

MEMÒRIA D'AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT

NÚM.EXPEDIENT:

MR20230150

ENTITAT SOL·LICITANT:

*FEDERACION DE ASOCIACIONES PROFESIONALES DE
EMPRESARIOS DE HOSTELERIA DE LA PROVINCIA DE GIRONA*

Índex

Indicadors Quantitatius d'Avaluació i Control de Qualitat	3
1. Mostra seleccionada	4
1.1. Grups formatius integrants de la mostra	4
1.2. Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra	5
2. Control "in situ"	5
2.1. Metodologia emprada en el control i revisió	6
2.2. Temporalització	8
2.3. Recursos materials i/o tècnics	8
2.4. Recursos humans	10
2.5. Registre documental	11
2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia	12
2.7. Persones formadores / tutors	13
2.8. Horari	14
2.9. Programa	14
2.10. Altres aspectes	15
3. Control documental	16
3.1. Subcontractació	16
3.2. Controls d'assistència (S30 o equivalents en teleformació)	16
3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants	17
3.4. Publicitat	17
3.5. Altres aspectes	18
4. Avaluació del programa de formació	18
5. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control	21
Signatura (Persona representant legal de l'entitat sol·licitant)	23

Indicadors Quantitatius d'Avaluació i Control de Qualitat

Els indicadors quantitatius de la memòria d'avaluació i control de la qualitat s'han d'informar a través del Formulari d'Indicadors d'avaluació i control de qualitat habilitat per al seu emplenament en l'aplicació Conforcat.

El formulari està incrustat en la pantalla de **Justificació / Tancament**:

The screenshot shows the 'Tancament de justificació' screen in the Conforcat application. On the left is a sidebar menu with options like 'Inici', 'Consultes', 'Sol·licitud', 'Reformulació', 'Gestió', 'Certificació', 'Justificació', 'Expedient', 'Declaració de rendiments financers', and 'Tancament'. The main area has a breadcrumb trail 'Inici > Justificació > Tancament de justificació'. Below this is a toolbar with buttons for 'Tancament de justificació (CC)', 'Enviar documents DM2', a dropdown menu, 'Generar PDF', and 'Indicadors d'avaluació i control de qualitat'. A pink arrow points to the last button.

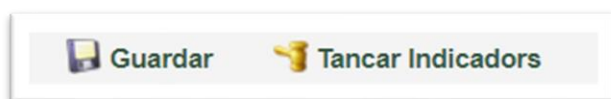
Les preguntes del formulari estan organitzades per temàtica distribuïdes en pestanyes:

The screenshot shows the 'MOSTRA I RECURSOS' form under the 'Avaluació' tab. The form is divided into two sections: 'MOSTRA' and 'RECURSOS HUMANOS EN L'AUTOCONTROL'. The 'MOSTRA' section contains seven numbered questions about groups and formations, each with a text input field. The 'RECURSOS HUMANOS EN L'AUTOCONTROL' section contains one question about the number of people who have completed the control and revision, also with a text input field.

Abans de tancar el formulari es mostra un avís indicant que no es podran fer canvis si es tanca el formulari.

The screenshot shows a 'Confirmació' dialog box with a warning icon. The text inside reads: 'Si es tanca el formulari, no es podrà modificar. Si no es tanca, s'haurà de tancar posteriorment per poder enviar l'autoliquidació. Per enviar l'autoliquidació és necessari haver emplenat el formulari i haver-lo tancat. Estàs segur de continuar?'. At the bottom are two buttons: 'Acceptar' and 'Cancel·lar'.

No cal tancar el formulari si no s'ha acabat d'emplenar, es pot guardar i tancar-lo més endavant



→ Quan **sí s'ha de tancar** el formulari d'indicadors és **abans d'enviar l'autoliquidació**

1. Mostra seleccionada

1.1. Grups formatius integrants de la mostra

⇒ Emplenar la taula d'aquest apartat amb les dades de les accions grup integrants de la MOSTRA que l'entitat ha escollit al llarg del programa de formació per a realitzar les actuacions d'avaluació i autocontrol de la qualitat.

Número acció formativa	Número grup	Modalitat*	Territori (codi comarca)	Acció certificable (Sí / No)	NIF Entitat Beneficiària (executant)	Data inici acció-grup	Data final acció-grup	Data realització autocontrol
4	1	P	20	Sí	G17258864	02/10/2023	27/11/2023	23/10/2023
8	1	AV	20	Sí	G17258864	09/01/2024	08/02/2024	23/01/2024
11	1	AV	20	Sí	G17258864	15/01/2024	05/02/2024	26/01/2024
3	1	AV	20	Sí	G17258864	07/02/2024	04/03/2024	19/02/2024
14	1	P	10	Sí	G17258864	21/02/2024	21/03/2024	07/03/2024
10	2	P	10	Sí	G17258864	04/03/2024	11/03/2024	06/03/2024
								...

*Modalitat: **P** Presencial, **AV** Presencial amb Aula Virtual, **T** Teleformació, **M** Mixta

1.2. Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra

⇒ Descriure els criteris utilitzats per escollir els grups de la mostra.

