



**Mogućnosti strukovnog
usavršavanja za nekvalificirane i
polukvalificirane radnike
u turizmu**

***Promoting Core VET
skills and competences
for unskilled and
semi-skilled employees
in the tourism sector***

Dani hrvatskog turizma
Opatija, 16. – 17. 10. 2014.

CORE-VET: Što je to?

- Program za cjeloživotno učenje
- Potprogram Leonardo da Vinci za strukovno obrazovanje i osposobljavanje
- Program prijenosa inovacija

⇒ **Prilagoditi i usavršiti** postojeće inovativne obrazovne materijale *Basic Skills for Work* (BEST)

CORE-VET: Zašto?

Dugoročna održivost turizma ovisi o kvaliteti radne snage:

⇒ Istraživanja zadovoljstva posjetitelja pokazuju da je jedan od najvažnijih čimbenika zadovoljstva **ljubaznost osoblja**

⇒ Samo osoblje sigurno u svoje vještine i sposobnosti može pružiti **izvrsnu uslugu**

⇒ Uz brze promjene okruženja, samo **cjeloživotno obrazovanje** osigurava zaposlenicima stjecanje novih vještina i širenje znanja

CORE-VET: Cilj?

Ciljne skupine:

⇒ nezaposleni i zaposlenih bez potrebnih kvalifikacija

Cilj:

⇒ Unapređenje vještina i kompetencija za obavljanje poslova u tri područja

- **Recepcijsko poslovanje**
- **Domaćinstvo**
- **Restoran i bar**

CORE-VET: Kako?

⇒ osigurati fleksibilnu, interaktivnu i korisnicima prilagođenu platformu za **e-učenje**

CORE-VET: Ukratko

- **8 partnera, 5 zemalja (Hrvatska, Cipar, Grčka, Austrija, Rumunjska)**
 - Institut za turizam, Zagreb, **Hrvatska** – *Voditelj projekta*
 - Militos Consulting, Atena, **Grčka** – *Koordinator projekta*
 - Hotelijersko turistička škola, Zagreb, **Hrvatska**
 - BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Beč, **Austrija**
 - Hellenic American Union, Atena, **Grčka**
 - Educational Excellence Corporation, Nicosia, **Cipar**
 - RNDO, Nicosia, **Cipar**
 - STEJAR Center of Research, Development and Excellence, Bukurešt, **Rumunjska**

CORE-VET: Ukratko

- 7 radnih zadataka/projektnih aktivnosti
- 29 isporučenih proizvoda
- Trajanje: 01.11.2012 – 31.10.2014
- Ukupna sredstva: 325.479,29 €
- EU financiranje (75%): 244.109,20 €

Projektne aktivnosti

1. Upravljanje projektom
2. Osiguranje kvalitete i ocjena rezultata
3. Analiza potreba i mogućnosti prijenosa inovacija
4. Prilagodba sadržaja obrazovnih materijala
5. Implementacija i testiranje
6. Diseminacija
7. Eksploatacija i održivost

ANALIZA POTREBA I MOGUĆNOSTI PRIJENOSA INOVACIJA

1. Analiza primjera dobre prakse
2. Analiza potreba iz perspektive poslodavaca (fokus grupa)
3. Analiza potreba iz perspektive zaposlenih/nezaposlenih (anketa)

⇒ Negiranje nedostatka osnovnih vještina zaposlenih od strane poslodavaca

⇒ Zaposlenici svjesni vlastitih potreba za usavršavanjem osnovnih vještina

⇒ Osnovne vještine obuhvaćaju čitanje, pisanje i računanje, ali i informatičku pismenost i socijalne vještine

PRILAGODBA SADRŽAJA OBRAZOVNIH MATERIJALA

- 1. Prilagodba kurikuluma i obrazovnog materijala trima područjima**
 - Recepcijsko poslovanje
 - Domaćinstvo
 - Restoran i bar
- 2. Uklapanje obrazovnog materijala u Moodle platformu (e-učenje)**
- 3. Izrada priručnika**

PRIMJER OBRAZOVNIH MATERIJALA

3. PISANJE

ZAPISIVANJE NARUDŽBE GOSTA

Uzimanje narudžbe nije jednostavno kao što bi se moglo pomisliti. Kad na radnom mjestu morate uzimati narudžbe, izuzetno je važno da znate što radite.

