

EXPAK

AT.HU

Österreichisch-Ungarische ExpertInnenakademie
Osztrák-Magyar Szakértői Akadémia

Az EXPAK AT.HU (3. mcs.) keretében szervezett „turisztikai coach“ képzési program értékelése

IMPRESSZUM

Szerzők: Jelen beszámolót az L&R Társadalomkutató Intézete készítette

Médiatulajdonos:

L&R Sozialforschung, Liniengasse 2A, 1060 Wien

Minden jog fenntartva, utánnyomás – csak kivonatban is kizárólag a forrás megjelölésével engedélyezett.

Bécs, 2010. december

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	4
1.1	A program tartalmi elemei és céljai	4
2	Az értékelés tervezése	6
3	Az értékelés eredményei	7
3.1	Résztevők toborzása / induló szakasz	7
3.2	Résztevők összetétele	8
3.3	Keretfeltételek	10
3.4	A tanfolyam tartalmi elemei	13
3.5	Sikerek	17
4	Összefoglaló és ajánlások	19

1 Bevezetés

Az Osztrák-Magyar Szakértői Akadémia (EXPAK AT.HU) egyik célkitűzése innovatív koncepciók közös kidolgozása munkaerő-piaci politikai programok részére, valamint azok kipróbálása mintaprojektek keretében.

Ezen célkitűzést elsődlegesen a 3. munkacsomag, azaz „munkaerő-piaci programok közös kidolgozása” keretében végzett tevékenységek révén tervezik elérni.

Az L&R Társadalomkutató Intézet (az EXPAK AT.HU projekt vezető partnere) a képzési program kifejlesztését megelőzően elkészített egy megvalósíthatósági tanulmányt¹, amely a fejlesztési tevékenységek alapjául szolgált, például azáltal, hogy tájékoztatást nyújtott az esetleges célcsoportokról és tematikus területekről, továbbá a határon átnyúló projektek nemzetközi vonatkozású példáiról, ill. az innovatív projektfejlesztés módszereiről. A tanulmány eredményeinek valamint az azt követő – munkacsoport keretében folytatott – vitafolyamat alapján meghatározták a határon átnyúló program legfontosabb sarokpontjait és kidolgozták az intézkedés részletes koncepcióját. A munkacsoportot az AMS Burgenland, a Nyugat-dunántúli Munkaügyi Központ, a BFI Burgenland valamint az L&R munkatársai alkották.

1.1 A program tartalmi elemei és céljai

A projektpartnerek a „**turisztikai coach**” című képzési program legfontosabb tartalmaként, valamint céljaiként a következőket határozták meg:

- **Célcsoport:** 18 és 25 év közötti fiatalok Burgenlandból (Oberwart, Oberpullendorf és Stegersbach járásokból), valamint Magyarországról (Vas megyéből, igény esetében Zala és Győr-Moson-Sopron megyékből is), akik szakiskolai vagy szakközépiskolai végzettséggel rendelkeznek, vagy szakközépiskolai tanulmányaikat megszakították. Bekerülési feltétel a német, ill. a magyar nyelv, valamint az angol nyelv legalább általános iskolai vagy magasabb szintű ismerete.
- **Résztevők száma:** 16 fiatal részvétele volt a cél
- **Időtartam:** 5 hónap, 600 óra (tervezett megvalósítási időszak: 2010. január - 2010. május)
- **Képzési helyszínek:** Oberwart és Oberpullendorf járások, valamint Vas megye
- **Célok:** a turizmus ágazattal, a személyiségfejlesztéssel kapcsolatos szakmaspecifikus tartalmi elemek, továbbá nyelvismeret átadása és animációs lehetőségek ismertetése, valamint az azokhoz tartozó részvizsgák letétele a szakmai belépési esélyek javítása céljából; munkaerő-piaci integráció lehetővé tétele, ill. megkönnyítése a fiatalok részére a határ mindkét oldalán.
- **Tartalmi elemek:** nyelvi modul (német, ill. magyar, angol nyelv), turisztikai ismeretek, animáció, játékpedagógia és mozgástan - beleértve a nordic walking oktatást is, golf, gimnasztika, általános pszichológia, relaxációs technikák,

¹ Az osztrák-magyar határtérségben megvalósuló program fejlesztéséről készült megvalósíthatósági tanulmány (2009. május)

retorika, kommunikáció és csoportdinamika, valamint gyakorlat az adott szomszédos országban.

- **A képzés sajátosságai:** képzési nyelvként az angol nyelv használatára törekedtek, magyar és német modulok beiktatásával. A különböző modulokból letett egyes vizsgákat a határ másik oldalán is elismerik.

A program megvalósításáért a BFI Burgenland volt a felelős. Résztvevő partnerek voltak az AMS Burgenland Tartományi Ügyvezetősége, a Nyugat-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ, valamint az L&R Társadalomkutató Intézet.

A jelen értékelő beszámoló ezen innovatív képzési program eredményeit mutatja be és az alábbi részekből tevődik össze:

- Az első rész az értékelési koncepció rövid leírását tartalmazza.
- Ezt követően bemutatásra kerülnek az értékelés fontos eredményei
- A végén következik a leglényegesebb tapasztalatok összefoglalása, valamint az esetleges követő projektek megvalósítására irányuló ajánlások.

Itt szeretnénk megköszönni valamennyi interjúalanyunk a feltett kérdésekre adott válaszokat.

2 Az értékelés tervezése

Elsődleges értékelési eszközként **minőségi interjúkat** készítettek a magyar és az osztrák résztvevőkkel, valamint a projektfelelősökkel. Az interjúkat személyesen értékelték ki a strukturált útmutatók alapján, valamint a tartalom elemzésével.

Hét magyar és három osztrák **tanfolyami résztvevőt** kérdeztek meg két alkalommal – kb. egy hónappal a projekt elindulását követően, valamint annak végén. Az egyik osztrák résztvevő (hölgy) a projekt befejezése előtt kilépett, mivel sikerült elhelyezkednie. Így vele csak a projekt elején lehetett interjút készíteni.

Úgy a projekt elején, mint annak végén készített interjúk segítségével átfogó képet kapunk a tanfolyamról – kezdve a részvétel okával, a tanfolyammal szemben megfogalmazott elvárásokon (és azok teljesülésén) keresztül egészen az egyes szakmai modulok értékeléséig. Ezenkívül a projekt elején készített felmérés lehetőséget biztosít az esetlegesen felmerülő problémákra való gyors reagálásra, ill. kiigazítások elvégzésére.

Három **projektfelelőssel** részletes interjút készítettek a projekt végén. Közülük két főt a BFI Burgenland foglalkoztat, a harmadik pedig a BFI Magyarországnál dolgozik. Ők hárman együtt feleltek a projekt Ausztriában és Magyarországon történő konkrét megvalósításáért, éspedig tanfolyamvezetőként, vagy projektkoordinátorként.