Les accions formatives i els grups que integren la mostra d'aquesta memòria d'avaluació són 6, les quals representen el 24% dels 25 grups de formació executats. Aquestes accions formatives són: Acció 3 grup 1 Atenció al client i resolució de conflictes; Acció 4 grup 1 Cocteleria de nivell 2; Acció 8 grup 1 Francès turístic de nivell 1; Acció 10 grup 2 Gestió integral de cuina; Acció 11 grup 1 Lideratge i comunicació per generar benestar; Acció 14 grup 1 Postres de xocolata de nivell 2.

Els criteris utilitzats per escollir aquesta mostra són totalment subjectius de la persona que gestiona la formació, que ha considerat que aquests sis cursos representen la tipologia d'accions formatives d'aquest pla. En aquest sentit, s'ha escollit una d'idiomes, una de cuina, una de cocteleria, una de pastisseria i dues de gestió d'empresa. D'aquest últim àmbit, se n'han triat dues, ja que la de lideratge era la primera convocatòria que l'entitat impartia aquest tipus de formació i s'ha volgut avaluar si és una acció formativa necessària pel sector.

Així mateix i atès que s'han utilitzat dues modalitats per impartir els cursos, se n'ha escollit tres de presencial i tres en modalitat aula virtual, per tal que l'avaluació tingui una visió àmplia del pla. També s'ha optat per avaluar accions formatives gestionades i impartides per l'entitat vinculada a l'entitat sol·licitant, la qual és la Unió d'Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre que ha impartit el 100 % de les accions 10.2 Gestió integral de cuina i 14.1 Postres de xocolata de nivell 2.

Els **apartats del control “in situ” i control documental** s'han d'emplenar amb informació referent a la mostra escollida per a l'autocontrol. (Si la mostra és de tot el programa, les dades faran referència a tot el programa).

Els **apartats d'avaluació i conclusions** s'ha d'emplenar amb informació referent a tot el programa de formació.

2. Control “in situ”

Amb l'objectiu de facilitar la realització d'aquesta memòria, els apartats del control in situ estan classificats pel tipus de sessió, independent de la modalitat d'acció formativa.

Si no s'han executat sessions: presencials, en aula virtual i/o en teleformació, deixar en blanc el caixetí corresponent.

2.1. Metodologia emprada en el control i revisió

⇒ Concretar les actuacions de control de la qualitat que s'han realitzat en la mostra de l'autocontrol.

En les sessions presencials:

Les actuacions del control de la qualitat sobre les accions formatives en modalitat presencial s'han dut a terme a través de la responsable de la formació de la Federació, la Marina Figueras.

L'acció formativa 4.1 Cocteleria de nivell 2 s'ha impartit a l'aula propietat de l'entitat sol·licitant (Federació d'Hostaleria i Turisme de les Comarques de Girona) del carrer Montnegre, 48-50 baixos de Girona.

El fet que l'acció s'executés a l'aula on la responsable del control de la formació té el seu lloc de treball, ha facilitat que qualsevol incidència es pugui resoldre en el moment. Així com, per controlar l'assistència dels participants a cadascuna de les sessions, que en el cas que n'hi hagués alguna de continuada, automàticament s'ha trucat a la persona participant per saber el perquè faltava.

Tot i així, el control de qualitat s'ha dut a terme el 23 d'octubre de 2023, en què l'encarregada d'aquest ha entregat un qüestionari de valoració del curs fins a la data, així com un altre pel docent. També ha fet sortir de l'aula a la formadora, per parlar amb els alumnes de forma més distesa sobre el funcionament de l'acció formativa, així com després s'ha entrevistat amb la docent per tenir un feedback dels alumnes i de la formació en general.

Pel que fa a les accions formatives 10.2 Gestió integral de cuina i 14.1 Postres de xocolata de nivell 2 s'han impartit a l'Aula Gastronòmica de l'Empordà, situada al carrer del Turisme, número 1 de Vall-llobrega (Baix Empordà), i propietat de l'entitat vinculada a la Federació, la Unió d'Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre.

El control de la qualitat de l'acció 10.2 Gestió integral de cuina s'ha portat a terme el 6 de març de 2024, en què la responsable de formació de l'entitat sol·licitant s'ha desplaçat a l'aula de Vall-llobrega, per dur a terme diferents accions:

- Verificació dels controls d'assistència per visualitzar si les persones participants estaven complint amb la seva presència els dies i horari del curs. Aquesta verificació s'ha fet juntament amb la responsable de la formació de l'Aula Gastronòmica de l'Empordà, la senyora Maria José Romero, que a la vegada és la que gestiona el control de qualitat de l'espai.
- Entrevista mitjançant un qüestionari amb els alumnes sense la presència de la formadora per avaluar la formació.
- Entrevista mitjançant el docent per tenir un feedback dels alumnes i de la formació en general.

El mateix procediment s'ha dut a terme amb l'acció formativa 14.1 Postres de xocolata de nivell 2, però en aquest cas el control de qualitat ha estat el dia 7 de març de 2024.

Les dades numèriques extretes dels qüestionaris s'han extrapolat a una taula Excel i els resultats de les entrevistes s'han traspassat a un informe que s'elabora pel tancament del pla de formació d'aquest expedient.

Una altra de les accions pel control de qualitat de les accions formatives de la mostra és el resultat de les activitats d'avaluació que es duen a terme de forma contínua. En aquest sentit, després de finalitzar el curs la persona responsable del control de qualitat de la Federació registra tot els resultats d'avaluació en un document Excel.

