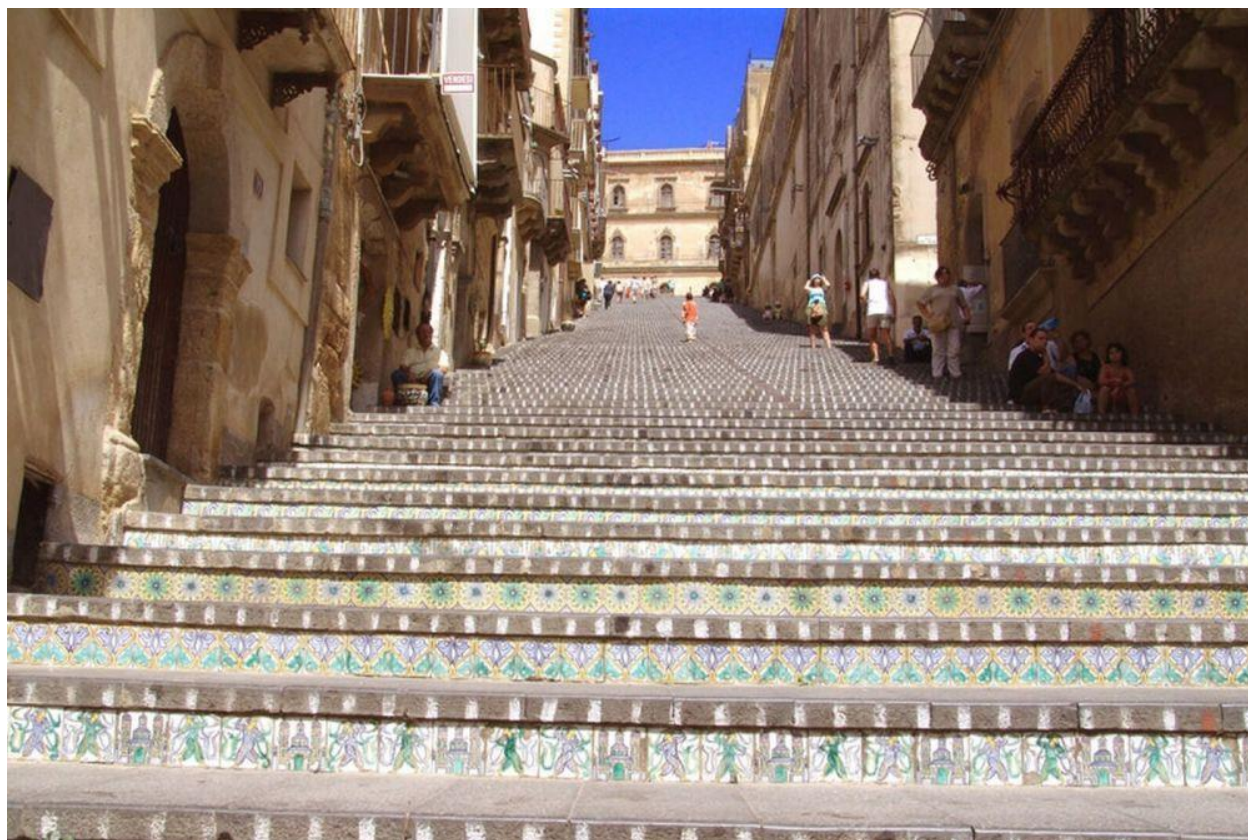


01 – Ocena potrzeb szkoleniowych w branży ceramicznej

Raport międzynarodowy



© Photo Municipality of Caltagirone ('Buongiorno Ceramica' Archive)



Informacja o dokumencie

Tytuł dokumentu	O1 Ocena potrzeb szkoleniowych w sektorze ceramicznym – Raport międzynarodowy
Informacja o dokumencie	Raport wewnątrz każdej grupy krajowej zaangażowanej w projekt referuje rezultaty ankiety przeprowadzonej w swoim kraju i nakierowanej na potrzeby szkoleniowe w sektorze ceramicznym
Tytuł projektu	Cerasmus+
Numer projektu	2017-1-IT01-KA202-006158
Adresaci projektu	Interesant projektu
Status poufności	Interesant projektu
Termin doręczenia	05/07/2018
Wersja statusu	Końcowa
Autorzy	Amparo Vidal Gramage - EASCM
Recenzowany przez	Maria Jose Sanz, Pascual Timor - - EASCM
Współautorzy	Chiara Marchetta - TUCEP

