



ReSeCo

RETAIL SECTOR COMPETENCIES



Working Paper 5

Cele i założenia projektu "ReSeCo - kształtowanie kompetencji osobistych i społecznych w szkolnictwie zawodowym dla sektora handlu detalicznego" w świetle opinii partnerów społecznych

Universität zu Köln
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpädagogik
Venloer Straße 151-153
D-50672 Köln

Author:

Dr. Sławomir Kurek, Dr. Tomasz Rachwał, Wioletta Kilar

Instytut Geografii

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

Cele i założenia projektu "ReSeCo - kształtowanie kompetencji osobistych i społecznych w szkolnictwie zawodowym dla sektora handlu detalicznego" w świetle opinii partnerów społecznych

Przesłanki i cele Projektu

W wielu krajach europejskich istnieją problemy z przechodzeniem z kształcenia zawodowego do systemu zatrudnienia (rynkę pracy), które wynikają z deficytu kompetencji osobistych i społecznych. Szczególnie dotyczy to nisko wykwalifikowanych młodych ludzi, którzy stoją tuż przed wejściem w życie zawodowe.

Program Reseco (DE/11/LLP-LdV/TOI/147405), realizowany w latach 2011-2013, jest współfinansowany ze środków UE w ramach Lifelong Learning Programme, subprogram: Leonardo da Vinci. Obejmuje kategorię działania: Projekty wielostronne, a jego działanie to: Transfer innowacji.

Głównym celem projektu jest poprawa jakości edukacji w sektorze handlu detalicznego, poprzez rozwój kompetencji osobistych i społecznych. Rozwijanie kompetencji osobistych i społecznych będzie się odbywać w ramach godzin lekcyjnych za pomocą materiałów dydaktycznych dostarczonych nauczycielom. Aby rozwijać kompetencje osobiste i społeczne cztery zagadnienia w ramach szkolenia zawodowego zostały wzięte pod uwagę: kompetencje związane z umiejętnością pracy zespołowej, świadomego przyjmowania krytyki, zarządzania czasem oraz autoprezentacją.

Kraje partnerskie w projekcie to Niemcy (lider projektu), Wielka Brytania, Polska i Włochy, wskutek czego uzyskano kombinację krajów o odmiennych uwarunkowaniach rozwoju społeczno-gospodarczego i różnych systemach kształcenia zawodowego. Transfer innowacji od Lidera Projektu (Niemcy) będzie się odbywał na trzech różnych poziomach: różnego przedziału wiekowego uczniów, określonej grupa zawodowej i pomiędzy krajami (różne państwa europejskie). Przedmiotem Projektu jest sektor detaliczny, który charakteryzuje się różnymi aspektami komunikacji i kontaktu z klientem. Zawodowe wymagania w sektorze handlu są coraz wyższe, szczególnie w związku z kluczowymi kompetencjami takimi jak umiejętności społeczne i osobiste (self-competencies). Zawód sprzedawcy jest odpowiedni dla transferu innowacji w zakresie edukacji w obrębie krajów UE, ponieważ wymagania odnośnie tego zawodu są podobne w krajach europejskich, a jego znaczenie jest coraz większe, w związku z dynamicznym rozwojem sektora handlu.

Projekt RESECO nawiązuje do europejskich priorytetów: wspieranie kluczowych kompetencji w przygotowaniu zawodowym i kształceniu przez całe życie oraz rozwój międzynarodowych kompetencji w przygotowaniu zawodowym. W celu przygotowania młodych ludzi do wymogów rynku pracy w zakresie kompetencji osobistych i społecznych, istniejące materiały edukacyjne, powstałe w wyniku realizacji wcześniejszego Projektu współfinansowanego ze środków UE (SeSoKo-fit), które opierają się na analizie specyficznej dla miejsca jego realizacji (Niemiec), zostaną przeanalizowane na poziomie międzynarodowymi i przystosowane do krajowych wymagań specyficznych dla danego kraju. Materiały te zostaną wydane w języku angielskim i innych językach narodowych w celu upowszechnienia ich w - zainteresowanych tymi materiałami - placówkach oświatowych. Celem długoterminowym jest

osiągnięcie przez uczniów sukcesu w życiu zawodowym, a także korzyści dla firm, dzięki lepszemu przygotowaniu potencjalnych pracowników.