En les sessions en aula virtual:

Les actuacions de control i revisió de les accions formatives en modalitat d'aula virtual també s'han dut a terme a través de la persona responsable de la formació de la Federació, la Marina Figueras.

Les tres accions formatives de la mostra en modalitat aula virtual són: 3.1 Atenció al client i resolució de conflictes, 8.1 Francès turístic de nivell 1 i, 11.1 Lideratge i comunicació per generar benestar. Els tres cursos s'han impartit mitjançant la plataforma Zoom i, tota la documentació per la persona participant s'ha penjat al Google Classroom, com són els dossiers de continguts, el programa de l'acció formatives, el manual d'acollida de l'alumne, les fitxes d'activitats, els qüestionaris d'avaluació i les proves avaluadores.

El control d'assistència dels participants s'ha realitzat de dues formes: per una banda i diàriament, la persona formadora de les accions formatives ha enviat el document S30 per correu electrònic i signat. I per una altra banda, mitjançant la plataforma Zoom, s'han descarregat el registre de connexions en un Excel.

Aquestes accions s'han desenvolupat de forma més contínua, però el control de qualitat de cadascuna de les accions va tenir lloc el dia 23 de gener de 2024 per l'acció 8.1, el dia 26 de gener de 2024 per l'acció 11.1 i el 19 de febrer de 2024 per l'acció 3.1.

Per tal de realitzar aquest control de qualitat, la persona responsable s'ha connectat telemàticament a la formació a través de la sessió Zoom i ha efectuat les següents accions:

- Entrevista telemàtica, mitjançant un qüestionari de Formulari Google amb tots els alumnes, indicant a la docent que es desconnecti de la sessió.
- Entrevista telefònica només amb la docent per valorar l'alumnat i el funcionament de la formació. El motiu pel qual s'opta per una entrevista telefònica és per no obligar els alumnes que es desconnectin de la sessió.

Tal i com amb les accions formatives en modalitat presencial, les dades extretes dels qüestionaris s'han extrapolat a una taula Excel i els resultats de les entrevistes s'han traspassat a un informe que s'elabora pel tancament del pla de formació d'aquest expedient.

Així com en les sessions presencials, una altra de les accions pel control de qualitat de les accions formatives de la mostra és el resultat de les activitats d'avaluació que es duen a terme de forma contínua. En aquest sentit, després de finalitzar el curs la persona responsable del control de qualitat de la Federació registre tot els resultats d'avaluació en un document Excel.

En les sessions de teleformació:

2.2. Temporalització

⇒ Indicar, en percentatge, en quin moment s'ha realitzat el control respecte a la durada total del curs.

En les sessions presencials:

El control de qualitat de les accions formatives en modalitat presencial s'ha portat a cap entre el 50% i el 60% de l'execució del curs. En aquest sentit, per l'acció formativa 4.1 Cocteleria de nivell 2, la data del control ha estat el dia 23 d'octubre de 2023 que ha coincidit amb la quarta sessió de les vuit totals (50%). En el cas de l'acció formativa 10.2 Gestió integral de cuina, el control s'ha efectuat el 6 de març de 2024 que ha estat la tercera sessió de les sis totals (50%). I pel que fa a l'acció 14.1 Postres de xocolata de nivell 2, el dia del control s'ha realitzat el 7 de març de 2024 que ha correspost amb la sisena sessió de les deu totals (60%).

En les sessions en aula virtual:

El control de qualitat de les accions formatives en modalitat aula virtual s'ha portat a cap entre el 50% i el 60% de l'execució del curs. En aquest sentit, per l'acció formativa 8.1 Francès turístic de nivell 1, la data del control ha estat el dia 23 de gener de 2024 que ha coincidit amb la cinquena sessió de les deu totals (50%). En el cas de l'acció formativa 11.1 Lideratge i comunicació per generar benestar, el control s'ha efectuat el 26 de gener de 2024 durant la sisena sessió de les deu totals (60%). I pel que fa a l'acció 3.1 Atenció al client i resolució de conflictes, el dia del control s'ha realitzat el 19 de febrer de 2024 que ha correspost amb la sisena sessió de les dotze totals (50%).

En les sessions de teleformació:

2.3. Recursos materials i/o tècnics

⇒ Assenyalar quins recursos (programes informàtics, llistes de control, informes, altres) s'han fet servir per du a terme el control.

En les sessions presencials:

El recursos materials que s'han utilitzat per realitzar el control de qualitat de les tres accions formatives presencials de la mostra són:

- Llistats de controls d'assistència del Consorci per a la Formació Contínua per verificar si les persones participants a les accions formatives compleixen amb les dates i l'horari establert per cadascuna d'aquestes.
- Model de qüestionari de valoració de l'acció formativa per les persones participants, elaborat en Excel amb els següents ítems a valorar:

- S'ha demanat la següent documentació pel procés d'inscripció: annex 1, document d'identitat personal, documentació de la situació laboral, titulacions.
- S'ha informat que la formació està subvencionada i per qui.
- S'ha elaborat una prova d'accés.
- S'han lliurat els materials per realitzar l'acció formativa.
- Es duu a terme un control d'assistència.
- Es compleixin els horaris establerts.
- Es compleix el temari establert al programa de l'acció formativa.
- Model de qüestionari de valoració de l'acció formativa per les persones formadores, elaborat en Excel amb els següents ítems a valorar:
 - S'ha informat que la formació està subvencionada i per qui.
 - S'ha elaborat una prova d'accés.
 - S'ha informat del nivell dels alumnes.
 - Es duu a terme un control d'assistència.
 - Es compleixin els horaris establerts.
 - L'entitat sol·licitant i l'entitat vinculada faciliten tot el material necessari per impartir l'acció formativa.
 - Es consensua entre la persona formadora i l'entitat que organitza el curs el contingut de l'acció formativa.
- Plantilla de gravació dels qüestionaris, mitjançant un document Excel.
- Plantilla de gravació Excel dels resultats de les activitats d'avaluació per cada participant.
- Document Word amb un informe del resultat de les entrevistes amb les persones participants i formadores.

En les sessions en aula virtual:

El recursos materials que s'han utilitzat per realitzar el control de qualitat de les tres accions formatives en modalitat aula virtual de la mostra són:

- Llistats de controls d'assistència del Consorci per a la Formació Contínua per verificar si les persones participants a les accions formatives compleixen amb les dates i l'horari establert per cadascuna d'aquestes.
- Registre de connexions a les sessions de cadascuna de les accions formatives que s'han extret de la plataforma Zoom.
- Model de qüestionari de valoració de l'acció formativa per les persones participants, elaborat per l'aplicació *Google Forms* amb els següents ítems a valorar:
 - S'ha demanat la següent documentació pel procés d'inscripció: annex 1, document d'identitat personal, documentació de la situació laboral, titulacions.
 - S'ha informat que la formació està subvencionada i per qui.
 - S'ha elaborat una prova d'accés.
 - S'han lliurat els materials per realitzar l'acció formativa.
 - Es duu a terme un control d'assistència.
 - Es compleixin els horaris establerts.
 - Es compleix el temari establert al programa de l'acció formativa.
- Model de qüestionari de valoració de l'acció formativa per les persones formadores, elaborat per l'aplicació *Google Forms* amb els següents ítems a valorar:
 - S'ha informat que la formació està subvencionada i per qui.
 - S'ha elaborat una prova d'accés.
 - S'ha informat del nivell dels alumnes.
 - Es duu a terme un control d'assistència.

- Es compleixin els horaris establerts.
- L'entitat sol·licitant i l'entitat vinculada faciliten tot el material necessari per impartir l'acció formativa.
- Es consensua entre la persona formadora i l'entitat que organitza el curs el contingut de l'acció formativa.
- Plantilla de gravació dels qüestionaris, mitjançant un document Excel, que s'extreu de la mateixa plataforma de *Google Forms*.
- Document Word amb un informe del resultat de les entrevistes amb les persones participants i formadores.

En les sessions de teleformació:

2.4. Recursos humans

- ⇒ Indicar el perfil professional de les persones que han realitzat les actuacions de control.

En les sessions presencials:

Les actuacions de control que s'han dut a terme a les tres accions formatives de la mostra en les sessions presencials han estat:

- La senyora Marina Figueras, assalariada de l'entitat sol·licitat, responsable de la gestió, l'execució i l'avaluació del pla de formació. Té una trajectòria de 14 anys en la gestió i execució de plans de formació contínua subvencionada.
- La treballadora de l'Aula Gastronòmica de l'Empordà, on s'han executat les accions formatives de 10.2 Gestió integral de cuina i 11.1 Postres de xocolata de nivell 2. Responsable de la formació de l'aula amb àmplia experiència en coordinació de programes formatius de formació programada per a empreses i programes d'oferta de treballadors.
- Les persones formadores de cada àmbit de les formacions també formen part de les actuacions de control i revisió, ja que són les que diàriament lliuren el document de control d'assistència a la persona responsable de la formació de la Federació o la de l'Aula Gastronòmica, així com els hi comuniquen si existeixen incidències durant la impartició de les sessions. Els noms dels formadors de les accions de la mostra són: Mariona Vilanova, Juan José Padilla i Juli Pila.

En les sessions en aula virtual:

Les actuacions de control que s'han dut a terme a les tres accions formatives de la mostra en les sessions en aula virtual han estat:

- La senyora Marina Figueras, assalariada de l'entitat sol·licitat, responsable de la gestió, l'execució i l'avaluació del pla de formació. Té una trajectòria de 14 anys en la gestió i execució de plans de formació contínua subvencionada.

- Les persones formadores de cada àmbit de les formacions també formen part de les actuacions de control i revisió, ja que són les que diàriament envien per correu electrònic el control d'assistència a la persona responsable de la formació de la Federació així com li comuniquen si existeixen incidències durant la impartició de les sessions. Els noms de les formadores de les accions de la mostra són: Nathalie Smadja i Neus Vila.

En les sessions en teleformació:

2.5. Registre documental

- ⇒ Informar si els resultats del control queden documentats en algun document o registre de l'entitat.

En les sessions presencials:

Els resultats del control de les tres accions formatives de la mostra en modalitat presencial queden registrats a un informe que s'elabora per cadascuna d'aquestes accions, en el qual se li annexa la plantilla de gravació Excel dels resultats dels qüestionaris de valoració que han de complir els participants i els formadors i, el document Excel amb els resultats de les activitats d'avaluació de cada persona participant als cursos.