A felmérés célja a projekt koncepciója elkészítésének, bevezetésének és megvalósításának értékelése, valamint az eredmények biztosítása. Továbbá a tapasztalatok rögzítése és az ilyen típusú projektek sikeres megvalósításához szükséges kritériumok felvázolása.

3 Az értékelés eredményei

A felmérés eredményei az alábbi tartalmi súlypontok mentén tagolódnak:

- résztvevők toborzása / induló szakasz
- résztvevők összetétele
- keretfeltételek
- a tanfolyam tartalmi elemei
- sikerek és javítási lehetőségek

3.1 Résztvevők toborzása / induló szakasz

Összességében véve látható, hogy a program keretében a résztvevők toborzása és kiválasztása jelentette az egyik legnagyobb kihívást, különösen a projektfelelősök számára.

A tanfolyam résztvevőinek kiválasztása és a BFI-hez történő irányítása az AMS kirendeltségein, valamint a Nyugat-dunántúli Regionális Munkaügyi Központon keresztül valósult meg. A magyar érdeklődők a BFI-Magyarország weboldalán keresztül is jelentkezhetek a tanfolyamra. A program koncepciója 16 személy részvételét irányozta elő. Ezt a számot viszont nem sikerült elérni. Végül 12 résztvevővel indították el a tanfolyamot.

A projektfelelősök szerint ennek egyik oka – mindenek előtt a magyar oldali toborzást illetően – a célcsoport vonatkozásában viszonylag szűken megfogalmazott meghatározás volt, különösen a részvételhez szükséges idegen nyelv (német, angol) ismeretére vonatkozóan, ami megnehezítette a résztvevők kiválasztását és felvételét. Konkrétan fogalmazva, kihívást jelentett olyan magyar résztvevőket találni, akik megfelelő angol nyelvtudással rendelkeznek. Végül összességében véve enyhítettek a felvételi kritériumokon, aminek következtében például olyan fiatalok számára is lehetővé vált a részvétel, akiknek valamivel alacsonyabb szintű volt az idegen nyelvtudása, mint amit eredetileg kértek. A felvételi kritériumok lazítása ahhoz is vezetett, hogy – az eredeti koncepcióhoz képest – viszonylag sok, magasabb szintű iskolai végzettséggel rendelkező (magyar) fiatal vehetett részt a programban. Néhány magyar fiatal a német nyelvvizsga bizonyítvány megszerzése is döntően motiválta a tanfolyamon való részvételre. A felmérés keretében nem lehetett olyan – a tanfolyamra gyakorolt – hatásokat megállapítani, amelyet a magasabb iskolai végzettséggel rendelkező személyek részvételére lehetett volna visszavezetni.

Az résztvevők alacsony számának egyik további oka az volt, hogy a tanfolyam eredetileg (2010. januárra) tervezett kezdési időpontját – a magyar oldali toborzással összefüggő problémák miatt – röviddel az indulás előtt későbbi időpontra (2010. márciusára) halasztották. A tényleges kezdési időpontig tartó várakozási időben a potenciális osztrák résztvevők közül néhányan vagy állást találtak, vagy beléptek egy másik programba. Ezeket a személyeket sajnos már nem lehetett pótolni. Ezen ok miatt viszonylag alacsony volt az osztrák oldalról érkező résztvevők száma is.

A projektfelelősök számára nagyobb ráfordítást igényeltek, azaz több munkát adtak bizonyos (a két országban érvényben lévő, eltérő irányelvekből, ill. jogi előírásokból

adódó) bürokratikus tényezők, mint például a Foglalkoztatási Hivatalhoz benyújtandó dokumentumok.

Az értékelő bizottság véleménye szerint a jövőbeni projektek esetében el lehetne kerülni az ilyen jellegű problémákat, ha javulnának a kommunikációs és egyeztetési folyamatok az osztrák, valamint a magyar oldali döntéshozók (a jelen projekt esetében: a BFI, a Burgenlandi Munkaerő-piaci Szolgálat (AMS) és a magyar Munkaügyi Központok) között, úgy a program tartalmi elemeiről, valamint a potenciális célcsoportokról folytatott egyeztetés, mint a résztvevőknek – az egyeztetést követő – toborzása során. Ahhoz, hogy a Munkaerő-piaci Szolgálatnak (AMS), ill. a Munkaügyi Központoknak elegendő ideje legyen a résztvevők toborzására, szükség lenne már a koncepció kidolgozására, valamint az előkészítő munkálatok során egy a döntéshozók között megfelelően egyeztetett időgazdálkodásra (a toborzáshoz szükséges elegendő időre, a tanfolyam indulási időpontjának meghatározására, stb.) figyelni. A tanfolyam kezdési időpontjának röviddel előtte történő elhalasztása negatívan hat a résztvevők toborzására.

A program sikeres megvalósítása érdekében ugyanúgy elengedhetetlen a bürokratikus formalitások, ill. az adott országra jellemző „sajátosságok” korai időszakban történő tisztázása, amelyeket figyelembe kell venni a határon átnyúló programok megvalósítása során.

3.2 Résztvevők összetétele

Összesen 12 fiatal vett részt a „turisztikai coach” elnevezésű kísérleti projektben. A fentiekben említett toborzás során felmerülő nehézségek miatt ez a szám csupán négygel maradt el az eredeti koncepcióban foglalthoz képest. Az egyik személy elhelyezkedett, egy másik pedig egyéb okok miatt szakította meg a tanfolyamon való részvételét. A viszonylag alacsony lemorzsolódási arányt – éppen egy, a fiatalok részére indított program esetében – mindenképpen pozitívan kell értékelni.

A nemek szerinti összetételt illetően meg kell jegyezni, hogy a tíz² megkérdezett tanfolyami résztvevő közül csupán kettő volt férfi. Ennek következtében nem sikerült elérni a csoporton belül a nemek szerint kiegyenlített összetételre vonatkozó célt. Pozitívan értékelendő viszont az a tény, hogy túlsúlyban van a nők aránya, hiszen éppen a fiatal nők körében nehezebb a munkaerő-piaci integráció. Ezen kívül tanulmányok igazolják, hogy a nők viszonylag gyakrabban választanak alternatív képzési formákat.

Ezen kívül a magyar és osztrák résztvevők 7:3-as aránya valamivel elmaradt a meghatározott minimális arány mögött, melynek – a koncepció szerint – legalább 40%-nak kellett volna lennie egy adott ország viszonylatában. A résztvevők átlagos életkora 23 év volt.

A projektfelelősök pozitívan értékelték a résztvevők vegyes összetételét. Megfigyelésük alapján ilyen módon jobban meg tudták érteni a másik ország kultúráját. Olyan soft skill-ek (humán készségek) fejlesztésére is lehetőség nyílt, mint pl. a nyitottság, az önállóság vagy a rugalmasság.

² Az egyik osztrák résztvevővel a program végén már nem lehetett interjút készíteni, mivel sikerült elhelyezkednie és így még annak befejezése előtt befejezte a tanfolyamot.