VJEŽBA

Napravite narudžbu u restoranu i zapišite je, a zatim bilješku dajte kuharu.

PRIMJER

Konobar: Dobro došli u restoran Antico. Izvolite jelovnike. Današnji specijalitet je losos na žaru. Vratit ću se za nekoliko minuta da preuzmem vaše narudžbe.

Konobar: Jeste li spremni naručiti?

Gost 1: Ja bih želio špagete s morskim plodovima.

Konobar: A vi?

Gost 2: Ja ću uzeti hamburger i pržene krumpiriće.

Konobar: Želite li nešto popiti?

Gost 1: Ja bih kolu, molim vas.

Konobar: A za vas?

Gost 2: Samo vodu, molim.

Konobar: U redu. Dakle, to su jedni špageti s morskim plodovima, jedan hamburger s prženim krumpirićima, jedna kola i jedna voda. Uzet ću jelovnike.

Konobar: Izvolite, ovo su jela koja ste naručili. Želim vam dobar tek.

Konobar: Kakvo je bilo jelo?

Gost 2: Odlično, hvala.

Konobar: Želite li nešto za desert?

Gost 1: Ne, hvala, samo račun, molim vas.

1. Nasmiješite se i pozdravite gosta.
2. Pitajte goste jesu li spremni naručiti.
3. Pažljivo slušajte kad vam gost iznosi svoju narudžbu.
4. Ponovite gostu narudžbu.
5. Čim vam je gost kaže, zapišite narudžbu.
6. Pročitajte zapisanu narudžbu gostu.
7. Zbrojite iznose narudžbe.
8. Recite gostu koliki je ukupan iznos.
9. Naplatite račun gostu.
10. Dajte gostu potvrdu računa.
11. Zahvalite gostu.

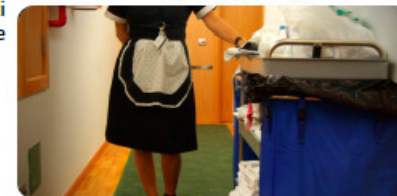
PRIMJER OBRAZOVNIH MATERIJALA

Dani hrvatskog turizma, Opatija, 16. – 17. 10. 2014.

2. UPOTREBA OBRAZACA

INFORMACIJE O OPASNIM MATERIJALIMA NA RADNOM MJESTU

Djelatnici u ovoj grani hotelske industrije suočavaju se s nizom fizičkih i okolišnih opasnosti. S obzirom na to da ovi poslovi uključuju visok rizik od ozljeda na radu, nadzornik i uprava objekta moraju poduzeti mjere opreza kako bi zaštitili radnike od opasnosti. Bez domara i održavatelja zgrade koji dezinficira predmete i površine, popravlja zidne i stropne svjetiljke te održava sustave koji radni prostor čine ugodnim radni dan zaposlenika bio bi puno opasniji, prljaviji i neugodniji. Zbog svega toga čistačice bi morale biti sposobne pročitati natpise i upozorenja na etiketama sredstava za čišćenje i drugim opasnim tvarima.



