

Nastavení rozvojových plánů

Plán zahraniční odborné stáže

Karel Kostka

Obsah

Úvod.....	4
1. Představení projektu a jeho účastníci.....	5
1.1. Stručné shrnutí projektu	
1.2. Zpracovatel projektu a jeho charakteristika	
1.3. Partnerská organizace Top Level Tours	
1.4. Partnerská organizace Perla Tours	
1.5. Partnerská organizace Icarus Viaggi	
2. 2. Odůvodnění a cíle projektu	8
2.1. Odůvodnění projektu	
2.2. Vztah projektu se studijním a profesním rozvojem účastníků	
2.3. Specifické cíle a obsah projektu se zřetelem k potřebám výše uvedených účastníků	
3. Programové teze a odpovědnost	10
3.1. Shrnutí programových tezí	
3.2. Úkoly a garance	
3.3. Úkoly a odpovědnost Střední školy Kostka	
3.4. Úkoly a odpovědnost Top Level Tours, garance	
3.5. Úkoly a odpovědnost Icarus Viaggi, garance	
3.6. Úkoly a odpovědnost Perla Tours, garance	
4. Pracovní náplň, denní řád, organizace	14
4.1. Odborné činnosti a denní řád	
4.2. Termíny	
4.3. Organizace	
4.4. Rozdělení úkolů	
4.5. Monitoring	
4.6. Evaluace	
Závěr.....	18
Seznam použité literatury.....	18

Úvod

Aby firma nezapadala do průměru a podprůměru, je třeba neustále usilovat o rozvoj jejich zahraničních aktivit, přestože tato činnost je poměrně finančně i časově náročná.

V té souvislosti je důležité správně stanovit cíl rozvojového programu a konkrétní akce, která má přispět k jeho naplnění: „Stanovení cílů patří k základním úkonům, které je potřeba udělat před realizací akcí.(...)Definované cíle slouží při sestavování programu akce, kdy zařazujeme jednotlivé aktivity tak, aby naplňovaly vytyčené cíle. (Hanuš, R., Chytilová, L. (2009) Zážitekově pedagogické učení. 1. vydání. Praha. Grada Publishing, a. s., 192 s., ISBN 978-80-247-2816-2.)

V této přednášce se chci věnovat konkrétnímu příkladu – zahraniční stáži jako metodě a součásti rozvojového plánu určeného k podpoře růstu zaměstnanců (a studentů).

Při analýze potřeb jsme dospěli už před lety k poznání, že jedním z největších nedostatků současných škol je odtržení jejich pedagogů a studentů od skutečné praxe, což vede k tomu, že školy se pak stávají pouze jakýmsi „skleníkem“, ve kterém teoretické konstrukce sice připravují žáky, studenty a klienty na profesní život a dávají jim kvalifikaci, ale ve skutečnosti jsou plné akademismu a často i jalového řečnění – a absolvent pak po přechodu do praxe s podivením zjistí, že opravdový tržní prostor se chová poněkud jinak, než mu bylo ve škole deklarováno a vštěpováno.

Abychom eliminovali teoretismus a akademismus v naší škole, a abychom udrželi studenty v potřebném kontaktu s praxí, organizujeme pro ně tuzemské i zahraniční stáže, prostřednictvím kterých mají možnost blíže se seznámit s aktuálním stavem na trhu v určitém profesním zaměření. Tyto stáže organizujeme v rozsahu deseti až patnácti pracovních dnů vždy pro malou skupinu stážistů tak, aby nebyl narušen chod školy. Velmi se nám osvědčily tzv. smíšené zahraniční stáže, na které může odjíždět dohromady se studenty pracovník – takové stáže přinášejí velmi dobré výsledky, mimo jiné i v tom, že se nad řadou fragmentálních prvků z praxe mohou zamýšlet společně a analyzovat je jak očima zkušeného pedagoga, tak očima dosud praxí nezátíženého studenta.

Cílem méj přednášky je zpracování plánu takové smíšené zahraniční stáže

1. Představení projektu a jeho účastníci

1.1. Stručné shrnutí projektu

Do projektu jsou zapojeni čtyři partneři ze čtyř zemí - vysílající Střední školy Kostka a přijímajících firem - Perla Tours S. A. ze Španělska, Top Level Tours z Řecka a Icarus Viaggi z Itálie.

Uvedené firmy již mají zkušenosti s poskytováním praxí zahraničním pracovníkům a studentům a v minulosti u nich praktikovali vedle stážistů z jiných zemí EU i stážisté z naší školy.

Projekt umožní doplnit teoretickou výuku ve škole kvalitní zahraniční praxí, kde si pracovníci i studenti ověří své znalosti a dovednosti v reálném podnikatelském prostředí.

Cílem projektu je umožnit stážistům vykonávání souboru činností, které nelze nasimulovat ve školských podmínkách, ale které by měl každý pracovník prakticky ovládat a student si je v rámci praxe vyzkoušet, než se jako absolvent školy dostane na opravdový pracovní trh. Jedná se především o techniku poskytování služeb v cestovním ruchu, delegátské, průvodcovské a informační služby, touroperátorské služby a o organizaci rehabilitačních, lázeňských, ozdravných a rekondičních pobytů a s tím spojené logistiky.

Pro realizaci stáží jsme vybrali destinace s rozvinutou infrastrukturou cestovního ruchu a multijazykovým prostředím a požádali jsme o spolupráci partnery, kteří působí na tamním trhu dlouhodobě a jsou schopni předat pracovníkům a studentům co nejvíce praktických rad a zkušeností.

Šest jednotlivých běhů je plánováno do období dvou let v letech 2013 a 2014.

