

PARTNERS FOR CHANGE

Развивање и имплементирање
наставни програми
Пример од угостителство

Размислувај глобално!

„Образовните системи со светски квалитет се значајани за владите со цел осигурување долготраен економски успех.“

ОЕСР (Организација за економска соработка и развој) Извештај - *Образование на дофат2010.*

Размислувај глобално!

- Зголемен профит
 - Зголемена конкурентност
 - Зголемена приспособливост
-
- Зголемен приход
 - Зголемена сигурност на работно место
-
- Враќање на инвестиција
 - Зголемен бруто-домашен производ

Угостителскиот сектор во Велика Британија

Пабови, барови, ноќни клубови

Угостителски услуги

Коцкање

Хотели

Туристички услуги

Хостели

Ресторани

Патнички услуги


Забавни паркови

Членски клубови

Компании кои нудат кетеринг
услуги

Настани и конференции


Сместувања со сопствени
кујни



Угостителскиот сектор во Велика Британија

- широк опсег на функции,
- обезбедување храна и пијалак,
- сместувања и активности за во слободно време
- широк избор од кетеринг персонал, туристички водичи до крупиеа.

- Секторот вработува околу 1.9 милиони луѓе во повеќе од 180.000 локали во Велика Британија и се проценува дека придонесува 135 милијарди фунти за економијата.



Статистика за угостителскиот сектор во Велика Британија

- 2 милиони луѓе
- 78% со под 10 вработени
- 7% пораст во последните 5 години
- 62% вработени жени
- 48% работат со скратено работно време
- 33% под 25 год, 20% 16-19 год.

Оттука... голем, успешен и млад сектор



Предизвици во угостителството

- Недоволна поддршка од Агенциите
- Вклученост на работодавачите
- Развивање стандарди и квалификации за **сите** работодавачи
- Плата и услови во индустријата




Предизвици со обуката во угостителството

- **Финасирање – само од приватниот сектор**
- **Интерес кај работодавачите – брзо се развива; ниски профитни маржи**
- **Долгорочни можности за вработување – голем обрт на персонал**
- **Интерес на оној кој нуди услуга – обука на работно место**
- **Поддршка од оној што нуди услуга– ниска стапка на завршување на долгите квалификации**
- **Искуство на ученикот– кратко и ограничено**

Совети за секторски вештини

Целта

- Точен број луѓе со потребни вештини и квалификации во вистинско време.
- На тој начин се зголемува профитабилноста, задржувањето на персоналот и привлечноста на овој динамичен сектор.



Метод: Информации за истражувања и пазарот на трудот

Истражувања кои ги зајакнуваат и стратегиската и оперативната работа на Советите за секторски вештини и осигуруваат дека одлуките ги носи индустријата.

- Регрутирање
- Работна сила
- Продуктивност
- Односи со работодавачите
- Обуки
- Трендови

