

ELŻBIETA KMITA

*Centrum Doradztwa i Edukacji w Rolnictwie
Oddział w Krakowie*

STRATEGIA SZKOLENIA KWATERODAWCÓW WIEJSKICH⁽¹⁾

1. Wprowadzenie

W grudniu 1997 roku zakończona została realizacja projektu PHARE-TOURIN: **Rozwój wiejskiej bazy noclegowej**. Projekt stanowił jedną z trzech części programu pn. „Rozwój turystyki na terenach wiejskich i zalesionych” prowadzonego ze środków Unii Europejskiej na zlecenie Urzędu Kultury Fizycznej i Turystyki, a nadzorowanego przez Fundację Rozwoju Turystyki. Wykonawcą projektu było międzynarodowe konsorcjum utworzone przez niemiecką firmę DG Aroprogress International GmbH oraz Centrum Doradztwa i Edukacji w Rolnictwie, Oddział w Krakowie.

Pierwszorzędnymi celami projektu było przygotowanie strategii rozwoju wiejskiej bazy noclegowej oraz odpowiednich narzędzi zapewniających trwałość wypracowanych mechanizmów. Wśród licznych zadań szczegółowych znalazło się opracowanie strategii szkolenia kwaterodawców wiejskich oraz wyposażenie trenerów w narzędzia umożliwiające jej efektywną realizację.

Wbrew pozorom, turystyka wiejska jest koncepcją bardzo skomplikowaną i wymagającą wiedzy. Jej efektywne wdrażanie i zarządzanie wymaga sporych umiejętności. Obejmują one wiedzę z zakresu skomplikowanej dziedziny, jaką jest turystyka – obecnie jeden z najbardziej prężnych działów gospodarki światowej. Należy wspomnieć o umiejętnościach marketingowych i promocyjnych, wiedzy o budownictwie, projektowaniu i urządzeniu wnętrz, kuchni, prezentowaniu najlepszych stron oferty, nie zapominając o gościnności, dobrej obsłudze, interpretacji i prezentacji dziedzictwa kultury i walorów otoczenia. Konieczna

(1) Na podstawie: Strategii szkoleniowej wiejskiej bazy noclegowej, PHARE-TOURIN II, opracowanej pod kierunkiem Bernarda Lanea (University of Bristol, UK) przez zespół w składzie: Paul Richardson (kierownik projektu), Unto Palminkowski, Rafał Majewski (koordynator projektu), Leszek Strzembicki, Jerzy Raciborski, Elżbieta Kmita.

jest umiejętność pracy zespołowej, dobra organizacja i współpraca z różnorodnymi podmiotami działającymi w sektorze publicznym i prywatnym. Z drugiej strony, ponieważ działalność w turystyce wiejskiej jest zwykle prowadzona na małą skalę, przedsiębiorcy muszą odznaczać się wysoką motywacją - w swej działalności najczęściej polegają jedynie na własnych siłach. Turystyka może z łatwością zakłócić kruchą równowagę ekologiczną czy też społeczną środowiska. Stąd też ogromnie ważne jest zrozumienie i poparcie koncepcji zrównoważonego rozwoju, zachowania i umiejętnego zarządzania tym, co tworzy ideę „wiejskości”.

Kluczowym elementem systemu turystyki wiejskiej jest zakwaterowanie. Bez niego turystyka wiejska nie może zaoferować turystom nic więcej ponad parę chwil w wiejskim otoczeniu. Zakwaterowanie na terenach wiejskich tworzy możliwość przeżycia unikalnego doświadczenia turystycznego; sama kwatera, jak też osobisty kontakt z gospodarzem w dużej mierze składają się na zapamiętany obraz wakacji.

Warunkuje to tak istotną rolę szkolenia kwaterodawców wiejskich w całym procesie rozwoju turystyki wiejskiej. Znaczenie szkolenia podkreśla organizacja OECD: „Jednym z podstawowych zagadnień w rozwoju turystyki wiejskiej jest potrzeba edukacji i szkolenia. Często jest to problem niedoceniany (...) lecz turystyka jest skomplikowaną i wysoce profesjonalną działalnością; sukces rzadko przychodzi bez dogłębnej znajomości dziedziny.”⁽²⁾

2. Strategia szkoleniowa

Strategia jest rezultatem ścisłej współpracy polskich i zagranicznych ekspertów, niezbędnych uzgodnień ze zlecniodawcą projektu oraz dyskusji w ramach międzyresortowej komisji (Core Support) powołanej przez Fundację Rozwoju Turystyki.