Különösen a magyar résztvevők rendelkeznek meglehetősen magas iskolai (például főiskolai) végzettséggel, miközben meg kell jegyezni, hogy a fiatalok képzési színvonala általában véve – nem utolsósorban az eltérő képzési rendszer miatt – némileg meghaladja az osztrák fiatalokét. A megkérdezett tíz fiatal közül egyikük kivételével mindenki legalább érettségivel rendelkezett. Ezzel a tényleges képzési színvonal meghaladta a részvételi feltételt (szakiskolai vagy szakközépiskolai végzettség, vagy abbahagyott szakközépiskolai tanulmányok). A végzettségük vagy szakmai tevékenységük alapján a résztvevők mintegy felének volt kapcsolata a turizmus ágazatához.

1. táblázat: áttekintő táblázat a megkérdezett 10 tanfolyami résztvevőről

Ország (járás/megye)	személy (nem + kor ³)	legmagasabb szintű (befejezett) végzettség	Tanfolyamon való részvétel előtt végzett tevékenységek
AT (Oberwart)	nő, 27 év	Idegenforgalmi szakközépiskola	álláskereső; több AMS-tanfolyamon vett részt; előtte 1évet dolgozott a BFI gyakorló iskolájában, azt megelőzően pincérnőként dolgozott 2009 óta álláskereső
AT (Oberpullendorf)	nő, 23 év	kereskedelmi szakiskola	
AT (Stegersbach)	férfi, 19 év	Közgazdasági szakközépiskola	polgári szolgálatos; előtte álláskereső volt (recepciósz tanfolyamon vett részt az AMS szervezésében)
HU (Zala)	férfi, 22 év	érettségi	főiskolát végzett (idegenforgalmi szakterületen, már csak a nyelvvizsga hiányzik)... 2009 nyara óta álláskereső
HU (Vas)	nő, 21 év	érettségi, 2 éves idegenforgalmi menedzser tanfolyam	álláskereső; előtte vállalati kapcsolattartóként dolgozott egy banknál
HU (Zala)	nő, 24 év	érettségi	főiskolán tanul kulturális asszisztens és életstílus tanácsadó szakon; már csak a záróvizsga hiányzik; álláskereső
HU (Vas)	nő, 23 év	főiskola, 2 éves levelező főiskolai képzés - kommunikáció szak	2010. márciusa óta álláskereső
HU (Zala)	nő, 24 év	érettségi	főiskolán tanul matematika szakon; már csak a nyelvvizsga hiányzik; álláskereső
HU (Vas)	nő, 22 év	főiskola (idegenforgalmi közgazdász - a tanfolyam idején fejezte be)	álláskereső, képzésben vesz részt; gyakorlat a tanulmányok során
HU (Zala)	nő, 23 év	érettségi, 2 éves banki ügyintéző képzés	álláskereső; főiskolán tanul (pénzügy; már csak a nyelvvizsga hiányzik)

³ Az életkorra vonatkozó információ a képzés elején készített 1. interjú időpontjában érvényes adat

3.3 Keretfeltételek

Információk:

Szinte valamennyi magyar tanfolyami résztvevő úgy nyilatkozott, hogy a felkínált programra olyan ismerősök hívták fel a figyelmüket, akik kapcsolatban állnak a Munkaügyi Szervezettel (a továbbiakban: MSZ). Az osztrák résztvevőket közvetlenül a Munkaerő-piaci Szolgálat (AMS) munkatársai keresték meg.

A legtöbb fiatal elégedett volt és elégségesnek értékelte a tanfolyam indulása előtt kapott információkat (az AMS/MSZ által kiadott tájékoztatót, a BFI tájékoztató rendezvényét, valamint az AMS tanácsadóinak és az MSZ munkatársainak szóbeli tájékoztatóját).

Az oktatók, valamint a projektfelelősök részéről a fiatalok felé irányuló információáramlást is összességében kielégítőnek értékelték. Így arról számoltak be a fiatalok, hogy nagyrészt megkapták a szükséges információkat. Kritika kizárólag a gyakorlatot megelőző információáramlással kapcsolatban fogalmazódott meg. Ezzel összefüggésben néhány résztvevő számára nem volt világos, hogy saját maguknak kell-e gyakorlati helyet keresniük, ez az ő felelőségük-e vagy sem. Éppen az ilyen esetben fontosak a világos struktúrák és előírások, a gyakorlati hely felkutatásával kapcsolatos felelőséget és stratégiákat illetően pedig már előre világos információkat kell adni a résztvevők számára.

A tanfolyam időtartama:

A tanfolyam összesen öt hónapig tartott, heti öt napon, átlagosan naponta hat órában. Mivel Magyarországon és Ausztriában voltak a tanfolyam helyszínei, ehhez még az utazás idejét is hozzá kell számítani. Főleg a magyar résztvevőknek kellett naponta mintegy két-három órát ingáznuk a tanfolyam helyszínére. Mivel az órákat követően néha házi feladatokat is kellett készíteni, a szükséges időráfordítás mintegy napi 8-10 órát jelentett a résztvevők számára.

Nagyon pozitívan értékelendő az, hogy a projektfelelősök lehetőségeiknek megfelelően megpróbálták a minimálisra csökkenteni az utazás idejét és ennek érdekében egy shuttle-buszt szerveztek. Az ingázást ugyan fárasztónak érezte néhány megkérdezett fiatal, a tanítás napi hat órás időtartamával viszont (nagyon) elégedettek voltak a résztvevők.

A tanfolyam öthónapos időtartamát majdnem minden résztvevő pont megfelelőnek értékelte. Néhányan valamivel hosszabb tanfolyam iránt mutattak volna érdeklődést annak érdekében, hogy több idő jusson a nyelvi modulok vagy a tanfolyam gyakorlati része számára (golf, nordic walking). Általában éppen a két említett modulnak (nyelvek és gyakorlat) tulajdonítanak nagy jelentőséget a résztvevők; néhányan magasabb óraszám mellett foglaltak állást ezen két modulról illetően – azonos tanfolyami időtartam mellett.

A projektfelelősök is megfelelőnek értékelték úgy a tanfolyam hosszát, mint a napi óraszámot, különösen a hosszú utazást figyelembe véve, ami némely résztvevő esetében felmerült.

Oktatóterem:

Az osztrák oktatóteremeket valamennyi fiatal kiválóan értékelte. Ezzel szemben inkább közepes szintűként jellemezték a magyarországi helyiségeket, például azok műszaki felszereltségét, ill. a rendelkezésre álló mellékhelyiségeket (vizesblokkot) illetően. Összességében véve viszont jól érezték magukat a résztvevők az oktatóteremekben. A projektfelelősök is azt jelezték, hogy valamennyi terem felszereltsége jó volt és megfelelő keretfeltételeket voltak biztosítva a fiatalok számára.

