



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

# RAPORT

## końcowy z realizacji projektu „Profesjonalna obsługa hotelowa odpowiedzią na potrzeby rynku pracy”

Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet VI. Rynek pracy otwarty dla wszystkich,  
Działanie 6.1 Poprawa dostępu do zatrudniania oraz wspieranie aktywności  
zawodowej w regionie, Poddziałanie 6.1.1 Wsparcie osób pozostających  
bez zatrudnienia na regionalnym rynku pracy

Opracowanie: Bieszczadzka Agencja Rozwoju Regionalnego Sp. z o.o.

Ustrzyki Dolne 2011



Bieszczadzka Agencja  
Rozwoju Regionalnego

Bieszczadzka Agencja Rozwoju Regionalnego Sp. z o.o.  
ul. Rynek 17, 38-700 Ustrzyki Dolne  
tel. (013) 461-29-98, tel./fax (013) 461-21-47, e-mail: [biuro@barr-ustrzyki.pl](mailto:biuro@barr-ustrzyki.pl)



Wojewódzki Urząd Pracy  
w Rzeszowie

## Spis treści

1. Wstęp.....	3
2. Charakterystyka projektu.....	3
3. Przedmiot i realizacja ewaluacji .....	6
4. Charakterystyka grupy badawczej.....	9
5. Wyniki przeprowadzonych badań .....	11
5.1. Rezultaty miękkie projektu.....	12
5.2. Rezultaty twarde projektu.....	15
5.3. Ocena poziomu merytorycznego, organizacji oraz sposobu realizacji szkoleń .....	16
6. Podsumowanie i wnioski .....	20
7. Spis tabel, wykresów i rysunków .....	23

## **1. Wstęp**

W poniższym Raporcie przedstawione zostały wyniki monitoringu i ewaluacji przeprowadzonego w ramach projektu „Profesjonalna obsługa hotelowa odpowiedzią na potrzeby rynku pracy” realizowanego przez Bieszczadzką Agencję Rozwoju Regionalnego Sp. z o.o. w Ustrzykach Dolnych. Zgodnie z założeniami wniosku o dofinansowanie przez cały okres realizacji projektu prowadzono jego monitoring i ewaluację, działania monitorujące prowadzone były w kategoriach ilościowych i jakościowych, miały na celu ewaluację zarówno miękkich jak i twardych rezultatów projektu.

## **2. Charakterystyka projektu**

Projekt „Profesjonalna obsługa hotelowa odpowiedzią na potrzeby rynku pracy” był odpowiedzią na konkurs ogłoszony przez Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie, będącego Instytucją Pośredniczącą, na składnie wniosków o dofinansowanie realizacji projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet VI Rynek pracy otwarty dla wszystkich, Działanie 6.1 Poprawa dostępu do zatrudniania oraz wspieranie aktywności zawodowej w regionie, Poddziałanie 6.1.1 Wsparcie osób pozostających bez zatrudnienia na regionalnym rynku pracy.

Projekt realizowany był w okresie od 01.07.2010 r. do 30.12.2011 r. Głównym celem projektu było podniesienie zdolności do zatrudnienia 40 bezrobotnych osób (w tym 20 kobiet) z terenu powiatów: bieszczadzkiego i leskiego do końca 2011 r. Założono, iż cel ten zostanie osiągnięty poprzez realizację celów szczegółowych, takich jak:

- ✓ nabycie umiejętności w zakresie przygotowania do zatrudnienia w dziale gastronomii, służba piętér, strukturze recepcji obiektu hotelowego przez 40 osób, do 30.12.2011 r.
- ✓ nabycie kwalifikacji w zakresie pomoc kuchenna, kelner, portier, recepcjonista przez 40 osób, do 30.12.2011 r.
- ✓ podniesienie świadomości u 40 osób o konieczności kształcenia przez całe życie, do 30.12.2011 r.

Projekt adresowany był do 40 osób pozostających bez zatrudnienia (w tym osoby zarejestrowane jako bezrobotne lub poszukujące pracy), zamieszkujących powiaty: bieszczadzki oraz leski, 20 mężczyzn oraz 20 kobiet.

Informacje dotyczące wsparcia udzielanego w ramach projektu kierowane były do potencjalnych uczestników następującymi kanałami: prasa lokalna (Gazeta Bieszczadzka,

Tygodnik Sanocki, Kurier Sanocki), strona www realizatora projektu, plakaty oraz ulotki informacyjne, które były umieszczane w miejscach publicznych (szkoły, sklepy, urzędy gmin, PUP, banki, ODR, ARiMR). Aby dotrzeć z informacją o projekcie do jak największej liczby kobiet, materiały promocyjne były umieszczane z miejscach najczęściej przez nich uczęszczanych: przedszkola, salony fryzjerskie, kosmetyczne itp.

Zakres tematyczny projektu zakładał organizację i przeprowadzenie doradztwa psychologicznego, doradztwa zawodowego oraz następujących szkoleń:

- ✓ Kelner/ka
- ✓ Pokojowy/a
- ✓ Pomoc kuchenna
- ✓ Portier/ka
- ✓ Recepcjonista/ka
- ✓ Język angielski

W okresie od 10.01.2011 r. do 22.06.2011 r. zorganizowano 6 szkoleń zawodowych dla 37 osób (Tabela 1). W okresie od 14.02.2011 r. do 12.10.2011 r. zorganizowano szkolenia z języka angielskiego dla osób uczęszczających na szkolenia: Kelner/ka, Recepcjonista/ka, Portier/ka, Pokojowy/a.

**Tabela 1. Baza szkoleń projektu**

Lp.	Nazwa szkolenia	Nr edycji	Czas trwania [godz.]	Ilość uczestników, którzy:		Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Miejsce szkolenia
				rozpoczęli udział w szkoleniu	zakończyli udział w szkoleniu			
1	Pokojowy/a	I	176	9	8	21.03.2011 r.	20.04.2011 r.	Ustrzyki Dolne
2	Portier/ka	I	160	4	4	10.01.2011 r.	08.02.2011 r.	Ustrzyki Dolne
3	Kelner/ka	I	240	6	6	21.02.2011 r.	06.04.2011 r.	Ustrzyki Dolne
4	Pomoc kuchenna	I	160	6	6	01.04.2011 r.	29.04.2011 r.	Ustrzyki Dolne
5	Kelner/ka	II	240	7	5	04.05.2011 r.	22.06.2011 r.	Ustrzyki Dolne
6	Recepcjonista/ka	I	176	9	9	16.05.2011 r.	22.06.2011 r.	Ustrzyki Dolne

Źródło: opracowanie własne

Umowy szkoleniowe podpisano z 42 osobami, jednakże w trakcie projektu 5 osób zrezygnowało z udziału w projekcie. Powodem rezygnacji w większości przypadków było podjęcie zatrudnienia.

Grupy szkoleniowe liczyły maksymalnie po 9 osób, co sprzyjało maksymalizacji efektów nauczania. Wszystkie osoby uczestniczące w szkoleniach otrzymały komplet materiałów dydaktycznych, a osoby dojeżdżające na miejsce szkolenia mogły ubiegać się o zwrot kosztów dojazdu..