Na proces tworzenia strategii miały wpływ następujące zagadnienia:

- Zmniejszający się dochód z rolnictwa stanowi bodziec do stworzenia systemu służącego przygotowaniu mieszkańców wsi do podejmowania działań dodatkowych lub alternatywnych, który można szybko i efektywnie wdrożyć. Strategia musi służyć wyszkoleniu znacznej liczby kwaterodawców w krótkim okresie czasu;
- System musi być niedrogi zarówno na etapie wdrażania, jak i działania ze względu na ograniczone możliwości finansowe budżetu ogólnokrajowego i budżetów regionalnych/lokalnych;
- Sami kwaterodawcy dysponują ograniczonymi zasobami finansowymi. W wielu wypadkach działalność turystyczna jest dodatkową w stosunku do

(2) Polityka turystyczna i turystyka międzynarodowa w krajach OECD: Wydanie specjalne – Strategie Turystyczne a rozwój terenów wiejskich; OECD 1994.

już prowadzonej – stąd też mogą jej poświęcić tylko ograniczony czas. Kwaterodawcami często są kobiety, którym większość czasu pochłaniają sprawy rodzinne. Większości potencjalnych uczestników sama idea szkoleń jest obca. Dlatego proponowany system szkoleń musi być atrakcyjny, łatwy do zrozumienia, nie wymagający zbyt dużego nakładu czasu. Koszty muszą pozostawać na przystępnym poziomie, a zyski powinny być dla uczestników oczywiste;

- Jako element większego programu, strategia musi pozostawać w zgodzie z propozycjami przedstawionymi w Planie Głównym Rozwoju Turystyki na terenach wiejskich i Zalesionych (TDI). Nie powinna ona pozostawać również w sprzeczności z propozycjami opracowywanymi w projekcie Turystyka Aktywna i Specjalnego Zainteresowania (L & R);
- Strategia musi jednocześnie być dostosowana do specyficznie polskich potrzeb, jak też opierać się o najlepsze doświadczenia innych krajów;
- Polska jest krajem zróżnicowanym geograficznie; różnią się między sobą także tereny wiejskie. Niektóre regiony są na wstępnym etapie rozwoju turystycznego, inne są znacznie bardziej zaawansowane. Stąd też strategia musi być zbudowana z uwzględnieniem tych różnic;
- Podobne różnice występują pomiędzy przedsięwzięciami turystycznymi – strategia musi służyć zarówno potrzebom początkujących kwaterodawców, jak i osób dysponujących pewnym doświadczeniem; musi także uwzględniać zróżnicowaną skalę działalności poszczególnych podmiotów;
- Strategia szkoleniowa powinna być zbudowana wokół aprobowanego powszechnie trzonu programowego; strategia musi cieszyć się ogólnym poparciem, które zapewni jej odpowiednią wiarygodność i umożliwi zachowanie standardów jakościowych;
- W szkoleniach należy uwzględnić także nowy system kategoryzacji WBN. Konieczność podniesienia standardów zakwaterowania na terenach wiejskich jest silnie podkreślana. Doświadczenie w wielu krajach pokazuje, że najważniejszym rynkiem turystyki wiejskiej są dobrze wykształceni profesjonalści – jednocześnie ta grupa posiada najwyższe wymagania w zakresie jakości;
- W centralnie planowanej gospodarce, która obowiązywała jeszcze niedawno w Polsce, przedsiębiorstwo nie musiało przejmować się marketingiem, czy poziomem obsługi. Gospodarka rynkowa wymaga zarówno odpowiedniego poziomu obsługi, jak też aktywnych działań marketingowych. Badania OECD pokazują, że dla przedsiębiorców działających na wsi koncepcje nisz rynkowych, badań rynkowych, planowych działań marketingowych czy też wysokich standardów obsługi są nowe i niełatwe do przyswojenia;
- Szkolenie musi być efektywne, musi pomagać w osiągnięciu sukcesu – a więc musi być przede wszystkim praktyczne;

- Szkolenie powinno zaszczerpić w umysłach uczestników podstawowe zasady zrównoważonej turystyki i zrównoważonego rozwoju terenów wiejskich, tak aby kierowali się nimi później w praktyce;
- Chociaż strategia jest adresowana do kwaterodawców, sukces turystyki wiejskiej zależy nie tylko od nich, ale również od możliwości tworzenia pakietów ofert i zapewnienia turystom atrakcyjnego pobytu. To wymaga z kolei współdziałania na szczeblu wyższym niż pojedyncze przedsięwzięcie. Biorąc pod uwagę wczesny stopień profesjonalnego rozwoju turystyki wiejskiej w Polsce, strategia musi zachęcać i pomagać kwaterodawcom w rozwijaniu produktu i uatrakcyjnianiu pobytu, jak też w zrozumieniu wagi pracy zespołowej na szczeblu lokalnym;
- Szybko zmieniający się, wysoce konkurencyjny rynek turystyczny wymaga elastycznego systemu edukacji, który będzie się modernizował i zmieniał w nadchodzących latach;
- Ograniczona mobilność kwaterodawców powoduje konieczność organizacji szkoleń lokalnie na poziomie gminy, związku gmin, regionu;
- Strategia ma za zadanie przyczyniać się również do umocnienia roli regionalnych i lokalnych ciał turystycznych, ma integrować ich działalność z programami szkoleniowymi dla kwaterodawców;
- W kraju istnieje grupa czynnych trenerów, mających odpowiednią praktykę, kontakty i zaplecze instytucjonalne;
- Doświadczenie pokazuje na bliskie związki pomiędzy doradztwem a szkoleniem. Cele strategii powinny uwzględniać te powiązania;
- Chociaż na rynku są już oferowane usługi szkoleniowe, istnieje zapotrzebowanie na regularne doksztalcanie działających trenerów, jak również kształcenie nowych;
- Gospodarka rynkowa wymaga, aby nowi trenerzy byli w stanie zaoferować odpowiednie usługi szkoleniowe; szkolenia powinny być prowadzone przez podmioty zarówno sektora publicznego, jak i prywatnego. Strategia musi być odpowiednim narzędziem zarówno dla nowych jak i już działających trenerów.