Així mateix, els controls d'assistència s'escanegen, es guarden en l'expedient i a la carpeta de l'acció formativa pertinent dintre del servidor de l'entitat sol·licitant.

En les sessions en aula virtual:

Els resultats del control de les tres accions formatives de la mostra en modalitat en aula virtual queden registrats a un informe que s'elabora per cadascuna d'aquestes accions, en el qual se li annexa la plantilla de gravació Excel dels resultats dels qüestionaris de valoració que han de complir els participants i els formadors i, el document Excel amb els resultats de les activitats d'avaluació de cada persona participant als cursos.

Així mateix, els controls d'assistència i els registres de connexió en format telemàtic es guarden en l'expedient i a la carpeta de l'acció formativa pertinent dintre del servidor d'informació de l'entitat sol·licitant.

En les sessions de teleformació:

2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia

⇒ Indicar quins elements s'han controlat en les instal·lacions i/o en la plataforma en línia.

En les sessions presencials:

Les instal·lacions on s'han impartit les tres accions formatives de la mostra en modalitat presencial han estat l'aula de propietat de l'entitat sol·licitat, Federació d'Hostaleria i Turisme de les Comarques de Girona i, la de l'entitat vinculada, Unió d'Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre, propietària de l'Aula Gastronòmica de l'Empordà.

A l'aula de la Federació d'Hostaleria i Turisme de les Comarques de Girona el ser una formació de Cocteleria de nivell 2 es va instal·lar una barra i es va fer una inversió d'ampolles de begudes alcohòliques i no alcohòliques de qualitat, per tal de que el curs tingués el nivell que s'exigia. Per tant, en la visita de control de l'acció formativa es va revisar que s'utilitzés la barra esmentada, que hi hagués totes les begudes subministrades per l'entitat, que les persones participants disposessin del material de cocteleria adequat i propietat de l'entitat: gots barrejadors, copes de còctels, gots alts i baixos, pinces, coctelers, cullera de còctel, ganivet de punteta, *pourer*, draps, colador. Així com disposés de la pissarra, la pantalla i el projector.

Respecte a les dues accions formatives de Gestió integral de cuina i Postres de xocolata de nivell 2 es van impartir a l'Aula Gastronòmica de l'Empordà, propietat d'Unió d'Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre, amb la qual el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya el proppassat 27 de maig de 2024 va autoritzar-hi la impartició d'algunes accions formatives.

Les dues accions formatives són dels àmbits de la cuina i la pastisseria, per la qual cosa s'ha requerit i es compleix que les instal·lacions tinguin els equipaments mínims per dur a terme de forma correcta la formació: mínim quatre fogons, forn, armari calent, neveres i congeladors, abatidor, ronner, turmix, espremedora de cítrics, envasadora el buit. Espai per a una capacitat màxim de 25 persones participants i disposar de calefacció i aire condicionat. Taules i cadires pels alumnes, una pissarra, projector i pantalla.

En les sessions en aula virtual:

Les tres accions formatives de la mostra en aula virtual s'han impartit en Zoom, la plataforma escollida per l'entitat perquè compleix els requisits que es demanen per poder impartir sessions amb aquesta modalitat:

- Servei de videoconferència que permet la comunicació verbal en directe entre el formador i el participant.
- Permet gravar les sessions.
- Permet un registre de connexió dels participants.
- A l'opció de la creació de sessions amb Reunió permet crear sales de reunions per poder dividir el grup de participants en petits, útil per les sessions de les accions formatives d'Atenció al client i Lideratge.
- Disposa d'una pissarra interactiva útil per l'acció formativa de Francès turístic de nivell 1.

- Permet que els alumnes s'inscriguin a les sessions i per tant, només es poden connectar les persones que han rebut l'enllaç i s'han inscrit al curs telemàtic.

La plataforma escollida per l'entitat per penjar els continguts és Google Classroom, ja que és un servei educatiu que permet pujar tota mena de documentació en format text, vídeo o audiovisual, així com activitats d'avaluació que els participants poden completar i lliurar mitjançant la mateixa plataforma. També el Google Classroom permet elaborar proves d'avaluació tipus test, a través del Formulari de Google.

Així doncs, totes les característiques de les dues plataformes són les que es controlen durant el control de la qualitat.

Sessions en teleformació:

2.7. Persones formadores / tutors

- ⇒ Explicar quines actuacions es realitzen per comprovar la veracitat de les dades curriculars de les persones formadores i/o tutors.

En les sessions presencials:

Les persones formadores de les tres accions formatives de la mostra en modalitat presencial són: la Mariona Vilanova, formadora del curs de Cocteleria de nivell 2; en Juanjo Padilla, formador del curs de Postres de xocolata de nivell 2 i, en Juli Pila, docent del curs de Gestió integral.

En els tres casos per tal de verificar la veracitat de les seves dades curriculars, se'ls ha demanat els títols acadèmics que verifiquen els seus coneixements dels continguts que s'imparteixen a cada acció formativa. La seva experiència laboral i docent que s'ha mostrat mitjançant un informe de la seva vida laboral. Així mateix, se'ls ha requerit l'entrega d'una fitxa de persona experta amb la informació de les seves dades acadèmiques en funció de l'acció a impartir, la seva experiència laboral i la seva competència docent.