Założono, iż w wyniku realizacji projektu uzyskane zostaną dwojakiemu rodzaju rezultaty:

- ✓ twarde dotyczące uzyskania konkretnych produktów (m. in. liczba godzin szkoleniowych, doradczych, liczba godzin wsparcia psychologicznego, liczba osób, które nabeđą umiejętności zawodowe, liczba osób, które zakończyły udział w szkoleniach),
- ✓ miękkie dotyczące zmian jakie nastąpiły w postawach, zachowaniach i umiejętnościach uczestników (m. in.: wzrost pewności siebie, wzrost świadomości w zakresie konieczności podnoszenia kwalifikacji zawodowych).

Integralnym elementem realizacji projektu był stały monitoring oraz ewaluacja projektu, stanowiące źródło informacji o realizacji projektu oraz dostarczające na bieżąco wiedzy nt. poziomu merytorycznego oraz organizacyjnego szkoleń.

### **3. Przedmiot i realizacja ewaluacji**

Podstawowym punktem odniesienia badania są, sformułowane za poziomie operacyjnym, twarde oraz miękkie rezultaty założone z projekcie. Zakładane rezultaty twarde projektu, określone we wniosku to:

- ✓ 100% uczestników (40 osób) uzyska kwalifikacje w zawodach: pokojowa, pomoc kuchenna, portier, kelner, recepcjonista potwierdzone certyfikatem (20 K i 20 M),
- ✓ 16 osób odbędzie staż w trakcie trwania projektu (8 K i 8 M),
- ✓ Co najmniej 50% uczestników projektu, po zakończeniu projektu, uzyska zatrudnienie.

Rezultaty miękkie określono w sposób następujący:

- ✓ nabycie umiejętności zawodowych u 40 osób,
- ✓ wzrost pewności siebie u 40 uczestników projektu,
- ✓ wzrost świadomości u 40 uczestników w zakresie konieczności ciągłego

dokształcania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

Ewaluację w zakresie oceny rezultatów, zarówno twardych, jak i miękkich, prowadzono przez cały okres realizacji projektu. Przed każdym ze szkoleń oraz po zakończeniu uczestnicy otrzymywali ankiety z prośbą o ich wypełnienie. Ankieta przed szkoleniem, tzw. Ankieta wejścia oraz ankieta po szkoleniu, tzw. Ankiety wyjścia zawierały taki sam zestaw pytań dotyczących umiejętności interpersonalnych i przygotowania zawodowego oraz wiedzy i umiejętności związanych z tematyką szkolenia. Ponadto na koniec każdego ze szkoleń uczestnicy/uczestniczki wypełniali ankietę oceny szkolenia (pytania dotyczące organizacji szkoleń, ich poziomu merytorycznego) oraz ankietę oceny trenera.

Kwestionariusz ankietowy mający na celu zbadanie poziomu rezultatów miękkich został zbudowany w oparciu o 5-stopniową skalę, gdzie badani określali jak oceniają poziom prezentowanych cech:

- 1 – bardzo nisko ; bardzo mała wiedza/umiejętności
- 2 – w małym stopniu ; niska wiedza/umiejętności
- 3 – wystarczająco ; wystarczająca wiedza/umiejętności
- 4 – dobrze ; dobra wiedza/umiejętności
- 5 – bardzo dobrze ; bardzo dobra wiedza/umiejętności

Kwestionariusz zawierał następujące pytania:

1. Proszę wskazać na jakim poziomie ocenia Pan/i swoje/a:
  - a. kwalifikacje zawodowe
  - b. pewność siebie
  - c. świadomość w zakresie konieczności ciągłego dokształcania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych
2. Proszę wskazać w jakim stopniu posiada Pan/i wiedzę i umiejętności z zakresu konkretnego zawodu (w zależności od szkolenia, pytania dotyczyły zagadnień m. in. z zakresu hotelarstwa, gastronomii, pracy w zawodzie kelner/ka, recepcjonista/ka itp.).

W przypadku oceny techniczno-organizacyjnych aspektów szkolenia oraz oceny trenera kwestionariusz ankietowy zawierał pytania macierzowe, badani określali poziom oceny i zadowolenia w skali 5-punktowej (gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 ocena najwyższa).

Przeprowadzenie ewaluacji na różnych etapach szkoleń pozwoliło na porównanie wyników badania ewaluacyjnego, a tym samym określenie poziomu kształtowania się założonych rezultatów. W celu ewaluacji miękkich rezultatów konieczne było określenie poziomu początkowych określonych umiejętności i predyspozycji, od którego mierzono postęp oraz poziomu końcowego. Ustalenie poziomu początkowego odbyło się we

wstępnej fazie oceny, a więc na początku każdego ze szkoleń, zaś pomiaru końcowego dokonano w ostatnich dniach szkoleń.

Zgromadzone każdorazowo informacje były poddawane analizie, czego wynikiem było zbiorcze zestawienie wszystkich ankiet, usystematyzowanie zawartych w nich informacji oraz przedstawienie danych w formie tabelarycznej i graficznej. Wyniki badań posłużyły weryfikacji osiągniętych rezultatów projektu oraz opracowaniu niniejszego raportu, a w przyszłości posłużą doskonaleniu realizacji następnych szkoleń.

Badanie ewaluacyjne obejmowało następujące etapy:

- ✓ opracowanie narzędzi badawczych wykorzystywanych podczas monitoringu i ewaluacji,
- ✓ przeprowadzenie badań ankietowych wśród uczestników/uczestniczek projektu,
- ✓ opracowanie baz danych na potrzeby monitoringu i ewaluacji, ocena efektywności szkoleń,
- ✓ opracowanie Raportu końcowego.

Niezbędne formularze ewaluacyjne opracowano i zatwierdzono w pierwszym miesiącu realizacji projektu. Po zdefiniowaniu twardych i miękkich rezultatów projektu, dokonano wyboru metod ich monitoringu i ewaluacji, są to ankiety przeprowadzone przed szkoleniem, i po jego zakończeniu, listy obecności uczestników na szkoleniu, ilość wydanych zaświadczeń ukończenia szkolenia, okresowe (kwartalne) raporty z monitoringu i ewaluacji.

Badania ankietowe zostały przeprowadzone w okresie realizacji szkoleń oraz po ich zakończeniu, okresowe raporty z monitoringu i ewaluacji były sporządzane co miesiąc, z kolei w okresie trzech ostatnich miesięcy został opracowany niniejszy Raport.

Przyjęto następujące kryteria ewaluacji:

1. Kryterium rzetelności – ewaluację przeprowadzono zgodnie z profesjonalnymi standardami (postawiono pytania badawcze, dobrano metody i narzędzia badawcze, dobrano próbę badawczą, zebrano wyniki badań).
2. Kryterium wykonalności – ewaluację przeprowadzono w sposób precyzyjny.
3. Kryterium skuteczności – ewaluację przeprowadzono w sposób, który pozwala ustalić do jakiego stopnia projekt przyczyni się do osiągnięcia jego celu głównego i celów szczegółowych.
4. Kryterium przydatności – ewaluację przeprowadzono w sposób, który dostarczył informacji o osiągniętych rezultatach projektu.

#### 4. Charakterystyka grupy badawczej

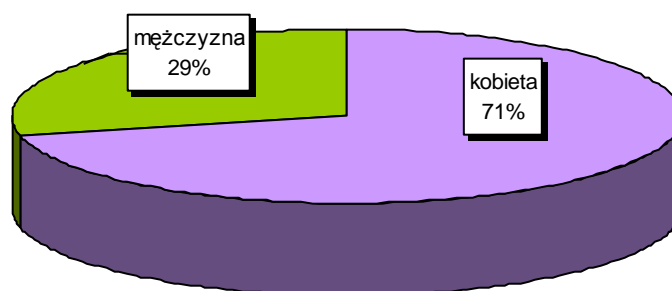
Badaniami ankietowymi objęto wszystkich uczestników projektu, czyli 64 osoby. Rozkład liczebności badanej grupy ze względu na rodzaj szkolenia przedstawia Tabela 2.

