

ZÁPIS z workshopu k projektu ECVET Tour II

16. apríl 2013

Miesto konania

- Súkromná stredná odborná škola HOST, Riazanská 75, 831 03 Bratislava

Ciele workshopu

Workshop ECVET Tour II bol súčasťou projektu ECVET Tour II (Transfer inovácií v oblasti odborného vzdelávania pre odbory gastronómia a hotelový manažment) so zameraním sa na kvalifikácie **KUCHÁR** a **RECEPČNÝ**.

Workshop slúžil k identifikovaniu kľúčových znalostí/zručností/kompetencií, ktoré sú relevantné pre kvalifikácie kuchár a recepčný. Na tento účel bola využitá práca s kompetenčnými maticami popisujúcimi všetky úrovne všeobecných kompetenčných oblastí oboch kvalifikácií.

Ciele workshopu boli nasledovné:

1.) Zhodnotiť predložené kompetenčné matice

- zodpovedať otázky typu: *“Sú kompetenčné oblasti dostatočne popísané? Sú použiteľné pre slovenské odborné školstvo a pre prax v daných odboroch? Chýbajú v nich nejaké ďalšie kompetenčné oblasti?”*, atď.

Pozn.: kompetenčné oblasti odzrkadľujú kľúčové činnosti v každodennej práci kuchára/recepčného (nie kurikulum ani ŠVP).

- zhodnotiť, či jednotlivé kompetenčné oblasti obsahujú všetky úrovne rozvoja kompetencií počas štúdia;
- rozhodnúť, či jednotlivé úrovne rozvoja kompetencií dostatočne popisujú postup rozvoja a vzájomný rozdiel medzi za sebou nasledujúcimi úrovňami.

2.) Identifikovať konkrétnu vzdelávaciu jednotku (časť učiva) príslušného odboru, s ktorou sa bude pracovať detailnejšie a v rámci ktorej budú študenti vyslaní na mobilitné stáže do zahraničia

3.) Networking – vytvoriť priestor pre diskusiu a spoluprácu medzi účastníkmi workshopu

- školami, zamestnávateľmi, sociálnymi partnermi a organizátormi projektu

Účastníci workshopu

Na workshope sa zúčastnilo spolu 23 účastníkov.

Účastníci - zástupcovia participujúcich škôl:

- Alžbeta Štefančíková (hlavná majsterka odbornej výchovy, SOŠ Stará Ľubovňa)
- Katarína Ondrejková (učiteľka anglického jazyka a odborných predmetov, SOŠ Stará Ľubovňa)
- Miroslav Knap (zástupca riaditeľa pre praktické vyučovanie, SOŠ Stará Ľubovňa)
- Michal Stašenko (zástupca riaditeľa pre teoretické vyučovanie, SOŠ Stará Ľubovňa)
- Soňa Bočáková (výkonná riaditeľka, Súkromná hotelová akadémia HOST, Bratislava)

- Eva Hrdá (učiteľka infromatických predmetov, Súkromná hotelová akadémia HOST, Bratislava)
- Edita Antalková (učiteľka odborných predmetov – hotelový a gastronomický manažment, Súkromná hotelová akadémia HOST, Bratislava)
- Jana Kosírová (učiteľka odborných predmetov – služby v cestovnom ruchu, Súkromná hotelová akadémia HOST, Bratislava)
- Jana Maslová (učiteľka odborných predmetov – kuchár, Súkromná hotelová akadémia HOST, Bratislava)
- Iveta Stavrovská (zástupca riaditeľa školy, Súkromná hotelová akadémia HOST, Bratislava)

Účastníci – zástupcovia zamestnávateľov/sociálnych partnerov:

- Zdeno Michálek (šéfkuchár, Hotel Bratislava)
- Daniel Hrivňák (šéfkuchár, Reštaurácia Aucafe, Bratislava)
- Josephine Swift (riaditeľka oddelenia ľudských zdrojov, Hotel Crowne Plaza Bratislava)
- Zuzana Dúžeková (generálna tajomníčka, Slovenský zväz kuchárov a cukrárov)
- Darina Valentovičová (hlavná recepcná, ÚVS Bratislava)

Účastníci – zástupcovia partnerov:

- Barbara Buchsbaum (SMC)
- Monika Auzinger (3s Research Laboratory)
- Hana Erlebachová (EDUcentrum)
- Vladimír Benko (APEL)
- Michal Ivantyšyn (APEL)
- Ladislav Šatka (APEL/ŠIOV)
- Dagmar Václaviková (APEL)

Ďalší personál

- Alexandra Nováková (tlmočenie/Preklady MH s.r.o.)