Zadania partnerów projektu

Zadania partnerów projektu obejmują:

- Przeprowadzenie badań (analiza literatury i wywiady) na szczeblu krajowym w zakresie wymagań zainteresowanych stron (partnerów społecznych) w sektorze detalicznym co do rozwijania kompetencji osobistych i społecznych.
- Nawiązanie kontaktu z pracodawcami, organizacjami pracodawców i związkami zawodowymi i przeprowadzenie wywiadów z ich przedstawicielami w odniesieniu do potrzeb i wymagań w sektorze sprzedaży detalicznej dla rozwijania kompetencji osobistych i społecznych.
- Dostosowanie podstawowego materiału Projektu (cztery moduły kształcenia) do krajowego systemu szkolnictwa zawodowego i systemu szkoleń w zakresie handlu detalicznego
- Wdrożenie testujące modułów kształcenia w co najmniej trzech szkołach zawodowych lub placówkach szkoleniowych.
- Przeprowadzanie wywiadów z nauczycielami i uczniami w celu oceny procesu wdrażania.
- Optymalizacja krajowych modułów kształcenia w oparciu o proces ewaluacji.
- Opracowanie raportów dotyczących procesu realizacji Projektu, w zakresie uzyskanych wyników na szczeblu krajowym i międzynarodowym.
- Upowszechnienie wyników krajowych i międzynarodowych poprzez raporty i publikacje w języku angielskim oraz narodowym, informowanie kluczowych osób w dziedzinie edukacji poprzez rozpowszechnianie informacji oraz organizowanie warsztatów, wspieranie procesów innowacyjnych w systemie szkolnictwa i kształcenia zawodowego.

Realizacja Projektu

Projekt obejmuje następujące pakiety robocze:

1. Organizacja projektu, korespondencja i koordynacji procedur.

Pakiet pracy obejmuje kompletne planowanie całego projektu, jak również wyraźny opis projektowych zadań, celów i procedur. Lider Projektu koordynuje podział zadań i plany udokumentowania postępów Projektu, wyniki pośrednie oraz rejestrowanie spotkań. W zakresie zapewniania jakości, pakiet obejmuje wymianę informacji między partnerami i zapewnia bliski kontakt z krytykami (critical friends).

2. Zapewnienie jakości i monitorowanie (kontroli stanu realizacji) Projektu.

Ze względu na stałe planowanie czasowe i strukturalne, monitorowanie stanu realizacji jest przeprowadzana od samego początku Projektu. Trzy zaplanowane spotkania (początkowe,

pośrednie i końcowych) powinny się przyczynić do szczegółowego przeglądu okresowego rezultatów Projektu, co jest ważnym działaniem w zakresie zapewnienia jakości. Oprócz tego, uczestnicy Projektu korzystają z pomocy dwóch krytyków (critical friends), którzy - jako że nie są bezpośrednio zaangażowani w Projekt → będą śledzić postępy w jego realizacji z neutralnego punktu widzenia, mając możliwość interwencji i wpływu na przebieg jego realizacji.

3. Planowanie spotkań

Równolegle do ciągłej komunikacji w zakresie organizacji i realizacji Projektu w poszczególnych krajach będą zorganizowane trzy sesje bezpośrednich spotkań: początkowa, pośrednia i końcowa. Sesja inauguracyjna planowana jest w początkowej fazie realizacji Projektu (koniec 2011/początek 2012 r.) w Londynie (Wielka Brytania), która będzie miała za zadanie dopracowanie szczegółów realizacji i ustalenie konkretnego planu Projektu. Pośrednie spotkanie jest planowane na lato 2012 w Bergamo (Włochy), gdzie zostaną przedstawione wstępne wyniki realizacji przez partnerów Projektu i przygotowany zostanie plan krajowych wdrożeń pilotażowych w szkołach. Końcowa konferencja odbędzie się na początku lata 2013 w Kolonii (Niemcy). W ramach tego ostatniego spotkania zostaną przedstawione wyniki oceny pilotażowych wdrożeń.