**Tabela 2. Rozkład liczebności uczestników wg szkoleń**

Lp.	Nazwa szkolenia	nr edycji	liczba ankietowanych		Suma
			kobiety	mężczyźni	
1	Pokojowy/a	I	6	2	8
2	Portier/ka	I	3	1	4
3	Kelner/ka	I	3	3	6
4	Pomoc kuchenna	I	5	1	6
5	Kelner/ka	II	2	3	5
6	Recepcjonista/ka	I	8	1	9
<b>Suma</b>			<b>27</b>	<b>11</b>	<b>38</b>

Źródło: opracowanie własne

Struktura uczestników ze względu na płeć wskazuje, iż wśród uczestników zdecydowanie przeważały kobiety (71%).

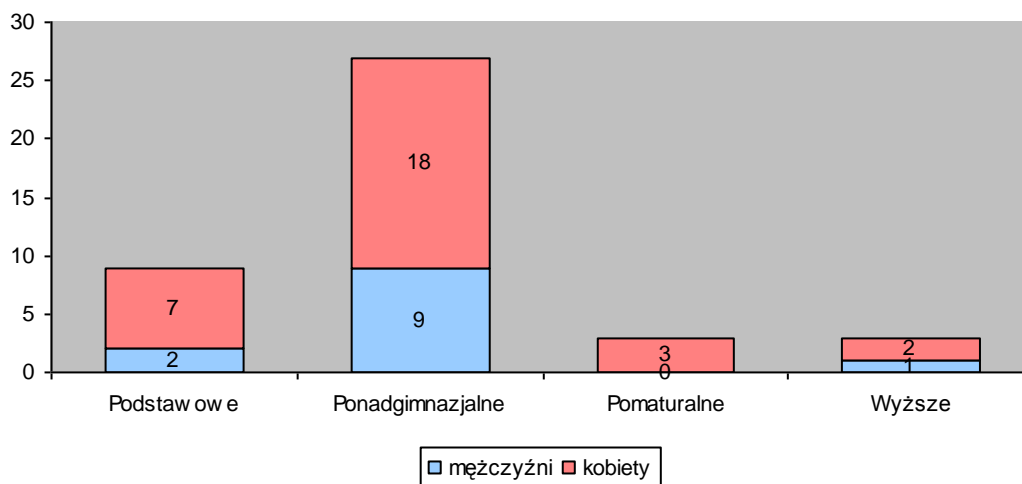


Źródło: opracowanie własne

**Wykres 1. Struktura osób biorących udział w badaniu wg płci**

Wśród badanych przeważały osoby legitymujące się wykształceniem ponagminazjalnym (64%), drugą co do liczebności grupą były osoby z wykształceniem podstawowym (21%),

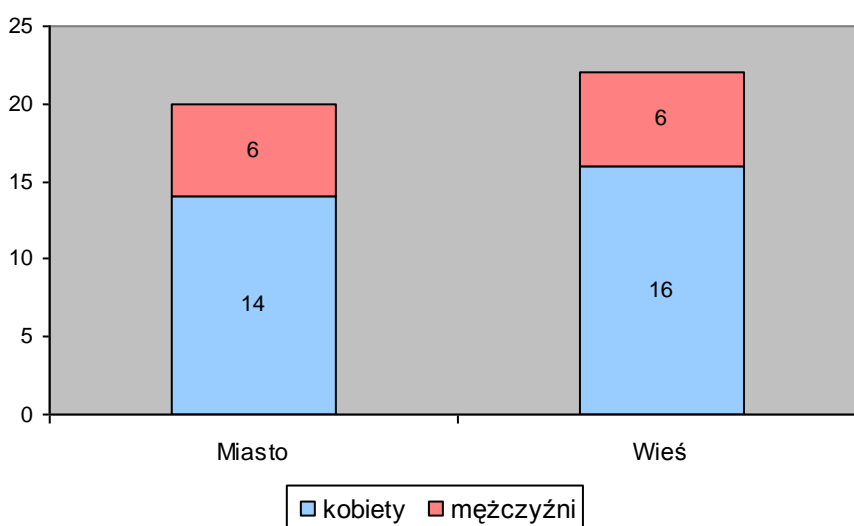
wykształcenie pomaturalne oraz wyższe posiadało łącznie 14% uczestników/uczestniczek projektu. Strukturę uczestników pod względem wykształcenia, z podziałem na płeć, przedstawia Wykres 2.



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 2. Struktura badanych wg poziomu wykształcenia z podziałem na płeć**

W badanej grupie osoby zamieszkałe na wsi stanowiły ponad połowę grupy (22 osoby, w tym 16 kobiet), pozostałą część stanowiły osoby mieszkające w mieście (20 osób, w tym 14 kobiet).

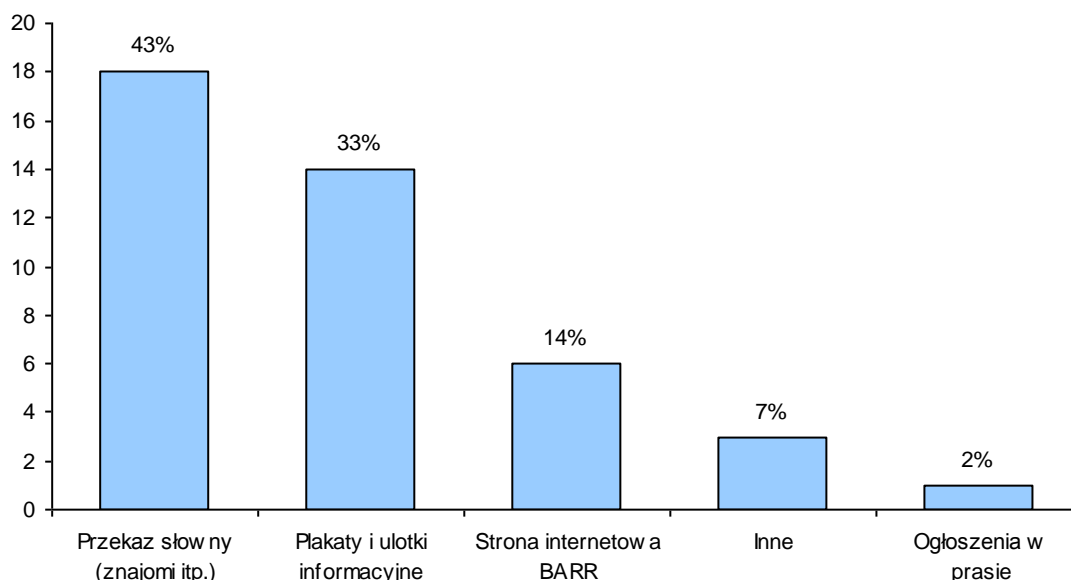


Źródło: opracowanie własne

**Wykres 3. Struktura osób biorących udział w badaniu wg miejsca zamieszkania z podziałem na płeć**

Badanie ewaluacyjne obejmowało analizę trafności działań podjętych w celu zrekrutowania uczestników projektu oraz skuteczność form dotarcia do beneficjentów. W formularzu rekrutacyjnym, wśród źródeł informacji o projekcie, znalazły się: ogłoszenia w prasie, plakaty i ulotki informacyjne, strona internetowa BARR, przekaz słowny (np. znajomi), inne źródła.