Nadrzędnym celem strategii jest podniesienie jakości wiejskiej bazy noclegowej i związanych z nią usług oraz zwiększenie podaży wiejskiego produktu turystycznego na rynku krajowym i zagranicznym, a w konsekwencji zapewnienie trwałego rozwoju turystyki wiejskiej w Polsce.

Zasadniczy trzon strategii szkoleniowej w zakresie wiejskiej bazy noclegowej stanowi pięciostopniowy system szkolenia, na który składają się:

Sesja wprowadzająca

Kurs podstawowy

Kurs dla zaawansowanych

Ustawiczne Doskonalenie Zawodowe

Szkolenie trenerów

2.1. Sesja wprowadzająca

Szkolenie adresowane jest do osób rozważających podjęcie działalności w zakresie wiejskiej bazy noclegowej.

Sesja ta służy zapoznaniu się przez potencjalnych kwaterodawców z podstawowymi zagadnieniami odnoszącymi się do wiejskiej bazy noclegowej. Sesja została opracowana w sposób zachęcający uczestników do działalności turystycznej, ale jednocześnie zmuszający do głębokiej analizy zagadnienia. Dzięki temu możliwe będzie zniechęcenie tych, którzy nie dysponują możliwościami i zasobami, dającymi szansę na prowadzenie efektywnego przedsięwzięcia w dziedzinie wiejskiej bazy noclegowej, a tym samym uniknięcia zbędnych inwestycji i rozczarowań.

Uczestnikom sesji wprowadzającej nie powinno się stawiać żadnych warunków wstępnych dotyczących edukacji formalnej, czy też potencjalnych możliwości gospodarczych. Sesja ta powinna być organizowana w regionie przynajmniej dwa razy w roku, a tam, gdzie okaże się to konieczne, nawet częściej. Zasięg terytorialny szkoleń wyznacza struktura lokalnej współpracy; może to być poziom gminy, województwa, czy też regionu geograficznego.

Sesja wprowadzająca przewidziana jest jako 2-3 godzinne spotkanie. Pora dnia powinna być dostosowana odpowiednio do możliwości słuchaczy tj. o ile potrzeba sesja powinna odbywać się w godzinach wieczornych. Korzystne jest, aby sesji towarzyszył wspólny poczęstunek dla uczestników, który stanowi czynnik integrujący. Sesję tą należy traktować jako krótkie wprowadzenie do zagadnienia turystyki wiejskiej. Poza przekazaniem ogólnych informacji o turystyce, celem tej sesji jest pomoc uczestnikom w odpowiedzi na pytania:

- Czy turystyka jest dla mnie?
- Co muszę zrobić?
- Czy mam wystarczające zasoby, aby zrobić to dobrze?

Sesja wprowadzająca powinna obejmować następujące zagadnienia:

- Specyfika i znaczenie turystyki dla obszarów wiejskich
- Specyfika zakwaterowania w turystyce wiejskiej
- Analiza zasobów - analiza SWOT
- Podstawowe wymogi i regulacje prawne
- Dostępne formy szkoleniowe.

Generalnie sesja wprowadzająca ma być pomocna w podjęciu decyzji o rozpoczęciu działalności turystycznej oraz wskazać możliwości zdobycia odpowiednich kwalifikacji.

2.2. Kurs podstawowy

Kurs przeznaczony jest dla osób, które przygotowują się lub właśnie rozpoczęły działalność turystyczną oraz dla kwaterodawców, którzy już działają na

rynku, jak też dla inspektorów kategoryzacyjnych, przedstawicieli lokalnych władz i instytucji oraz potencjalnych trenerów.

W pierwszym rzędzie kurs jest adresowany do kwaterodawców, stanowi też okazję ogólnego zapoznania się z sytuacją przez pozostałe osoby. Uczestnictwo różnych podmiotów, w tym samym kursie, sprzyja rozwojowi wzajemnego zrozumienia, co jednocześnie jest zgodne ze strategią zintegrowanego zarządzania ruchem turystycznym.