Program workshopu

Čas	Trvanie		
7:30	25min.	Registrácia účastníkov	
8:00	20 min. <i>5 min.</i> <i>15 min.</i>	Projekt ECVET Tour II <ul style="list-style-type: none"> - privítanie účastníkov - predstavenie projektu a jeho partnerov Predstavenie účastníkov workshopu <ul style="list-style-type: none"> - krátke predstavenie účastníkov workshopu 	APEL (Michal Ivantyšyn) Účastníci workshopu
8:20	75 min. <i>10 min.</i>	ECVET a kompetenčné matice pre odbory KUCHÁR a RECEPČNÝ <ul style="list-style-type: none"> - úvod do problematiky ECVET - príklady dobrej praxe - slovenské projekty ECVET 	ŠIOV (Ladislav Šatka)

	30 min.	<ul style="list-style-type: none"> - predstavenie kompetenčných matíc vytvorených v rakúskom odbornom školstve 	3s Research Laboratory (Monika Auzinger) SMC (Barbara Buchsbaum)
	5 min.	<p>Aké sú potreby zamestnávateľov?</p> <ul style="list-style-type: none"> - zhrnutie telefonického prieskumu k potrebám zamestnávateľov v profesiách KUCHÁR a RECEPČNÝ 	APEL (Michal Ivantyšyn)
	30 min.	<p>DISKUSIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - zamestnávateľov ku kompetenčným maticiam (spätná väzba zamestnávateľov k predstaveným maticiam) 	
9:35	20 min.	Coffee-break	
9:55	125 min.	<p>Kompetenčná matica - KUCHÁR</p> <p>Výsledky workshopu EDUcentra v ČR – pohľad škôl a odborníkov</p> <ul style="list-style-type: none"> - spätná väzba českých škôl a odborníkov na kompetenčnú maticu – kuchár <p>Kompetenčná matica - kuchár</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktívna práca s kompetenčnou maticou - otvorená diskusia <p>Cieľ: získanie relevantnej spätnej väzby k poskytnutej matici od rakúskych partnerov a identifikácia vzdelávacej jednotky pre mobilné stáže</p> <p>Záverečné zhrnutie/Networking</p> <ul style="list-style-type: none"> - zhrnutie výsledkov diskusie, stanovenie ďalšieho postupu, nasledujúcich úloh, atď. 	<p>EDUcentrum (Hana Erlebachová)</p> <p>3s Research Laboratory (Monika Auzinger) SMC (Barbara Buchsbaum) a všetci účastníci workshopu</p> <p>APEL (Vladimír Benko, Dagmar Václaviková), participujúce školy, partneri projektu</p>
12:00	45 min.	Obed	
12:45	120 min.	<p>Kompetenčná matica - RECEPČNÝ</p>	

90 min.	<p>Kompetenčná matica - recepčný</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktívna práca s kompetenčnou maticou - otvorená diskusia <p>Cieľ: získanie relevantnej spätnej väzby k poskytnutej matici od rakúskych partnerov a identifikácia vzdelávacej jednotky pre mobilné stáže</p>	<p>3s Research Laboratory (Monika Auzinger) SMC (Barbara Buchsbaum) a všetci účastníci workshopu</p>
30 min.	<p>Záverečné zhrnutie/Networking</p> <ul style="list-style-type: none"> - zhrnutie výsledkov diskusie, stanovenie ďalšieho postupu, nasledujúcich úloh, atď. 	<p>APEL (Vladimír Benko, Dagmar Václaviková), participujúce školy, partneri projektu</p>

Priebeh workshopu

V úvode workshopu jeho moderátorka (Dagmar Václaviková, APEL) privítala účastníkov a v krátkosti predstavila agendu workshopu, zdôraznila potrebu kladenia otázok – najmä v súvislosti s prácou s kompetenčnými maticami a priblížila organizačné aspekty podujatia.