4. Opracowanie pośrednich i końcowych wyników (krajowych i międzynarodowych) oraz ich upowszechnianie.

W celu udostępnienia wyników Projektu dla szerszej publiczności są planowane publikacje wyników w krajowych i międzynarodowych czasopismach oraz inne publikacje upowszechniające projekt, szczególnie w środowisku szkolnym. Po zakończeniu projektu, ogólne wyniki przedstawione będą w formie publikacji i udostępniane dla zainteresowanej opinii publicznej (oprócz dostępu on-line).

5. Tłumaczenia dokumentów na język angielski i publikacja anglojęzyczna całości dokumentu

6. Określenie warunków wdrożenia innowacji w krajach uczestniczących w Projekcie

W tym pakiecie roboczym będą przeprowadzone wywiady z ekspertami krajowymi (organizacje pracodawców, związki zawodowe, instytucje kształcenia) w krajach partnerskich w celu określenia szczególnych potrzeb w zakresie kształcenia umiejętności zarządzania czasem, zdolności analitycznych, oceny własnych działań i kompetencji niezbędnych w pracy zespołowej. Ponadto, będzie analizowana literatura przedmiotu odnosząca się do tego tematu.

7. Adaptacja materiałów edukacyjnych, jak również w zakresie oceny instrumentów

Po analizie potrzeb danego kraju, istniejące dokumenty i materiały edukacyjne, po konsultacjach pomiędzy partnerami, zostaną dostosowane do potrzeb szkół zawodowych i instytucji kształcenia na szczeblu ponadnarodowym i - w stosownych przypadkach - zostaną uzupełnione lub zmodyfikowane w celu dostosowania ich do specyfiki danego kraju.

8. Tłumaczenie zaadaptowanych materiałów edukacyjnych i instrumentów testowych na lokalne języki.

9. Wdrożenie w pilotażowych instytucjach edukacyjnych i ewaluacja.

W ten pakiet roboczy zaangażowane są lokalne instytucje edukacyjne (szkoły) w krajach pilotażowych. Tam, dostosowane do krajowych uwarunkowań materiały edukacyjne do 4 modułów kształcenia będą testowane przez nauczycieli. Materiały zostaną dostarczone przez Partnerów. W konsekwencji, zostaną przeprowadzone badania wśród nauczycieli zaangażowanych we wdrożenie pilotażowe (wywiad w oparciu o kwestionariusz) i uczniów (za pomocą standaryzowanych kwestionariuszy).

10. Optymalizacja materiałów w oparciu o wyniki ewaluacji

Jeśli to będzie konieczne, materiały zostaną zmodyfikowane na podstawie oceny wdrożenia testującego w ramach zarówno krajowych jak i międzynarodowych konsultacji w zakresie uzyskanych wyników. Ten pakiet roboczy odgrywa ważną rolę, gdyż wiedza zdobyta w wyniku praktycznego zastosowania danego modułu kształcenia pozwoli na jego optymalizację, a tym samym daje podstawę do międzynarodowego ich rozpowszechniania (pakiet roboczy nr 4). Materiały dydaktyczne wynikające z pakietu roboczego 10, stanowią kluczowy produkt Projektu.

Wstępne wyniki badań

W wyniku dotychczasowych działań - nawiązania kontaktu z partnerami społecznymi (pracodawcami, organizacjami pracodawców i związkami zawodowymi) i przeprowadzenia wywiadów z ich przedstawicielami **uzyskano wyniki pozwalające określić potrzeby i wymagania w sektorze handlu detalicznego w zakresie rozwijania kompetencji osobistych i społecznych. Poniżej zaprezentowano rezultaty przeprowadzonych wywiadów.**

Materiały dydaktyczne „Przyjmowanie krytyki”

1. Znaczenie umiejętności świadomego przyjmowania krytyki

Bardzo trudno jest żyć z ludźmi, którzy nie przyjmują krytyki. Są trudni we współpracy i ciężko jest rozwiązywać z nimi problemy.

Radzenie sobie z krytyką jest bardzo ważne. Młodzi ludzie pracujący w sektorze detalicznym powinni się wiele nauczyć: zwłaszcza jak się zachować wobec klienta i jak zachowywać się w zespole, gdzie codziennie powstaje wiele konfliktów. Ludzie, którzy nie są w stanie poradzić sobie z przyjmowaniem krytyki nie są w stanie się rozwijać.