Nie przewiduje się warunków wstępnych dotyczących wykształcenia lub skali prowadzonego przedsięwzięcia. Wskazane jest jednakże wcześniejsze uczestnictwo w sesji wprowadzającej, dające uczestnikowi pewność wybranej orientacji zawodowej. Celem kursu jest przekazanie uczestnikom odpowiednich umiejętności z zakresu praktyki, przedsiębiorczości oraz umiejętności interpersonalnych, które pomogą im założyć lub rozwinąć przedsięwzięcie w dziedzinie wiejskiej bazy noclegowej. Celem szkolenia jest także wzmocnienie postaw i motywacji, które sprzyjają kształtowaniu aktywnych jednostek, samodzielnych, a jednocześnie potrafiących znaleźć się w sytuacjach wymagających pracy zespołowej i współdziałania.

Kurs składa z siedmiu modułów obejmujących koncepcje, informacje oraz umiejętności konieczne do efektywnego prowadzenia przedsięwzięcia w zakresie wiejskiej bazy noclegowej. Minimalny czas trwania kursu to 48 godzin nauki z trenerem i 48 godzin samoszkolenia. Modułowy charakter kursu pozwala na jego organizację w jednym bloku, jak i zajęć organizowanych przez dłuższy okres, w określonych odstępach czasu. Uczestnicy mogą dochodzić na zajęcia lub też kurs może mieć charakter stacjonarny. Każde z tych rozwiązań ma swoje zalety i wady. Prowadzenie zajęć w jednym bloku sprawia, że: środki na podróż są efektywniej wykorzystane, efektywniej wykorzystywany jest również czas trenerów, dynamika grupy ma motywujący wpływ na uczestników, uczestnicy pochodzące z większego regionu zyskują szansę na wypracowanie szerszego spojrzenia na temat turystyki wiejskiej. Wadą tej formy są natomiast trudności w połączeniu na stałe zasad szkolenia i praktyki, mało czasu przeznaczonego w trakcie kursu na czytanie materiałów dodatkowych i prace domowe, mniej czasu na samodzielną pracę, zbyt szybkie tempo i brak czasu na stopniowe przyswojenie nowych umiejętności. Decyzja o sposobie organizacji szkolenia powinna zostać podjęta na poziomie lokalnym. Po zebraniu rocznych – dwuletnich doświadczeń należy skontrolować efektywność wybranej opcji.

Organizacja podstawowych kursów zalecana jest przynajmniej raz do roku w każdym z regionów. W przypadku kursów nie stacjonarnych, uczestnicy powinni przejść przez wszystkie siedem modułów szkolenia, w czasie nie dłuższym niż jeden rok. Okres przeznaczony na przeprowadzenie szkolenia, zasięg terytorialny, wybór instytucji odpowiedzialnej za organizację i zarządzanie szkoleniem

pozostaje w sferze decyzji lokalnych. Ważne jest jednak zatrudnianie profesjonalnej organizacji do zarządzania szkoleniem.

Poszczególne moduły szkolenia podstawowego obejmują następujące zagadnienia:

MODUŁ PIERWSZY

Wprowadzenie do turystyki. Turystyka w Polsce:

4 godziny nauki, 4 godziny własnych studiów.

- Podstawowe pojęcia w turystyce
- Stan turystyki polskiej i światowej
- Specyfika turystyki wiejskiej i agroturystyki
- Ekonomiczne, społeczne i kulturowe znaczenie turystyki

MODUŁ DRUGI

Aspekty zrównoważonego rozwoju oraz zintegrowane zarządzanie ruchem turystycznym

4 godziny nauki, 4 godziny własnych studiów i ćwiczeń.

- Zrównoważony rozwój terenów wiejskich – Agenda 21
- Zyski z reinwestowania, rozwoju i utrzymania obiektów
- Niebezpieczeństwa ukryte w źle zarządzanym przedsięwzięciu turystycznym
- Współpraca z innymi przedsiębiorcami i społecznością
- Współpraca i stosunki z administracją regionalną i lokalną

MODUŁ TRZECI

Przedsięwzięcie w dziedzinie WBN – wymogi techniczne

8 godzin nauki, 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

- Rodzaje i specyfika wiejskiej bazy noclegowej
- Prawo budowlane
- Ogólne zasady urządzenia i wyposażenia pomieszczeń dla gości
- Ogólne zasady urządzenia i wyposażenia powierzchni wokół obiektu
- System kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej
- Podstawowe wskazówki dotyczące przebudowy obiektów i wznoszenia nowych
- Bezpieczeństwo gości w gospodarstwie

MODUŁ CZWARTY

Umiejętności związane z prowadzeniem przedsięwzięcia gospodarczego

8 godzin nauki, 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

- Motywy podejmowania inwestycji w przedsięwzięcie turystyczne
- Przygotowanie do prowadzenia działalności