Делувања кон инфраструктурата

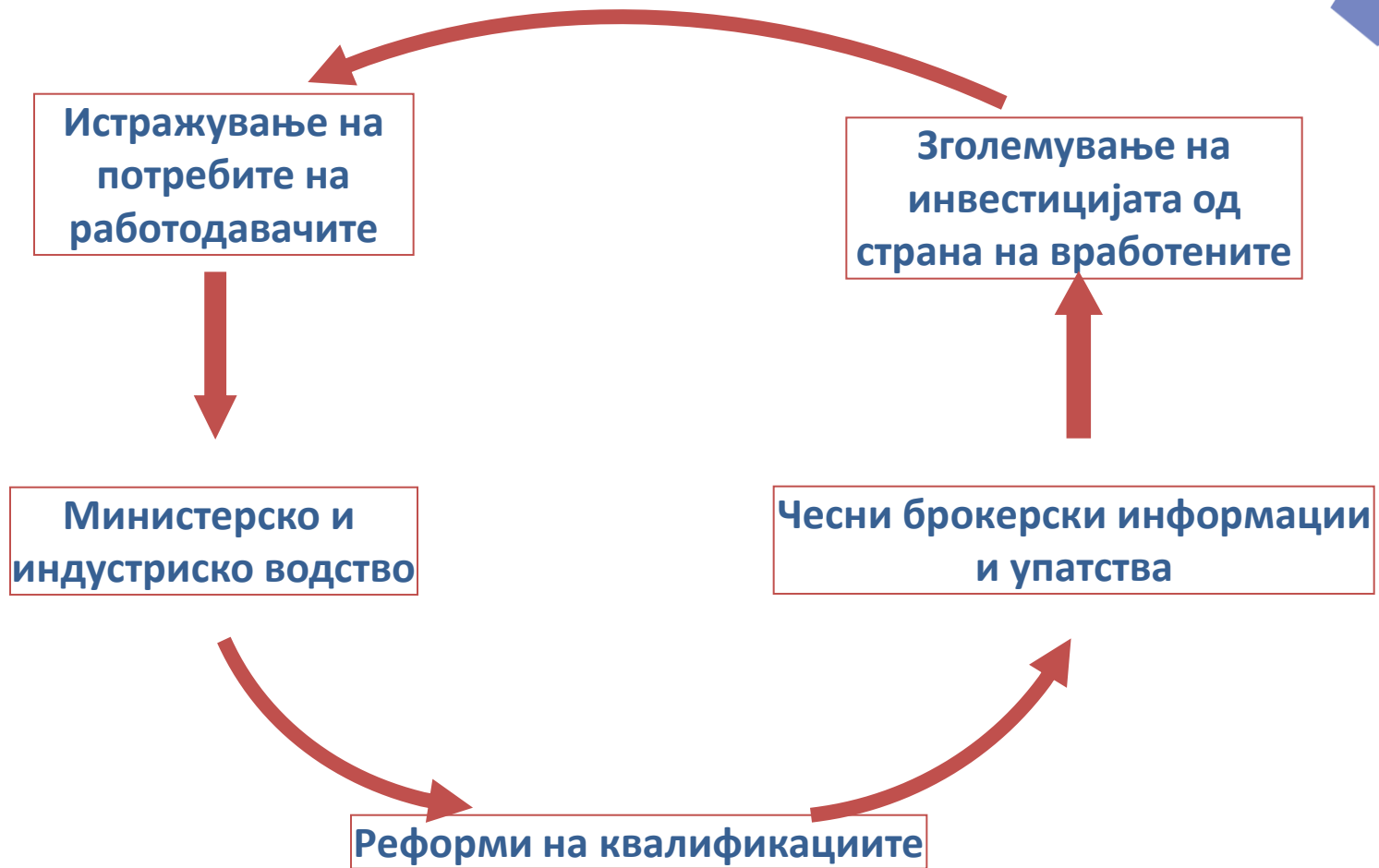
Ова мора да се договори со сите чинители

- Квалитетот на студентите кои дипломираат
- Квантитетот на студенти кои учат
- Финансирање на секој студент
- Развивање на државни стандарди за занимања
- Развивање квалификации
- Развивање на обучувачи

Стратегија за секторски квалификации

- да се користат истражувања за да се одредат проблемите на работодавачите поврзани со вештини и обука
- да се користи стратегијата за секторски квалификации за да се постави јасна изјава во врска:
 - кои вештини и квалификации се потребни
 - кои се моменталните квалификации кои ги исполнуваат тие потреби
 - намерата да се постават квалификациите кои се потребни за да се исполнат барањата на секторот

Државна стратегија за вештини



Круг за развој на вештини



Стратегијата за секторската квалификација





Патеки на квалификации

Обезбедуваат рута за влез преку напредување

- Специфични за индустријата
- Усогласени со стручните аспекти на она што го нудат училиштата
- Преглед на учењето на работното место

Поврзување со работните места и улогите

Скапила во кариерата

Јасност за работодавачите и учениците

Преносливи вештини и знаење



Наставен план

- Учење од искуство
- Учење на работното место
- Виртуелно учење
- Претприемничко учење
- Учење основано на технологија