Przyjmowanie krytyki jest bardzo ważne: brak tej umiejętności przenosi się do postawy wobec klientów. Pracownik, który nie jest w stanie przyjąć krytyki swojego szefa, najczęściej obraża klienta i źle go traktuje.

W naszej pracy często spotykamy się z sytuacjami, że pracownik się obraża, kiedy - jako właściciele i kierownicy - zwracamy im grzecznie uwagę, że coś powinno być zrobione inaczej, lub, że niektóre zadania nie są wykonywane. To sprawia, że trudno jest rozwijać relacje między przełożonymi i podwładnymi. Przenoszą to zachowanie później na klientów, którzy, na przykład, domagają się reklamacji towaru.

Rozwój tej kompetencji jest bardzo trudny, ponieważ większość ludzi nie może i nie będzie przyjmować krytyki. Nikt nie lubi, gdy ktoś zwraca uwagę, że robisz coś złego.

Kompetencja ta jest bardzo ważna w każdym sektorze, nie tylko w handlu. Nie można współpracować z innymi osobami, w tym z przełożonymi, bez tej kompetencji. Trzeba być w stanie otrzymywać konstruktywną krytykę w każdej pracy.

Krytyka jest niezbędna, zwłaszcza w relacji szef - podwładny lub pomiędzy pracownikami tego samego poziomu. Może również to przenieść do relacji z klientami.

Kompetencja ta jest bardzo ważna, ale trudna do opanowania.

2. Propozycje modyfikacji materiałów

Narzędzia dydaktyczne są ciekawe i niosą jasne przesłanie.

Gry dydaktyczne są zawsze bardzo dobre, ponieważ wymagają aktywnego zaangażowania uczniów.

Materiały są bardzo ciekawe, sytuacja nie jest bezpośrednio związana z sektorem sprzedaży detalicznej, ale to jest zrozumiałe.

Najważniejsze jest jednak, czy będzie to zrobione dobrze w szkole.

Powinien być odrębny przedmiot w szkole mający na celu przygotowanie do życia w społeczeństwie i rozwijanie kompetencji społecznych.

Materiały są bardzo ciekawe. Jeśli tylko nauczyciele chcieliby ich użyć.

Materiały dydaktyczne „Współpraca w zespole”

1. Znaczenie umiejętności pracy w zespole

W dzisiejszym świecie współpraca w zespole to jedna z kluczowych kompetencji, jak wiemy, że razem możemy osiągnąć więcej niż osobno. Żyjemy w społeczeństwie, które wspierają konkurencyjność zamiast współpracy, więc jest to bardzo ważne, aby rozwijać tę umiejętność.

W zarządzaniu sklepem praca zespołowa jest najważniejsza.

Prowadzenie sklepów składa się z zadań, na sali sprzedaży i biurze, od rozpakowania dostawy do kasy. Aby te zadania były wykonywane płynnie potrzeba doskonałej współpracy między sprzedawcami, jak również między sprzedawcami i zespołem zarządzającym.

Jest to ważna kompetencje, szczególnie przydatne podczas pracy w różnych firmach. Obecnie istnieje coraz mniej zawodów, w którym nie trzeba pracować w zespole. To ważna kompetencja, w każdej pracy i działalności. Nie tylko w dużych firmach, gdzie są duże zespoły.

Jest to szczególnie ważne w małych przedsiębiorstwach w branży usług i handlu - zwłaszcza w małym sklepie jak mój, gdzie kilka osób pracuje na małej powierzchni. Czasami mają wspólne tematy, które mają być realizowane, lub po prostu pracują obok siebie.

Dlatego, że są w różnych grupach wiekowych, posiadają różne doświadczenia i nawyki, mogą pojawić się różne problemy, szczególnie przy pracy w małej przestrzeni. Dlatego współdziałanie w grupie jest bardzo ważne.

Jest to ważne w każdym rodzaju handlu. Zawsze spotykam ludzi i należy z nimi pracować. Oczywiście zależy to od organizacji handlu w danym sklepie. Osoba, która pełne 8 godzin siedzi przy biurku/kasie w dużych sklepach zwykle nie jest w stanie wykazywać tych kompetencji.

2. Propozycje modyfikacji materiałów:

To są bardzo dobre ćwiczenia. Budowanie czegoś razem wymaga dobrej współpracy w zespole.