- Określenie rynku poprzez analizę SWOT
- Określanie celów działalności gospodarczej
- Planowanie działalności
- Polityka cenowa
- Przygotowanie biznes-planu
- Wprowadzenie do marketingu

MODUŁ PIĄTY

Umiejętności praktyczne, praca biurowa

8 godzin nauki , 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

- Organizacja pracy biurowej
- Prowadzenie korespondencji z klientami
- Praca z telefonem
- Zbieranie rezerwacji
- Wprowadzenie do księgowości
- Przyjmowanie płatności
- Wprowadzenie do zagadnień podatkowych

MODUŁ SZÓSTY

Umiejętności operacyjne

8 godzin nauki , 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

- Higiena i wymagania odnośnie pomieszczeń dla gości
- Podstawowe zasady żywienia
- Metody sprzątania
- Planowanie pracy
- Robienie zakupów

MODUŁ SIÓDMY

Umiejętności interpersonalne

8 godzin nauki, 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

- Motywacje i oczekiwania gości związane z pobytem na wsi
- Wizerunek gospodarza i gospodarstwa
- Pierwszy kontakt
- Komunikacja interpersonalna:
 - Pisanie listów
 - Rozmowy telefoniczne
- Fachowa obsługa gości
- Ochrona prywatności i osobistej przestrzeni
- Zachowanie w sytuacjach problemowych

2.3. Kurs dla zaawansowanych kwaterodawców

Kurs poświęcony analizie dotychczasowej działalności oraz nowym trendom w turystyce wiejskiej. Warunkiem wstępnym udziału w kursie dla zaawansowanych kwaterodawców jest uczestnictwo w kursie podstawowym. Niektórzy z zaawansowanych kwaterodawców mogą mieć poczucie, że nie potrzebują brać udziału w kursie dla początkujących, stąd chcieliby przejść od razu do kursu dla zaawansowanych. Problem ten może dotyczyć osób z lepszym wykształceniem formalnym lub też znacznym doświadczeniem. Rozwiązane tego problemu leży we wskazaniu na korzyści wynikające z wzajemnych interakcji i dzielenia się doświadczeniem praktycznym przez uczestników kursów. Dodatkowo, wskazane jest zwrócenie uwagi uczestników na fakt, że nawet osoby z doświadczeniem i lepszą edukacją formalną prawdopodobnie nie zajmowały się, w usystematyzowany sposób, zagadnieniami turystyki omawianymi na kursie podstawowym.

Zasadniczo kurs dla zaawansowanych składa się z 4 modułów. Każdy z nich wymaga przynajmniej 8 godzin zajęć z trenerem i podobnej ilości czasu na pracę samodzielną i przyswajanie materiału. Szkolenie powinno koncentrować się na zagadnieniach o praktycznym znaczeniu dla kwaterodawców. Udział kwaterodawców w szkoleniach jest bardziej prawdopodobny, jeżeli obejmują one zagadnienia praktyczne.

W przeciwieństwie do kursu dla początkujących, w przypadku kursu dla zaawansowanych, nie ma zalecenia ukończenia przez uczestników wszystkich modułów, jednakże ukończenie modułu pierwszego jest warunkiem przystąpienia do pozostałych.

Wydaje się słusznym, by przynajmniej jeden kurs dla zaawansowanych kwaterodawców był organizowany co roku w każdym z regionów. Jeżeli popyt na szkolenia byłby duży, powinny istnieć możliwości częstszego organizowania szkoleń. W regionach o krótszych tradycjach turystycznych szkolenia można w początkowych latach prowadzić w odstępach dwuletnich.

MODUŁ PIERWSZY:

Analiza własnego przedsięwzięcia

8 godzin nauki , 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

Moduł ten wprowadza koncepcję stałej kontroli i rozwoju przedsięwzięcia. Zachęca kwaterodawcę do patrzenia na swoje przedsięwzięcie z szerszej perspektywy.

- Tematyka modułu pierwszego obejmuje następujące zagadnienia:
- stalenie pozycji firmy i jej produktu na lokalnym rynku
- Analiza sprzedaży
- Analiza kosztów prowadzenia działalności turystycznej
- Analiza udziału w rynku

- Ocena skuteczności polityki cenowej
- Ocena efektywności metod promocji
- Analiza wyników finansowych
- Auditing marketingowy

MODUŁ DRUGI

Techniki marketingowe

8 godzin nauki, 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

Po przypomnieniu nowych zagadnień i analizie istniejących przedsięwzięć (moduł pierwszy) uczestnicy wkraczają w zagadnienia rozwoju przedsiębiorstwa poprzez lepsze wykorzystanie technik marketingu i kontaktu z klientami, rozszerzanie działalności oraz podwyższanie standardu oferowanych usług.