Program stáží je dohodnut přímo s partnerskými organizacemi bez prostředníků, podstatná je skutečnost, že ani jedna z partnerských organizací nebyla nijak podstatně zasažena nedávnou finanční a hospodářskou krizí a všechny si zachovaly své postavení na trhu. Je tedy reálné, že se nám ve vzájemné spolupráci povede uskutečnit stáže v požadovaném rozsahu a požadované kvalitě přesně podle plánu.

Účast na stáži je povinnou součástí rozvojového plánu kompetencí pedagogů a součástí programu doplňkového vzdělávání pracovníků, současně je z hlediska studentů přípravou na průvodcovské zkoušky, které v rámci studijního plánu ve škole skládají

1.2. Zpracovatel projektu a jeho charakteristika

Zpracovatelem projektu je Střední škola Kostka, která byla založena v roce 1991.

Zaznamenávala rychlý rozvoj a v roce 1993 se stala největší soukromou školou v České republice.

Na škole studuje cca 500 studentů, o které se stará 72 pracovníků.

Ve školním roce 2012/2013 jsou nosnými obory střední odborné školy: cestovní ruch, turismus a rekreologie, právo a řízení firem, zahraniční obchod a bankovníctví, informační technologie a informační systémy, žurnalistika a média. Specifickým oborem je pedagogické lyceum, kde se studenti připravují na další studium pedagogiky, sociálních věd, rehabilitace apod.

Ve škole studují studenti z celé České republiky, ale i ze Slovenska a některých dalších zemí EU, její regionální záběr je tedy poměrně široký.

Škola má řadu zkušeností nejenom ve středoškolské výuce, ale i s výukou vysokoškolskou, mnozí vyučující přednáší souběžně i na vysokých školách. V současné době usiluje škola o zřízení univerzity - akreditační proces probíhá od listopadu 2011.

Z hlediska výuky odborných předmětů disponuje pedagogický sbor řadou odborných učitelů, kteří již mají zkušenosti z praxe. Tento projekt je mimo jiné zaměřen i na to, aby své prakticky orientované odborné kompetence dále rozšiřovali.

1.3. Partnerská organizace Top Level Tours

Top Level Tours je středně velkou cestovní kancelář, která poskytuje služby v cestovním ruchu, a to jak služby přímé, tak služby touroperátora. S Čedokem, u kterého jsme si před započítím jednání o spolupráci zajistili potřebné reference, má tato cestovní kancelář dlouhodobě korektní a seriózní obchodní vztahy.

Za velkou výhodou považujeme skutečnost, že cestovní kancelář má již zkušenosti s poskytováním praxí a stáží pracovníkům a studentům z více zemí EU a umí sestavit přiměřený pracovní program.

Máme s touto kanceláří z minulých let vlastní zkušenost - stáže pro nás vždy zorganizovala ve vysoké kvalitě. Navíc pro nás nad rámec dohodnutých služeb na místě připravila řadu akcí např. pracovní setkání s pracovníky české ambasády v Aténách, pracovní seminář managementy hotelu, s nakladatelstvími produkujícími knižní průvodce, mapy či cestovatelské příručky, které patří k základním profesním manuálům průvodců a delegátů CK, což by mělo být budoucí povolání většiny stážistů, apod.

Výše dohodnutých plateb za ubytování a stravu byly vždy ze strany řeckého partnera dodrženy v plánovaných částkách a termínech a pracovníci cestovní kanceláře se stážistům, jak pracovníkům tak studentům, denně věnovali s velkou ochotou a vstřícností.

Ředitelka cestovní kanceláře paní Dimitra Tsami do osmdesátých let žila v ČR a pracovala v Čedoku, má tedy v oblasti, která je předmětem stáže, mnohaleté bohaté zkušenosti a umí je stážistům předávat. Pro stážisty vždy uspořádá specializovaný seminář, kde je seznámí nejen se zákulisím podnikání v turistickém průmyslu Řecka, ale přímo v cestovní kanceláři ukáže veškeré postupy při plánování, sjednávání a kontrakci jednotlivých akcí, se způsobem managementu při jejich realizaci a vyúčtování.

Nezapomene upozornit stážisty i na rizika spojená s podnikáním ve službách cestovního ruchu nejen v samotném Řecku, ale i v oblasti Balkánu. Současně má vždy připravené aktuální informace o tom, jaký je momentální stav v turistickém průmyslu a kde jsou největší příležitosti k uplatnění.

Průvodním jevem ekonomické a finanční krize v Řecku jsou bankroty firem. Pro nás je potěšující, že cestovní kancelář Top Level Tours dosavadní krizi přestála a nadále je ochotna s námi na organizaci a realizaci stáží spolupracovat.

Informace a zkušenosti ze stáží přenášíme průběžně do vyučovacího procesu ve škole a díky nejnovějším údajům tak pracovníci neztrácí kontakt s praxí a studenti se mohou lépe připravovat na svůj budoucí profesní život. Pracovníci vyučují v rámci znalostí skutečné praxe, nikoli jenom na základě teorie.

1.4. Partnerská organizace Perla Tours

Perla Tours patří mezi středně velké firmy poskytující služby aktivního i pasivního cestovního ruchu ve Španělsku.

Spolupráci s firmou jsme navázali na přelomu roku 2000 – 2001, kdy náš dosavadní partner Florida Tours S. L. změnil místo svého působení z městečka Callela na Kanárské ostrovy. Tam by náklady na pokračování stáží vzhledem k ceně dopravy neúměrně vzrostly, proto nám zajistil ředitel Floridy Tours S. L. pan Lorenzo Moreno Bravo spolupráci jiné cestovní kanceláře Perly Tours, kterou řídí zkušení pracovníci cestovního ruchu.