Zastrzeżenie

Ten projekt jest finansowany przy wsparciu Komisji Europejskiej. Odzwierciedla celowo tylko poglądy autora, Komisja nie może ponosić odpowiedzialności za informacje zawarte w niniejszej broszurze oraz to, w jaki sposób mogą być one użyte.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Spis treści

1. Wstęp
 - 1.1 Projekt
 - 1.2 Partnerzy
 - 1.3 Sektor ceramiczny w Europie
 - 1.4 Ocena potrzeb Cerasmusa+
2. Informacje ogólne
3. Główne wyniki
4. Główne potrzeby szkoleniowe
 - 4.1 Główne potrzeby szkoleniowe na sektor
 - 4.2 Główne potrzeby szkoleniowe na kraj
5. Wnioski



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



1. Wstęp

1.1. Projekt

Współfinansowany przez Europejski Program Erasmus+, projekt Cerasmus+ ma na celu **ochronę tradycyjnej spuścizny europejskiej oraz modernizację sektora ceramicznego** poprzez trzy główne założenia:

Tworzenie europejskiej sieci kontaktów ludzi zainteresowanych ceramiką.

Połączenie tradycji ceramicznej z innowacyjnym wzornictwem i technikami produkcji.

Poprawienie i wprowadzenie innowacyjnej edukacji zawodowej w nauczaniu przez pracę.

Pierwszym etapem projektu Cerasmus + jest przeprowadzenie badania rynku aby zbadać potrzeby i kompetencje, aby zapewnić rozwój sekcji poprzez stworzenie sieci kontaktów, ochronę niematerialnego dziedzictwa i innowacji.

Drugim etapem jest zaprojektowanie i wdrożenie wirtualnego środowiska w trybie on-line skierowanego do kluczowych działaczy w branży ceramicznej oraz osób zainteresowanych w celu przedyskutowania głównych kwestii powstałych na etapie oceniania oraz otwarcie trwałego forum dyskusyjnego i zapewnienia bliższej współpracy.

Na koniec projekt przewiduje planowanie i testowanie szczegółowych programów nauczania dla wstępnych i trwających już szkoleń zawodowych skupionych na nauce w miejscu pracy oraz nakierowanych na zdobycie międzywydziałowych i profesjonalnych kompetencji w celu udoskonalenia "łańcucha wartości".

W ten sposób potrzeby rozwoju i rozbudowy sztuki ceramicznej będzie skierowane do tych, którzy zamierzają pracować w tym sektorze za kilka lat, jak również do obecnych wytwórców, po to aby zapewnić systemową metodę zawierającą poszczególne czynności oparte na WBL (Nauczaniu przez Pracę) aby włączyć i wesprzeć krok po kroku biznes ceramiczny w celu ochrony tradycji europejskiej, umocnić i ulepszyć jakość sektora ceramicznego poprzez wprowadzenie nowych modeli szkoleniowych, technik produkcji, która łączy razem tradycję i innowację, metodologię umocnienia sieci kontaktów pomiędzy edukacją zawodową oraz przemysłem ceramicznym.



Nauczanie przez Pracę (WBL) jest wspaniałym sposobem wsparcia zatrudnienia i nadania kwalifikacji młodym oraz rozwoju zasobów ludzkich w przedsiębiorstwach, lecz potencjał który oferuje nie został jeszcze w pełni wykorzystany w Europie.

Co więcej, metodologia projektu zapewnia stworzenie narzędzi internetowych i obecnych dla **stałych dyskusji pomiędzy zainteresowanymi** takimi jak miododawcy, szkoleniowcy w edukacji zawodowej oraz wytwórcami ceramiki, partnerzy z organizacji społecznych tak samo jak ocena oddziaływania, która będzie kontrolować jak i ile modeli stworzonych w projekcie wspierało edukację zawodową i sektor wytwórców ceramiki łącznie w ich rozwoju i celów jakości.

Czynności projektowe realizuje ośmiu partnerów z sześciu krajów europejskich: Włoch, Hiszpanii, Czech, Polski, Węgier.

Projekt CERASMUS+ zaczął się w październiku 2017 i zakończy się we wrześniu 2019.