Занаетчиски вештини

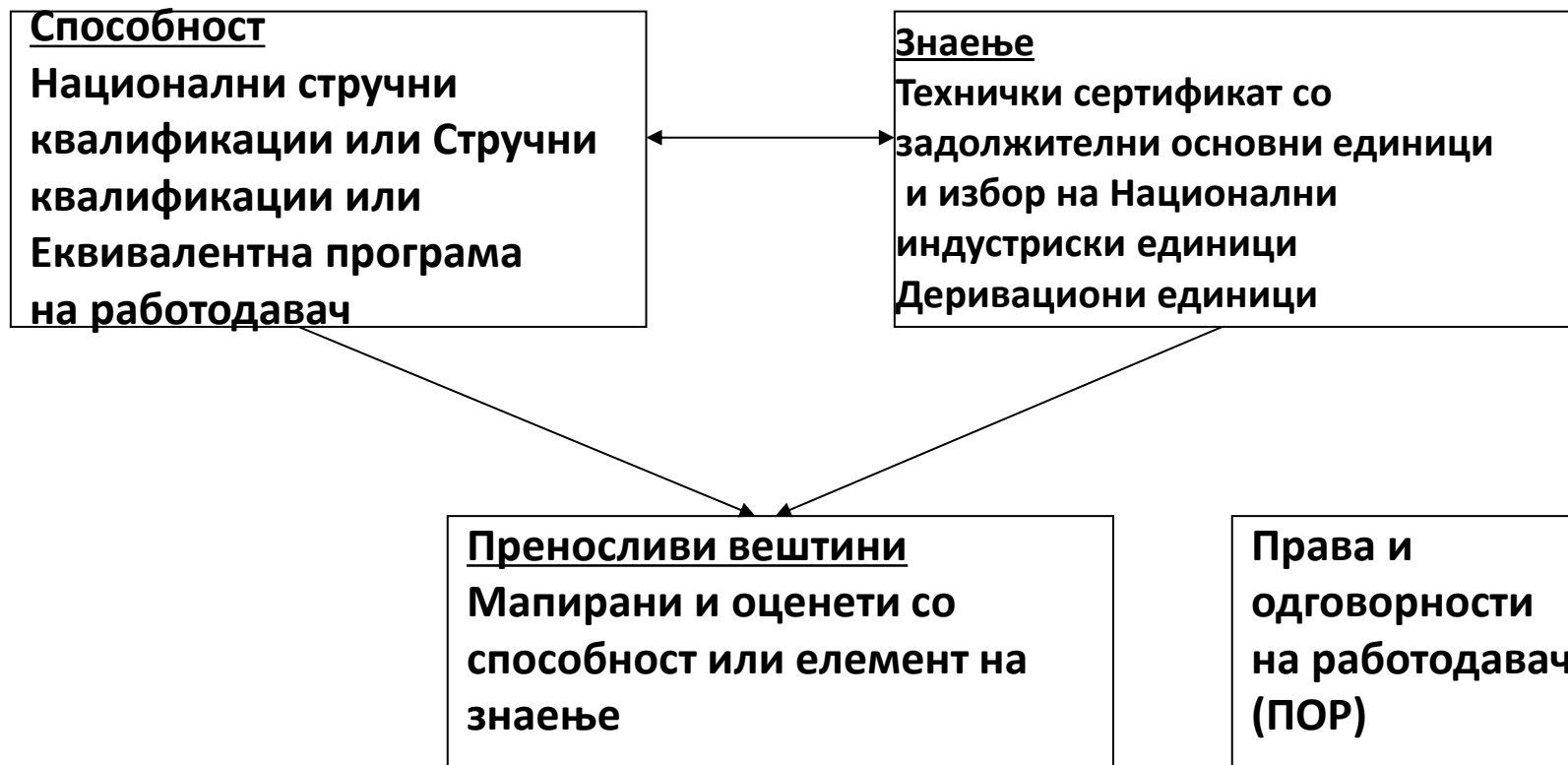
- Фокусирање на развој на работното место и напредување
- Работење според шаблони



Менаџмент и лидерски вештини

- Генерички квалификации
- Квалификации за специфично надгледување на секторот и лидерство

Стажирање





Развивање на стажирањето

Стажирањата се програми за учење кои вклучуваат

- Способност на работното место
- знаење и
- преносливо развивање за и во работата

Затоа побарувачката мора да дојде од работодавачите.