Perla Tours má sídlo a své hlavní kanceláře v místě, kde jsou stážisté ubytováni, a tak je operativní řízení průběhu stáže bezproblémové. Cestovní kancelář má v oblasti Costa Brava a Costa del Maresme vynikající pověst a je v místě největším smluvním partnerem českých cestovních kanceláří, proto mají pracovníci a studenti i aktuální informace o formě spolupráce mezi českými a zahraničními partnery v oblasti podnikání v cestovním ruchu, zejména pokud jde o poptávku a nabídku, smluvní vztahy, platební styk, fakultativní služby apod.

V minulých letech jsme si důkladně prověřili serióznost a schopnost partnera naplnit naše požadavky, partner nám vždy vyšel všestranně vstříc a je dobrý předpoklad k tomu, že stejně tomu bude i v rámci tohoto projektu, už proto, že poskytování praxe studentům ze zahraničí posiluje prestiž španělské cestovní kanceláře.

Za přidanou hodnotu lze považovat i fakt, že nám díky referencím cestovní kanceláře vycházeli a jistě budou vycházet vstříc i v hotelu, kde budeme ubytováni a kde budou pracovníci a studenti pod gescí partnerské organizace praktikovat v informační kanceláři a pracovat tak přímo s klienty hotelu pod dohledem pracovníka hotelu.

Pro pracovníky školy pak zajistí partner i stáž přímo v managementu CK.

U pracovníků tak naplníme potřebu zprostředkovat jim aktuální informace z trhu, a studentů pak seznámení se v rámci praxe s hotelovými službami, informačním servisem pro klienty a celkovým řízením hotelu.

1.5. Partnerská organizace Icarus Viaggi

Icarus Viaggi je nevelká cestovní kancelář poskytující služby v oblasti cestovního ruchu v oblasti Ligurie a jižní Francie.

Zaměřuje se převážně na Ligurskou riviéru, přičemž od konce dubna do října pečuje zejména o rekreanty z Německa a Itálie, o klienty se zdravotním postižením a klienty v pokročilejším seniorském věku.

CK založil bývalý občan Československa Jan Krumnikl se svou manželkou, se kterou se před čtyřiceti lety v Itálie oženil. Jeho cestovní kancelář Icarus Viaggi poskytuje už desítky let průvodcovské služby, služby touroperátora, organizuje fakultativní výlety a na trhu je dlouhodobě stabilizována.

Pozitivní zkušenosti má s Icarus Viaggi i Čedok, který nám právě Icarus Viaggi před lety doporučil jako vhodného partnera pro stáže zaměřené na klasické průvodcovské a delegátské služby, které nejsou orientovány pouze na velkoobjemové spotřební techniky cestovního ruchu (typické např. pro Španělsko, Francii či Řecko).

CK Icarus Viaggi už má praktické zkušenosti s přípravou a realizací mezinárodní mobility. Naše škola s touto cestovní kanceláří již organizovala stáže, pracovníci této firmy se stážistům maximálně věnovali, zajistili pracoviště a poskytli součinnost při tréninku stážistů, a to jak pracovníků, tak studentů naší školy.

CK je dobře vybavená publikacemi, příručkami a studijními materiály a vždy poskytovala stážistům pro jejich práci kvalitní informační servis.

Velkou logistickou výhodou je fakt, že CK Icarus Viaggi sídlí nedaleko francouzských hranic a zajišťuje průvodcovské služby i v přilehlém regionu Francie, takže stážisté mají možnost seznámit se s organizací cestovního ruchu nejen v Itálii, ale i ve Francii.

Díky tomu, že máme v místě stáže k dispozici mikrobus, mohou stážisté srovnávat, nakolik se liší přístup k rekreologii, turismu, lázeňství, rekondičním a rehabilitačním službám v obou zemích.

2. Odůvodnění a cíle projektu

2.1. Odůvodnění projektu

Účastníky stáže jsou pracovníci a studenti střední odborné školy. Hlásit k účasti se mohou studenti, kteří se připravují na svoji budoucí profesi či na průvodcovské zkoušky a mají už takovou míru odborných znalostí, která jim umožní pracovat v reálném podnikatelském prostředí.

Z pracovníků se mohou hlásit k účasti pouze pedagogové vyučující na studijním oboru „Cestovní ruch a rekreologie.“

Z profesního hlediska se jedná o oblast cestovního ruchu, turismu, hotelnictví, zdravotnictví, sociálních služeb, lázeňství, rekreologie a rehabilitace.

Stáže se zúčastní pracovníci a studenti s potřebnou jazykovou vybaveností, kteří budou schopni komunikovat v cizím jazyce.

Komunikačním jazykem je pro všechny běhy angličtina, pokud však budou účastníci stáže znát lépe jiný světový jazyk či národní jazyk země, v které se běh uskuteční, budou moci využívat tohoto jazyka.

Účast bude umožněna pouze pracovníkům a studentům, kteří projdou v rámci vyučování odbornou přípravou. Budou-li na stáž vybráni, bude jejich povinností účastnit se před odjezdem na stáž přípravných seminářů, na kterých se dále zdokonalí v jazyce a v odborných činnostech, jež budou součástí a náplní stáže.

Z hlediska specifických potřeb očekáváme od stáže, že si v rámci programu jak pracovníci, tak studenti doplní teoretické znalosti dovednostmi a praktickými zkušenostmi ze skutečného podnikatelského prostředí, a to se všemi aspekty, které pracovní trh přináší v oblasti jazykové, komunikační, odborné, manažerské, marketingové, pracovně-právní či psychologické.

2.2. Vztah projektu se studijním a profesním rozvojem účastníků

Hlavním posláním stáží je doplnění teoretické výuky ve škole kvalitní praxí v rozvinutém prostředí pracovního trhu. Činnosti spojené s cestovním ruchem, turismem, hotelnictvím, touroperátorstvím, sociálními službami, lázeňstvím, delegátskými službami atd. lze jen velmi obtížně nasimulovat ve školském prostředí.