Wysoko ocenić należy efektywność strony internetowej projektu jak źródła informacji na temat oferowanych szkoleń: 14% o projekcie dowiedziało się ze strony www BARR. Znaczna część respondentów (33%) informacje o projekcie uzyskało z plakatów i ulotek informacyjnych, 7% uczestników/uczestniczek o projekcie dowiedziało się z innych źródeł, wśród których wymieniono ogłoszenia w kościele.. Mniejsze znaczenie miały ogłoszenia w prasie. Jednak najważniejszym źródłem informacji był **przekaz słowny – od znajomych, rodziny** – 43% (18 osób).



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 4. Źródła informacji o projekcie**

## 5. Wyniki przeprowadzonych badań

Założono, iż w wyniku realizacji projektu zostaną osiągnięte określone rezultaty twarde oraz miękkie. Analiza wyników badań ewaluacyjnych wskazuje na wysoki stopień osiągnięcia zakładanych rezultatów.

## 5.1. Rezultaty miękkie projektu

Przed rozpoczęciem zajęć uczestnicy projektu w ankiecie określali poziom określonych rezultatów miękkich. Rezultaty miękkie stanowią studium przejściowe w drodze do osiągnięcia rezultatów twardych. Są to korzyści dla uczestników projektu dotyczące postaw, rozwoju umiejętności, wzrostu świadomości czy nabycia kwalifikacji. Należy przy tym zauważyć, iż istnieje duża trudność w ich zdefiniowaniu oraz pomiarze.

W badaniu zastosowano skalę 5 punktową, uczestnicy zakreślali cyfrę od 1 do 5, w zależności od tego, w jakim stopniu z danymi stwierdzeniami się zgadzali. Pytania zawarte w kwestionariuszu przez zajęciami znalazły się również w ankiecie przeprowadzonej w ostatnich dniach każdego ze szkoleń. Analiza rozkładu odpowiedzi na pytania dotyczące umiejętności „miękkich” została przedstawiona w Tabeli 3 oraz na wykresach obrazujących poziom ocen.

**Tabela 3. Ocena poziomu umiejętności miękkich z podziałem na płeć**

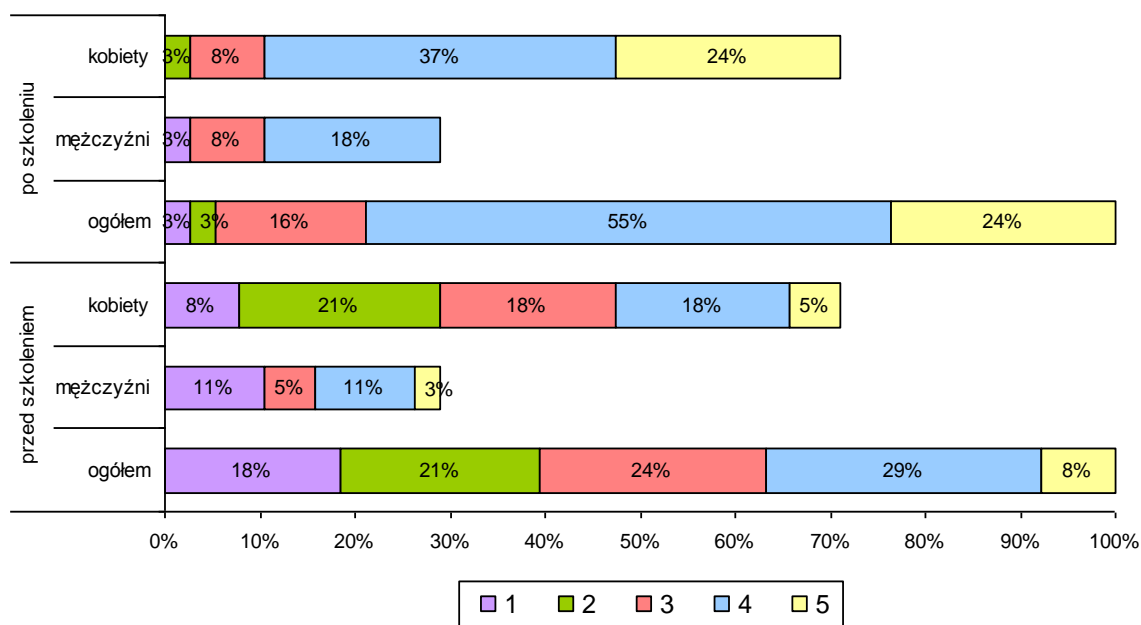
Umiejętności miękkie	Płeć	Ocena					Razem
		1	2	3	4	5	
Poziom kwalifikacji zawodowych	przed szkoleniem						
	K	3	8	7	7	2	27
	M	4	0	2	4	1	11
	po szkoleniu						
	K	0	1	3	14	9	27
	M	1	0	3	7	0	11
Poziom pewności siebie	przed szkoleniem						
	K	2	0	6	13	6	27
	M	0	0	4	3	4	11
	po szkoleniu						
	K	0	0	3	14	10	27
	M	0	0	1	6	4	11
Poziom świadomości w zakresie konieczności ciągłego dokształcania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych	przed szkoleniem						
	K	1	1	4	8	13	27
	M	2	0	1	4	4	11
	po szkoleniu						
	K	0	0	3	9	15	27
	M	0	0	1	4	6	11

Źródło: opracowanie własne

Analiza odpowiedzi przed szkoleniem oraz po jego zakończeniu wskazuje, iż nie we wszystkich rezultatach miękkich nastąpił wzrost. Zdarzało się jednak, iż w przypadku niektórych umiejętności, część badanych wskazywała na spadek danej cechy, co może

wskazywać na to, iż respondent we wstępnej ocenie przyznał sobie zbyt wysokie punkty, a w miarę udziału w projekcie uświadomił sobie swoje braki. Spadek oceny nie musi zatem oznaczać regresu, może być nawet wynikiem zbyt szybkiego wypełniania ankiety i nie wczytywania się dokładnie w treść pytań.

