

TBL 4 Turism

Numărul proiectului: 2021-1-SI01-KA220-VET-000033113

Raportul de sinteză al grupurilor de discuție

Parteneri:



LUV Slovenia



CPIP România



York Associates Regatul Unit



SLB Spania Blackbird Serbia



Cuprins

Introducere	3
Abordare metodologică și constatări	5
Concluzii	7

INTRODUCERE

Acest raport prezintă un rezumat al activităților și rezultatelor obținute de către parteneri în cadrul fazei Focus Grupuri a Proiectului Rezultat Unu - Sarcini TBL pentru turism.

Grupurile de discuții au fost precedate de cercetările documentare și de interviurile cu experți, realizate cu succes de toți partenerii de proiect, ceea ce a dus la următoarele rezultate:

- i) Meseria de ospătar a fost aleasă ca fiind cea care necesită cel mai mult o formare suplimentară în domeniul EfT.
- ii) Utilizatori țintă: profesorii de limbi străine și profesioniștii în predarea limbilor străine din domeniul larg al VET au fost implicați cu succes de către toți partenerii.
- iii) Instituțiile și organizațiile partenere asociate au fost implicate cu succes, creând oportunități de colaborare ulterioară.
- iv) Definierea sarcinilor: a fost întocmită o listă preliminară a sarcinilor îndeplinite de chelneri cu ajutorul EfT:

-Primirea comenzilor de mâncare și băuturi, furnizarea de informații despre mâncarea și băuturile din restaurant.

-Primirea oaspeților și primirea oaspeților (check-in, check-out), oferind informații despre facilitățile hotelului.

-Răspunde la reclamații și întrebări (tipice) într-un restaurant și/sau hotel.

-Răspunde la întrebări / oferă informații despre diferite aspecte ale ofertei turistice locale

-Explicarea aspectelor legate de cultura, obiceiurile și tradițiile locale/naționale.

-Furnizarea de informații despre orar, rute de transport public, taxiuri, coordonarea cu organizatorii de călătorii,

-Furnizarea de informații despre prețuri, metode de plată și cumpărături locale.

-Răspunde la întrebările telefonice despre oferta turistică locală, inclusiv cazare, mâncare, excursii locale.

-Participarea la târguri de turism și evenimente promoționale, întâlniri B-2-B

-Prezentarea și vânzarea serviciilor și produselor turistice locale

-Primirea pasagerilor și vânzarea de bilete

ABORDARE METODOLOGICĂ ȘI CONSTATĂRI

Grupurile de discuții au fost organizate de către toți partenerii, folosind o procedură pregătită de școala Blackbird și având un triplu scop:

1. Definierea a zece sarcini îndeplinite de ospătari, ca vocație-cheie identificată în faza anterioară;
2. Pentru a pune în lumină profilurile și rolurile participanților cheie la cursul de formare TBL 4 T (chelneri ca utilizatori finali și profesori/formatori ca grup țintă).
3. Să contureze calea pentru dezvoltarea ulterioară a PR 2 și PR3, având în vedere sprijinul instituțional preconizat, și anume părțile interesate, cum ar fi factorii de decizie politică, rețelele de școli și angajatori etc.

Contribuția directă pentru faza grupurilor de discuții a fost lista preliminară de sarcini țintă definite în activitățile anterioare. Pe baza acordului comun, partenerii au utilizat două instrumente cheie pentru analiza nevoilor de ultimă oră:

- a) Chestionarul: SLB a conceput un chestionar cu opțiuni închise care să fie completat de către experții relevanți în vederea pregătirii reuniunii grupului de discuții. Chestionarul a extins lista la 22 de sarcini, iar acestea au fost evaluate din punct de vedere al frecvenței, al dificultății și al posibilității de predare. Chiar dacă s-a convenit între parteneri ca chestionarul să fie utilizat ca instrument opțional, un total de 59 de participanți au luat parte la cele trei anchete efectuate în această fază, aducând o contribuție semnificativă la rezultatul general.
- b) Grupuri de discuții: în total, au fost organizate cinci grupuri de discuții cu 39 de participanți, în conformitate cu procedura stabilită. Activitățile grupurilor de discuții au produs un echilibru optim între diferitele perspective și, în general, au permis formularea unor concluzii relevante pentru etapa finală a Proiectului "PR1".

Următorul tabel prezintă sinteza analizei nevoilor din etapa Grupurilor de discuții - definirea a zece sarcini țintă pentru o elaborare ulterioară în vederea elaborării listei finale care va fi inclusă în Rezultatul Proiectului 2 (PR2) - Programa pedagogică TBL.

	TASK	Raportul de suprapunere*
1	Prezentarea meniului și furnizarea de informații detaliate la cerere	5 : 5
2	Comunicarea cu clienții pentru a rezolva reclamațiile	5 : 5
3	Traducerea meniului în limba engleză	4 : 5
4	Oferirea de recomandări de meniu la cerere	4 : 5
5	Explicarea aspectelor legate de cultura, obiceiurile și tradițiile locale/naționale	4 : 5
6	Furnizarea informațiilor despre prețuri, metode de plată și cumpărături locale.	3 : 5
7	Informarea clienților despre promoțiile zilei	3 : 5
8	Furnizarea de informații despre restaurant/unitate	3 : 5
9	Programarea rezervărilor pentru mese	3 : 5
10	Preluarea comenzilor în mod corespunzător și comunicarea în mod clar și eficient cu bucătăria și barul	3 : 5

* Raportul de suprapunere indică numărul de grupuri de discuție care au inclus sarcina respectivă printre primele zece alegeri.

