

TBL 4 Tourism

Project Number: 2021-1-SI01-KA220-VET-000033113

Zbirni izveštaj o Fokus grupama

Partneri:



LUV Slovenia



CPIP Romania



York Associates United Kingdom



SLB Spain



Blackbird Serbia

Sadržaj

Uvod	4
Metodološki pristup i nalazi	5
Zaključak	8

UVOD

Ovaj izveštaj predstavlja rezime aktivnosti i rezultata koje su partneri postigli u okviru faze Fokus grupa, u sklopu prvog Rezultata projekta – TBL zadataka za turizam.

Fokus grupama je prethodilo istraživanje literature i izvora, kao i intervjui sa stručnjacima, koje su uspešno sprovedli svi partneri na projektu i na osnovu čega se došlo do sledećih važnih rezultata:

- i) Posao konobara izabran je kao zanimanje sa najvećom potrebom za dodatnom edukacijom i osposobljavanjem za korišćenje engleskog u turizmu (English for Tourism, EfT)
- ii) Ciljni korisnici: svi partneri uspešno su angažovali nastavnike jezika i profesionalce za nastavu jezika iz šire oblasti stručnog obrazovanja.
- iii) Pridružene partnerske institucije i organizacije su uspešno angažovane, stvarajući mogućnosti za dalju saradnju
- iv) Definicija zadataka: sastavljena je preliminarna lista poslova koje konobari obavljaju koristeći EfT:

- *Prijem narudžbine hrane i pića, pružanje informacija o hrani i pićima u restoranu*
- *Prijem gostiju i ispraćaj gostiju (prijava, odjava) pružanje informacija o hotelskim sadržajima*
- *Odgovaranje na (tipične) žalbe i upite u restoranu i/ili hotelu*
- *Odgovaranje na pitanja / pružanje informacija o različitim aspektima lokalne turističke ponude*
- *Objašnjavanje aspekata lokalne/nacionalne kulture, običaja i tradicije*
- *Pružanje informacija o redovima vožnje, rutama javnog prevoza, taksi vozilima, koordinacija sa organizatorima putovanja,*
- *Pružanje informacija o cenama, načinima plaćanja i lokalnoj kupovini*
- *Odgovaranje na telefonske upite o lokalnoj turističkoj ponudi, uključujući smeštaj, hranu, lokalna putovanja*
- *Učešće na sajmovima turizma i promotivnim događajima, B-2-B susretima*
- *Prezentacija i prodaja usluga i proizvoda lokalnog turizma*
- *Prijem putnika i prodaja karata*

METODOLOŠKI PRISTUP I NALAZI

Fokus grupe su organizovali svi partneri, po unapred definisanoj proceduri i modelu koji je pripremila škola Blackbird, sa trostrukim ciljem:

1. Definisati deset poslova koje obavljaju konobari kao ključno zanimanje identifikovano u prethodnoj fazi;
2. Da bliže pojasnimo profile i uloge ključnih učesnika u TBL 4 T kursu obuke (konobari kao krajnji korisnici i nastavnici/treneri kao ciljna grupa)
3. Zacrutati put daljeg razvoja PR 2 i PR3 (Projektni rezultat 2 i 3) s obzirom na očekivanu institucionalnu podršku, odnosno zainteresovane strane kao što su kreatori politika, mreže škola i poslodavaca, itd.

Direktan polaz za fazu fokus grupa bila je preliminarna lista ciljnih zadataka definisanih u prethodnim aktivnostima. Na osnovu zajedničkog sporazuma, partneri su koristili dva ključna instrumenta za najsavremeniju analizu potreba:

a) Upitnik: SLB je dizajnirao upitnik sa ponuđenim odabirom opcija, koji će popuniti relevantni stručnjaci u pripremi za sastanak fokus grupe. Upitnik je proširio listu na 22 zadatka, koji se zatim ocenjuju iz ugla učestalosti, težine i lakoće obuke, odnosno učenja.

Iako je među partnerima dogovoreno da se upitnik koristi kao opciono sredstvo, u tri ankete sprovedene u ovoj fazi učestvovalo je ukupno 59 učesnika, dajući značajan doprinos ukupnom rezultatu.

b) Fokus grupe: organizovano je ukupno pet fokus grupa sa 39 učesnika. Fokus grupe su organizovane po standardizovanoj, unapred utvrđenoj proceduri. Aktivnosti fokus grupa su omogućile optimalnu ravnotežu različitih perspektiva, kao i relevantne zaključke za završnu fazu Prvog rezultata projekta.