Oktatási helyszínek:

Valamennyi megkérdezett fiatal azt jelezte, hogy nagyon jól megszervezték az egyes tanfolyami helyszínekhez közlekedő shuttle járatot, így azokat nagyon könnyen el lehetett érni. Az, hogy – főleg a magyar – résztvevőknek hosszabb utat kell megtenniük, már a tanfolyam előtt ismert volt számukra és erre igyekeztek megfelelőképpen rákészülni. A fiatalok mindenesetre azt is megjegyezték, hogy fárasztó volt a napi ingázás. Ennek ellenére - főleg a magyar résztvevők – előnyként értékelték azt, hogy ausztriai és magyarországi helyszíneken vehettek részt képzésen, mivel ezzel lehetőség nyílt a másik ország megismerésére és a tanfolyam is változatosabb volt ezáltal.

A projektfelelősök számára nagyobb szervezési és pénzügyi ráfordítást jelentett a tanfolyam helyszínére történő transzfer biztosítása. A hosszabb utazási időt kihívásként élték meg, de ugyanakkor megterhelőnek érezték a fiatalok.

Speciális helyzet állt elő viszont a gyakorlat során, mivel a gyakorlati helyek különböző településeken voltak és így már nem segített a shuttle járat. Ezen oknál fogva a projektfelelősök amellet döntöttek, hogy Ausztriában szereznek szállást a magyar résztvevők számára. Valamennyi magyar résztvevő összesen nyolc hétre – tehát a gyakorlat, valamint a jormannsdorfi képzésük idejére – Bad Tatzmannsdorfban kapott szálláslehetőséget, amit igénybe is vettek. Az osztrák kollégák nem éltek azzal a lehetőséggel, hogy a gyakorlat ideje alatt a helyszínen lakjanak, ők a napi ingázást részesítették előnyben.

A projektfelelősök a határ két oldalán található tanfolyami helyszíneket a tanulás során szerzett fontos plusz tapasztalatnak és esélynek tekintették. Egyrészt a szomszédos országban végzett gyakorlat hozzájárul a meglévő gátlások megszüntetéséhez, másrészt pedig lehetőség van a nyelv gyakorlására, ezen felül a fiatalok számára alkalom nyílt a szomszédos ország jobb megismerésére is.

Hangulat:

... a résztvevők között

A megkérdezett fiatalok elmondták, hogy a rövid „bemelegítő szakaszt” követően jól megértették egymást kollégáikkal és ennek megfelelően jó hangulat jellemezte a tanfolyamot. Sőt, némelyikük között még barátság is kialakult. Néhány magyar résztvevő néha ugyan „feszültségről” számolt be a saját csoportján belül, ami az ausztriai közös utazás kapcsán, vagy a tanfolyam helyszíneire történő utazás során merült fel. Ilyen jellegű feszültség kialakulása, pl. kis területen történő együttlakás során inkább szokványos problémának számít és nem befolyásolta a tanfolyam hangulatát, sőt éppen ellenkezőleg, ezt (nagyon) jónak értékelik.

Pozitív tapasztalatokra tettek szert a másik országból érkezett kollégákkal kapcsolatban is. Annak ellenére, hogy a nyelvi kommunikáció, amely többnyire német és angol nyelven valósult meg, egyfajta kihívást jelentett a fiatalok számára, tapasztalat- és információcserére került sor a két ország társadalmi viszonyairól, új kapcsolatok jöttek létre és sikerült a nyelvet gyakorlatban használni és elmélyíteni.

...a résztvevők és a képzők között:

Majdnem minden résztvevő összességében véve nagyon jónak értékelte az oktatókkal szembeni viszonyt. Segítőkésznek, kedveseknek és szakmailag kompetenseknek jellemezték őket. Néhány résztvevő kevésbé kellemesnek érezte azt, hogy az oktatók olykor nagyon gyorsan beszéltek, ami nehezítette az elmondottak megértését. Komolyabb kritika fogalmazódott meg az „angol” és „turisztikai ismeretek” modulokat oktató tanárnővel kapcsolatban, mindenesetre első sorban a didaktikai módszereit illetően. A tananyagot túlnyomórészt frontális oktatás formájában adta le, ez viszont nem felelt meg a fiatalok elvárásainak, akik ezt ennek megfelelően rossznak értékelték.

A projektfelelősök olyan visszajelzéseket kaptak a trénerek részéről a projekt során, hogy a legtöbb fiatal motivált és komolyan veszi a kötelezettségeit (az órákon való részvételt, a gyakorlatot, a vizsgákat, stb.). Elvértve voltak gondok a jelenléttel összefüggésben és néhány résztvevő a vizsgáktól, főleg a nyelvvizsgáktól való félelemről számolt be. A gyakorlattól is félték néhányan a külföldön történő munkavégzés miatt. Ezekben az esetekben az oktatók célzottan vették fel a kapcsolatot az érintett személyekkel és személyes beszélgetéseken keresztül próbálták meg a meglévő félelmeket leküzdeni. Ez túlnyomórészt jól is sikerült.

...a projektfelelősök és az oktatók között:

A projektfelelősök és az oktatók között rendszeres volt a tapasztalatcsere a képzési szakasz során; a projektfelelősök véleménye szerint nagyon jól alakult az együttműködés. Az oktatók motiváltak voltak és jól közelítették meg a célcsoportot. Nehézséget okozott mindennek előtt az angol-oktató „beszerzése”, aki a nyelven kívül turizmus ismereteket is oktatott, hiszen neki rendelkeznie kellett a szükséges (német, angol, magyar) nyelvtudással, valamint szakmai kompetenciákkal is a turisztikai ismeretek oktatása terén. A BFI széles kapcsolatrendszerének köszönhetően sikerült oktatót találni – habár a fiatalok értékelése azt mutatja, hogy ezen oktató didaktikai módszerei nem feleltek meg a fiatalok elvárásainak, hiszen az ő moduljai kapták a legrosszabb értékelést. Ennek megfelelően az oktatók kiválasztásánál különösen kell figyelni arra, hogy a célcsoportnak megfelelően történjen meg a tananyag előkészítése, valamint átadása.

Összefoglalva jónak értékelhetők a képzési program keretfeltételei. Rendben lévőknek bizonyult a tanfolyam időtartama, valamint az oktatás napi óraszámja. Alapvetően pozitívnak nevezhető a határ mindkét oldalán zajló képzés, mivel a résztvevők ezáltal jobban megismerhették az adott szomszédos országot és továbbfejleszthették soft skill készségeiket, mint pl. a rugalmasság, önszervezés, stb. Fontos, hogy a különböző helyszíneken történő képzés esetén megfelelő szállító eszközök álljanak rendelkezésre. Ezen kívül az oktatók kiválasztásakor figyelni kell arra, hogy ők rendelkezzenek azokkal a kompetenciákkal, melyek segítségével célcsoport-orientáltan tudják feldolgozni, ill. átadni a tartalmi elemeket.

