale także poprzez czynniki motywacyjne np. lepsze środowisko pracy, możliwość szkoleń, podnoszenia swoich kwalifikacji, awans zawodowy.

Wysokie kwalifikacje oraz odpowiednie przygotowanie szkoleniowe trenerów jest ważne dla wszystkich firm oraz pracowników branży HO-



# **RAPORT ZBIORCZY Z BADAŃ SEKTORA HORECA**



w ramach projektu

**TRENER KADR SEKTORA  
TURYSTYCZNEGO**

Luty 2018



**Erasmus+**