En les sessions en aula virtual:

Les persones formadores de les tres accions formatives de la mostra en sessions en aula virtual són: la Nathalie Smadja, formadora del curs de Francès turístic, nivell 1 i la Neus Vila formadora dels cursos d'Atenció al client i resolució de conflictes i Lideratge i comunicació per generar benestar.

Tal i com amb els formadors de les sessions presencials, per tal de verificar la veracitat de les seves dades curriculars se'ls ha demanat els títols acadèmics que verifiquen els seus coneixements dels continguts que s'imparteixen a cada acció formativa. La seva experiència laboral i docent que s'ha mostrat mitjançant un informe de la seva vida laboral. Així mateix, se'ls ha requerit l'entrega d'una fitxa de persona experta amb la informació de les seves dades acadèmiques en funció de l'acció impartir, la seva experiència laboral i la seva competència docent.

En les sessions de teleformació:

2.8. Horari

- ⇒ Descriure com es controla el compliment de l'horari comunicat en S10. En teleformació, indicar si s'ha realitzat algun control dels registres de les connexions.

En les sessions presencials:

El compliment de l'horari de les tres accions formatives de la mostra en modalitat presencial s'ha controlat per una banda per la persona responsable de la formació i del control de la qualitat, la Marina Figueras, assalariada de l'entitat sol·licitant, i que té el seu lloc de treball on s'ubica l'aula que s'ha impartit l'acció formativa de Cocteleria de nivell 2. Ella a cada sessió era present i controlava el compliment de l'horari comunicat a l'S10.

Per una altra banda, i per les accions formatives de Gestió integral de cuina i de Postres de xocolata de nivell, que s'han impartit a l'Aula Gastronòmica de l'Empordà, s'ha controlat el compliment de l'horari comunicat a l'S10, a càrrec de la responsable de l'espai, la Maria José Romero, que a cada sessió ha estat present per verificar-ho.

També en els tres casos s'ha verificat el compliment de l'horari, gràcies al document de controls d'assistència que permeten anotar si els participants seguien l'horari establert.

En les sessions en aula virtual:

El control del compliment de l'horari amb les tres accions formatives de la mostra s'ha realitzat a càrrec de la persona responsable de la formació de la Federació, la Marina Figueras, que a cada sessió telemàtica dels cursos, es connectava a l'inici per verificar que s'iniciava l'acció formativa a l'hora. Així mateix, diàriament controlava el registre de connexions que es podia extreure de la plataforma Zoom.

En les sessions de teleformació:

2.9. Programa

- ⇒ Indicar si durant la visita de control, s'ha verificat que s'està seguint el programa del curs, en cas afirmatiu, indicar el protocol d'actuació.

En les sessions presencials:

Per a les tres accions formatives de la mostra en modalitat presencial, durant les visites de control que s'han portat a cap respectivament, s'ha verificat que s'està seguint el programa del curs.

Per realitzar-ho, per una banda i per l'acció formativa de Cocteleria de nivell 2, a l'entrevista per separat als participants i al formador, se'ls ha demanat que mostrin el material didàctic elaborat per la mateixa responsable de formació i del control de qualitat de l'entitat sol·licitant, i lliurat a la primera sessió, per saber en quin punt es troben. El fet que el material didàctic estigui elaborat per la mateixa entitat, s'assegura que es compleix estrictament el programa. A més, durant el procés d'elaboració del programa, s'ha pactat amb la formadora d'aquesta acció formativa els continguts que ha d'incloure aquest document. Tot i així, s'ha verificat que es compleix, per tal que no hi hagi cap desviació de l'acordat.

Respecte a les dues accions formatives de la mostra impartides a l'Aula Gastronòmica de l'Empordà (Gestió integral de cuina i Postres de xocolata de nivell 2) durant la visita de control i a l'entrevista per separat als participants i als docents, també se'ls ha demanat que mostrin el material didàctic de l'aula que s'ha comparat amb el programa establert a la sol·licitud del pla de formació. Així com se'ls ha sol·licitat que exposin en quin punt es trobaven. Tal i com a l'acció formativa de Cocteleria de nivell 2 s'ha pactat amb els formadors d'aquestes accions formatives els continguts que ha d'incloure aquest document. Tot i així, s'ha verificat que es compleix, per tal que no hi hagi cap desviació de l'acordat.

En les sessions en aula virtual:

A la visita de control de les tres accions formatives de la mostra amb sessions en aula virtual, s'ha verificat que s'està seguint el programa establert al document de sol·licitud del pla de formació, durant l'entrevista per separat a les persones participants i als formadors. Un programa que juntament amb el material didàctic s'ha penjat a la plataforma Google Classroom, a càrrec de la mateixa responsable de formació i del control de qualitat. El fet que el material didàctic estigui elaborat per la mateixa entitat, s'assegura que es compleix estrictament el programa.

A més, durant el procés d'elaboració del programa, s'ha pactat amb les formadores de les accions formatives els continguts que ha d'incloure aquest document. Tot i així, s'ha verificat tant amb les entrevistes com amb l'accés al Google Classroom, per veure que no hi hagi cap desviació de l'acordat.