Následne vyzvala štatutárneho zástupcu koordinátora projektu (Michal Ivantýšyn), aby projekt ako aj jeho partnerov predstavil účastníkom.

Po predstavení projektu nasledovala výzva na predstavenie samotných účastníkov navzájom, s cieľom získať predstavu o prítomných diskutéroch a o aktivitách zúčastnených škôl.

Nasledovala prezentácia rakúskych partnerov zameraná na vysvetlenie kompetenčných matíc - na čo slúžia, ako sa s nimi pracuje a ako ich dizajn správne pochopiť. Rovnako bol predstavený pôvodný rakúsky projekt, z ktorého projekt ECVET Tour II vychádza. Týmto spôsobom účastníci spoznali hlbšiu spojitosť projektov a dôvod využívania systému ECVET a kompetenčných matíc.

Po predstavení kompetenčných matíc nasledovalo odprezentovanie výsledkov uskutočneného telefonického prieskumu medzi zamestnávateľmi hotelov a reštaurácií. Cieľom prieskumu bolo získať objektívny pohľad zamestnávateľov na kompetencie absolventov a predstaviť tak školám skutočnú situáciu na trhu práce a v danom sektore.

Prieskum medzi zamestnávateľmi poukázal na tieto fakty:

- prevažná väčšina zamestnávateľov spolupracuje so školami v rámci odboru kuchár (74% respondentov); v odbore recepčný je to iba 7% respondentov;
- priemerná známka pripravenosti študentov na prax je podľa zamestnávateľov 3 z 5 (u oboch profesií);

- podľa zamestnávateľov študenti nie sú zvyknutí pracovať, nie sú flexibilní, majú iba malý záujem o zvolenú profesiu - veľké očakávania, avšak nízku snahu skutočne pracovať, nie sú riadne pripravení na prax, nie sú samostatní a majú problémy s komunikáciou v cudzom jazyku (v oboch odboroch);
- odporúčanie zamestnávateľov pre obe povolania bolo absolvovať viac praktických cvičení (viac praxe);
- odporúčania zamestnávateľov **pre odbor recepčný** – viac sa na škole venovať výuke o rezervačných systémoch, zlepšeniu komunikačných zručností v cudzích jazykoch, a tiež interakcii s klientmi;
- odporúčania zamestnávateľov **pre odbor kuchár** - získať teoretické základy varenia, naučiť sa správne dochutiť jedlo, byť kreatívny a flexibilný, spoznať moderné trendy a novinky v gastronómii a naučiť sa pracovať samostatne.

Po odprezentovaní spomínaného prieskumu nasledovala moderovaná diskusia účastníkov (medzi predstaviteľmi zamestnávateľov a školami).

Výsledky diskusie

1.) Nedostatok praxe

Ako najväčší problém sa ukázal byť podľa zamestnávateľov nedostatok praxe na školách. Zo skupiny 35 absolventov, by si zamestnávatelia vybrali iba jedného. Inými slovami - jeden, možno dvaja študenti z vyšších ročníkov sú použiteľní v praxi.

Podľa zástupkyne Slovenského zväzu kuchárov a cukrárov, problém má širšie korene. *“Dokonca ani na úrovni ministerstiev sa gastronómii veľa pozornosti dlhé roky nevenovalo.”*

2.) Slabé ovládanie cudzích jazykov

Zamestnávatelia sa často pýtajú, ako chcú študenti pracovať v zahraničí, keď nevedia komunikovať v cudzom jazyku ani na základnej úrovni? Niekoľkí zástupcovia zamestnávateľov sa zhodli na tom, že veľa záleží na prístupe samotných študentov – *“Niektorí z nich na sebe pracujú a sú dobrí, iní nie.”*

3.) Nevhodné správanie sa študentov voči klientom

Niekoľko účastníkov workshopu uviedlo, že niektorí absolventi majú „kúzlo väzenských dozorcov“. Ide o to, že človek na recepcii by mal rozhodne ovládať aspoň základné zásady komunikácie s ľuďmi, ako sa vysporiadať so stresovými situáciami a ako príjemne komunikovať s klientmi. Je smutnou skutočnosťou, že títo ľudia sú často veľmi neosobní (a taký je potom aj prvý kontakt so zákazníkom). Výsledkom tohto správania býva *„zníženie a zhoršenie celkového dojmu z reštaurácie/hotela”*.