Tematyka modułu drugiego obejmuje następujące zagadnienia:

- Ocena dostępnej informacji rynkowej
- Przyjrzenie się własnym działaniom marketingowym
- Analiza wydatków na marketing
- Marketing - możliwości marketingowe
- Analiza kontaktów z klientami oraz opieki nad klientami
- Opracowywanie oferty wydłużającej sezon
- Podnoszenie wartości produktu

MODUŁ TRZECI

Dodatkowa działalność kwaterodawcy

8 godzin nauki, 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

Moduł służy analizie zagadnień dotyczących poszerzenia działalności, obecnie funkcjonującego przedsięwzięcia w zakresie wiejskiej bazy noclegowej, o inne usługi dla gości. Wybór działalności obejmuje szeroki zakres możliwości. Uczestnicy analizują studium przypadku obrazujące możliwości podejmowania dodatkowej działalności.

Tematyka modułu trzeciego obejmuje następujące zagadnienia:

- Waga rekreacji w turystyce
- Pomysł na dodatkową działalność i jego analiza
- Biznes plan dla dodatkowej działalności
- Doskonalenie umiejętności w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej

MODUŁ CZWARTY

Wsparcie ze strony grupy lokalnej

8 godzin nauki, 8 godzin własnych studiów i ćwiczeń.

Ostatnim modułem kursu dla zaawansowanych kwaterodawców poświęcony jest możliwościom, jakie daje założenie i współpraca w ramach lokalnej grupy. Szczególne znaczenie ma realizowanie przez grupy lokalne strategii interpretacji oraz planu marketingowego, jak też wdrażanie na danym terenie strategii zrównoważonego rozwoju turystycznego.

- Tematyka modułu obejmuje następujące zagadnienia:
- Turystyka jako przedsięwzięcie zbiorowe
- Rola i zasady funkcjonowania lokalnych grup interesu w turystyce wiejskiej
- Organizacje turystyki wiejskiej w Polsce
- Regionalne strategie rozwoju

2.4. Ustawiczne Doskonalenie Zawodowe

Seria oddzielnych modułów zawierających nowe informacje i uczących nowych umiejętności, nie objętych szczegółowo szkoleniem podstawowym i dla zaawansowanych, dostosowanych do pojawiających się procesie rozwoju problemów i nowych zagadnień.

W zależności od lokalnie stwierdzonych potrzeb, tematy modułów doskonalących mogłyby obejmować następujące zagadnienia:

- Praktyczny kurs w zakresie usług żywieniowych
- Zastosowanie komputera w przedsiębiorstwie turystycznym (w tym także internet i e-mail)
- Specyfika poszczególnych rynków w turystyce wiejskiej
- Pakiety usług turystycznych – zasady tworzenia
- Opracowanie i wdrażanie lokalnych programów rozwoju turystycznego

Oprócz tematów omówionych powyżej kursów doskonalących, strategia zaleca organizację corocznych profesjonalnych spotkań, służących utrzymaniu i podniesieniu kwalifikacji kwaterodawców oraz uzupełnieniu wiedzy w określonych zagadnieniach. Spotkania mogą być okazją do nawiązywania kontaktów i tworzenia sieci przez pojedynczych oferentów, a nawet lokalne/regionalne/krajowe ciała ds. turystyki wiejskiej, rady turystyki czy też kierowników marki.

2.5. Szkolenie dla trenerów

Szkolenia informujące i doskonalące umiejętności obecnie działających trenerów oraz przygotowujące nowych trenerów.

Sukces strategii szkoleniowej wymaga więcej niż efektywnego programu. Osoby realizujące program szkoleń muszą mieć odpowiednią wiedzę, umieć efektywnie przekazać treści, charakteryzować się pewnością siebie i entuzjasty-

cznym podejściem do zadania. Konieczne są także umiejętności interpersonalne, a jeżeli to możliwe, także doświadczenie w pracy obejmującej tematykę, którą wykładają. Trenerzy turystyki wiejskiej powinni mieć szczegółową wiedzę o turystyce w ogóle, a przede wszystkim o turystyce wiejskiej. Ich praca wymaga także bardziej ogólnej wiedzy dotyczącej wsi i rolnictwa, sektora usług, a także zagadnień z zakresu psychologii.

W Polsce jest grupa trenerów turystyki wiejskiej. Spore zasługi i doświadczenie na tym polu ma doradztwo rolnicze. Doradcy mają cenne kontakty, są wiarygodni dla mieszkańców wsi, mają zaplecze instytucjonalne (biura, telefony, sprzęt audio-video, itp.). Stąd pożądane jest, aby to oni stanowili trzon zespołu trenerów oferujących nowe programy szkoleniowe. Funkcję trenerów powinni pełnić także przedstawiciele innych środowisk: nauczyciele szkolni czy akademicy. Należy także dołożyć starań i szukać doświadczonych kwaterodawców, którzy potencjalnie mogą zostać trenerami biorącymi regularnie udział w prowadzeniu szkoleń. Dodatkowo, należy włączyć praktyków w realizację poszczególnych tematów szkoleń. Ich udział w szkoleniach powinien być zapewniony w każdym z regionów. Doświadczenie pokazuje, że nierzadko kwaterodawcy mają właściwe przygotowanie edukacyjne, czy to akademickie czy zawodowe. Udział praktyków sprzyja tworzeniu pomostu pomiędzy punktem widzenia przedsiębiorcy i profesjonalnego szkoleniowca.