Hledali jsme takové partnerské organizace v zahraničí, které mají dobrý kredit, jsou etablované na trhu, mají vysokou míru tržní i finanční stability a jsou schopny studentům umožnit praxi, která jim přinese opravdu vzorové praktické znalosti a dovednosti.

Připravený soubor pracovních činností je připraven tak, aby co nejlépe korespondoval s problematikou, kterou studenti studují ve škole. Součástí pracovního programu je vedle činností spojených s poskytováním služeb v oblasti cestovního ruchu i problematika zdravotní turistiky, lázeňství, rehabilitace a sociálních služeb.

Jde o profesní oblast, která zaznamenává v poslední době růst - zvyšuje se počet pobytů pro seniory, pro zdravotně postižené občany a pro děti, kterým v rámci ozdravných strategií umožňují ozdravné pobyty jak zdravotní pojišťovny, tak některé školy, sociální ústavy či dětské domovy.

Stáže nejsou připraveny pouze jako studijní pobyty, ale jsou cíleně směřovány k tomu, aby jejich prostřednictvím bylo dosaženo skutečného praktického profesního a osobnostního růstu účastníků – jak pracovníků, tak studentů. Jedná se jak o motivaci k dalšímu odbornému vzdělávání a osobnímu rozvoji, tak o zdokonalování jazykových dovedností, rétorických dovedností, získání kulturních, společenských, eticko-morálních znalostí a návyků, v neposlední řadě i o rozvoj obecně lidských vlastností jako např. houževnatosti, samostatnosti, sebevědomí, sebeprosazení se v cizím prostředí apod.

2.3. Specifické cíle a obsah projektu se zřetelem k potřebám výše uvedených účastníků

Snahou je, aby pracovník mohl rozvíjet své přípravy na výuku směrem k praktickým poznatkům a rozšiřovat své portfolio vědomostí o skutečné poznatky z pracovního trhu, a aby absolvent školy měl už v průběhu studia možnost vyzkoušet si v praxi teoretické vědomosti získané studiem a získal praxi v oboru.

V této souvislosti využijeme zkušeností ze stáží i k přípravě průvodcovských zkoušek, kdy v rámci závěrečné práce musí student zpracovat ucelený projekt turistického pobytového, poznávacího nebo ozdravného či pracovního pobytu. Projektem sledujeme i cíl, aby pedagog, který jej zkouší, měl přehled o tom, jak to skutečně aktuálně v prostředí současného turistického ruchu vypadá.

Specifickým cílem projektu je tedy zdokonalit pracovníka a zlepšit jeho orientaci v jím vyučované problematice, a současně naučit studenty celý proces přípravy, organizace, vedení a vyhodnocení jednotlivé akce, a to včetně finanční rozvahy a finančního vyúčtování, ať už se

jedná o plnohodnotný pobyt v rámci turismu, fakultativní výlet, vzdělávací akci, konferenci, poznávací zájezd či obdobnou akci v rámci cestovního ruchu.

Zaměření, obsah a pracovní náplň jednotlivých běhů stáží jsou vytvořeny tak, aby si v průběhu jednotlivých činností mohli stážisté v praxi vyzkoušet co nejvíce druhů a forem práce - vytvořit trasové a pobytové itineráře, zpracovat animační programy, vytvořit finanční plán pro fakultativní výlety, připravit si podklady pro průvodcování a prakticky průvodcovat, seznámit se s činností delegáta, s hotelovými službami, zapojit se do problematiky sociálních služeb, seznámit se s organizací a činností v oblasti lázeňství a rehabilitace a zapojit se do procesu marketingu a informačních toků v celé oblasti cestovního průmyslu a turismu.

Součástí stáže je rovněž vytváření kontaktů ať už v rovině osobní, institucionální či ryze pracovní. Za specifický cíl považujeme dosažení stavu, kdy si jak pracovník, tak student v praxi vyzkouší své vědomosti, znalosti a dovednosti z oboru, který vyučuje či studuje, a to v přímé spolupráci se zkušenými pracovníky partnerských organizací a ve skutečném pracovním prostředí.

Za velmi důležitý aspekt považujeme fakt, že prostředí cestovního ruchu je velmi nestálé a proměnlivé a klade obrovské nároky na psychickou a fyzickou odolnost a na schopnost operativně přizpůsobovat pracovní program vnějším podmínkám. Jedná se zejména o podmínky povětrnostní (často si vynutí změny termínů, přeložení či zrušení akce a její nahrazení jiným programem), podmínky logistické (např. zpoždění dopravy, přebukování hotelů, časová návaznost spojů atd.), podmínky psychologické (druh pobytu či zájezdu, věkové složení klientů, zdravotní stav klientů, délka pobytu apod.)... Právě na schopnost stážistů poprat se s podmínkami skutečné praxe klademe velký důraz.

3. Programové teze a odpovědnost

3.1. Shrnutí programových tezí

Program stáže je připraven tak, aby umožnil studentům už v průběhu studia absolvovat kvalitní zahraniční praxi ve vyspělém podnikatelském prostředí.

Projektem reagujeme na potřebu doplnit teoretickou výuku ve škole navozením problémových situací, ve kterých si studenti budou moci ověřit své schopnosti, dovednosti a znalosti v oblasti poskytování služeb v cestovním ruchu, lázeňství, rehabilitaci, a to v přímé komunikaci s klienty i s odbornými pracovníky v zahraničí ve spřátelené zemi EU.

V praxi té které země si stážisté vyzkouší své schopnosti a získají zkušenosti s prací v terénu, budou nuceni podrobně se seznámit s prostředím, národopisem, historií, geografii, jazykem, turismem, společenským a politickým klimatem, mentalitou i zvyky země, ve které budou pracovat. Tyto znalosti a informace zahrnou do vlastnoručně zpracované informační knihy, která se stane jejich základním pracovním manuálem.