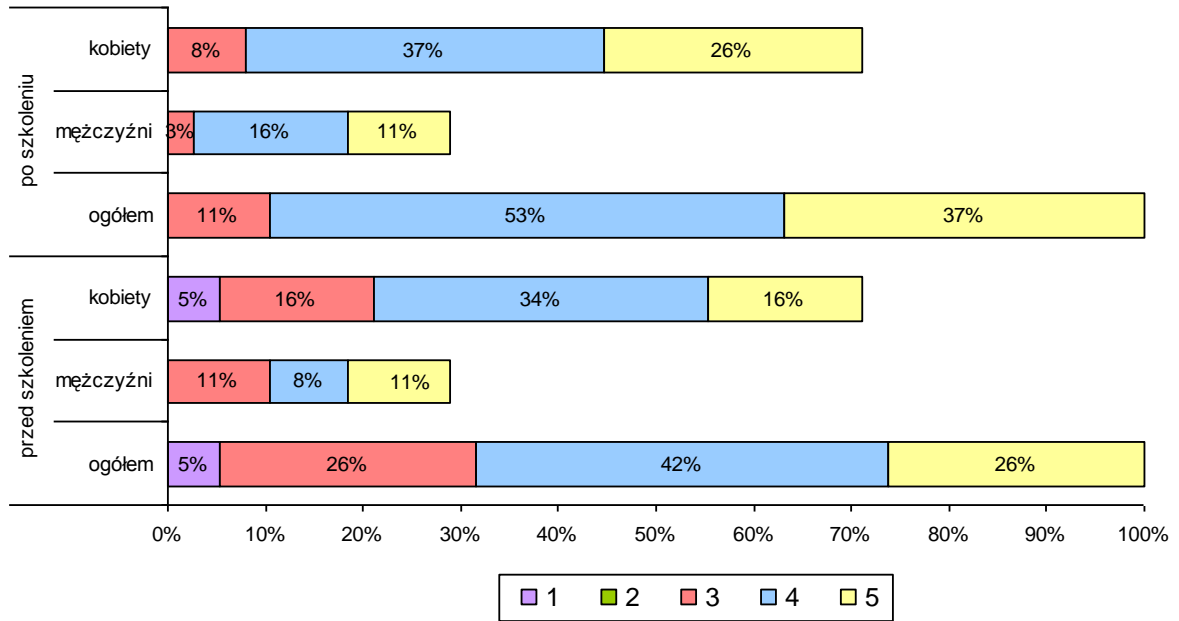
Większość badanych przed szkoleniem wskazywała na dość wysoki poziom swoich kwalifikacji zawodowych (Wykres 5). Ponad połowa uczestników/uczestniczek (55%) oceniała swoje kwalifikacje wysoko, po szkoleniu taką ocenę zadeklarowało już tylko 29%. Taka różnica w ocenie przed szkoleniem i po szkoleniu wynika głównie z tego, iż w trakcie szkolenia uczestnicy/uczestniczki zdawali sobie sprawę ze swoich braków (co zostało zweryfikowane w dalszej części ankiety zawierającej pytania dotyczące określania wiedzy i umiejętności zawodowych). Mężczyźni, zarówno przed szkoleniem jak i po szkoleniu, swoje kwalifikacje oceniali niż niż kobiety.



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 5. Poziom kwalifikacji zawodowych**

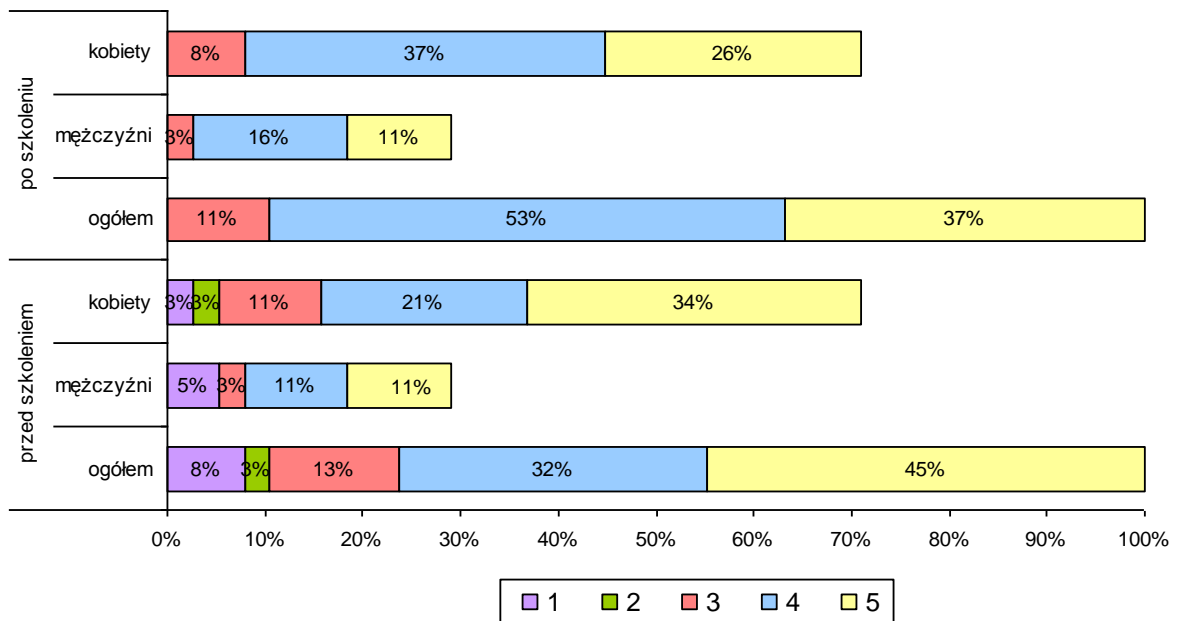
Przed szkoleniem pewność siebie ponad połowa badanych oceniała na poziomie dość wysokim (53%), bardzo wysoko 37%, a 11% nisko. Po szkoleniu ocena nieznacznie się zmieniła. Kobiety zdecydowanie wyżej oceniały swoją pewność siebie niż mężczyźni.



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 6. Wzrost pewności siebie**

Wzrost nastąpił także w przypadku oceny świadomości w zakresie konieczności ciągłego doskazywania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych (Wykres 7).



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 7. Świadomość w zakresie konieczności ciągłego doskazywania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych**

W ankietach wejścia i wyjścia badano również poziom wiedzy i umiejętności związanych z tematyką szkolenia. Każda z ankiet była tak sformułowana, aby była możliwość zbadania poziomu ww. czynników dla każdego ze szkoleń z osobna, pytania dotyczyły konkretnego zawodu, w związku z czym zawierały inny zestaw pytań.

Analiza zebranych danych wskazuje, iż u większości uczestników/uczestniczek projektu wzrosła wiedza oraz umiejętności z danego zakresu tematycznego. Największy wzrost odnotowano u osób uczestniczących w szkoleniach: Recepcjonista/ka oraz Pokojowy/a. Wyniki tych badań potwierdzają wysuniętą wcześniej tezę, iż większość badanych w pierwszej części ankiety, określając poziom swoich kwalifikacji zawodowych, przyznawała sobie zbyt wysokie oceny.

## **5.2. Rezultaty twarde projektu**

Ewaluacja rezultatów twardych została przeprowadzona w oparciu o ankiety wypełniane przez uczestników/uczestniczki przed szkoleniami oraz po ich zakończeniu, w oparciu o listy obecności ze szkoleń, ilość wydanych certyfikatów/zaświadczeń ukończenia szkolenia oraz kwartalne raporty z monitoringu i ewaluacji.

W ramach projektu zorganizowano i przeprowadzono doradztwo zawodowe i psychologiczne w ilości:

- liczba godzin doradztwa zawodowego: 121,
- liczba godzin wsparcia psychologicznego: 84.

W trakcie realizacji projektu przeszkolono 38 osób (w tym 27 kobiet). Łącznie zorganizowano 6 szkoleń zawodowych, co daje łączną liczbę 1152 godzin zajęć. Każde ze szkoleń obejmowało zajęcia teoretyczne, praktyczne oraz 5-dniową praktykę w Ośrodku Wypoczynkowym „Arlamów” S.A.:

- Pokojowy/a: I edycja - 176 godzin zajęć, tematyka szkolenia: ABC Hotelarza, służba piętrowa w hotelu, standardy pracy na stanowisku pokojowy/a, bielizna w hotelu, warsztat pracy pokojowego/ej, minibary, bezpieczeństwo mienia Gości i komfort ich pobytu, dobra praktyka higieniczna, wymogi bhp i ppoż., postawa i savoir vivre pokojowego/ej.
- Portierka: I edycja – 160 godzin zajęć, na które składa się tematyka z zakresu zasad funkcjonowania hotelu, struktury organizacyjnej, podziału pracy w hotelu, charakterystyk usług hotelarskich, służby parterowej w hotelu, standardów pracy i obsługi na stanowisku portier, bezpieczeństwa mienia Gości i komfortu ich

pobytu, dobrej praktyki higienicznej, wymogów bhp i ppoż., postawy i savoir vivre portiera.