En les sessions de teleformació:

2.10. Altres aspectes

- ⇒ Anotar aspectes rellevants del vostre control que no han estat recollits en els anteriors apartats.

En les sessions presencials:

En les tres accions formatives de la mostra de la modalitat presencial durant la visita de control i concretament en les entrevistes amb les persones participants s'ha comprovat si aquestes provenien dels sectors turístic i de l'hostaleria. Una acció que s'ha realitzat per valorar de forma interna l'impacte d'aquest pla de formació a mida entre els empresaris i/o treballadors del sector.

En les sessions en aula virtual:

En les tres accions formatives de la mostra amb sessions en aula virtual s'ha realitzat el mateix control que en les sessions presencials i durant la visita de control: comprovar si aquestes provenien dels sectors turístic i de l'hostaleria.

Així mateix, s'ha controlat que les persones participants estiguin connectats a la sessió des d'un lloc de treball adequat: un despatx d'una empresa o d'una casa, que no es trobin en zones lúdiques com per exemple a un parc, al cotxe, a una botiga, entre altres localitzacions no adequades.

En les sessions de teleformació:

3. Control documental

3.1. Subcontractació

- ⇒ Indicar quin control s'ha realitzat per assegurar el compliment de la normativa respecte a la subcontractació.

Hi ha dues accions formatives de la mostra en modalitat presencial, Gestió integral de cuina i Postres de xocolata de nivell 2, que s'ha contractat el servei d'impartició a la Unió d'Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre. Una contractació aprovada pel Consorci per a la Formació Contínua en data 24 de maig de 2024.

Per verificar que aquesta entitat vinculada no ha subcontractat cap servei se'ls ha demanat totes les factures justificatives de les despeses de la formació.

Per a la resta d'accions formatives de la mostra s'han gestionat, impartit i executat per la mateixa entitat sol·licitant, que no ha subcontractat cap servei.

3.2. Controls d'assistència (S30 o equivalents en teleformació)

- ⇒ En les sessions presencials i en aula virtual, indicar si, en la visita de control, s'ha comprovat que les persones presents a l'aula coincideixen amb les que consten a al full de control d'assistència (S30).
- ⇒ En les sessions de teleformació, indicar si es realitza algun tipus de control per comprovar la identitat de les persones que segueixen el curs.

En totes les accions formatives de la mostra durant la visita de control a càrrec de la Marina Figueras, responsable de formació de l'entitat sol·licitant, durant les entrevistes amb els participants, abans de començar se'ls ha demanat que mostrin els seus documents d'identitat per verificar que coincideixen amb les que consten al full de control d'assistència (S30).

Una acció que s'ha dut a terme tant en les accions en modalitat presencial com amb les d'aula virtual. Respecte a les presencials, simplement s'ha verificat amb el document físic durant la visita a les instal·lacions i pel que fa a les d'aula virtual, se'ls ha sol·licitat que mostrin el document a través de la càmera del seu dispositiu utilitzat per connectar-se al Zoom.

3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants

⇒ *Descriure els tipus de controls que es realitzen per assegurar que la formació no ha estat un cost per les persones participants.*

En quant a les tres accions formatives de la mostra en modalitat presencial, l'entitat sol·licitant i l'entitat vinculada abans de l'inici d'aquestes, ha sol·licitat als formadors que enviïn un llistat de tot el material que necessiten per impartir-la i, si durant el desenvolupament del curs necessiten alguna cosa més, aquests disposen d'un full de petició de material que s'envia per correu electrònic, que han de lliurar-ho per tal que es compri.

D'aquesta forma, ens assurem que la persona participant no ha de sufragar cap cost. Així mateix, a l'inici de l'acció formativa les persones responsables de la formació han lliurat tot el material didàctic, llibreta, carpeta, bolígraf, davantal, programa de l'acció formativa i manual d'acollida.

Respecte a les tres accions formatives de la mostra en aula virtual, es gestiona tot entre l'entitat i el formador contractat, per la qual cosa, no hi ha perill que els participants hagin de sufragar algun tipus de cost. A més les plataformes que s'utilitzen són totalment gratuïtes pels participants i/o usuaris d'aquestes.

3.4. Publicitat

⇒ *Informar quins canals de comunicació s'utilitzen per fer difusió i publicitat de la formació i si es comprova l'adequació dels logotips a la normativa d'aplicació.*

Per a totes les accions formatives de la mostra, la difusió d'aquestes s'ha portat a terme a través dels següents mecanismes:

- Pàgina web de la Federació: <https://gihostaleria.org/category/formacio/>
- Pàgina web de la Unió d'Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre: <https://www.grupcostabravacentre.com/ca/formacio/formacio-programada-2024/>

- Xarxes socials de la Federació: ús del perfil d'instagram (@fedehostaleriagi), del Facebook (@federaciohostaleria.girona) i Linkdn.
- Xarxes socials de la Unió d'Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre: ús del perfil Instagram (@[uniohostaleriacostabrava](#))
- Campanya a Instragram i a Facebook del 27 d'abril al 28 de maig de 2024 amb l'objectiu de captar participants.
- Mailing a alumnes, ex-alumnes i establiments associats a les tretze associacions que formen la Federació.
- Mailing a les tretze associacions que formen la Federació.
- Mailing a algunes oficines del SOC de la província de Girona
- Mailing a les oficines de turisme de la província de Girona, biblioteques i centres cívics.