Avšak, *„musíme vidieť veci v širších súvislostiach, nie je možné to zovšeobecňovať”*.

Pani Swift (Hotel Crowne Plaza) sa tiež vyjadrila, že by v hoteli na praxi preferovali tretiakov alebo štvrtákov (určite nie mladších študentov), pretože mladší študenti sú stále „iba“ deti, a tak je veľmi ťažké s nimi serióznejšie pracovať.

4.) Učitelia odbornej praxe – nedostatok aktuálnych znalostí

Zástupcovia zamestnávateľov vidia problém tiež v učiteľoch odbornej praxe, ktorí často učia 20 rokov staré postupy a sami sa v problematike nerozvíjajú. Pozitívnu informáciou v tomto smere bolo, že sa na

Slovenský zväz kuchárov a cukrárov obrátilo už viacero škôl s požiadavkou „naučiť“ a oboznámiť svojich majstrov s novými trendami v gastronómii.

Mnohí zamestnávateľia sú presvedčení, že školy/učitelia by mali pri výuke spolupracovať so šéfkuchármi. *„Toto sa síce dnes deje tiež, ale už nie v takej miere ako v minulosti ... a ani pani majsterka šéfkuchára s praxou zastúpiť nemôže, pretože poznanie (nielen) nových trendov prichádza práve s praxou.“*

Ďalšou dôležitou vecou je prítomnosť učiteľov na odbornej praxi v hoteli/reštaurácii po celý deň. Tá potom vedie k upevňovaniu a posilneniu interakcie medzi hotelmi, školami a študentmi.

5.) Štátny vzdelávací program

Podľa škôl, problémy s nedostatkom skúseností študentov (okrem iného) *„sú problémom celej spoločnosti. Veľká záťaž je na učiteľov kladená z pohľadu administratívy.“*

Často sa uskutočňujú zmeny Štátneho vzdelávacieho programu, ktoré musia byť zakaždým zahrnuté do školských kurikul. A tiež, *„Štátny vzdelávací program určuje presný počet hodín na odbornú prax“,* ktorý častokrát nestačí.

Pani Bočáková zo Súkromnej hotelovej akadémie HOST v Bratislave: *„Naši študenti, ktorí praxujú v cestovných kanceláriách, sú veľmi dobre pripravení - môžu okamžite pracovať s rezervačným softvérom. Toto je však zabezpečené len vďaka tvrdej práci učiteľov, ktorí vyučujú na úkor svojho súkromného času s vlastnými rodinami.“*

Pokiaľ ide o jazyky - existuje tu podobný problém spojený s testovaním študentov. *„Študenti môžu získať maturitu až po dosiahnutí určitého počtu bodov na gramatických testoch. Väčší dôraz sa preto kladie na gramatiku, čím komunikačné zručnosti zaostávajú a v konečnom dôsledku nepostačujú.“*

6.) Motivácia študentov

Aj výsledky uvedeného prieskumu poukázali na tento problém - malá motivácia študentov k práci nielen na odbornej praxi, ale aj po dokončení školy. Niektoré školy sa snažia motivovať svojich študentov prostredníctvom „vreckového“. Určité množstvo tohto symbolického zárobku je venované usilovným študentom po ukončení praxe v hoteli alebo reštaurácii. Avšak, zamestnávateľia tu tiež vidia isté nedostatky. V Bratislave to môže byť dobrý spôsob ako motivovať študentov, ale v iných regiónoch Slovenska sa toto môže stať veľkým problémom vzhľadom na regionálnu sociálnu situáciu.