Grupurile de discuție, susținute de rezultatele sondajului, au produs o listă de sarcini pentru a fi incluse în programul pedagogic TBL și în formarea ulterioară.

Analiza constatărilor respective a arătat o suprapunere semnificativă între diferitele concluzii ale FG, după cum se arată în graficul de mai jos.

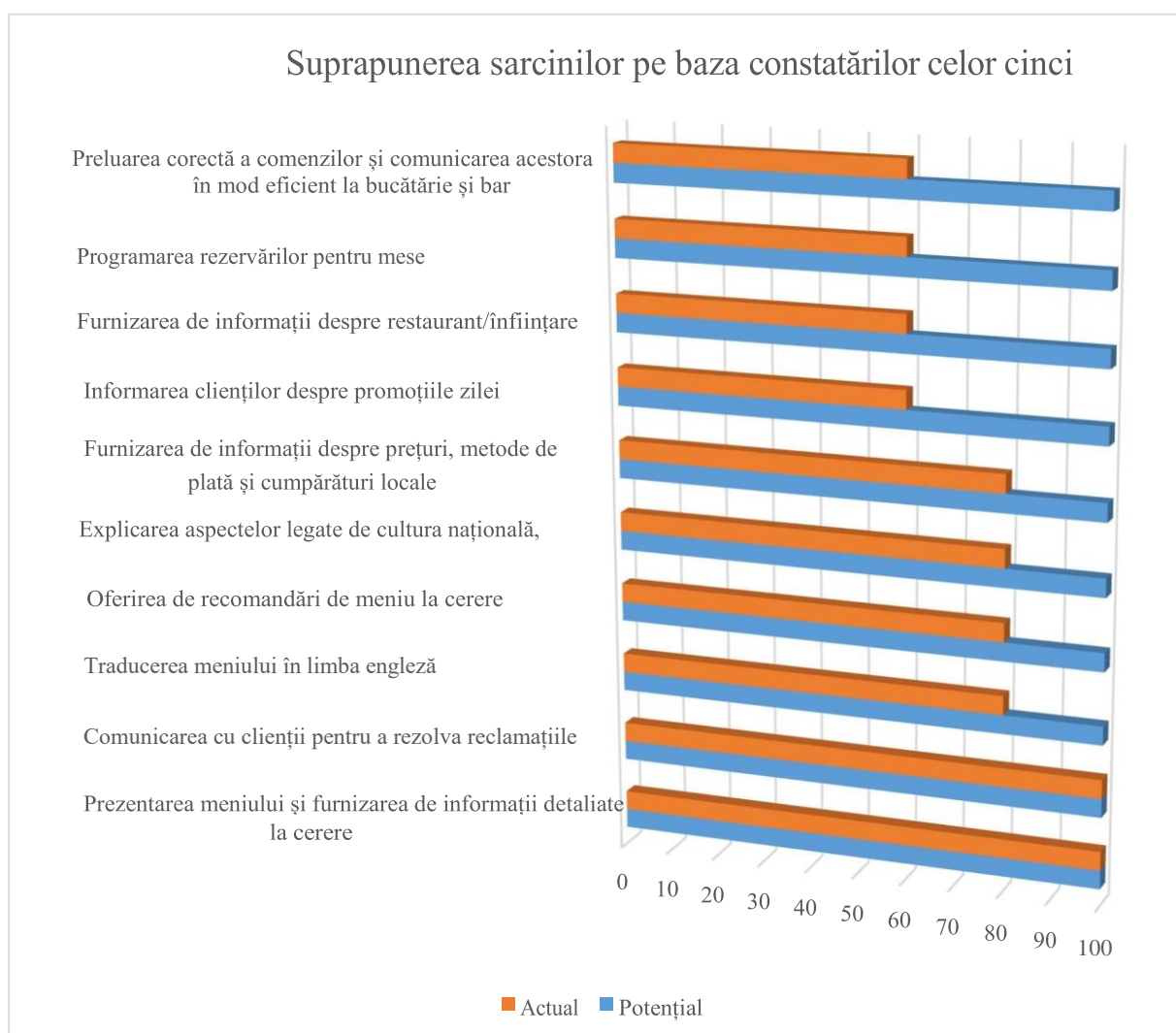


Figura 1: Suprapunerea între concluziile grupurilor de discuție ale diferiților parteneri în elaborarea sarcinilor TBL pentru turism

CONCLUZIE

Faza Grupurilor de discuții ca parte a rezultatului unu al proiectului - Sarcini TBL pentru turism a fost finalizată cu succes.

Lucrând în conformitate cu planul stabilit, partenerii și-au atins obiectivul principal, producând lista preliminară de sarcini țintă pentru elaborarea ulterioară în cadrul Rezultatului 2 (PR2) al proiectului - programul de studiu pedagogic.

Rezultatele etapei de analiză a necesităților au fost colectate prin intermediul rapoartelor naționale respective și au fost sintetizate în vederea elaborării ulterioare la cea de-a doua reuniune transnațională a proiectului, care a avut loc la York, în Regatul Unit.

Diferitele activități desfășurate în cadrul etapei Focus Grupuri au produs, de asemenea, o mulțime de date esențiale pentru modelarea și implementarea cu succes a rezultatului principal al proiectului, dezvoltând, de asemenea, o platformă de comunicare și colaborare extrem de eficientă între parteneri, ca o garanție pentru dezvoltarea cu succes a următoarelor rezultate ale proiectului.