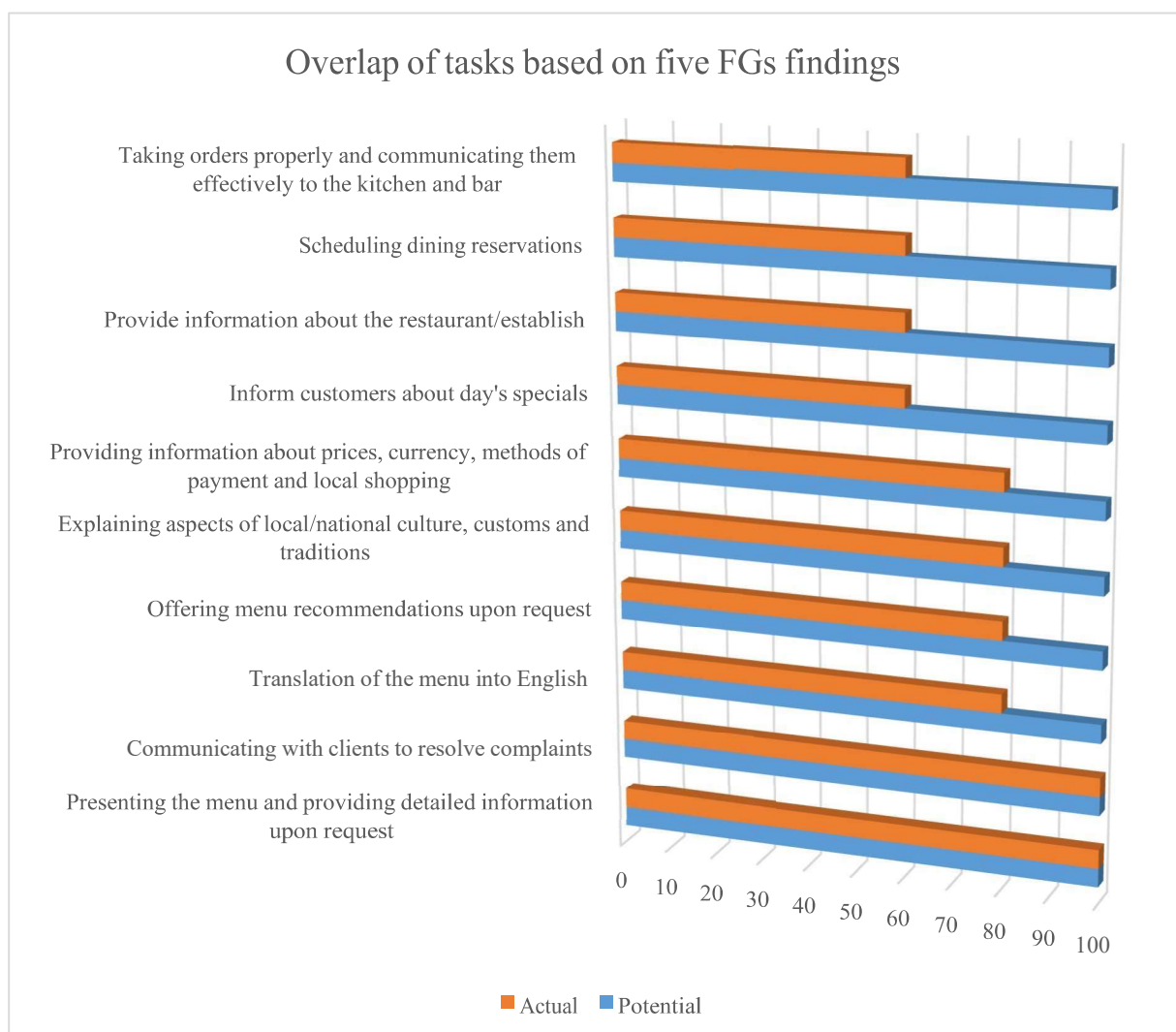
Naredna tabela predstavlja zbir analize potreba u fazi fokus grupa – definisanje deset ciljnih zadataka za dalju razradu ka konačnoj listi koja će se preneti na Drugi rezultat projekta – TBL pedagoški nastavni plan i program.

	ZADATAK	Stepen podudaranja*
1	Predstavljanje menija i pružanje detaljnih informacija na zahtev gosta	5 : 5
2	Komunikacija sa gostima radi rešavanja pritužbi	5 : 5
3	Prevod menija na engleski	4 : 5
4	Posebne preporuke menija na zahtev gosta	4 : 5
5	Objašnjavanje aspekata lokalne/nacionalne kulture, običaja i tradicije	4 : 5
6	Davanje informacija o cenama, valuti, načinima plaćanja i lokalnoj kupovini	3 : 5
7	Obaveštavanje gostiju o posebnim ponudama dana	3 : 5
8	Davanje informacija o restoranu/ustanovi	3 : 5
9	Pravljenje rezervacija za ručak	3 : 5
10	Pravilno primajte narudžbina i jasno i efikasno prenošenje informacija kuhinji i baru	3 : 5

* Stepenn podudaranja prikazuje broj Fokus grupa kod kojih je dati zadatak uvršten u listu deset najvažnijih zadataka.

Fokus grupe, podržane nalazima ankete, izradile su listu zadataka za uključivanje u TBL pedagoški plan i program i naknadnu obuku.

Analiza odgovarajućih nalaza pokazala je značajno preklapanje između različitih zaključaka FG, kao što je prikazano na grafikonu u nastavku.



Prikaz 1: Podudaranje između nalaza dobijenih u Fokus grupama različitih partnera u razradi zadataka za kurs obuke

ZAKLJUČAK

Faza fokus grupa kao deo Prvog projektnog rezultata – TBL Zadaci za turizam – je uspešno završena.

Radeći u skladu sa usvojenim planom, partneri su ostvarili svoj osnovni cilj, sačinivši preliminarnu listu ciljnih zadataka za dalju razradu u okviru Projektnog rezultata dva – Pedagoškog silabusa.

Rezultati faze analize potreba prikupljeni su kroz odgovarajuće nacionalne izveštaje i sažeti za dalju razradu na drugom Transnacionalnom sastanku projekta u Jorku, UK.

Različite aktivnosti sprovedene u okviru faze fokus grupa takođe su proizvele mnogo bitnih podataka za uspešno modeliranje i implementaciju glavnog projekta, razvijajući platformu visoko efikasne platforme za komunikaciju i saradnju među partnerima kao garanciju za uspešan razvoj narednih rezultata projekta.