Předpokládáme, že stážisté v průběhu stáže navážou profesní i osobní kontakty, které budou po ukončení stáže dále rozvíjet, a že budou motivovat další potenciální uchazeče z řad pracovníků a studentů k tomu, aby i oni usilovali o účast na zahraniční mobilitě.

Už tradičně mají po návratu pracovníci povinnost seznámit s průběhem a výsledky stáže a svého sebe rozvoje pedagogický sbor, a studenti obdobnou povinnost seznámit se svými zkušenostmi ostatní spolužáky a přenášet tak poznatky z praxe do ČR a do své školy.

Podpora výjezdu pracovníků a studentů do zahraničí a možnost vstupovat do informačních toků v přímém podnikatelském prostředí firem a vzdělávat se v nich je významnou složkou celoživotního vzdělávání.

Přínosem projektu je dále skutečnost, že stážisté získají množství pracovních zkušeností, které mohou využít jak pro organizaci svých vlastních prázdninových brigád, tak pro získání pracovního místa po dokončení školy.

Jednotlivé běhy stáže plánujeme na období dvou let. Získáme tak možnost dlouhodobé koncepční práce, ušetříme prostředky za administrativu a ušopený čas budeme věnovat podpoře vzájemné spolupráce s partnery, rozvíjení pracovních, kulturních, jazykových a odborných kontaktů.

Studenti si osvojí vedle teoretického vzdělávání i principy vzdělávání praktického, které bude nezbytné v jejich budoucím profesním životě jako prvek umožňující jim vyrovnávání znalostí a dovedností s rozvíjející se moderní praxí, a to nejen ve smyslu technologickém, ale i logistickém, marketingovém, sociálním, kulturním, institucionálním a mezinárodním.

3.2. Úkoly a garance

Úkoly pracovníků, pracovní plán a časový harmonogram plnění úkolů jsou sestaveny tak, aby integrovaly jednotlivé projektové aktivity do vzájemně provázaného celku.

Příprava stáže, pracovní plán a časový harmonogram vychází ze zkušeností z organizování stáží z minulých let.

Všechny hostitelské organizace se zavázaly písemně k účasti v projektu a průběžně s nimi jednáme a koordinujeme kroky v přípravě jednotlivých běhů stáží.

Se stážisty a partnerskými organizacemi bude sepsána „Smlouva o odborné stáži“ a "Smlouva o pracovním programu a Partnerská dohoda o zajištění kvality", ve kterých budou popsána práva a povinnosti smluvních stran.

3.3. Úkoly a odpovědnost Střední školy Kostka

- projedná s partnery rozdělení úkolů v projektu a odpovědnost
- zajistí přípravu a finalizaci projektu
- povede účetnictví projektu
- zřídí samostatný účet pro projekt
- zajistí pro účastníky projektu pojištění
- stanoví výběrová kritéria k účasti na stáži
- vybere z řad zájemců účastníky, pedagogy i studenty
- bude informovat rodiče nezletilých stážistů
- zajistí kulturní, jazykovou a odbornou přípravu stážistů
- zajistí doprovodnou osobu
- zajistí dopravu stážistů na místo a rozvoz studentů na jednotlivá pracoviště
- zajistí financování projektu
- připraví osvědčení pro absolventy stáže
- vyhodnotí stáž a zpracuje závěrečnou zprávu
- zajistí archivaci dokladů a dokumentů
- zajistí šíření výsledků projektu a jejich udržitelnost
- zajistí audit, kterým se ověří řádné účetnictví a vyúčtování projektu

Garanci, odpovědnost za přípravu projektu a vedení projektového týmu má ředitel školy PaedDr. Karel Kostka, který stojí v čele školy už 20 let a od roku 1997 je v jeho gesci i zahraniční činnost školy.

Za finanční řízení projektu a vyúčtování je odpovědná hlavní účetní školy paní Dana Trusinová, která se věnuje této práci od roku 1981.

Na administrativních činnostech se podílí asistentka ředitele školy slečna Irena Jakešová, případnou administrativní pomoc poskytne Ing. Svatava Zubková, manažerka projektů EU a vedoucí školicího střediska.

3.4. Úkoly a odpovědnost Top Level Tours, garance

Zajistí:

- aktualizaci informací zahrnujících možnosti zacílení stáže podle potřeb školy
- dopravu trajektem a související služby (zabukování lodních lístků, transfery apod.)
- program stážistů v místě stáže
- pracoviště odpovídající věkové a dovednostní úrovni studentů
- pracovníka, který bude zajišťovat operativní potřeby spojené s realizací stáže
- ubytování odpovídající potřebám stážistů
- stravování v rozsahu stanoveném dohodou mezi vysílající a přijímající organizací
- informační materiály pro studenty
- uspořádá v centrální kanceláři v Athénách prohlídku pracovních prostor, výukový seminář pro všechny účastníky stáže a seznámí je s aktuálním stavem cestovního ruchu v Řecku

Odpovědnou osobou podílející se na organizaci a řízení stáže za partnerskou organizaci bude paní Dimitra Tsami, zkušená pracovnice v cestovním ruchu, která do osmdesátých let minulého století pracovala ve firmě Čedok v Praze a po návratu do Řecka působí v řecké cestovní kanceláři.

Má zkušenosti z poskytování stáží pracovníkům a studentům ze zemí EU, navíc stále aktivně spolupracuje s českými a slovenskými cestovními kancelářemi, takže v odborných seminářích, které pro stážisty již tradičně pořádá v cestovní kanceláři v Athénách jako součást praxe, jim předá řadu cenných poznatků a zkušeností, které využijí po dokončení školy v praxi.