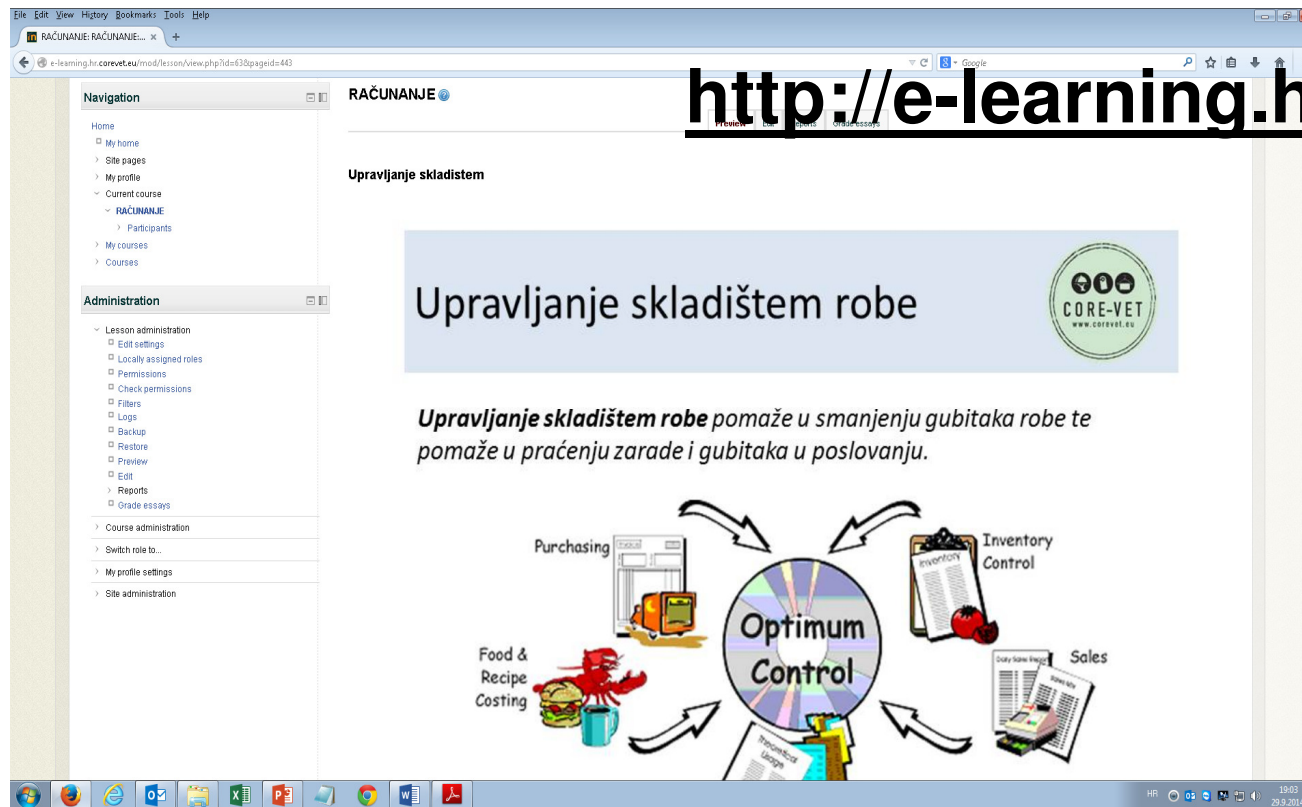
1. **Blaga sredstva** za čišćenje općenito su poželjnija za rad jer su manje škodljiva.
2. **Jakim kemikalijama** i abrazivima se lako čisti i površine nakon čišćenja izgledaju bolje, ali dugoročno takva sredstva mogu oštetiti površine.
3. **Sredstva za čišćenje** treba nabavljati u posudama koje su jednostavne za rukovanje, jer velike posude i paketi mogu zakrčiti skladište.
4. **Sredstva koja** imaju jak miris, poput parafina, treba izbjegavati zbog neugodnog mirisa koji ostavljaju u okolnom prostoru.
5. **Sredstva za čišćenje** bez zagađujućih tvari ili s malim udjelom takvih tvari trebala bi imati prednost u korištenju jer, osim što su sigurnija za djelatnike hotela i goste, sigurnija su za okoliš i ljude općenito.