1.2. Partnerzy

Partnerstwo w projekcie zawiera kilku reprezentantów spośród głównych podmiotów w obszarze polityki edukacji zawodowej, kształcenia i szkolenia, biznesu ceramicznego oraz organizacji tworzących projekty i usługi w sektorze udziałowców ceramiki.

- **TUCEP – Tiber Umbria Comett Education Programme – Koordynator**
Perugia, Włochy
- **Agrupacion Europea de Cooperacion Territorial Ciudades de la Ceramica**
Talavera de la Reina, Hiszpania
- **Escuela de Arte y Superior de Cerámica de Manises**
Manises, Hiszpania
- **Istituto Superiore Secondario " V. Calò"**
Grottaglie, Włochy
- **Forssan ammatti-instituutti**
Forssa, Finlandia
- **Masarykova střední škola Letovice, příspěvková organizace**
Letovice, Czechy



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



- **Zespół Szkół Ogólnokształcących i Zawodowych im. Majora Henryka Sucharskiego w Bolesławcu**
Bolesławcu, Polska
- **Kecskeméti Kortárs Művészeti Műhelyek**
Kecskemét, Węgry

1.3. Branża ceramiczna w Europie

Wiele europejskich krajów ma długą tradycję i kulturę rzemieślniczą. Sektor wytwórców ma swój wkład w unikatowość danego kraju i przemawia do turystów. Co więcej, wspiera regionalną gospodarkę jako źródło lokalnego zatrudnienia, społecznej i ekonomicznej stabilizacji.

W Europie sektor wytwórców może pochwalić się 25,3 milionami pomniejszych prywatnych przedsiębiorstw, z których 99,8% to małe i średnie przedsiębiorstwa, zatrudniające więcej niż 66% europejskiej siły roboczej, czyli około 98 milionów ludzi. Przychód przemysłu rzemieślniczego waha się od 25% do 55%. Tak więc w Europie małe przedsiębiorstwa rzemieślnicze są znacznym źródłem zatrudnienia i płodnym polem dla pomysłów w biznesie.

Ceramika jest jedną z najstarszych rękodzielniczych form sztuki i przez stulecia ewolucja artystycznych i rękodzielniczych umiejętności zawsze miała wspaniałe perspektywy. Obecnie ceramiczna wiedza techniczna stopniowo rozprzestrzeniła się na całym świecie, podtrzymując swoją wysoką artystyczną i rękodzielniczą wiedzę, z wieloma działaczami kulturalnymi, rzemieślnikami pracującymi w profesjonalny, zwykły, ciągły sposób, a nawet z wieloma entuzjastami i hobbystami tworzącymi dla zabawy i pasji.

Zarówno artystyczne jak i wytwórcze części są głęboko powiązane i często ceramiczne dzieła sztuki stają się przedmiotami użytkowymi, elementami umeblowania, rzeźbami i dekoracjami znajdującymi wielu miłośników. Ponadto produkcja ceramiki znalazła szansę rozwoju w pewnych obszarach "ceramicznej tożsamości", tworząc dzilenice i grupy artystów, rzemieślników, stowarzyszeń, szkół artystycznych i muzeów.

Dzisiaj tworzone i jednoczone są krajowe i międzynarodowe sieci kontaktów poprzez kulturowe, produkcyjne, szkoleniowe i instytucjonalne formy współpracy, rozwijane są kontakty i możliwości współpracy, a nawet organizowane i promowane wydarzenia takie jak festiwale, festyny, warsztaty, sympozja, wystawy i wyprzedaże.

Pomimo tych mocnych stron, dziś sektor wytwórczy, w tym i ten ceramiczny, zмага się z kilkoma takimi problemami jak światowa konkurencja tańszych produktów, utrata zdolności i tradycji, trudności z dostaniem się na rynek, utrata zainteresowania klientów tradycyjnymi wyrobami rękodzielniczymi, brak środków finansowych i wydajności ekonomicznej, ponieważ sektor jest głównie zdominowany przez małe firmy, niezależne i hobbystyczne przedsiębiorstwa.

Jest więc konieczne zmierzenie się z nowymi wyzwaniami dla sektora ceramicznego, które potrzebuje aktualizowanych kompetencji i umiejętności bazujących na bieżących potrzebach środowiska producentów. Zgodnie z europejską perspektywą, nauczanie przez pracę może napotkać bliźniacze cele w udoskonalaniu zatrudnienia jednostek i wzroście ekonomicznego współzawodnictwa w sektorze ceramicznym: Państwa członkowskie i partnerzy społeczni już zaangażowali się w Bruges Communiqué – europejskim planie współpracy w edukacji zawodowej, mającym na celu nauczanie przez pracę we wszystkich początkowych kursach edukacji zawodowej.