A projektfelelősök képesek voltak a projekt során felmerülő problémákra reagálni, megfelelő megoldásokat kidolgozni és azokat a gyakorlatba átültetni (shuttle járat megszervezése, magyar résztvevők Ausztriában történő elszállásolása, résztvevők motiválása).

3.4 A tanfolyam tartalmi elemei

A projektfelelősök az alábbi pontokat nevezték meg a program legfontosabb súlypontjaiként:

- Idegen nyelvek elsajátítása, elmélyítése, ill. több nyelven történő oktatás: a nyelvvizsga bizonyítványok megszerzése motiváló tényező volt a fiatalok számára, akik egy másik nyelv birtokában jobb betekintést kapnak a másik ország mentalitásába.
- Gyakorlatorientáltság: a legtöbb résztvevő a gyakorlatnak köszönhetően első ízben szerezhettek szakmai tapasztalatot (felvételi interjú, üzemi folyamatok, legkülönbözőbb tevékenységi területek megismerése turisztikai vállalatoknál, stb.)
- Soft skill-ek elsajátítása: a projektfelelősöknek az volt a benyomása, hogy a fiatalok a tanfolyam során önállóbbak és érettebbek lettek, mivel pl. néhány szervezéssel kapcsolatos dolgot saját maguknak kellett elintézniük, munkatapasztalatot szereztek külföldön, ami aktív részvételt igényelt részükről. Néhány résztvevő eleinte félt a külföldi gyakorlattól – utólag viszont lelkesedett érte és – ami a külföldi munkavégzést illeti – öntudatosabbak lettek.

A résztvevők elégedettsége:

A tanfolyam tananyagát hét modul keretében adták át a résztvevőknek (lásd 14. oldal, 2. táblázat), míg a program célja az volt, hogy egy elméleti tudásból és gyakorlati alkalmazásból álló „mixet” kínáljanak fel.

A felmérés eredményei azt mutatják, hogy a fiatalok egyes oktatási modulok iránti érdeklődése, ill. az azokkal való megelégedése szoros összefüggésben állt az oktatók által alkalmazott didaktikai és módszertani eszközökkel. Így azok a tartalmi elemek váltották ki leginkább a fiatalok érdeklődését, amelyek gyakorlat- és alkalmazásorientáltak és/vagy játékos módon kerültek átadásra, mint pl. az animációs és relaxációs technikák, a retorika vagy pedig a mozgástan.

A megkérdezett projektfelelősöknek is az volt a benyomásuk, hogy a gyakorlati elemek (animációs tréning, golf, nordic walking, stb.) különösen pozitív visszhangot váltott ki a fiatalok körében. Viszont a nyelvtudás – különösen a német és magyar nyelv – elsajátítása és elmélyítése is nagy érdeklődést váltott ki a fiatalok körében. Néhány magyar fiatal kevésbé volt elégedett az angol oktatással, mivel véleményük szerint nem vették kellő mértékben figyelembe a tanulók eltérő tudásszintjét.

Kevésbé érdekesnek találták a fiatalok a turisztikai ismeretek c. modult. Ezt azzal indokolták, hogy a tananyag kevésbé volt gyakorlatorientált, átadása pedig „száraz” és „egyhangú” volt. Talán az is szerepet játszott ebben, hogy ezt a modult angol nyelven oktatták és a magyar résztvevők angol nyelvi felkészültsége nagyon eltérő volt, így néhányuk számára ez átlagon felüli megterhelést jelentett.

Összességében véve a tanfolyam résztvevői nagyon elégedettek, ill. elégedettek voltak a tanfolyam tananyagával (lásd 14. oldal, 2. táblázat). Csak a turisztikai ismeretek kaptak kevésbé jó (azaz „elégséges”) osztályzatot.

2. táblázat: A résztvevők egyes tanfolyami modulokkal kapcsolatos elégedettsége

Tanfolyami modul	Értékelés: Osztályzatok átlaga (n=9)
Relaxációs technikák	1,0
nyelvi modul (német, ill. magyar és angol)	1,3
retorika, kommunikáció és csoportdinamika	1,3
animáció, játékpedagógia és mozgástan - beleértve a nordic walking oktatást is, golf, gimnasztika	1,6
gyakorlat	1,7
általános pszichológia	1,9
turisztikai ismeretek	3,1

Értékelés: 1=nagyon elégedett, 5=egyáltalán nem elégedett

A tanfolyam tananyagának átadása:

A tanfolyam tananyagának leoktatása, átadása érdekében átfogó módszertani-didaktikai eszköztárat vetettek be: pl. előadások, csoportmunka, szerepjátékok, írásbeli gyakorló tesztek, gyakorlati feladatok, gyakorlat, stb. A projektfelelősök a célcsoport számára megfelelőnek értékelték ezeket az eszközöket, mivel ezek hasonló tanfolyamok esetében (pl. vendégkísérő) szintén beváltak. A tananyagot az egyes oktatók állították össze és azok érthetőségét, koncepcióját, valamint tartalmi előkészítését a projektfelelősök jónak és a célcsoportra szabottnak ítélték meg.

A résztvevők összességében véve elégedettek voltak a tananyag átadásával és a rendelkezésre bocsátott oktatási anyaggal is. Az tanfolyam elején az angol és turisztikai ismeretek modulok során alkalmazott frontális oktatás inkább elutasításba ütközött a fiatalok körében – ők inkább szerettek volna egy „nyitottabb” oktatást, tehát pl. a székek nem tanteremszerű elrendezését, valamint egy nem „túlzottan iskolás” didaktikai eljárást.

A tananyag különböző nyelveken történő leadását mindenek előtt a magyar résztvevők tekintették nagyobb kihívásnak. A nyelvek közötti állandó váltogatás nem volt könnyű számukra, miközben néhány fiatal úgy nyilatkozott, hogy a tanfolyam előrehaladtával javult a helyzet és idővel hozzászoktak ehhez. Magyarázként szolgálhat esetleg erre néhány magyar résztvevő esetében a hiányosabb angol nyelvi felkészültség. Összességében véve valamennyi fiatal előnyösnek tekintette a képzés „többnyelvűségét”, hiszen ezáltal nyelvtudásra tehettek szert, gyakorolhatták, valamint javíthatták azt, és mindezt fontosnak tartják az elhelyezkedési esélyeik növelése szempontjából.

A projektfelelősök a tananyag különböző nyelveken történő leadását a tanfolyam különösen innovatív elemének tekintik. Előnyösnek bizonyult az, hogy a résztvevők számára nagy kihívást és motivációt jelentett az idegen nyelvvel való foglalkozás és a szakmai anyagok idegen nyelven történő „befogadása”. Sikerült a más nyelvek iránti érdeklődésüket felkelteni. Inkább hátrányként említik meg, hogy erős heterogenitás fémjelzte a résztvevők (angol) nyelvtudásának szintjét és viszonylag

kevés időt biztosítottak a német, ill. magyar nyelvi modulok számára ahhoz, hogy magasabb szintet lehessen elérni a nyelvtudás terén.