IMPLEMENTACIJA I TESTIRANJE (1)

Platforma za e-učenje

<http://e-learning.hr.corevet.eu/>



Navigation

- Home
- My home
- Site pages
- My profile
- Current course
- RAČUNANJE
 - Participants
- My courses
- Courses

Administration

- Lesson administration
 - Edit settings
 - Locally assigned roles
 - Permissions
 - Check permissions
 - Filters
 - Logs
 - Backup
 - Restore
 - Preview
 - Edit
 - Reports
 - Grade essays
- Course administration
- Switch role to...
- My profile settings
- Site administration

RAČUNANJE

Upravljanje skladištem

Upravljanje skladištem robe

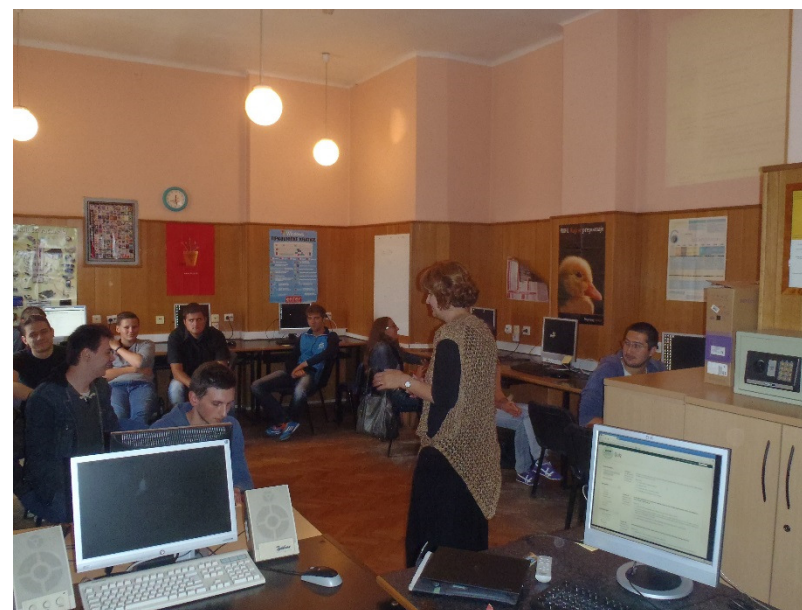
Upravljanje skladištem robe pomaže u smanjenju gubitaka robe te pomaže u praćenju zarade i gubitaka u poslovanju.