Niekedy môže byť ďalším dôvodom pre nedostatok motivácie *„nahradzovanie regulérnych zamestnancov študentami na praxi.“* Týmto spôsobom sa vytvára naozaj zlé pracovné prostredie, ktoré nepomáha ani jednej zo zúčastnených strán.

Iný úhol pohľadu prináša otázka: *„Prečo by som mal platiť študentovi, ktorý nechce pracovať? Ja od nich chcem počuť (po ukončení povinnej praxe) – „Mohol by som tu zostať o trochu dlhšie?“ alebo „Chcem sa dozvedieť viac.“*

Bohužiaľ, toto sa udeje možno niekoľkokrát do roka - študenti idú radšej ihneď domov, než by mali záujem o ďalšiu prácu a možnosť dozvedieť sa niečo viac. Na druhú stranu, je tu tiež pozitívna spätná väzba: *„Zúčastnili sme sa súťaže na poslednú chvíľu s jedným veľmi šikovným a dobrým študentom. Paradoxne sa stal absolútnym víťazom súťaže po tom, čo sa len štyri hodiny pripravoval so šéfkuchárom.“*

Všetky doterajšie vyjadrenia tak iba dokazujú, že individuálny prístup je jedným z kľúčových záujmov, na ktorom by obe strany mali pracovať.

7.) Zahraničné stáže

Zo všetkých vyššie uvedených dôvodov sa účastníci domnievajú, že zahraničné stáže sú pre študentov veľmi prospešné. Nielen kvôli zlepšeniu si komunikácie v cudzom jazyku, ale predovšetkým kvôli možnostiam spoznať iný prístup k práci a pracovnú disciplínu.

Po diskusii boli odprezentované výsledky workshopu v Českej republike, ktoré sú nasledovné:

- Kompetenčné matice pre povolanie kuchára a recepčného poskytnuté rakúskymi partnermi sú použiteľné pre české školy/vzdelávacie prostredie.
- Stredná škola hotelierstva a gastronómie z Prahy, Hotelová škola Poděbrady a Stredná škola z Českých Budějovic potvrdili svoj záujem podieľať sa na projekte ECVET Tour II.

Následne sa prešlo už priamo k práci s kompetenčnými maticami. Pre tento účel boli „vytvorené“ dve zmiešané skupinky z predstaviteľov škôl a zamestnávateľov, ktorým pomáhali aj rakúski partneri.

Pre obe matice mali účastníci za úlohu zodpovedať nasledovné otázky:

1. Sú v matici uvedené všetky relevantné kompetenčné oblasti (ľavý stĺpec), príp. Je potrebné nejaké ďalšie doplniť?
2. Sú v matici uvedené všetky relevantné kroky/úrovne rozvoja kompetencií vzhľadom na jednotlivé kompetenčné oblasti, príp. Je potrebné niektoré kroky doplniť?
3. Považujete popis jednotlivých kompetenčných krokov za dostatočný? Sú jednotlivé kroky kompetenčného rozvoja popísané dostatočne do detailov?
4. Považujete rozsah jednotlivých krokov kompetenčného rozvoja za zodpovedajúci? Sú podľa Vás niektoré kroky rozpisované príliš plytko alebo príliš obširne?
5. Lícuju kompetencie s pracovným procesom a odzrkadľujú kľúčové pracovné úlohy v rámci tohto procesu a v rámci konkrétnej kompetenčnej oblasti?
6. Odzrkadľujú popisy jednotlivých krokov rozvoja kompetencií jasný progres na horizontálnej úrovni (smerom zľava do prava)?
7. Poskytujú popisy jednotlivých krokov rozvoja kompetencií dostatočný obraz o ich podstate - sú charakterizované dostatočne vzhľadom na celkový kontext práce (nároky na danú pracovnú úlohu a úroveň kompetencie na jej zvládnutie)?
8. Otázka pre zamestnávateľov/poskytovateľov praxe: Boli by ste schopní využiť túto kompetenčnú maticu pre vypracovanie organizačného profilu pre príslušného poskytovateľa odborného vzdelávania?
9. Otázka pre zamestnávateľov/poskytovateľov praxe: Považujete kompetenčnú maticu a organizačný profil použiteľné nástroje pri organizácii a príprave študentských mobilít?