W tym kontekście, z jednej strony jest naprawdę ważne, żeby chronić europejską tradycję, z drugiej strony umacniać i modernizować jakość sektora ceramicznego poprzez wprowadzenie nowych modeli szkoleniowych, technik produkcji, które skupiają w sobie tradycję i innowację, metodologie dla wzmocnienia sieci kontaktów pomiędzy edukacją zawodową a przemysłem ceramicznym.

1.4. Ocena potrzeb CERASMUS+

Jako pierwszy krok, partnerzy wykonali **wstępną analizę rynku aby kluczowe podmioty i udziałowcy mogli zbadać swoje potrzeby dla kompetencji w celu zapewnienia sektora rozwoju poprzez sieć kontaktów, ochronę niematerialnej spuścizny, innowacji.**

Analiza rynku została przeprowadzona poprzez wykonanie ankiety pośród głównymi podmiotami i partnerami.

Aby tego dokonać, stworzono kwestionariusz rozesłany do około 50 głównych podmiotów ceramicznych i reprezentantów wspólników projektu dla każdego kraju zaangażowanego w projekcie. Struktura kwestionariusza została stworzona po poszczególnych wstępnych kontaktach z odpowiednimi wspólnikami po to aby zgromadzić informacje o potrzebach i kompetencjach sektora ceramicznego.

Kwestionariusz miał na celu określić niezbędne umiejętności dla profesjonalnego ceramika i był ułożony w sześciu blokach:

- Ogólna informacja określająca profil ankietowanego.
- Umiejętności zawodowe, zdolności wymagane aby wykonywać daną funkcję w sektorze ceramicznym.
- Artystyczne i rzemieślnicze zdolności powiązane ze sztuką, historią i tradycją ceramiczną.
- Praktyczne zdolności określane jako te powiązane z poszczególnymi funkcjami zawodowymi.



- Międzysektorowe zdolności powiązane z innymi, różnymi międzysektorowymi i wielokierunkowymi zdolnościami
- Zdolności kierownicze, zdolności przywódcze i nadzorcze.

Każdy blok był ułożony tak, żeby zawierał grupę umiejętności definiującą profil pojedynczej umiejętności cenionej przez ankietowanych.

Administrowany kwestionariusz jest do wglądu w **Załączniku O1**.

Do **Grup docelowych** dotarto przez bezpośredni kontakt z organizacji partnerskich (krajowych i europejskich sieci kontaktów), kontaktowanie się ze stowarzyszeniami rękodzieła i organizacjami interesantów już współpracującymi z partnerami.

Po zebraniu wypełnionych ankiet, partnerzy pracowali nad systematyzacją danych poprzez realizowanie **Raportów Krajowych**, dokumentowanie wyników analiz każdego kraju (**Załączniki od 05 do 10**). Następnie Raporty krajowe zostały przeanalizowane a zebrane dane pozwoliły na realizację obecnego **Raportu Międzynarodowego** łącznie z wynikami oceny potrzeb szkoleniowych w sektorze ceramicznym na poziomie europejskim.

Na bazie tych danych, zaczynając od listopada 2018, partnerzy stworzą **model zawierający poszczególne programy nauczania oraz odnośne zasoby edukacyjne dla początkujących i trwających szkoleń edukacji zawodowej, skupionej na nauczaniu przez pracę**, nakierowany na zdobycie przez profesjonalnych ceramików międzysektorowych i zawodowych kompetencji w celu ulepszenia sektora "łańcucha wartości", modeli i środków waloryzacji środowiska miejskiego oraz wsparcia uruchomienia działalności.

2. Informacje ogólne

Uczestnicy

Łączna liczba uczestników ankiety wyniosła 301 osób, natomiast podział uczestników na kraje przedstawiony jest w poniższej tabeli.

KRAJ	LICZBA ODPOWIEDZI
Hiszpania	67
Włochy	57

Finlandia	37
Czechy	57
Węgry	45
Polska	23
Pozostałe	15

Więcej informacji na temat udziału poszczególnych państw można znaleźć w narodowym raporcie każdego z krajów.