Gyakorlat:

A képzési program keretében az osztrák résztvevők Magyarországon ill. a magyar résztvevők Ausztriában 90 órás gyakorlaton vettek részt szállodákban vagy panziókban. A fiatalok a recepción, a vendégek kiszolgálása, az animáció és a felszolgálat területén tevékenykedtek. A megkérdezettek összességében elégedettek voltak a gyakorlattal, mivel:

- eddig még nem dolgoztak a turizmus ágazatban, így betekintést kaptak a gyakorlati munkába és új ismeretekre tehettek szert (pl. a vendégekkel való foglalkozás és az ő motiválásuk terén).
- a munkáltatókkal egyeztetve lehetőségük volt munkaidejüket viszonylagosan rugalmasan beosztani,
- barátságos és segítőkész felettesek voltak, akik lehetőséget biztosítottak számukra a különböző munkakörök és tevékenységek megismerésére és kipróbálására.

A projektfelelősök a gyakorlatot általánosan a program sikeres moduljaként értékelték, mivel a fiatalok a gyakorlat segítségével konkrét betekintést nyerhettek a turizmus ágazatba, munkatapasztalatot szerezhettek egy másik országban, vagy például kétnyelvű pályázati anyagot is kellett készíteniük. A gyakorlati helyek felkutatása nem bizonyult teljesen problémamentesnek.

Eredetileg azt tervezték, hogy a fiatalok önállóan keresnek maguknak gyakorlati helyet. Azonban ezzel kapcsolatban – mint az már az előbbieken ismertetésre került – hiányosak voltak az információk, ezen kívül kiderült, hogy ez túl nagy erőfeszítést jelentett számos résztvevő számára. Ezen oknál fogva a fiatalok intenzív támogatást kaptak a keresés során. Némely megkeresett cég aggályának adott hangot a gyakornokok felvételét illetően. Például a felmerülő költségek, a vállalat munkatársait terhelő többletmunka, vagy esetleg a kommunikációs nehézségek miatt. Végül minden résztvevő számára sikerült gyakorlati helyet találni és nem csak a fiataloktól, hanem a vállalatok részéről is nagyon pozitív visszajelzések érkeztek ez ügyben. A gyakorlat sikeres elvégzése érdekében fontos volt szálláshelyet biztosítani közvetlenül a helyszínen. Túl magasak lettek volna a fiatalokkal szemben támasztott követelmények a napi ingázás miatt.

Összefoglalva, a felmérést készítő szemszögéből nézve meg kell jegyezni, hogy a felkínált tananyag és különösen az elmélet és gyakorlat megfelelően megválasztott aránya jónak bizonyult. Mindenek előtt a német, ill. a magyar idegen nyelvi modulok, valamint a gyakorlatorientált (relaxációs technikák, gyakorlat, golf, nordic walking,) modulok bizonyultak kifejezetten érdekesnek és motiválónak a fiatalok részére, kiváltképpen szakmai ambícióikat tekintve. A soft skill-ek elsajátítása és gyakorlása fontos aspektusnak tekintendő a teljes tanfolyam keretében. A tanulási effektusok nem csak a felkínált specifikus tananyagra vezethetők vissza, hanem a tanfolyam strukturális koncepciójára is (pl. a határ mindkét oldalán található oktatási helyszínek, a szomszédos országban való ottlakás, ill. a különböző országokból származó résztvevők).

Azon gyakorlati modul, amit a résztvevőknek a szomszédos országban kellett elvégezniük, a tanfolyam központi modulját képezi, ami számos tanulási effektust

foglal magában: a soft skill-ek fejlesztése (önállóság, rugalmasság, szervezési készség, stb.), gyakorlat a turizmus ágazatban, pályázati technikák gyakorlása, pályázati anyagok idegen nyelven történő elkészítése, idegen nyelvi ismeretek alkalmazása, stb. Egy a „saját” országban végzett gyakorlat valószínűleg nem vezetett volna ilyen eredményekhez. Jó megoldásnak bizonyult az, hogy a fiatalok aktív támogatást kaptak a gyakorlati hely keresése során (azáltal, hogy a projektfelelősök közvetlenül vették fel a kapcsolatot az adott vállalattal), mivel az önálló keresés túl nagy megterhelést jelentett a fiatalok számára. Szervezés szempontjából szintén ésszerű volt a projektfelelősök azon döntése, melynek értelmében szálláslehetőséget ajánlottak fel a gyakorlat idejére. Ezzel nem csak az ingázást lehetett elkerülni, hanem ez elősegítette a résztvevők részéről az intenzívebb kapcsolat kialakulását is a szomszédos ország irányába.

A tananyagnak a túlnyomórészt gyakorlat- és alkalmazásorientált módon történő átadását szintén pozitívumként kell kiemelni, éppúgy, mint az oktatók által felhasznált anyagokat, az alkalmazott módszereket és didaktikai megközelítéseket. Kevésbé hatékonynak bizonyultak az elavult didaktikai módszerek, valamint a túl elméleti módon átadott ismeretek, mint ahogyan az a turisztikai ismeretek modul gyengébb értékeléséből is látszik. A tananyag különböző nyelveken történő átadása joggal tekinthető a program innovatív elemének. Az idegen nyelvi kompetenciák bővítése és javítása éppen a határon átnyúló munkaerő-piacok miatt számít fontos készségnek. A szakmai ismeretek idegen nyelven történő átadása, valamint a nyelvek közötti váltogatás pozitív kihívást jelent a fiatalok számára. Ezzel összefüggésben meg kell jegyezni, hogy a tanulási effektus növelhető lenne, amennyiben a célcsoport viszonylag homogén idegen (angol) nyelvtudási szinttel rendelkezne, és több időt szentelnének a nyelvek elsajátítására a „tanterven” belül.

3.5 Sikerek

A „turisztikai coach” tanfolyamot 2010.03.29. és 2010.08.23. között tartották meg Burgenlandban és Nyugat-Magyarországon. Két magyar és nyolc osztrák oktató adta le a tananyagot. A retorika, valamint a turisztikai ismeretek modulokat angol nyelven, a többi tantárgyat, mint pl. animáció, relaxációs technikák túlnyomórészt német nyelven oktatták, míg a jobb megértés érdekében időnként visszatértek az angol nyelvre.

Nyolc magyar és négy osztrák résztvevővel indult a tanfolyam (a koncepcióban eredetileg 16 főt terveztek). Két fő elhelyezkedet, ill. egy harmadik személy egyéb okok miatt szakította félbe a tanfolyamot. Egy másik résztvevő egészségügyi okok miatt nem vett részt a gyakorlaton és az angol vizsgája sem sikerült. Sikernek tekintendő, hogy hét magyar résztvevő és egy osztrák résztvevő – tehát majdnem az összes fiatal – befejezte a tanfolyamot és letette az összes előírt vizsgát⁴ is.