- Kelner/ka: II edycje po 240 godzin, łącznie 480 godzin zajęć, na program zajęć składały się zajęcia z zakresu kształtowania zasad etyki i kultury zawodowej, prawidłowych postaw, nawyków, sposobu komunikowania się i reagowania na życzenia konsumenta, proces obsługi.
- Pomoc kuchenna: 160 godzin, harmonogram szkolenia: ABC Hotelarza, rola pomocy kuchennej w organizacji usług gastronomicznych, bezpieczeństwo zdrowotne żywności, poznanie metod i technik pracy, doskonalenie obsługi.
- Recepcjonista/ka: I edycja – 176 godzin zajęć, na które składała się następująca tematyka: ABC Hotelarza, recepcja w hotelu, standardy pracy i obsługa na stanowisku recepcjonista, postawa i savoir vivre recepcjonisty/ki, bezpieczeństwo mienia Gości i komfort ich pobytu, dobra praktyka higieniczna, wymogi bhp i ppoż.

W każdym dniu szkoleniowym uczestnicy projektu zaznaczali swoją obecność na listach obecności. Żadna z osób uczęszczających na szkolenia nie opuściła więcej niż 20% godzin szkoleniowych.

Po ukończeniu każdego cyklu szkoleniowego uczestnicy/uczestniczki projektu podchodzili do egzaminu, po zdaniu którego otrzymywali certyfikat uprawniający do wykonywania zawodu. Ponadto wszystkie osoby uczestniczące w szkoleniach otrzymywały zaświadczenia ukończenia szkolenia.

W ramach projektu przewidziano szkolenia językowe z angielskiego dla osób uczestniczących w szkoleniach: Kelner/ka, Pokojowy/a, Recepcjonista/ka, Portier/ka. Łącznie zorganizowano 680 godzin zajęć z języka angielskiego.

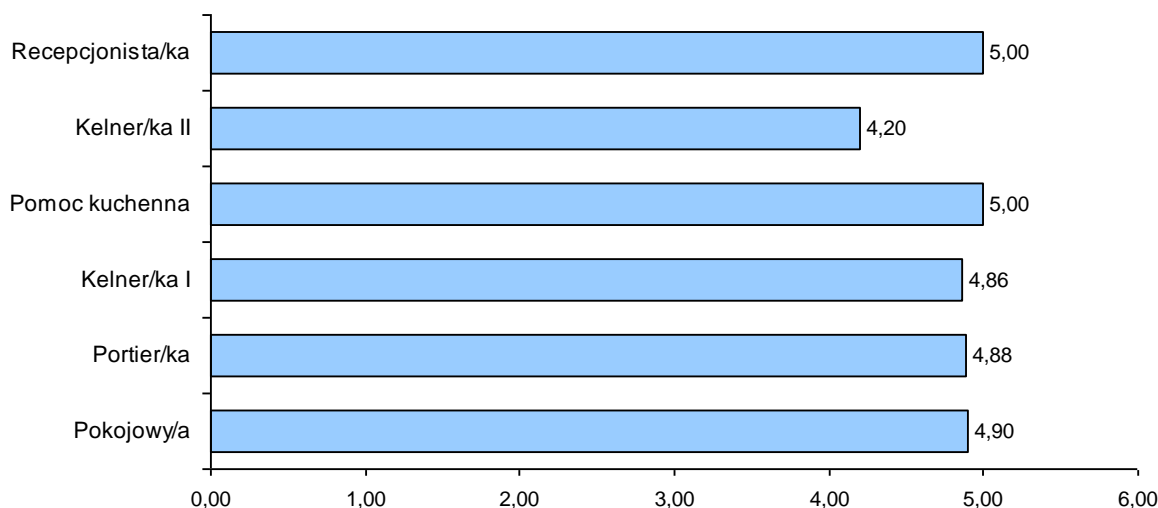
Przez cały okres realizacji projektu sporządzano okresowe (kwartalne) Raporty z monitoringu i ewaluacji, w których opisywano wszystkie podjęte działania w danym kwartale. Sporządzono łącznie 6 kwartalnych raportów.

### **5.3. Ocena poziomu merytorycznego, organizacji oraz sposobu realizacji szkoleń**

Dla realizatorów projektu bardzo istotna była ocena poziomu merytorycznego oraz organizacyjnego szkoleń, ocena sposobu realizacji zajęć oraz kompetencji trenerów. Ocena taka została przeprowadzona po zakończeniu każdego ze szkoleń. Dokonywana była w skali punktowej, od 1 do 5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 ocena najwyższa.

Na poniższych wykresach przedstawiono jak kształtowała się średnia ocen na

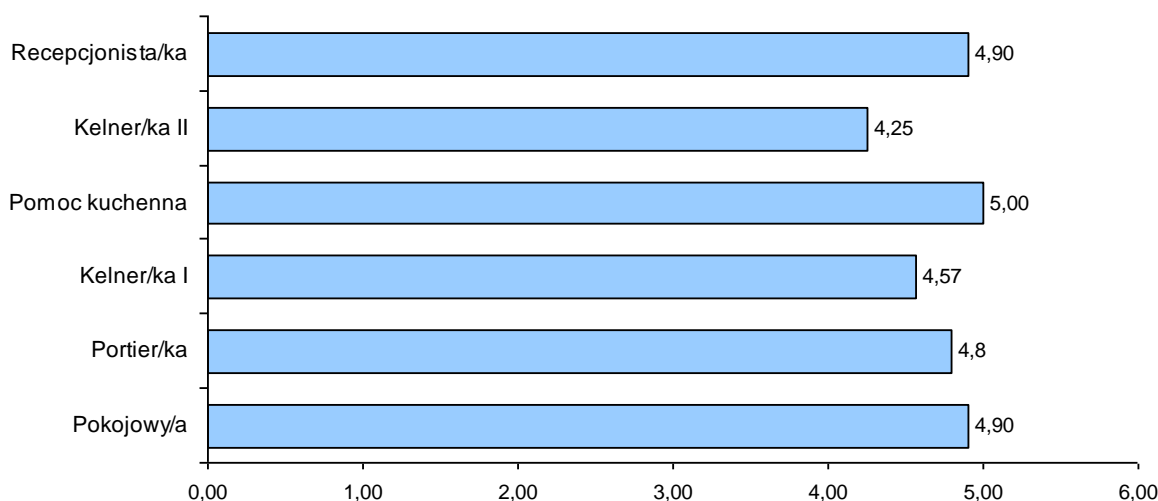
poszczególnych szkoleniach. Atmosferę podczas szkoleń najwyżej ocenili uczestnicy szkoleń: Recepcjonista/ka oraz Pomoc kuchenna, najniższe oceny przyznały osoby uczestniczące w szkoleniu Kelner/ka. Średnia ocena z ankiet kształtuje się na bardzo wysokim poziomie 4,81 i jest to aspekt, obok programów szkoleń, najwyżej przez respondentów oceniany.