Стажирања

Критично прашање: Која е целта на стажирањето?

People1st сметаат дека главните карактеристики треба да се:

- Силна рута на работното место
- Се смета и верува дека е веродостојна замена за редовно образование
- Развива опсег на вештини и знаење за професија, а не само работа
- Ја развива постоечката работна сила до потребното ниво на вештини и знаење
- Посилно ги спојува работодавачите и оние кои нудат обука со цел поддржување и развивање на стажантот

People1st имаат развиено Стратегија за стажирање со цел реализирање на сето ова и започнаа да работат на нова содржина

Видови ученици

- **Ученик 1:** Ученик кој сака да напредува до позиција помлад менаџер или да има улога на надзорник.
- **Ученик 2:** Ученик кој сака да ги развие своите постоечки вештини до повисоко ниво, пр. мајстор за занает.
- **Ученик 3:** Ученик кој не сака да напредува, но сака да стане стручен во својата моментална улога.
- **Ученик 4:** Ученик кој сака да напредува во повисоко ниво на учење.



Стратегијата за секторската квалификација

- Стратегијата за секторска квалификација (ССК) е целосна проценка на сите квалификации во секторот.
- Тоа е значаен дел од програмата за реформи на квалификациите за нашата индустрија и има за цел да ги постави квалификациите на соодветни места, каде ќе бидат ценети и вреднувани од работодавачите.
- Стратегијата е дел од поширока програма за реформи на квалификации и постојано ќе биде надградувана.

Како функционира Стратегијата за секторската квалификација

- Користи истражувања за да ги одреди проблемите со вештините и обуката со кои се соочуваат работодавачите
- СКС се користи за да се даде јасна изјава во врска со:
 - кои вештини и квалификации се потребни
 - кои се моменталните квалификации кои ги исполнуваат потребите
 - намерата да се постават оние квалификации кои се потребни со цел исполнување на потребите на секторот

Процес на Стратегија за секторска квалификација

Тоа е процес кој се одвива во три фази:

1. Развивање на стратегијата: изразување визија за тоа што е потребно
2. Развивање акциски планови: согласност за тоа како ќе се исполни таа визија
3. Развивање квалификации: дејства на телата кои доделуваат квалификации насочени кон развивање на вистинските квалификации

Улога на индустријата

Панели на работодавачи

- Помагаат во надгледувањето на специфичните дејности поврзани со истражувања и политики
- Осигуруваат дека Државните стандарди за занимања ги отсликуваат способностите на работните улоги
- Обезбедуваат развивање на сеопфатни рамки за квалификации
- Го надгледуваат спроведувањето на стратегијата за учење на работното место