Budowa mostu jest bardzo odpowiedzialnym i dość skomplikowanym zadaniem, więc rozwija kompetencje zespołu.

Most jest także symboliczny: teamwork to budowanie mostów między ludźmi: pozwala lepiej się komunikować, ufać sobie nawzajem.

Choć pomysł może wydawać się pozornie dziecinny, jest to ciekawa gra, odpowiednia dla wieku.

Ciekawy pomysł, dzięki wspólnej budowie uczniowie mogą nauczyć się ze sobą współpracować. Ale wszystko zależy od tego czy szkoła takie rzeczy będzie chciała realizować.

Opinie partnerów społecznych z zagranicy (badania partnerów Projektu): most należy zmienić na coś bardziej kojarzącego się z handlem.

Materiały „Ocena własnego potencjału”

1. Znaczenie samooceny potencjału

Ocena własnych kompetencji jest bardzo ważna: należy znać swoje mocne i słabe strony.

Oczekujemy od naszych pracowników oceny swoich kompetencji: mocnych i słabych stron. Jest to bardzo ważne dla pracodawcy, jak pracownik ocenia swoje kompetencje. To przyczynia się do rozwoju pracownika. Bez tych umiejętności pracownicy nie są zwykle bardzo efektywni, nie potrafią ocenić siebie, jak również swojego środowiska, w którym funkcjonują.

To ważna kompetencja, ale uznana przez nas za najmniej ważne z czterech badanych kompetencji. Jest to przydatne w życiu każdego, w jego osobistym rozwoju.

Ważne jest, aby dowiedzieć się, jakie są własne możliwości i jak można je wykorzystać w firmie, takiej jak sklep.

Myślę, że przyjmowanie krytyki i samoocena mają bardzo wiele wspólnego. Osoba, która nie jest w stanie podjąć krytyki, nie jest w stanie przyznać przed sobą, że ma pewne słabości.

To ważne kompetencje, które powinny być rozwijane od szkoły podstawowej do średniej (i w zasadzie przez całe życie). W szkole zawodowej jest to trochę za późno, jak wcześniej uczeń wybiera szkoły (szkoła zawodowa, technikum lub liceum) to musi poznać swoje mocne i słabe strony.

Zrozumienie własnego potencjału jest bardzo ważne, ponieważ dzięki temu wiemy, jaki zawód chcemy wybrać. Na przykład, aby pójść do szkoły zawodowej jako sprzedawca, lub do technikum handlowego i zajmować wysokie stanowiska w handlu, takie jak kierownik sklepu.

To bardzo ważne kompetencje, bardzo przydatne w życiu codziennym.

Zrozumienie własnego potencjału jest bardzo ważne dla dobrej współpracy w grupie, gdy robimy coś razem.

2. Propozycje modyfikacji materiałów.

Uczniowie mogą się wstydzić pokazywać swoje mocne i słabe strony w oczach całej klasy. Byłoby lepiej pracować pojedynczo lub w dwuosobowych grupach.

Wątpliwość: Ocena możliwości uczniów powinna być raczej dokonana w wyniku długookresowej obserwacji przez nauczycieli - a nie tylko od czasu do czasu. Trudno rozpoznać je podczas jednej lekcji.

Największym problemem jest brak konieczności posiadania formalnych kwalifikacji do określonego zawodu. Jeśli taki system zostałby przywrócony, jak to było wcześniej, to uczniowie byłoby bardziej zmotywowani i bardziej troszczyli się o to się, aby rozpoznać swoje mocne i słabe strony oraz wybrać odpowiednią szkołę, przygotowanie do zawodu, który jest zgodny z naszym potencjałem (możliwościami).

W większych grupach samoocena może być trudniejsza, ponieważ młodzież lubi się śmiać i będzie trudno utrzymać dyscyplinę podczas wykonywania tych czynności. Myślę, że podstawową rzeczą jest tutaj dobra komunikacja interpersonalna.

Materiały dydaktyczne „Zarządzanie czasem”

1. Znaczenie „zarządzania czasem”

To jest kluczowa kompetencja, aby osiągnąć jakieś cele w naszym życiu osobistym i zawodowym. Dobre planowanie zapewnia, że życie nie będzie zbyt chaotyczne. Z zarządzania czasem można zaplanować swoje życie zgodnie z własnymi celami i wartościami.