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 8. Średnia ocena organizacji szkolenia wg szkoleń**

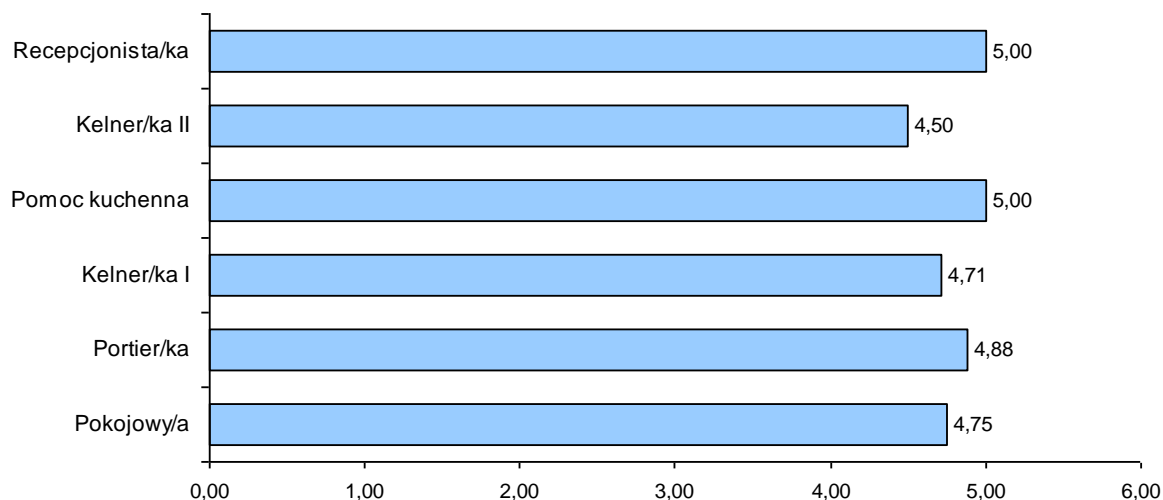
Miejsce szkolenia najwyżej oceniono na szkoleniu Pomoc kuchenna, średnia ocena ze wszystkich ankiet to 4,74.



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 9. Średnia ocena miejsca szkolenia wg szkoleń**

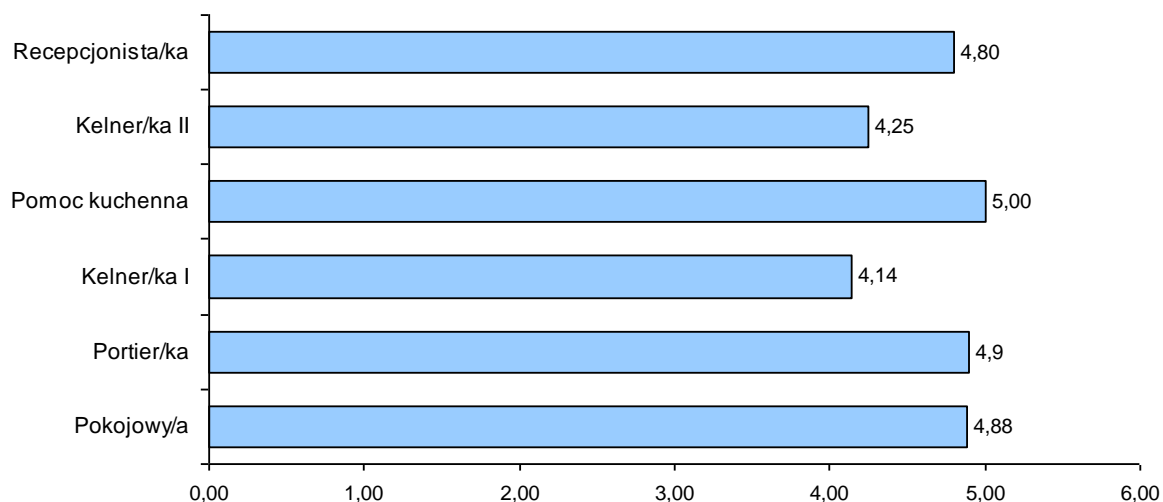
Wszyscy uczestnicy projektu wysoko ocenili programy szkoleń. Średnia ocena kształtuje się na bardzo wysokim poziomie 4,81.



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 10. Średnia ocena programu szkolenia wg szkoleń**

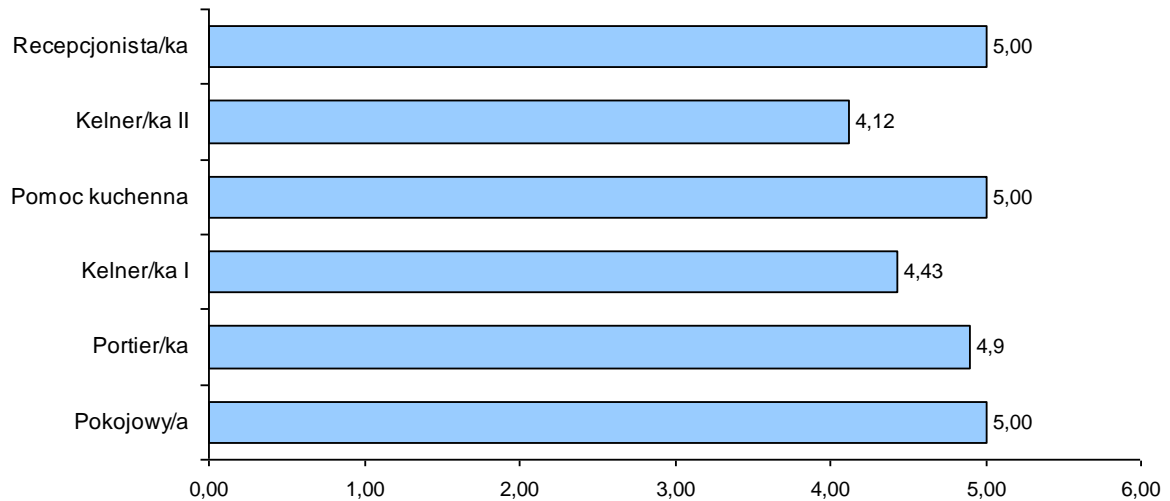
Średnia ocena przydatności szkolenia to 4,66. Najniższe oceny przyznawali/ły uczestnicy/uczestniczki szkolenia Kelner/ka.



Źródło: opracowanie własne

**Wykres 11. Średnia ocena przydatności szkolenia wg szkoleń**

Ogólna średnia ocena ze wszystkich szkoleń to 4,74. Zdecydowanie najlepszą ocenę otrzymały szkolenia: Recepcjonista/ka, Pomoc kuchenna oraz Pokojowy/a.



Źródło: opracowanie własne

### Wykres 12. Ogólna ocena szkolenia wg szkoleń

Oczekiwania uczestników/uczestniczek projektu od strony organizacyjnej zostały w znacznej mierze spełnione, czego wynikiem jest uzyskanie bardzo wysokich ocen.

Bardzo wysoko oceniono również przygotowanie merytoryczne trenerów prowadzących szkolenia. Zdecydowana większość respondentów oceniła sposób prezentacji, zdyscyplinowanie, zachęcanie do dyskusji i stawiania pytań, logikę, jasność, zrozumiałość wyводу oraz atmosferę panującą na zajęciach na najwyższym poziomie.

## 6. Podsumowanie i wnioski

Głównym celem projektu było podniesienie zdolności do zatrudnienia 40 bezrobotnych osób (w tym 20 kobiet) z terenu powiatów: bieszczadzkiego i leskiego. Projekt zakładał realizację doradztwa zawodowego, wsparcia psychologicznego oraz organizację szkoleń zawodowych i językowych dla ww osób.