S paní Dimitrou Tsami spolupracujeme v oblasti stáží již dlouhodobě a máme s její obětavostí a profesionalitou ty nejlepší zkušenosti.

Mimo jiné vykonávala v době olympijských her v Řecku funkci prezidentky slovenského olympijského zastoupení a na seminářích už tradičně seznamuje studenty i s problematikou zajištění podobně náročných akcí. Je tedy schopna stážisty seznámit selektivně nejenom s cestovním ruchem v oblasti turismu či kongresové mobility, ale i s cestovním ruchem zaměřeným výhradně pracovním či specificky do sportu, kultury, zdravotnictví, osvěty apod.

3.5. Úkoly a odpovědnost Icarus Viaggi, garance

Zajistí:

- vhodnou destinaci pro realizaci odborné stáže
- pracoviště odpovídající věkové a dovednostní úrovni stážistů
- pracovníka, který bude zajišťovat operativní potřeby spojené s realizací stáže
- ubytování odpovídající potřebám stážistů
- stravování v rozsahu stanoveném dohodou mezi vysílající a přijímající organizací
- informační materiály pro studenty
- operativní pomoc při samotné realizaci stáže v důsledku nečekaných změn daných např. povětrnostními, zdravotními, logistickými, dopravními a jinými vlivy

Zástupcem cestovní kanceláře a garantem podílejícím se na organizaci stáže a na dohledu nad stážisty bude ředitel cestovní kanceláře Icarus Viaggi pan Jan Krumnikl.

Je to zkušený pracovník cestovního ruchu, který žije v Itálii téměř čtyřicet let a má zkušenosti s řízením jednotlivých aktivit při poskytování služeb cestovního ruchu v Itálii, Německu a ve Francii.

Při minulých stážích, které jsme již společně organizovali, jsme si ověřili, že pan Krumnikl je ochoten věnovat se studentům i v mimopracovní době a vždy je po celou dobu stáže k dispozici buď osobně, nebo zajistí pracovníka, který práci studentů koordinuje.

Pan Krumnikl několik desetiletí pracuje s klienty cestovní kanceláře, má jak profesní, tak i hluboké lidské zkušenosti a je ochoten věnovat se stážistům kdykoli podle potřeby.

Mluví plynule několika cizími jazyky a je pro stážisty nejen odborným rádčem, ale i vzorem, od kterého se mohou učit a který je motivuje k tomu, aby na sobě usilovně pracovali a jednou se případně sami stali vedoucími pracovníky cestovní kanceláře nebo si zřídili cestovní kancelář vlastní.

V posledních letech zajišťovala cestovní kancelář Icaris Viaggi rekondiční pobyty pro seniory z Německa, a my bychom prostřednictvím pana Krumnikla rádi využili všech znalostí o této problematice a prostřednictvím stážistů získali do školy co nejvíce poznatků a informací pro obohacení teoretické výuky.

3.6. Úkoly a odpovědnost Perla Tours, garance

Zajistí:

- destinaci, ve které bude dostatek příležitostí naplnit plánované cíle stáží
- pracoviště odpovídající potřebám pracovníka školy, a také věkové a dovednostní úrovni stážistů
- pracovníka, který bude zajišťovat operativní potřeby spojené s realizací stáže
- ubytování odpovídající potřebám stážistů
- odborný program (ve spolupráci s vysílající organizací)
- stravování v rozsahu stanoveném dohodou mezi vysílající a přijímající organizací
- informační materiály pro studenty
- operativní pomoc při samotné realizaci stáže v důsledku nečekaných změn daných např. povětrnostními, zdravotními, logistickými, dopravními a jinými vlivy

Manažerkou podílející se na organizaci stáže a zabývající se dohledem nad stážisty bude ředitelka cestovní kanceláře Perla Tours paní Carmen Nieto.

Jde o dlouholetou pracovníci cestovního ruchu, která má zkušenosti s řízením jednotlivých aktivit jak v rámci aktivního, tak pasivního cestovního ruchu. Máme s prací paní ředitelky ve vztahu ke studentům výborné zkušenosti, pokud bylo v minulosti u již organizovaných stáží cokoli potřeba, zajistila nám vždy odborný servis.

Další pracovnící, která s námi aktivně spolupracuje, je paní Anna Barac, která má v cestovní kanceláři Viatges Perla Tours na starost země střední Evropy a Chorvatsko. Její zkušenosti chceme využít především při praxi v oblasti kontraktační, organizační a komunikační. Především u ní bude praktikovat pedagog vyslaný na stáž společně se studenty.

4. Pracovní náplň, denní řád, organizace

4.1. Odborné činnosti a denní řád

Stážisté se cyklicky v průběhu stáží střídají v následujících činnostech:

Průvodcovské služby:

Vytvoření trasového průvodcovského itineráře

Vytvoření pobytového poznávacího průvodcovského itineráře

Praktické průvodcování skupiny - trasy podle itineráře

Praktické průvodcování skupiny - destinace podle itineráře

Delegátské služby:

Zpracování organizace fakultativního výletu

Organizace transferů

Nácvik rétorických dovedností při komunikaci se skupinou

Tvorba vlastní informační knihy

Hotelové služby:

Služba v hotelové informační recepci

Zpracování organizačního zabezpečení animačního programu pro určenou skupinu klientů

Realizace schváleného animačního programu se skupinou

Rekreologie, rehabilitační a zdravotní pobyty:

Plánování a organizace ozdravného pobytu

Rehabilitační, lázeňské a rekondiční služby

Denní řád:

07.00	Budíček
07.00 – 07.30	Hygiena
07.30 – 08.00	Snídaně
08.00 - 09.45	Seminář, hodnocení předchozího dne, rozdělení úkolů
10.00 - 13.00	Praxe na pracovištích
13.00 - 14.30	Oběd, odpočinek
14.30 - 17.30	Praxe na pracovištích
17.30 - 19.00	Osobní volno
19.00 - 20.00	Večeře
20.00 - 21.30	Osobní volno
21.30 - 22.00	Hygiena
2.00	Večerka

Denní řád se operativně upravuje podle podmínek na pracovištích. Stážisté musí flexibilně reagovat na proměnlivé potřeby praxe v závislosti na povětrnostních podmínkách, na dopravní situaci, na příjezdech a odjezdech klientů apod. Doprovodná osoba zodpovídá za to, že i při změnách denního řádu budou dodrženy předpisy týkající se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

4.2. Termíny

Termíny jednotlivých běhů stáží:

Španělsko 25.4. - 9. 5. 2013, 11. 9. - 1. 10. 2013, 26. 4. - 10. 5. 2014, 1. 5. - 21. 5. Řecko
7. 10. - 28. 10. 2

Itálie 10. 5. - 31. 5. 2014

Posuny termínů jsou možné v závislosti na logistických parametrech - např. na plavebním řádu trajektů apod. Nejvíce běhů plánujeme ve Španělsku, protože je zde cestovní průmysl nejrozvinutější.

Po ukončení stáže předají stážisté, a to jak pracovníci, tak studenti, vlastní informační knihy na vedení školy. Informační knihy mohou být nahrazeny tvorbou prezentace destinace, ve které praktikovali, ale takový postup musí být dopředu odsouhlasen vedením školy.

4.3. Organizace

V minulých letech jsme se přesvědčili o tom, že o úspěšnosti stáže rozhoduje především pečlivá příprava stážistů.

Zorganizujeme proto přípravné semináře pro vybrané účastníky a náhradníky, které proběhnou v době mimo vyučování a na nichž se stážisté budou připravovat zejména v odborné terminologii v cizím jazyce, dále budou seznámeni s připravenou náplní práce na stáži, pracovním programem, časovým harmonogramem, projdou školením bezpečnosti práce atd.

Samostatně si stážisté v knihovně zajistí odbornou literaturu, na základě které se zdokonalí ve znalostech technik poskytování služeb cestovního ruchu a v geografii cestovního ruchu oblasti, ve které bude stáž probíhat. Tuto literaturu si vezmou s sebou i na stáž a budou ji používat jako pomocný manuál.

Součástí přípravných seminářů bude i problematika turismu, zdravotnictví, speciálních služeb, rekreologie, historie, národopisu, současné kultury a náboženství dané oblasti.

Zvláštní důraz budeme klást na problematiku právní nauky a bezpečnosti práce, protože stážisté se budou pohybovat v prostředí, kde hrozí zvýšené nebezpečí (letišť, autobus, frekventované komunikace apod.)

Řízením přípravných seminářů bude pověřen vedoucí praxe, na jejich vedení se dále budou podílet vyučující odborných předmětů a pracovníci a studenti, kteří v minulosti již obdobně stáže absolvovali.

Odborné semináře budou organizovány nejen před odjezdem na stáž, ale rovněž v průběhu stáže, kdy bude doprovodná osoba reagovat na operativní potřeby stáže a jednotlivých pracovišť a studenty bude rovněž hodnotit a připravovat na jednotlivá pracovní zařazení.

Individuální úkoly pro stážisty budou připraveny tak, aby je byli vzhledem k věku a svým odborným a jazykovým schopnostem a dovednostem schopni splnit a abychom my, jako organizátoři stáže, předcházeli možným kritickým situacím.

4.4. Rozdělení úkolů

Dopravu do místa stáže a zpět, včetně dopravy v místě stáže, zajistí škola. Pro dopravu bude použit školní mikrobús, který potom bude v místě stáže sloužit k přepravě studentů na pracoviště. Podaří-li se zajistit jiný druh dopravy ve srovnatelných cenách (např. letecky, vlakem nebo busem), bude povinností školy zajistit ve spolupráci s partnerskou organizací dopravní obslužnost v místě stáže.

Před výjezdem stážistů uzavřeme pro všechny účastníky pojištění v plném rozsahu.

Do destinací, kde plánujeme stáže, nejsou potřeba víza.

Stážisté budou mít zajištěny veškeré sociální potřeby a budou moci věnovat veškeré úsilí praktickému výcviku.

Využíváme ke spolupráci partnerské organizace, které mají zkušenost s poskytováním praxí a stážisté zde pod dozorem místních pracovníků budou moci vykonávat praktické činnosti stanovené projektem.

Praxe proběhne v prostředí, které je doprovodné osobě již známé a z hlediska znalosti prostředí tak lze předcházet možným rizikům.

Pokud jde o nájezdné trasy a tvorbu itinerářů, ty se vždy přizpůsobí momentálním podmínkám (povětrnostním, časovým, touroperátorským, personálním, zdravotním apod.)

Platby za studenty budou uhrazeny buď fakturačně před odjezdem na stáž, nebo je uhradí doprovodná osoba na místě. Jestliže stážisté obdrží zálohově finanční prostředky na financování nákladů v hotovosti na místě, bude tato skutečnost vždy povinně zaprotokolována v písemné podobě s podpisem obou stran, aby prostředky mohly být transparentně vyúčtovány.

Povinností doprovodné osoby je, aby ve spolupráci s pracovníky partnerských organizací vytvořila stážistům takový servis a takové podmínky, aby se mohli po dobu stáže věnovat výhradně praxi v pracovní době a ve svém volném čase se mohli seznamovat s prostředím, jazykem a kulturou dané země a místa, kde budou stáž absolvovat.

4.5. Monitoring

Monitoring ze strany vysílající organizace bude zajišťovat vedení školy, které se schází na pravidelných jednáních vždy 1x týdně.