Optimum Control

Purchasing, Inventory Control, Sales, Food & Recipe Costing

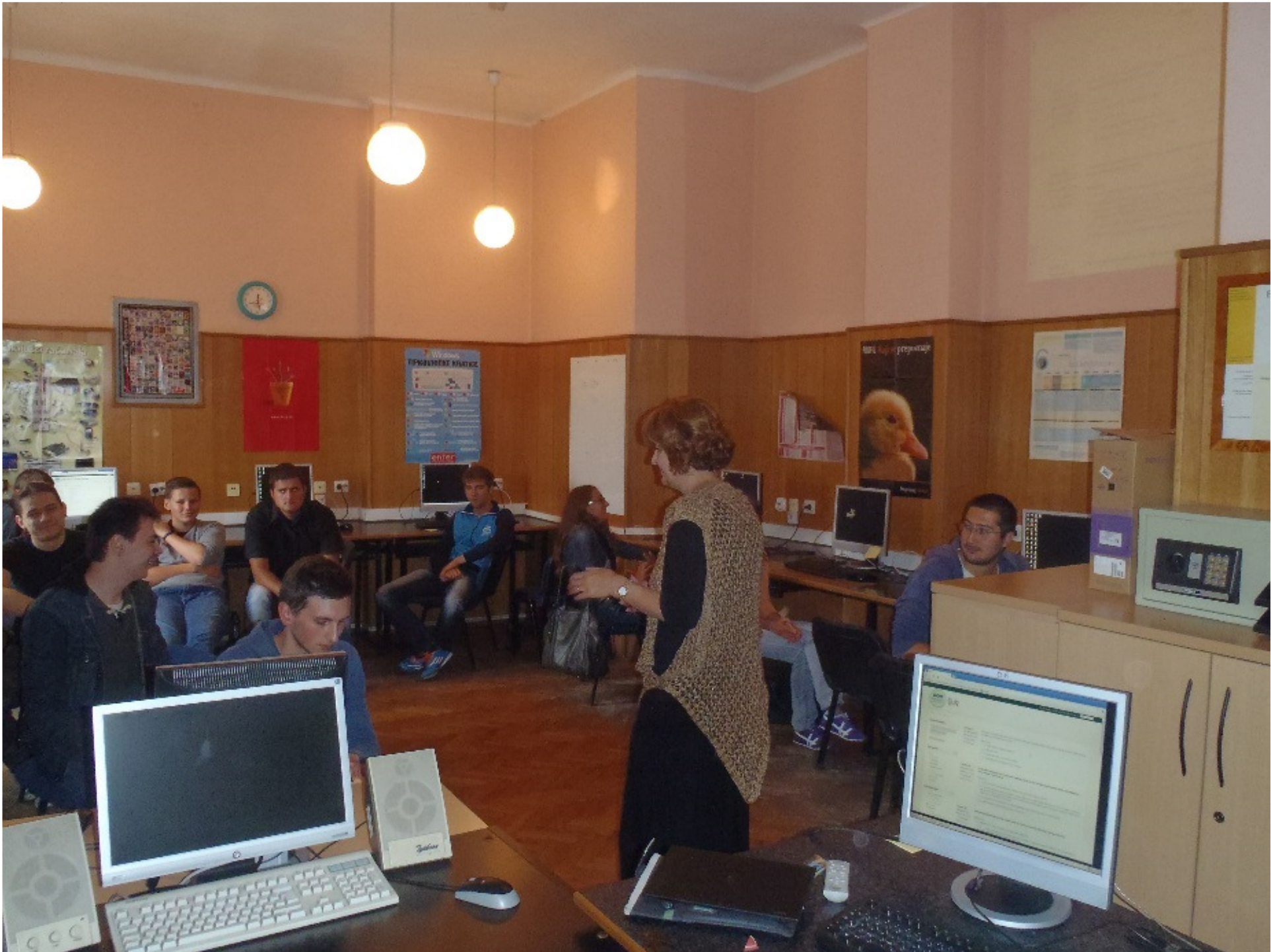
IMPLEMENTACIJA I TESTIRANJE (2)

Po 3 pilot tečaja u Hrvatskoj, Grčkoj i Cipru



Dani hrvatskog turizma, Opatija, 16. – 17. 10. 2014.





PROMOCIJA PROJEKTA

- Objava za medije
- Brošura
- Poster
- Internet

http://corevet.eu/en/page/corevet

File Edit View Favorites Tools Help

Home CORE-VET Outcomes Partnership News Contact

CORE-VET
www.corevet.eu

RATIONALE

Tourism and Hospitality are important generators of economic growth, employment, and socioeconomic integration in Europe. In 2010, for example, more than nine million persons were employed in the tourism industry, which equals to over four percent of all persons employed. Through the growth of globalization, a wide variety of career opportunities have emerged in this sector, most notably for the socio-demographic group of persons who have completed lower secondary education. However, since European tourism is largely a small and medium-sized tourism industry, often employers lack proper training programs necessary for the advancement of the skills and competences of their employees. What is more, pedagogical materials that target the vocational needs of low skilled employees and under-educated workers very rarely do they take into consideration their specific needs. Subsequently, existing training courses do not enable this specific risk group to develop entry-level skills required for successful labor market integration and development.

WHAT IS CORE-VET?