Uczestnictwo z podziałem na sektor pracy

Uczestnictwo z podziałem na sektor pracy ukazane jest w poniższym wykresie. Organizacje edukacyjne, artystyczne i zajmujące się rękodziełem stanowiły ponad połowę uczestników badania, reszta to wszystkie inne sektory.

Niektóre istotne sektory takie jak przemysł czy kultura zanotowały niski procent uczestników. Należy mieć na uwadze to że profile uczestników w różnych krajach są inne: w państwach takich jak Finlandia czy Czechy przeważały osoby branży edukacyjnej, natomiast we Włoszech lub na Węgrzech najczęstszymi respondentami byli reprezentanci sektorów artystycznych i rękodzieła.

Sektor/Kraj	Hiszpania	Czechy	Finlandia	Węgry	Włochy	Polska	Pozostali
Przemysł	5	10	0	0	0	7	0
Rękodzieło	11	9	6	3	14	0	2
Sektor artystyczny	7	8	15	19	8	0	5
Projektowanie	8	0	0	16	2	0	0
Stowarzyszenie	4	0	0	0	2	0	0
Sektor publiczny	5	1	0	0	8	2	0
Edukacja	16	22	9	7	10	0	8
Kultura	5	0	0	0	3	0	0
Sprzedawcy	0	0	0	0	0	0	0
Pozostali	7	7	7	0	10	14	0

Jeśli chodzi o pole działania, więcej niż połowa respondentów wybrała opcję "Inne" doprecyzowując sektor.

Reszta ankietyowanych to edukatorzy oraz bezpośredni producenci którzy reprezentowali sektor artystyczny i rękodzieła. Podział pokazany jest poniżej

Uczestnictwo z podziałem na poziom wykształcenia

Poniższy wykres ukazuje uczestnictwo z podziałem na poziom wykształcenia.

Wyniki badania pokazują że większość ankietowanych (ponad dwie trzecie) odbyło specjalistyczne szkolenie w branży ceramicznej. Interesującym jest to, jak pokazuje wynik, większość tych szkoleń była nieformalna.

To wskazuje na potrzebe zaimplementowania tych dyscyplin do programów edukacyjnych.

3. Główne rezultaty

Ogólny profil

Rezultaty pokazują, że wszystkie grupy umiejętności uzyskały wysoki wynik (najmniejszy to 3.87) a najwyżej oceniane były umiejętności artystyczne I rzemieślnicze. To potwierdza, że umiejętności wybrane przez partnerów do tego badania są zbliżone do tych które poszukiwane są na rynku branży ceramicznej. Co do poszczególnych państw, Czechy wykazały niższe wyniki niż pozostali, w szczególności jeśli chodzi o umiejętności niespecjalistyczne. Może to wynikać z dużej ilości studentów z niskim doświadczeniem w produkcji biorących udział w badaniu. Z drugiej strony, państwa inne niż partnerskie (w wykresie oznaczone jako "pozostali") wykazały odwrotny trend: najwyżej cenione były umiejętności zarządzania I umiejętności miękkie.

Umiejętności zawodowe

Powyższy rysunek przedstawia ocenę umiejętności zawodowych: pośród nich, umiejętności techniczne są najwyżej cenionymi. Po nich są umiejętności pracy w trójwymiarze, kreatywność oraz innowacyjność. Rezultaty ukazują wysoce wykwalifikowanego fachowca (wszystkie umiejętności zostały ocenione wysoko), który potrafi planować I tworzyć wysokiej jakości produkty ceramiczne. Osoba ta cechuje się kreatywnością oraz innowacyjnością przy rozwiązywaniu problemów I wobec nowych wyzwań. Stworzony profil jest bardzo podobny dla każdego kraju.

Umiejętności artystyczne I rzemieślnicze

Ta grupa umiejętności została oceniona wysoko, lecz umiejętność projektowania była oceniana niżej niż pozostałe. To pokazuje, że tworzenie dzieł artystycznych jest ważniejsze niż użyteczność. W tej grupie widać różnice między państwami, które mogą wynikać z różnorodności wśród uczestników ankiety.

Z punktu widzenia rzemieślnika, kompetencje artystyczne są istotniejsze niż funkcjonalność lub mistrzostwo w używaniu różnych technik.