W ramach 6 edycji szkoleń zawodowych przeszkolono łącznie 38 osób (w tym 27 kobiet) pragnącym ponieść swoje kwalifikacje zawodowe. Uczestnikom/uczestniczkom projektu zapewniono odpowiednie warunki kształcenia (sale szkoleniowe, pracownie, wyposażenie techniczne) oraz dostęp do wszystkich niezbędnych materiałów dydaktycznych.

Przeprowadzone badania ewaluacyjne oraz stały monitoring projektu stanowiły źródło bieżącej informacji o realizacji projektu oraz pozwoliły na oszacowanie poziomu osiągniętych wskaźników. Oprócz osiągniętych rezultatów twardych projekt przyczynił się do realizacji rezultatów miękkich. Wsparcie oferowane w ramach projektu miało za zadanie m.in. zwiększyć świadomość w zakresie konieczności ciągłego doksztalcania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych, zwiększyć pewność siebie, umożliwić nabycie umiejętności zawodowych. Osoby uczestniczące w projekcie miały uzyskać kwalifikacje zawodowe, odbyć staż w trakcie projektu oraz uzyskać zatrudnienie po jego zakończeniu.

Stopień realizacji wskaźników twardych przedstawia Tabela 4.

**Tabela 4. Stopień realizacji rezultatów twardych**

Lp.	Rezultat	Zakładany	Zrealizowany	Stopień realizacji wskaźnika
1	Liczba osób, które zakończyły udział w projekcie	40	41	102,50%
2	Liczba osób, które uzyskają kwalifikacje zawodowe	40	28	70,00%
3	Liczba osób, które odbyły staż w trakcie trwania projektu	18	18	100,00%
4	Liczba osób, które uzyskają zatrudnienie po zakończeniu projektu	20	0	wskaźnik będzie monitorowany do 9 m-cy po zakończeniu realizacji projektu
5	Liczba osób dorosłych, które zakończyły udział w szkoleniach	40	38	95,00%
6	Liczba osób, które zakończyły udział w kursach językowych	35	28	80,00%

7	Liczba godzin szkoleniowych	1 832	1 832	100,00%
8	Liczba godzin doradczych	121	121	100,00%
9	Liczba godzin wsparcia psychologicznego	84	84	100,00%

Źródło: opracowanie własne

Analiza wskazuje, iż nie wszystkie wskaźniki rezultatów twardych udało się osiągnąć, dotyczy to zwłaszcza liczby osób, które uzyskały kwalifikacje zawodowe. Wskaźnik został osiągnięty na poziomie 70%. Niska wartość wskaźnika wynika przede wszystkim z faktu, iż część osób zrezygnowała z udziału w projekcie (5 osób) oraz z tego, iż nie wszystkie osoby podchodzące do egzaminu zawodowego odpowiednio się do niego przygotowały. Jak wynika w obserwacji oraz wywiadów przeprowadzonych po szkoleniach wśród uczestników/uczestniczek, fakt możliwości odbycia stażu jedynie przez 18 osób, którzy uzyskali najwyższe wyniki, działał na nich demotywująco.

Założone wskaźniki miękkie niestety nie zostały w pełni osiągnięte (Tabela 5). Należy przy tym zauważyć, iż rezultaty miękkie nie są obiektami fizycznymi, mają postać niematerialną i często nie możliwą do bezpośredniej weryfikacji w procesie prostego monitoringu.

Nieosiągnięci wskaźników miękkich może być spowodowane tym, iż uczestnicy w początkowym etapie badania ewaluacyjnego przyznali sobie zbyt wysokie oceny, a w miarę udziału w projekcie uświadomili sobie swoje braki, zatem spadek oceny nie musi oznaczać regresu. Ponadto takie wyniki mogą świadczyć również o tym, iż badani zbyt szybko wypełniali ankiety i nie wczytywali się dokładnie w treść pytań.

**Tabela 5. Stopień realizacji rezultatów miękkich**

Lp.	Rezultat	Zakładany	Zrealizowany			Stopień realizacji wskaźnika
			Suma	K	M	
1	Liczba osób, które nabeą umiejętności zawodowe	40	38	27	11	95,00%
2	Liczba osób, u których nastąpił wzrost pewności siebie	40	24	15	9	60,00%
3	Liczba osób, u których wzrosła świadomość w zakresie konieczności ciągłego kształcenia i podnoszenia kwalifikacji zawodowych	40	18	12	6	45,00%

*Źródło: opracowanie własne*

Uzyskane wyniki badań ewaluacyjnych potwierdzają trafność i użyteczność podjętych działań. Praktycznie wszystkie osoby uczestniczące w projekcie wystawili bardzo wysoką ocenę szkoleniom, na które uczęszczali.

Analiza badań rezultatów miękkich wskazuje, iż udział w projekcie przyczynił się do wzrostu kwalifikacji zawodowych (aż u 95% osób) oraz pewności siebie uczestników/uczestniczek projektu, ponadto wzrosła u nich świadomość w zakresie konieczności ciągłego dokształcania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Wypracowanie rezultatów miękkich ma szczególne znaczenie dla realizacji celu nadrzędnego, jakim jest podniesienie zdolności do zatrudnienia.

Większość rezultatów zakładanych w projekcie została osiągnięta, co oznacza, że projekt zapewnił uczestnikom/uczestniczkom odpowiednie wsparcie, które przyczyniło się do ich aktywizacji zawodowej oraz zwiększenia szans na podjęcie zatrudnienia po zakończeniu projektu.

Reasumując, ewaluacja działań prowadzonych w ramach projektu „Profesjonalna obsługa hotelowa odpowiedzią na potrzeby rynku pracy” potwierdziła bardzo dobre efekty. Projekt spełnia założenia z punktu widzenia rzetelności, wykonalności, skuteczności oraz przydatności. Założone wskaźniki twarde oraz miękkie zostały w wysokim stopniu zrealizowane. Realizacja projektu może zostać oceniona pozytywnie.

## 7. Spis tabel, wykresów i rysunków

### Spis tabel

Tabela 1. Baza szkoleń projektu .....	5
Tabela 2. Rozkład liczebności uczestników wg szkoleń .....	9
Tabela 3. Ocena poziomu umiejętności miękkich z podziałem na płeć .....	12
Tabela 4. Stopień realizacji rezultatów twardych .....	20
Tabela 5. Stopień realizacji rezultatów miękkich .....	21

### Spis wykresów

Wykres 1. Struktura osób biorących udział w badaniu wg płci.....	9
Wykres 2. Struktura badanych wg poziomu wykształcenia z podziałem na płeć .....	10
Wykres 3. Struktura osób biorących udział w badaniu wg miejsca zamieszkania z podziałem na płeć.....	10
Wykres 4. Źródła informacji o projekcie .....	11
Wykres 5. Poziom kwalifikacji zawodowych.....	13
Wykres 6. Wzrost pewności siebie .....	14
Wykres 7. Świadomość w zakresie konieczności ciągłego doksztalcania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych .....	14
Wykres 8. Średnia ocena organizacji szkolenia wg szkoleń.....	17
Wykres 9. Średnia ocena miejsca szkolenia wg szkoleń .....	17
Wykres 10. Średnia ocena programu szkolenia wg szkoleń.....	18
Wykres 11. Średnia ocena przydatności szkolenia wg szkoleń.....	18
Wykres 12. Ogólna ocena szkolenia wg szkoleń.....	19