Práca s kompetenčnými maticami prebiehala bez väčších problémov. Vytvorené skupinky si navzájom vymieňali svoje názory a postrehy na otázky položené vyššie.

Výsledkom tejto interaktívnej skupinovej práce sú upravené kompetenčné matice, ktoré sú prílohou tejto správy. Všetky zmeny boli schválené účastníkmi workshopu. Rovnako tak prebehla krátka diskusia k predbežným návrhom konkrétnych vzdelávacích jednotiek, ktoré môžu byť použité počas mobilít.

Návrh týkajúci sa odboru recepčný je dozvedieť sa viac o rezervačných systémoch (softvér). Návrh pre odbor kuchár je príprava rôznych druhov regionálnych pokrmov.

Záverečné zhrnutie workshopu

Všetky zúčastnené strany sa zhodli na tom, že workshop projektu ECVET Tour II bol veľmi prínosný a hodnotia ho pozitívne.

Na workshope bola zabezpečená účasť všetkých relevantných strán - zástupcovia akademickej sféry, zamestnávateľov a ďalších sociálnych partnerov - Štátny inštitút odborného vzdelávania a Slovenský zväz kuchárov a cukrárov.

Program workshopu prebiehal podľa naplánovanej agendy. Veľmi dynamickou a interaktívnou časťou bola (k spokojnosti všetkých zúčastnených), otvorená diskusia o potrebách zamestnávateľov, do ktorej sa aktívne zapojili nielen zástupcovia zamestnávateľov, ale aj zástupcovia zúčastnených škôl. Veríme, že obom stranám priniesla táto diskusia cenné informácie pre ďalšiu prácu.

Na základe vyjadrení účastníkov, môžeme konštatovať, že rakúski absolventi odborných škôl sú oveľa lepšie pripravení na prax než naši študenti. Táto skutočnosť bola obzvlášť viditeľná pri práci s kompetenčnými maticami, ktorá značne napomohla identifikovaniu rozdielov medzi potrebami zamestnávateľov v praxi a realitou vzdelávacieho procesu na školách (vo všeobecnosti).

Zamestnávatelia, rovnako ako školy, vyjadrili kladný postoj k prípadnému použitiu matíc. Všetci účastníci sa zhodli na tom, že po drobných úpravách, by si vedeli predstaviť, že s maticami budú pracovať aj v rámci svojich inštitúcií.

Podľa týchto matíc by si školy vedeli predstaviť zmenu niektorých častí svojich kurikul a zamestnávatelia považujú matice za vhodný nástroj pre prípravu študentských mobilit zameraných na odbornú prax.

Finálne závery podľa stanovených cieľov workshopu:

- 1a.) Predložené kompetenčné matice boli prijaté všetkými účastníkmi workshopu ako dobrý a použiteľný nástroj pre modifikáciu ich pracovného prostredia a postupov.
- 1b.) Pôvodné kompetenčné matice budú upravené podľa pripomienok účastníkov a zaslané na konečné schválenie všetkým účastníkom workshopu.
- 2.) Školy boli požiadané, aby určili (potvrdili) konkrétne vzdelávacie jednotky, v ktorých by chceli organizovať mobilitné aktivity a ktoré môžu ponúknuť zahraničným školám participujúcim na projekte.
- 3.) Networking - účastníci workshopu ocenili možnosť otvorene sa porozprávať s ostatnými zúčastnenými stranami a boli by naozaj radi, keby existovali aj iné platformy (okrem workshopu), na ktorých by mohli diskutovať a riešiť dlhodobé problémy v gastronómii a hotelovom manažmente.

Workshop bol ukončený srdečným poďakovaním všetkým účastníkom za ich čas a ochotu zúčastniť sa a najmä za cenné informácie, ktoré do projektu priniesli.

Prílohy:

1. *prepracovaná kompetenčná matica KUCHÁR*
2. *prepracovaná kompetenčná matica RECEPČNÝ*
3. *materiály pre účastníkov (prezentácie)*
4. *fotodokumentácia*