Przygotowanie kadry trenerów powinny obejmować dwa rodzaje działań szkoleniowych:

1. Doskonalenie zawodowe funkcjonującej kadry trenerów
2. Kształcenie nowych trenerów.

Podstawowe zagadnienia objęte szkoleniem dla funkcjonujących trenerów obejmują:

- Uaktualnienie ich wiedzy na temat trendów w turystyce wiejskiej w Polsce i zagranicą;
- Objaśnienie nowego programu szkoleń, warsztaty poświęcone temu zagadnieniu;
- Techniki zarządzania szkoleniami;
- Techniki nauczania, włączając w to pracę z grupą, system oceniania, trening motywacyjny, praca z grupami o różnym poziomie zdolności, korzystanie z wiedzy praktyków podczas sesji szkoleniowych oraz inne, niekonwencjonalne techniki nauczania;
- Korzystanie z internetu i innych mediów do komunikowania się z innymi trenerami;
- Współpracę regionalną;
- Uwzględnienie perspektywy kwaterodawców.

Kandydaci na nowych trenerów z sektora publicznego mogą pochodzić spośród doradców rolniczych, doradców leśnych, administracji, oświaty, natomiast z sektora prywatnego - ze stowarzyszeń kwaterodawców, prywatnych firm szkoleniowych, doradczych i konsultingowych.

Zalecany minimalny zakres kształcenia dla nowych trenerów to:

- Pięciodniowe szkolenie na temat teorii i praktyki turystyki wiejskiej; w wielu wypadkach wskazane są dalsze studia we własnym zakresie.
- Wyjazd studyjny obejmujący zaznajomienie się z zapleczem turystyki wiejskiej w Polsce.
- Uczestnictwo w kursie podstawowym.
- Poszerzone szkolenie dostosowawcze na temat strategii szkoleniowej i metodyki (jak dla funkcjonujących trenerów).

3. Materiały szkoleniowe

Sukces szkolenia zależy nie tylko od uczestnictwa w kursie i dobrego poziomu nauczania. Ważne są **materiały szkoleniowe**, które pozwalają na samodzielną naukę przed ipo kursie.

Zaproponowany system szkoleń został obudowany materiałami szkoleniowymi dla trenerów do kursów: Sesja wprowadzająca, Kurs podstawowy - 7 modułów, Kurs dla zaawansowanych - 4 moduły i Ustawiczne Doskonalenie Zawodowe - 2 przykładowe tematy.

Podręcznik dla trenera składa się z dwóch segregatorów. W pierwszym segregatorze zamieszczono treści merytoryczne poszczególnych modułów, przekazano wskazówki metodyczne pomocne w prowadzeniu poszczególnych zagadnień, zaproponowano ćwiczenia do pracy grupach i do samokształcenia oraz literaturę uzupełniającą. W załączeniu do poszczególnych modułów, tam gdzie to niezbędne, znalazły się właściwe przepisy prawne oraz ich interpretacja.

Drugi segregator zawiera zestaw ok. 100 foliogramów w układzie odpowiadającym treści segregatora pierwszego. Foliogramy przygotowane zostały w programie Power Point, posiadają ujednoliconą szatę graficzną. Do zestawu dołączona została dyskietka 3,5" zawierająca komputerowy zapis wszystkich foliogramów. W ten sposób zadbano o możliwość samodzielnej aktualizacji przez trenera treści zawartych na foliogramach, jak również o łatwą reprodukcję foliogramów.

Autorzy materiałów założyli, że taka forma podręcznika będzie przede wszystkim inspiracją dla trenerów do twórczego zastosowania i własnych poszukiwań właściwych dla danej grupy słuchaczy metod edukacyjnych. Zalecane jest zwłaszcza wykorzystywanie autentycznych przykładów, adekwatnych do występujących w danym miejscu, czy grupie sytuacji. Wskazane jest także wykorzystywa-

nie na zajęciach zdjęć, filmów video, a w miarę możliwości finansowych i czasowych organizowanie wyjazdów studyjnych.

„Podręcznik dla trenera” zostanie przekazany wszystkim Ośrodkom Doradztwa Rolniczego i stowarzyszeniom turystyki wiejskiej w marcu bieżącego roku.