Фокус на услуга кон клиентите

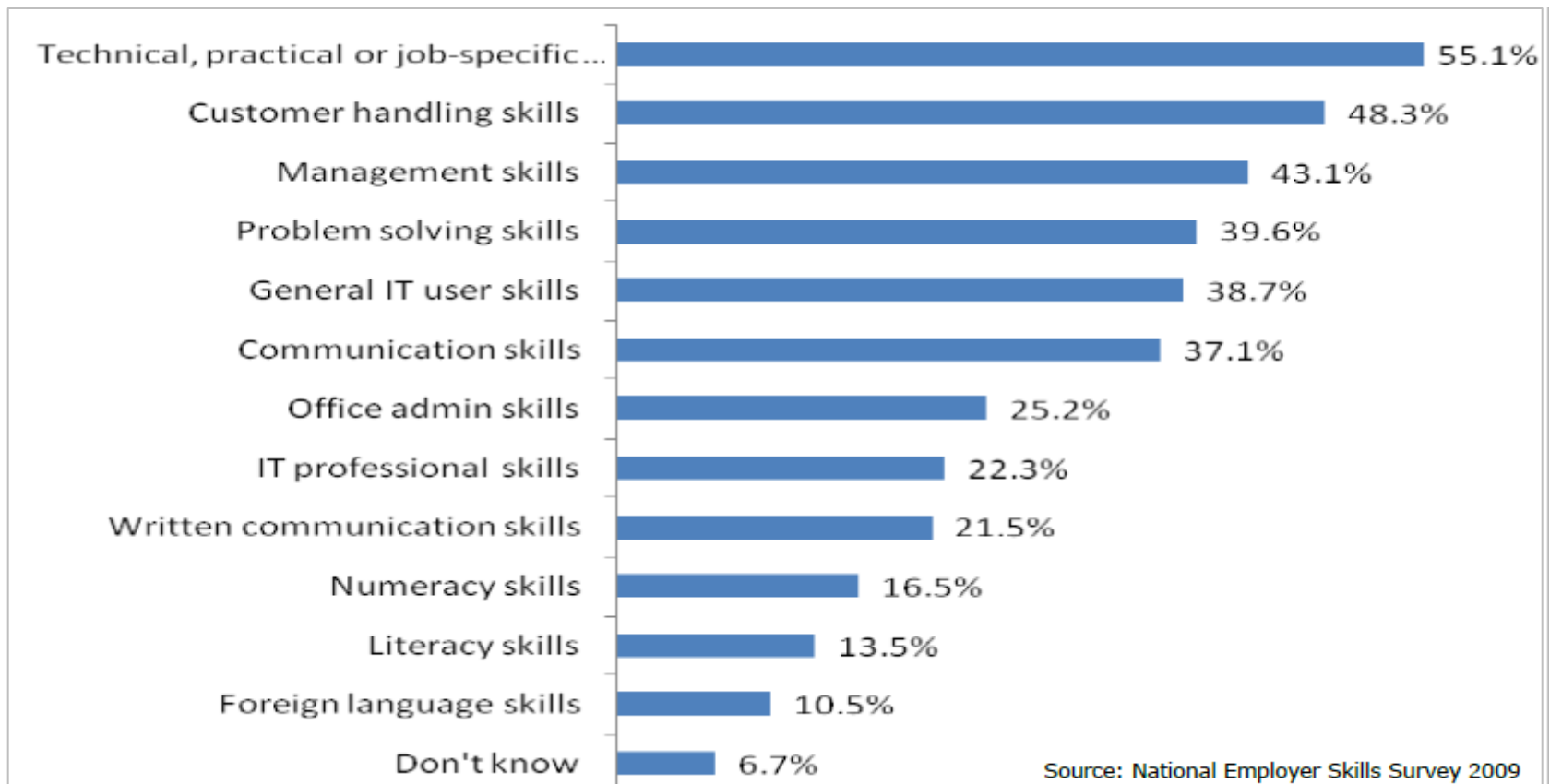
Позадина

- Во истражувањето на Националната академија за вештини во малопродажба, услугата кон клиентите е една од областите која постојано има потреба од подобрување.
- Обуката во врска со услугата кон клиентите е различна и непостојана.
- Нема јасен државен стандард за малопродажниот сектор.
- Недостатоците во вештините кои ги одредуваат работодавачите вклучуваат вештини на справување со клиенти и способност да се разбере и одговори на потребата на клиентот.

Што ни кажуваат трговците на мало

- **2/3 веруваат дека добрата услуга кон клиентите е најзначајниот фактор за задржување на клиентите и осигурување на нивната лојалност.**
- **75% ја одредуваат лошата услуга како најголемата причина за заминувањето на клиентите уште пред да купат услуга/производ.**
- **50% сметаат дека најзначаен фактор за менување на мислењето на клиентот од негативно во позитивно е учтив и услужлив персонал.**

Вештини кои треба да се подобрат кај сегашниот персонал



Создавање светска број еден извонредност во услугата кон клиентите

- **WorldHost™** е решението за подигање на стандардите на услугата кон клиентите во Велика Британија.
- Бренсот **WorldHost™** ќе стане препознатлива марка за квалитет на достава на услуги кон клиентите во светски рамки, за сите нации.



Прашања?
Благодарам!