The EU co-funded project with the acronym 'CORE-VET' tackles the need to develop skilled labor in the tourism sector and strives to provide vocational education and training possibilities - and better employment opportunities - for unskilled and/or semi-skilled people who are either unemployed, but wish to enter the tourism industry, or they are already working in the tourism industry, but lack the necessary skills and competences in order to advance in their job.

In particular, CORE-VET targets three occupational fields that are represented widely in the tourism sector:

- Reception and Front office services
- House Keeping Services
- Restaurant and Bar Services.

CORE-VET builds upon the highly successful, former LdV project "Basic skills for Work" and aspires to adapt, localize, transfer and valorize the guidelines and training materials for the tourism and leisure sector to the specific needs of the targeted occupations and of unskilled and semi-skilled workers in the region of South East Europe, focusing especially in Croatia, Cyprus, Romania, Austria and Greece.

AIMS & OBJECTIVES

CORE-VET aims to facilitate the process of adapting a training module to the necessary basic skills in the tourism and hospitality sector which is targeted directly at the risk-group of low-skilled employees and workers. The project promotes the recognition of smaller segments of learning and can be a powerful motivator for underemployed who are oftentimes neglected in the VET systems.

Its specific, interlinked objectives are to:

- Enhance the work performance of low skilled workers and improve their employability.
- Offer a flexible, interactive and user friendly e-learning platform to unskilled workers; thus, enabling them to improve their skills and take advantage of opportunities to improve their position in the labor market.
- Provide SMES employers in the tourism sector, which may lack the proper training schemes, with a flexible and easy to use training tool in order to enhance the skills and competences and potentially the productivity and performance of their staff.
- Provide VET trainers with adequate innovative tools and resources – in terms of methodology – to address the needs of semiskilled and low-skilled workers and employees.

9:50
16.9.2013.



<http://corevet.eu/>

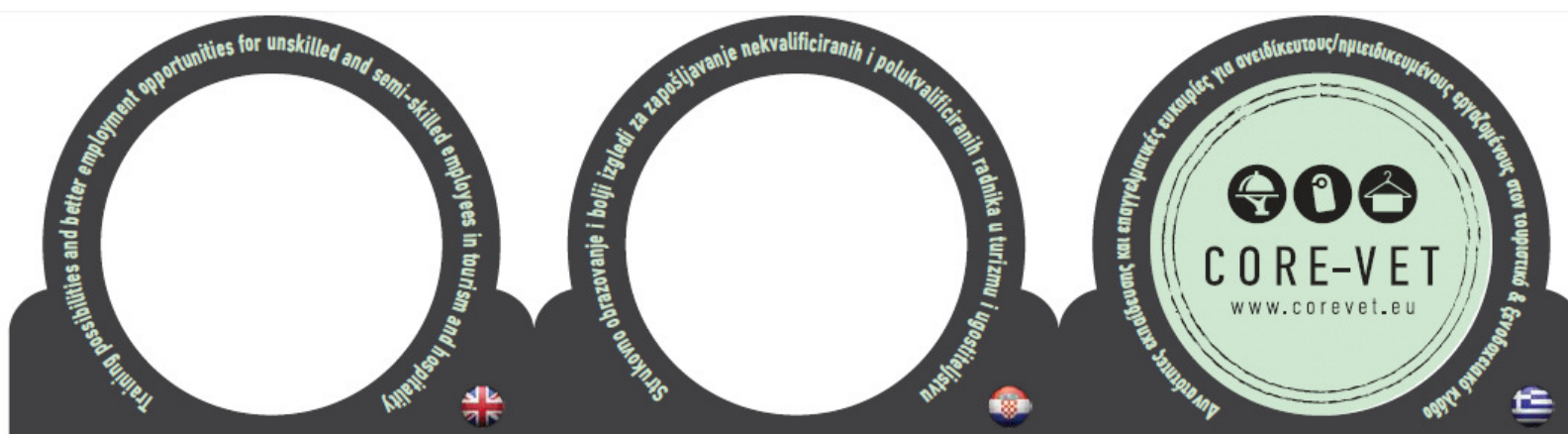
Dani hrvatskog turizma, Opatija, 16. – 17. 10. 2014.