4. Wdrażanie strategii

Proces opracowywania nowej strategii szkoleniowej nie jest zadaniem łatwym. Jednakże wdrażanie jej jest jeszcze trudniejsze. O sukcesie decydują cztery podstawowe czynniki:

Aprobata

Aby strategia osiągnęła swój cel - zwiększenie podaży WBN i podniesienie jej standardów – konieczna jest aprobata ze strony centralnej i lokalnej administracji, agencji finansowych, banków, instytucji zajmujących się szkoleniem i edukacją. Strategię muszą zaakceptować także kwaterodawcy, ich stowarzyszenia oraz Federacja. Adresaci łatwiej zaakceptują szkolenia, gdy wykorzystana w nich zostanie strategia zaangażowania doświadczonych kwaterodawców jako trenerów oraz sięgania do ich doświadczeń i umiejętności w realizacji wybranych tematów. Akceptacja będzie wiązała się z poczuciem zaangażowania adresata w proces szkolenia, jak też z praktycznym zastosowaniem przekazywanej wiedzy i umiejętności.

Zachęta

Wielu przedsiębiorców weźmie udział w szkoleniach ze względu na oczywiste korzyści edukacyjne. Doświadczenia wskazują jednak, że dla wielu kwaterodawców, szczególnie w początkowym okresie, niezbędne będą dodatkowe „zachęty” do uczestnictwa w kursach. Mogą one przybierać wiele form. Zachęty finansowe mogą mieć postać dotacji do kosztów kursu. Mogą być to także zachęty pośrednie, np. uzależnianie dostępu do kredytów od ukończenia szkoleń; premiowanie szkoleń w systemie oceny jakości kwatery.

Finansowanie

W perspektywie długookresowej program szkoleń powinien się samofinansować, a głównym źródłem finansowania powinny być opłaty uczestników. Pełne dotowanie uczestnictwa w kursach jest rzadko praktykowane na świecie. Typowym rozwiązaniem jest zewnętrzne finansowanie systemu w początkowym okresie i stopniowe redukcje dotacji w kolejnych latach. Zwykle można uzyskać dodatkowe fundusze na nowe formy szkoleń, programy eksperymentalne, programy prowadzone w regionach wysokiego bezrobocia i gospodarczej alienacji. Doświadczenia pokazują, że szkolenia, których koszty w ogóle nie obciążają uczestników, są mało efektywne. Przedsiębiorcy odnoszą się z lekceważeniem

do bezpłatnych kursów, jednocześnie, gdy spodziewają się wysokiej jakości oferowanego szkolenia, chętnie pokrywają część opłat.

Realizacja

Sukces danego kursu, ze względu na konieczność intensywnej pracy, zależy w dużej mierze od osoby prowadzącej i nastroju w grupie. Stąd też ogromnie ważne jest, aby szkolenia były prowadzone i zarządzane przez efektywne i cieszące się szacunkiem osoby. Trenerzy powinni mieć warunki tworzenia ze sobą związków, pozwalających na regularne dyskusje na temat problemów i niepowodzeń oraz prezentację sukcesów i dzielenie się nowymi efektywnymi rozwiązaniami.

Proces wdrażania strategii został rozpoczęty jeszcze w trakcie trwania projektu. W regionach przeprowadzono pilotażowe szkolenia w oparciu o zaproponowany w strategii Kurs podstawowy. Szkoleniami objęty został obszar całego kraju. Trenerami na szkoleniu byli wybrani specjaliści z Ośrodków Doradztwa Rolniczego oraz przedstawiciele Stowarzyszeń uczestniczący uprzednio w „training of trainers”, prowadzonym przez Bernarda Lanea oraz w szkoleniu metodycznym w Krakowie. Uczestnikami szkoleń regionalnych byli doradcy i członkowie stowarzyszeń, organizujący w terenie lub prowadzący szkolenia dla kwaterodawców. W ten sposób w trakcie pilotażu osiągnięte zostały następujące cele:

- strategia szkoleniowa została szeroko upowszechniona i zyskała aprobatę środowiska;
- przetestowane zostały materiały szkoleniowe;
- kandydaci na akredytowanych trenerów ukończyli jedną z wymaganych form edukacji.

Strategia szkolenia kwaterodawców wiejskich została przekazana zleceniodawcy projektu - UKFiT jako narzędzie wspólnego kształtowania, przez odpowiednie resorty polityki edukacji w zakresie turystyki wiejskiej. Niezbędnym elementem tej polityki powinno być wyznaczenie zasad akredytacji trenerów oraz instytucji odpowiedzialnej za ten proces, zapewnienie źródeł finansowania systemu, aktualizacji wiedzy, jak również stworzenia zestawu bodźców dla kwaterodawców do uczestnictwa w szkoleniach.

Ze względu na dotychczasowe zaangażowanie i dokonania w tej dziedzinie doradztwa rolniczego oraz na dominujący w polskiej turystyce wiejskiej nurt agroturystyczny, szczególna rola powinna tu przypaść resortowi rolnictwa.