Jak pokazuje załącznik O2, wyniki tej grupy umiejętności wskazują na istotną różnicę ze względu na sektor działania. Różnica jest bardziej znacząca jeśli weźmiemy pod uwagę profile uczestników z różnych krajów.

Umiejętności funkcjonalne

Jeśli chodzi o umiejętności funkcjonalne, zostały one ocenione jako bardzo ważne. Należy zauważyć, że ocena tych umiejętności przez uczestników z Czech jest niższa w porównaniu do pozostałych państw, natomiast zarządzanie relacjami zostało ocenione najwyżej w Hiszpani i pozostałych krajach.

Umiejętności ogólne

Wszystkie umiejętności ogólne uzyskały wysoki wynik, co pokazane zostało w profilu ogólnym. Ocena skupiała się na umiejętności utrzymania i prowadzenia sprawnego biznesu: dbałość o relacje z dostawcami i klientami, praca zespołowa, dobra komunikacja oraz współpraca na rzecz osiągnięcia wspólnych celów.

Praca zespołowa jest w szczególności ceniona w sektorze przemysłowym, co doskonale pokazuje załącznik O2.

Umiejętności menadżerskie

Umiejętności menadżerskie zostały wysoko ocenione we wszystkich krajach oprócz Czech i Węgier. Różnica może wynikać z profili uczestników w poszczególnych krajach, poczynając od rzemieślników i artystów z Węgier a kończąc na osobach związanych z edukacją w Czechach.

4. Główne potrzeby szkoleniowe

Tabela w załączniku O3 pokazuje umiejętności których wynik jest wyższy niż 4 (oznaczone na czerwono), po to aby zasygnalizować ich istotę w dalszym opracowywaniu programów stażów zawodowych. Na czerwono oznaczono 10 najcenniejszych umiejętności dla każdego sektora działania. Z analizy tabeli można zaobserwować iż:

- umiejętności techniczne oraz pracy pod presją są w grupie ocenionej na więcej niż 4

- umiejętności związane z technologią, innowacjami, edukacją, analizą danych i zarządzaniem nie są w tej grupie.

Podsumowując umiejętności, dziesięcioma najwyższ ocenianymi były:

lp.	Punkt w ankiecie	Opis umiejętności	Średnia ocena
1	10g	g. Wykonywanie czynności wypalania ceramicznego w odniesieniu do specyfikacji technicznej i materiałów w projekcie.	4,37
2	24b	b. Znajomość narzędzi pracy (koło garncarskie, wylączarka do gliny, itp.)	4,35
3	24a	a. Zdolności manualne i rzeźbiarskie.	4,33
4	41c	c. Przyjęcie odpowiedzialności w wypełnianiu zdobytych zobowiązań.	4,30
5	10a	a. Interpretacja wymagań w odniesieniu zarówno do procesu i zamówionego produktu i wybór najbardziej odpowiednich i użytecznych procedur realizacyjnych.	4,29
6	24e	e. Praktyki i doświadczenie w laboratoriach badawczych i warsztatach.	4,29
7	10b	b. Umiejętność określenia formalnych, funkcjonalnych, plastycznych, technicznych i materiałowych specyfikacji przydzielonego projektu lub zadania.	4,26
8	50d	d. Rozpoznawanie błędów oraz niepowodzeń i wyciąganie wniosków.	4,26
9	10c	c. Umiejętność tworzenia kompozycji i przygotowywania masy, glazury i kolorów, odpowiednio jakościowo i ilościowo w odniesieniu do specyfikacji projektu.	4,23
10	16a	a. Udział w rozwijaniu pomysłów, poprzez dzielenie się najlepszymi praktykami w oparciu o wcześniejsze doświadczenia	4,18

Cztery umiejętności z dziesiątki najlepszych należą do grupy umiejętności technicznych, natomiast trzy do grupy umiejętności rzemieślniczych. Wyniki pozwalają zauważyć istniejącą potrzebę na wysoce wykwalifikowanych fachowców ze specjalistyczną wiedzą i doświadczeniem w wypełnianiu potrzeb produkcyjnych.

4.1. Główne potrzeby szkoleniowie z podziałem na sektory

Wyniki dotyczące **sektora przemysłowego** ukazują najwyższe odchylenie od ogólnego rankingu:

- **umiejętności techniczne** były oceniane różnie, jedynie niektóre z nich zostały ocenione jako ważne (ocena wyższa niż 4);
- prawie żadne z **umiejętności rzemieślniczych czy związanych z kulturą** nie zostały ocenione na wyżej niż 4;
- **umiejętność pracy zespołowej** była oceniana jako jedna z najcenniejszych.