Általában véve sikernek könyvelhető el, hogy a kitűzött programcélokat (lásd 4. oldal) nagyrészt elérték és sikeresen megvalósították, mivel bővült a résztvevők elméleti tudása, gyakorlati tapasztalata, és ez hozzájárult személyiségfejlődésükhöz is.

A program munkaerő-piaci „értékesíthetőségét” illetően mindenképpen meg kell említeni, hogy a projekt elősegítette a fiatalok szakmai és személyi fejlődését. Erősödött a fiatalok öntudata és minden megkérdezett fiatal úgy gondolja, hogy a tanfolyamon való részvétel pozitív hatással lesz a szakmai pályafutására. Ezt főleg az önéletrajzokba erre vonatkozóan bekerült hivatkozás támasztotta alá, amit a vállalatok pozitívan értékelnek, és amely növeli a fiatalok elhelyezkedési esélyeit. Főleg a magyar résztvevőknek nőtt az önbizalma és már mernek külföldön is, különösen Ausztriában munkát vállalni. Ezzel szemben az osztrák résztvevők körében nem jön szóba magyarországi munkavállalás az alacsonyabb bérszínvonal miatt.

A projekt különösen innovatív aspektusaként ki kell emelni:

- különböző országokból származó résztvevők egy tanfolyamon belül
- a tananyag több nyelven történő átadása
- tanfolyami helyszínek mindkét országban („megélt” mobilitás)
- külföldi gyakorlat (szakmai tapasztalatok gyűjtése külföldön)
- tanfolyam anyagának elméleti és gyakorlati átadása

A tanfolyam anyagának több nyelven történő leadása, a két országban található oktatási helyszínek kihívást jelentettek úgy a fiatalok (tanulással összefüggő magas követelmények, hosszabb ingázás által okozott terhelés, más kulturális környezet, stb.), mint a projektfelelősök számára is (a résztvevők transzferének megszervezése, képzett, több nyelven beszélő oktatók felkutatása és megbízása, stb.). Végsősoron

⁴ A turisztikai coach képzés hat vizsgát foglalt magában, amit a másik országban is elismernek: ELL magyar 1. szint (az ausztriai résztvevők számára), TELC német B2 (a magyarországi résztvevők számára), valamint TELC angol B2 (minden résztvevő számára). Továbbá a résztvevők – az adott modul elvégzésével – golf alapismeretekre, valamint nordic walking oktatói képesítésre tettek szert. A képzés koncepciója ezenkívül személyiségfejlesztésre irányuló vizsgák – ECTS – letételét is tartalmazta. A képzés komplexitása miatt, az időkeret, ill. a tartalom, valamint a felvételi feltételek tekintetében a BFI Burgenland súlypontok meghatározására és a tervezett vizsgák számának csökkentésére kényszerült. Azon tény okán, hogy a résztvevők a turizmus ágazatában végzett későbbi szakmai tevékenységük során jobban „kamatoztathatják” nyelvtudásukat, a BFI Burgenland úgy határozott, hogy a személyiségfejlesztés c. modul nem vizsgával zárul.

mindkét fél pozitív tanulságot szűrt le ezekből a kihívásokból és esélynek tekinti az ilyenfajta tanfolyamokat.

Különösen jól sikerült moduloknak nevezhetők a nyelvi modulok (német, magyar), valamint a gyakorlatorientált modulok, mint pl. a relaxációs technikák, animáció, mozgástan vagy maga a gyakorlat. Szintén pozitívnak nevezhető a soft skill-ek (csapatmunka, rugalmasság, kommunikáció, pl. a vendégekkel, pontosság stb.) bővítése, ill. fejlesztése. Sikerült a fiatalok önbizalmát is növelni, pl. a potenciális külföldi munkavállalás tekintetében. Javítható lehetne a modulok kronológiai sorrendje, valamint néhány modul időtartama. Ezzel összefüggésben például meg kellene hosszabbítani a német/magyar nyelvi modulokat, a nyelvi modulokat közvetlenül a gyakorlat elé kellene beépíteni, a nyelvvizsgákat pedig közvetlenül a nyelvi modulokat követően kellene letenni, így növelve a tanulási hatásokat és eredményeket.

4 Összefoglaló és ajánlások

Összefoglalva megállapítható, hogy a „turisztikai coach” képzési programot összességében sikeresen bonyolították le. A programmal kapcsolatosan kitűzött célokat sikerült elérni.

A projektfelelősök számára a projekt előkészítése során az jelentette a legnagyobb kihívást, hogy olyan résztvevőket találjanak, akik megfelelnek a program koncepciójában meghatározott kritériumoknak is. Kiváltképpen nem volt könnyű olyan potenciális magyar résztvevőket találni, akik a német mellett angol nyelvismerettel is rendelkeztek. Ezért módosították a kiválasztási kritériumokat és csökkentették például a teljesítendő nyelvvizsgák szintjét. Ezen kívül két hónappal későbbre tették a tanfolyam tervezett kezdési időpontját. Mind a résztvevők toborzását, mind pedig a program koncepcionális, valamint kezdési szakaszát illetően meg kell azonban jegyezni, hogy a folyamatok intenzívebb koordinálásával, valamint egy célzottabb időgazdálkodással (pl. a toborzási szakaszra és tanfolyam kezdésére vonatkozó, betartandó időpontok által) a nehézségek egy része elkerülhető lett volna.

A résztvevők toborzása során felmerülő problémáknak az volt a következménye, hogy az eredeti tervhez (16) képest végül kevesebb személy (12) vett részt a képzésen. Ezen kívül nem sikerült elérni a részvételi arányra vonatkozó célt (egy országból legalább 40% vegyen részt), mivel csak négy (33%) osztrák, viszont nyolc magyar fiatal döntött a részvétel mellett. A nemek szerinti összetételt illetően megállapítható, hogy a fiatalok között csak két férfi volt, habár ennek kapcsán pozitívnak tekintendő, hogy magasabb a nők aránya, hiszen éppen a fiatal nők küzdenek nagyobb nehézségekkel a munkaerő-piacon első ízben történő elhelyezkedéskor és ők azok, akik gyakran választanak inkább alternatív képzési formákat. A résztvevők kiválasztásánál ugyanakkor viszont figyelni kellene a nemek közötti arány kiegyensúlyozottabbá tételére. Továbbá nagy eltérés mutatkozott az idegen nyelvismeret terén, habár éppen a tartalmi elemek idegen nyelven – a mi esetünkben angol nyelven – történő átadása során kellene jobban figyelni a kiegyenlítettebb szintre, a jobb tanulási effektusok elérése érdekében.

Pozitívan értékelendő, hogy majdnem mindegyik résztvevő sikeresen befejezte a tanfolyamot. Csak egy magyar résztvevőnek kellett abbahagynia a tanfolyamot, mivel már nem kapott keresetpótló juttatást és ezzel elesett egy lényeges pénzügyi támogatástól. Két személynek sikerült a tanfolyam során munkahelyet találnia. Nyolc személy tette le az összes vizsgát, egy résztvevő egészségügyi okok miatt nem vett részt a gyakorlaton, ill. nem tett nyelvvizsgát, mivel munkáltatói ígérvényt kapott a projekt vége körül.