Vyhodnocuje stav příprav stáže, kontroluje plnění termínů, řeší případné změny v pořadí účastníků a náhradníků apod. Stejně tak je tomu v oblasti tutoringu. Osobou odpovědnou za tutoring je Mgr. Karel Sívek.

V místě stáže zajistí odborný dohled doprovodná osoba ve spolupráci s pověřenými pracovníky hostitelské organizace. Svolá každý pracovní den v průběhu stáže seminář, na kterém vyhodnotí výsledky práce stážistů za uplynulý den a kde budou stážisté připravováni na činnosti pro následující den.

K hodnocení práce stážistů získá doprovodná osoba podklady od pracovníků partnera, kteří se studenty budou pracovat nebo s nimi přijdou v průběhu stáže do pracovního kontaktu. Sama je povinna vykonávat dozor tam, kde to bude logisticky možné.

Pokud budou stážisté na příliš vzdálených pracovištích a náklady na dopravu by neúměrně zatěžovaly rozpočet, bude určen vždy zodpovědný pracovník partnerské organizace, který zajistí odborný a pedagogický dohled nad stážisty přímo ve vzdáleném místě.

K dopravě na místo stáže a v místě stáže se využije mikrobuse, proto je nutno dodržet počet účastníků 8+1 pro každý běh, při snížení počtu účastníků by výrazně vzrostly náklady na dopravu. Možnost využití mikrobuse je velmi potřebná, neboť stážisté jsou na přidělených pracovištích často mobilní a je třeba zajistit jejich dopravu zpět, pokud např. průvodcůjí ve vzdálenějších destinacích.

Studentům mladším osmnácti let může povolit samostatnou přepravu do místa výkonu práce veřejnou dopravou doprovodná osoba pouze v nevyhnutelných případech, vždy ovšem tak, aby ve spolupráci s pracovníky partnerské organizace byl pohyb takového stážisty monitorován a předešlo se možným rizikům.

Celkový monitoring plnění pracovního programu bude v kompetenci doprovodné osoby, která je zodpovědná nejen za dodržení a naplnění obsahu stáže, ale i za každodenní vyhodnocování programu i jeho operativní přizpůsobování podmínkám na jednotlivých pracovištích.

Pravidelné hodnocení účastníků a úrovně dosahování cílů projektu považujeme za důležitý prvek managementu u každého jednotlivého běhu. Jednak tak můžeme operativně předcházet možným problémům v následných bězích, jednak docílíme toho, aby případné následné projekty v dalších letech mohly na poznatcích z evaluace stavět a přicházet s novými nápady, které dále zvýší kvalitu stáží.

4.6. Evaluace

Evaluaci projektu budeme zajišťovat v těchto oblastech:

- 1) Úroveň připravenosti stážistů na stáž před odjezdem po přípravných seminářích.
- 2) Hodnocení výsledků práce přímo v průběhu stáže (zajistí doprovodná osoba).
- 3) Vyhodnocení výsledků každého jednotlivého běhu stáže (proběhne na pedagogické poradě).
- 4) Na konečné poradě pedagogických pracovníků v závěru roku se vyhodnotí přínos stáže pro vyučující odborných předmětů a úroveň přenosu poznatků do vyučovacího procesu.
- 5) Zahrnutí námětů a připomínek do přípravy následných běhů.
- 6) Využití výsledků stáže k podpoře public relations školy - zejména v informačních materiálech, v publicitě a v interiérových inf. zařízeních ve škole.
- 7) Využití výsledků a získaných zkušeností stážistů ve výuce jako zdroje praktických poznatků o úrovni cest. ruchu a rekreologie v zemích, kde stáž absolvovali.
- 8) Zapracování poznatků a zkušeností z praxe do učebních plánů odborných předmětů v následujícím školním roce
- 9) Pracovník jako absolvent stáže přednese formou referátu své zkušenosti na zasedání předmětové komise

5. Závěr

Tuto přednášku jsem pojal jako praktický úkol – nejde tedy o teoretický školní model, ale o projekt skutečný, který realizujeme v naší škole a z kterého můžete převzít to, co se vám zdá přínosné pro vaši vlastní praxi.

Omlouvám se za poněkud rozsáhlejší text, nicméně mojí snahou bylo zařadit do něj alespoň rámcově všechny podstatnější kapitoly, které by rozvojový projekt měl obsahovat, aby eliminoval případná rizika neúspěchu.

Některé kapitoly budou ještě zpracovány podrobněji (zejména programové), neuvádím je zde však proto, že by výrazně překročily časové možnosti naší přednášky.

Seznam použité literatury

Bartoňková, H., Firemní vzdělávání Praha: Grada Publishing, 2010.

Hanuš, R., Chytilová, L. Zážitkově pedagogické učení. 1. vydání. Praha. Grada Publishing, a. s., 2009.

Koubek, J., Řízení lidských zdrojů. Management Press, 2001.

Pilařová, I., Jak efektivně hodnotit zaměstnance a zvyšovat jejich výkonnost. Praha. Grada Publishing, 2008.

Plamínek, J., Vedení lidí, týmů a firem Praha: Grada Publishing, 2011.

Prunerová, M., SYLABUS MODULU Nastavení rozvojových plánů. Praha. Business Institut, 2011.

Stacke, É., Koučování pro manažery a firemní týmy, Grada Publishing, 2005.

Vodák, J., Kucharčíková, A. Efektivní vzdělávání zaměstnanců. Praha: Grada Publishing, 2011.

**Kontaktní údaje:
PaedDr. Karel Kostka**

**Ústav pedagogiky a sociálních studií
PdF Univerzity Palackého v Olomouci
Žižkovo nám. 5
771 40 Olomouc**

Tel.: +420 603 259 095

cubeca@seznam.cz