Różnice te pokazują że sektor przemysłowy nie jest zainteresowany tym co pracownik potrafi, lecz bardziej efektem końcowym.

Sektor artystyczny I projektowy pokazuje większe zainteresowanie **kreatywnością I innowacyjnością**. Umiejętności te były oceniane na powyżej 4.

Sektor publiczny oraz stowarzyszenia to sektory dla których najcenniejsze okazały się umiejętności funkcjonalne, w szczególności planowanie, organizacja oraz analiza danych. **Sektor publiczny** ceni sobie również umiejętności nauczania oraz zarządzania relacjami.

Sektor edukacyjny kładzie nacisk na umiejętności artystyczne I rzemieślnicze, być może ze względu na to iż większość uczestników pochodzi ze szkół plastycznych.

Sektor związany z kulturą ocenił **umiejętności ogólne I menadżerskie** jako bardzo istotne.

4.2. Głównie potrzeby szkoleniowe z podziałem na kraje

Tabela w załączniku O4 ukazuje najwyżej oceniane umiejętności z podziałem na kraje. W odniesieniu do tych wyników możemy podzielić się kilkoma obserwacjami na temat potrzeb szkoleniowych.

Dla wszystkich państw oprócz Polski I Czech umiejętności techniczne I artystyczne są w grupie która uzyskała wyższą ocenę niż 4. W szczególności w krajach takich jak Włochy I Węgry, gdzie dużo respondentów to artyści lub sektor rękodzieła

Umiejętności graficzne uzyskały niski wynik w każdym z państw.

Odnosnie umiejętności funkcjonalnych, analiza informacji jest uznawana za najmniej istotną w każdym kraju; z drugiej strony praca pod presją oceniona została bardzo wysoko, z wyjątkiem Czech I Finlandii. Mentoring okazał się jedną z najważniejszych umiejętności dla respondentów z pozostałych państw.

Umiejętności ogólne są bardzo ważne dla Hiszpani, Włoch I krajów pozostałych, a niektóre z nich są na liście 10 najwyżej ocenianych.

Praca zespołowa uznawana jest za bardzo istotną w każdym kraju.

Hiszpania i pozostałe kraje oceniły umiejętności przywódcze jako bardzo istotne. Orientacja na wynik jest również bardzo istotna we wszystkich państwach oprócz Czech.

5. Wnioski

Podsumowując, można uznać iż kompetencje zasugerowane przez partnerów w trakcie tworzenia tej ankiety okazują się być bardzo zbliżone do ogólnych potrzeb branży ceramicznej.

Wyniki definiują wysoce wyspecjalizowanego fachowca, o wysoce rozwiniętych umiejętnościach funkcjonalnych, ogólnych i menadżerskich.

Jako kluczową umiejętność wszystkie kraje uznały **zdolność do precyzowania czego potrzebuje klient**. Wszystkie umiejętności związane z tworzeniem **wysokiej jakości produktu** powinny również być uwzględnione w programie nauczania. Oprócz powyższego, warto nadmienić istotę **kreatywnego rozwiązywania problemów**.

Preferowane umiejętności funkcjonalne zależą od sektora. Wszystkie sektory zgodnie uznały istotę **wypełniania zobowiązań**. Sektory edukacyjne, artystyczne i rękodzieła uważają, że **organizacja, planowanie i praca zespołowa** nie są zbyt ważnymi umiejętnościami, z kolei pozostałe kraje uznały je za bardzo ważne.

Umiejętności ogólne i zarządzania, a w szczególności **praca zespołowa i jakość obsługi**, zostały docenione przez wszystkie sektory, wzmacniając tym samym istotę spełniania oczekiwań klientów.

Niniejsze wnioski można odnieść do wszystkich państw, natomiast większość różnic wynika głównie z różnego udziału poszczególnych sektorów.

Załącznik 01 – Ankieta

Załącznik 02 – Kompletna tabela odpowiedzi

Załącznik 03 – Podsumowanie najwyżżej ocenianych umiejętności z podziałem na sektor



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Załącznik 04 – Podsumowanie najwyżej ocenianych umiejętności z podziałem na kraj

Załącznik 05-10 – Raporty narodowe