Pozitívan értékelendők mind a keretfeltételek (tájékoztatás, tanfolyam időtartama, oktatótermek, oktatási helyek, tanfolyami hangulat) alakítása, mind pedig a tananyag és annak átadása. A projektfelelősök jól meg tudták oldani a szervezéssel összefüggő kihívásokat, amelyek például a két országban található különböző tanfolyami helyszínekből (a résztvevők szállításából, ill. elszállásolásából) adódtak. Lehetőség kínálkozik a javításra az egyes modulok sorrendjét illetően, továbbá a vizsgák időpontjával (pl. a nyelvvizsgák közvetlenül az egyes modulok után történő szervezésével), vagy a résztvevők tanfolyam közbeni tájékoztatásával összefüggésben (egyértelmű és egységes tájékoztatást kell biztosítani a tanfolyam valamennyi résztvevője számára).

Bevált a tanfolyam tananyagának elméleti és gyakorlati formában történő átadása. A résztvevők különösen nagyra értékelték azt, ha az anyagot gyakorlatorientált módon és változatosan adták le. Az ismeretek száraz és „túlzottan iskolás” formában történő közvetítését kevésbé fogadták el. A tartalmak különböző nyelven történő átadása nagy kihívást jelentett a fiatalok számára, de a többnyelvűséget előnyösnek ítélték meg, hiszen véleményük szerint az idegen nyelvi ismeretek elsajátításával/javításával nő a szakképesítésük színvonala is.

Kiegészítő tudást mindenek előtt az idegen nyelvtudás, a gyakorlatorientált modulok (mozgástan/animáció) és a soft skill-ek területén szerezhettek a fiatalok. Amennyiben a résztvevők elégedettségét, valamint a projektfelelősök véleményét is figyelembe veszik az értékelésnél, akkor ez a három terület a legsikeresebb a mintaprojekten belül.

Egy további, különösen lényeges tanfolyami modult jelentett a külföldön végzett gyakorlat. Számos fiatal számára ez volt az első – munkahellyel kapcsolatos – gyakorlati tapasztalat, amit jelen esetben egy szomszédos országban szerezhettek. Nagyon lényeges tapasztalatokat gyűjtöttek.

A program határon átnyúló megvalósulása (tanfolyami helyszínek mindkét országban, külföldi gyakorlat) pozitív hatásának tekinthető a fiatalok öntudatosabbá válásának és személyiségfejlődésének elősegítése. Ez egyebek között abban nyilvánul meg, hogy – különösen a magyar résztvevők körében – a tanfolyam, valamint a gyakorlat keretében gyűjtött tapasztalatok alapján most már konkrétabban elképzelhetővé vált számukra a külföldi munkavállalás. Az osztrák résztvevők számára a két ország közötti bérkülönbség miatt nem igazán volt téma a másik országban történő álláskeresés.

A projektfelelősök különbözőképpen vélekednek a résztvevőknek munkahelyre történő kiközvetítési kilátásait illetően, mivel ez többek között a személyek egyéni motivációjától is függ. Pozitív hatással van mindenesetre a sikeres álláskeresésre a fiatalok által szerzett szaktudás, az öntudatuk erősítése, valamint a gyakorlat keretében szerzett munkatapasztalat. Az egyik résztvevő például, aki a tanfolyam vége körül munkáltatói ígérvényt kapott, úgy nyilatkozott, az volt a benyomása, hogy az életrajzában a turisztikai coach c. tanfolyamon való részvétel megemlítése (különösen a nyelvismeretek gyakorlása) előnyt jelentett számára az álláskeresés során.

Ajánlások az ilyen fajta projektek megvalósítására:

- Egy program célcsoportjának meghatározása és a résztvevők toborzásának és kiválasztásának tekintetében fontosnak bizonyul az összes releváns döntéshozó – mindenek előtt a képzés fenntartója és a munkaerő-piaci szervezetek – közötti intenzív együttműködés, koordináció és időmenedzsment; mindez már a koncepció elkészítésének szakaszától kezdődően és az azt követő folyamatos egyeztetés során.
- Esetlegesen hosszabb időt kellene bekalkulálni az adott országra jellemző bürokratikus és jogszabályi akadályoknak a projekt megvalósítása előtt történő tisztázására, ill. megoldások kidolgozására, de ugyanúgy például a több nyelvet beszélő, szakképzett oktatók felkutatására is. Fontos a tanfolyam elkezdésére egy reálisan tartható időpontot, dátumot meghatározni.

- A potenciális résztvevőket illetően ajánlatos többnyire homogén résztvevői struktúrára, kiváltképpen az idegen nyelvismeretet illetően, hasonló kiinduló szintre törekedni, mivel ez növeli a tanulási effektusokat, és pozitív hatást gyakorol a tanfolyami légkörre.
- Az oktatók kiválasztásánál nem csak a tananyagra vonatkozó szakmai kompetenciát kell megvizsgálni, hanem a tartalmi elemek célcsoportnak megfelelő átadására vonatkozó kompetenciákat is.
- Az elméleti és gyakorlati anyag ill. rész megfelelő aránya, valamint azok gyakorlatorientált átadása hozzájárul a résztvevők motiválásához. Éppen a nyelvismeretek átadásánál fontos az, hogy erre elegendő időt tervezzenek be, és figyelembe kell venni legfőképpen a záróvizsgák kiválasztása során a munkaerőpiaci követelményeket is az eredményes álláskeresés érdekében.
- Különösen fontos a tanfolyamvezetők, oktatók és résztvevők közötti rendszeres és intenzív kommunikáció ahhoz, hogy reagálni lehessen a felmerülő nehézségekre (mint pl. a szervezési problémákra, résztvevők motivációjára). Segítséget jelenthet például az induló szakaszban egy, a résztvevők körében készített felmérés, melynek segítségével idejekorán beazonosíthatók a problémák.
- A határ mindkét oldalán lévő tanfolyami helyszínek, valamint a külföldi gyakorlat hozzájárulnak ahhoz, hogy a résztvevők jobban megismerjék a másik országot. Továbbá ez kihívást jelent a mobilitásra való hajlandóságukat illetően és fejleszti is azt. Ezzel összefüggésben pozitív támogatást élvezhetnek az olyan területek, mint a rugalmasság, önállóság, a látószög kiszélesítése, pl. a külföldi munkavállalás tekintetében. A projekt szervezésénél figyelembe kell venni olyan aspektusokat is, mint pl. a logisztikai lebonyolítás (transzfer, szálláshelyek, stb.), vagy a hosszabb ingázás vállalhatósága. A túl hosszú utazási idő megterhelő a résztvevők számára és negatív kihatással van a motiváltságukra.