Program za
cjeloživotno
učenje



AGENCIJA ZA
MOBILNOST I
PROGRAME EU



- RECEPTION FRONT OFFICE
- HOUSE KEEPING
- RESTAURANTS BARS

Tourism and Hospitality are important generators of economic growth, considerable revenue stream, employment opportunities, and socioeconomic integration in Europe.

- RECEPCUA
- DOMAČINSTVO
- RESTORAN I BAR

Turizam i ugostiteljstvo važan su pokretač ekonomskog rasta, značajan izvor prihoda i radnih mjesta te mehanizam socio-ekonomske integracije u Europi.

- ΥΠΟΔΟΧΗ
- ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ
- ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ & ΜΠΑΡ

Ο τουριστικός και ξενοδοχειακός κλάδος αποτελεί τον μολύβι οικονομικής ανάπτυξης, πηγή εισόδων, απασχόλησης και κοινωνικοοικονομικής ολοκλήρωσης στην Ευρώπη.

Brošura

LET THE NUMBERS SPEAK!



With **2,000,000** enterprises in Europe, the tourism sector is responsible for **7,000,000** jobs in the core industry and **20,000,000** jobs in total in the related economy.

However, since European tourism is largely a small and medium-sized tourism industry, employers often lack proper training programs necessary for the advancement of the skills and competences of their employees, whereas larger hotel chains have Human Resources Development structures including in-house and on-the-job-training.

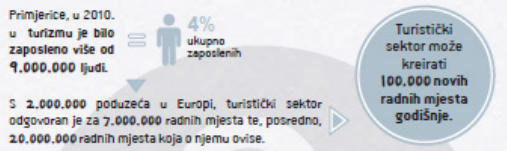
► This is what the EUROPEAN PROJECT CORE-VET is about

Providing VET possibilities and better employment opportunities in tourism for unemployed people and underperforming employees with limited qualifications, by improving their skills and competences in three occupational areas: Reception and Front Office Services, House Keeping Services, and Restaurant and Bar Services.

CORE-VET will produce an innovative training tool, accessible through an interactive e-learning platform, providing a flexible, user friendly and self-development environment for the learners, focusing especially on the context of their professional activity. Videos, animations and various visual aids are the e-learning platform's basic characteristics aiming to facilitate the training process.

Targeting to better employment opportunities in tourism and hospitality, 8 partners from Croatia, Cyprus, Greece, Romania, and Austria join their expertise to design and develop an interesting training material fulfilling the unemployed people and underperforming employees in tourism and hospitality sector needs.

NEKA BROJEVI GOVORE!



S **2,000,000** poduzeća u Europi, turistički sektor odgovoran je za **7,000,000** radnih mjesta te, posredno, **20,000,000** radnih mjesta koja o njemu ovise.

Ipak, budući da u europskom turizmu posluju uglavnom mali i srednji poduzetnici, poslodavcima često nedostaju odgovarajući programi za razvoj vještina i kompetencija njihovih djelatnika, dok veliki hotelski lanci imaju uspostavljenu strukturu za razvoj ljudskih resursa uključujući vlastite programe usavršavanja i obuke na radnom mjestu.

► Upravo je zato osmišljen EUROPSKI PROJEKT CORE-VET

Osigurati nezaposlenima te dijelu zaposlenih bez potrebnih kvalifikacija mogućnost strukovnog obrazovanja i bolje mogućnosti zapošljavanja unapređenjem njihovih vještina i kompetencija za obavljanje poslova u recepcijskom poslovanju, domaćinstvu te restoranu i baru.

CORE-VET će proizvesti inovativne obrazovne materijale dostupne kroz interaktivnu platformu za e-učenje koja će biti laka za korištenje, fleksibilna i poticati samorzvoju polaznika u kontekstu njihove profesionalne aktivnosti. Video, animacije i razni vizualni alati bit će temeljna obilježja ove platforme e-učenja osmišljene tako da potiču ovaj obrazovni proces.