Podobnie jak w każdym biznesie, czas to pieniądz. Bez dobrego zarządzania czasem marnujesz swoje zasoby, które są zawsze ograniczone. Dzięki dobrej organizacji czasu możesz przeznaczyć swoje zasoby w sposób najbardziej efektywny i osiągnąć najlepsze możliwe wyniki.

Jest to bardzo ważna umiejętność dla każdego człowieka, zarówno w życiu jak i w pracy. Handel detaliczny, zwłaszcza w bezpośredniej obsłudze klienta, jest specyficzny. Jak klient pojawia się w sklepie, nie można odroczyć jego sprawy na później. Musimy więc zatrzymać

inne czynności, takie jak odbieranie lub układanie towarów, a następnie powrót do nich. Dlatego ważne jest, aby zaplanować czas i posiadać zdolność do wykonywania wielu rzeczy na raz.

To jest bardzo ważna kompetencja, bo jeśli pracownicy jej nie mają to oznacza, że będę musiał być jako szef (właściciel) w miejscu pracy, nakazując im, co zrobić w tej chwili. Taka organizacja pracy nie ma sensu. Dlatego moi pracownicy mają dużą samodzielność, oni wiedzą, co robią w danym momencie, nawet gdy nie jestem w firmie i załatwiam inne sprawy biznesowe. Ponadto, w zakresie motywowania do pracy, narzucanie im planu dnia byłoby bardzo złe, bo ludzie poczuli by, że nie mam do nich zaufania.”

To jest ważna kompetencja w każdej pracy. Jej znaczenie zależy od charakteru pracy, jak jest zorganizowana. Np. w sklepach wielkopowierzchniowych (hipermarketach) jak ktoś pracuje na kasie, to nie ma gdzie się wykazać w organizacji swojego czasu pracy.

Jest to ważna kompetencja, bo przecież pracownicy w sklepie muszą sami wiedzieć, co mają i kiedy robić, a nie czekać na szefa, który przyjdzie i dokładnie wyznaczy zadania i czas realizacji. Dużo przecież zależy od konkretnej sytuacji w danym dniu, np. od tego jak dużo musimy obsłużyć klientów.

2. Propozycje modyfikacji:

Jest to jeden z najlepszych sposobów, aby uczyć zarządzania czasem w praktyce: priorytety i planowanie. Materiały są ciekawe i zabawne.

Można wprowadzić element pokazujący sytuację, w której ktoś (np. pracodawca, kierownik) nagle mówi nam co mamy zrobić i musimy zmienić nasze plany na ten dzień. Opcjonalnie można dodać sytuację, że matka prosi syna zrobić ważną rzecz w ciągu dnia i musi zreorganizować jego harmonogram / ustawić nowe priorytety.

Podsumowanie

Przeprowadzone badania wśród partnerów społecznych wykazały dużą przydatność proponowanych materiałów dydaktycznych w procesie kształcenia z punktu widzenia kształtowania kompetencji społecznych i osobistych przyszłych sprzedawców (handlowców).

W wyniku badań należy stwierdzić, że materiały obejmują cztery, najważniejsze ich zdaniem, umiejętności (kompetencje) z tego zakresu, przydatne nie tylko w sektorze handlu, ale także w każdej innej pracy i życiu osobistym.

Przedstawiono propozycje niewielkich zmian w materiałach dydaktycznych, nie zmieniających istotnych założeń każdego z 4 modułów kształcenia.

Faza wdrożeniowa (testowa) w szkołach wykaże jego przydatność oraz pozwoli na dalszą optymalizację materiałów pod kątem potrzeb szkół zawodowych kształcących dla sektora handlu detalicznego.



ReSeCo

RETAIL SECTOR COMPETENCIES

Working Paper Series

Author: Dr. Sławomir Kurek, Dr. Tomasz Rachwał, Wioletta Kilar

Contact: sgkurek@up.krakow.pl, T.Rachwal@up.krakow.pl,
wkilar@up.krakow.pl

Published by

Universität zu Köln
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpädagogik
Venloer Straße 151-153
D-50672 Köln