Težići unaprijediti mogućnosti zapošljavanja u turizmu i ugostiteljstvu, 8 partnera iz Hrvatske, Cipra, Grčke, Rumunjske i Austrije udružili su svoja stručna znanja kako bi osmišlili interaktivne obrazovne materijale koji će zadovoljiti obrazovne potrebe nezaposlenih osoba koji žele raditi u turizmu i ugostiteljstvu te dijelu zaposlenih u ovom sektoru čija su mogućnosti razvoja i napredovanja ograničene uslijed nedostatka odgovarajućih vještina, znanja i kompetencija.

ΑΣ ΜΙΛΗΣΟΥΝ ΟΙ ΑΡΙΘΜΟΙ!



Με **2,000,000** επιχειρήσεις στην Ευρώπη, ο τουριστικός κλάδος απασχολεί **7,000,000** θέσεις εργασίας στην τουριστική βιομηχανία και **20,000,000** θέσεις εργασίας σε σχετικές οικονομικές δραστηριότητες.

Καθώς η ευρωπαϊκή τουριστική βιομηχανία αποτελείται κυρίως από μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι εργοδότες συχνά δεν έχουν πρόσβαση σε κατάλληλα προγράμματα κατάρτισης για τη βελτίωση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των εργαζομένων τους. Αντίθετα, μεγαλύτερες ξενοδοχειακές αλυσίδες διαθέτουν δομές ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, που περιλαμβάνουν ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα και εκπαίδευση.

► Αυτός είναι και ο σκοπός του ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΕΡΓΟΥ CORE-VET

Να προσφέρει δυνατότητες επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και καλύτερες ευκαιρίες απασχόλησης στον τομέα του τουρισμού για τους άνεργους και για εκείνους τους εργαζομένους που διαθέτουν περιορισμένα προσόντα και χαμηλή απόδοση, βελτιώνοντας τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους σε τρεις επαγγελματικές κατηγορίες: Υπηρεσίες Υποδοχής, Οροφωμάτων και Χώρων Μαζικής Εστίασης και Μπαρ.

Το CORE-VET θα παράγει ένα καινοτόμο εκπαιδευτικό εργαλείο που θα είναι διαθέσιμο μέσω διαδικτυακών ηλεκτρονικών πλατφόρμας, και το οποίο θα παρέξει ένα ευέλικτο, φιλικό προς τον χρήστη περιβάλλον προσωπικής ανάπτυξης, εστιάζοντας στις συνθήκες της επαγγελματικής δραστηριότητας του. Η εκπαιδευτική διαδικασία θα διευκολύνεται από βίντεο, κινούμενα σχέδια και άλλα οπτικά βοηθήματα.

Εστιάζοντας σε καλύτερες ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό και ξενοδοχειακό κλάδο, 8 partners από την Κροατία, την Κύπρο, την Ελλάδα, τη Ρουμανία και την Αυστρία ενώνουν την πείρα τους για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενδιαφέροντος εκπαιδευτικού υλικού που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανέργων και των εργαζομένων με χαμηλή επίδοση προσόντων στον τουριστικό και ξενοδοχειακό κλάδο.

Dani hrvatskog turizma, Opatija, 16. – 17. 10. 2014.



CORE-VET: Prednosti

- ⇒ Obrazovni materijali **dostupni** širokom spektru korisnika – zaposlenicima, nezaposlenima, poslodavcima
- ⇒ E-učenje omogućuje učenje **bilo kada i bilo gdje**
- ⇒ Omogućen pristup velikom broju mikro i malih poduzetnika kakvi prevladavaju u turizmu
- ⇒ Suvremeni obrazovni materijali i moderne metode učenja **prilagođeni potrebama** korisnika