A totes les accions de publicitat esmentades anteriorment, s'ha comprovat l'adequació dels logotips a la normativa d'aplicació. Fins i tot, en el cas de la publicitat de la Unió d'Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre, en alguna ocasió s'ha demanat que la modifiquin, ja que els logotips utilitzats no eren els correctes.

3.5. Altres aspectes

- ⇒ *Explicar altres aspectes rellevants que es considerin i no han estat recollits en els anteriors apartats.*

4. Avaluació del programa de formació

- ⇒ *Descriure les actuacions d'autoavaluació realitzades per comprovar el grau d'acompliment dels objectius declarats en la sol·licitud de la subvenció.*
- ⇒ *Indicar les mitjanes aritmètiques de valoració obtingudes en els diferents ítems del qüestionari de satisfacció emplenats per les persones participants.*

Les actuacions d'autoavaluació del programa s'han realitzat de diferents formes. En primer lloc, a l'inici de cada acció formativa s'ha dut a terme una reunió de deu minuts amb la persona formadora telemàticament o per telèfon, per tal que la persona responsable del pla i del control de la qualitat, tingui coneixement de com ha anat el primer dia del curs. Aquesta mateixa reunió s'ha realitzat al final de l'acció formativa. No obstant, si en algun cas s'ha necessitat una trobada entremig del desenvolupament del curs també s'ha dut a terme.

A més, la tutora del pla de formació, la Laura Vázquez, assalariada de l'entitat sol·licitant, ha disposat de temps fora de l'horari de l'acció formativa, i els participants han pogut contactar amb ella, via telèfon i e-mail i també de forma presencial quan ho han requerit. Aquesta atenció ha estat molt valuosa tant pel seguiment individualitzat com per facilitar la dinàmica grupal, fent que en algunes ocasions les visites de

seguiment a l'aula o a l'entorn virtual s'hagin ocupat per resoldre aspectes de funcionament.

En la sol·licitud de la subvenció es van establir els sis objectius següents:

1. Assistència dels participants. Objectiu: assistència > 90%

L'assoliment de l'objectiu s'ha comprovat mitjançant els controls d'assistència i es conclou que s'ha assolit, ja que el percentatge ha estat del 94%.

Destacar que la comunicació de faltes d'assistència ha estat actualitzada totalment per part dels participants, que o bé han trucat, han enviat un correu electrònic o un WhatsApp sempre que no han pogut assistir. Els motius principals de falta d'assistència han estat per malaltia o canvis de torn laboral.

2. Puntuació final de les proves d'avaluació. Objectiu: > 7 sobre 10

L'objectiu s'ha assolit el 100% dels participants finalitzats, ja que la nota mitjana de totes les accions formatives ha estat del 7,84. El resultat és molt satisfactori i es considera que representa en general, l'alt nivell d'assoliment de continguts dels participants, el gran treball per part dels docents i la motivació intrínseca de l'alumnat.

No obstant, cal destacar que a les accions formatives d'idiomes, sobretot de francès, el resultat final ha estat més baix que a la resta. S'ha avaluat amb la formadora i s'ha considerat que segurament són molts continguts amb poc temps. Per tant, en properes ocasions es reduiran els continguts per poder-los assolir millor.

3. Compliment de la programació del pla de formació. Objectiu: compliment < 25 % de les accions formatives sol·licitades.

Aquest objectiu s'ha assolit ja que només un 6% de les accions formatives no s'han executat. Concretament no s'ha pogut dur a terme l'acció d'Anglès turístic de nivell 2. Una acció formativa que es va intentar programar però no van haver-hi suficients inscripcions.

No obstant, tot i que la majoria de les accions formatives sol·licitades s'han dut a terme, no s'ha pogut executar el 100% de l'import sol·licitat i ha quedat pendent un 7% en nombre de participants.

4. Captació de participants. Objectiu: 10 % de sol·licitants per sobre del nombre de participants màxim per acció formativa.

Han iniciat les diferents accions formatives del pla de formació 303 participants, dels quals han finalitzat 263. Això representa un 13% de baixes en tota el pla formatiu. En cap cas, el nombre de sol·licitants màxim (25) s'ha superat, per tant l'objectiu s'ha complert.

La previsió ha estat sempre incorporar més persones de les previstes per acció, per tal de garantir els alumnes mínims que eren 15 per acció, tot i que moltes vegades no ha estat possible. Es destaca com a accions amb més demanda: 1.1 Anglès turístic nivell 1 (17 inscrits); 3.1 Atenció al client i resolució de conflictes (26 inscrits); 6.1 Cuina de reaprofitament (16); 7.2 Elaboracions bàsiques de cuina (16 inscrits); 9.2. Francès turístics nivell 2 (17 inscrits); 10.3 Gestió integral de cuina (16 inscrits); 13.3

Postres de xocolata de nivell 1 (16 inscrits); 14.2 Postres de xocolata de nivell 2 (16 inscrits).

5. Queixes dels participants. Objectiu 1: Màxim 1 queixa per acció formativa. Objectiu 2: Màxim 10 queixes per la totalitat del pla.

En tot el pla de formació hi hagut set queixes per tant l'objectiu 2 s'ha complert. No obstant, l'objectiu 1 no s'ha assolit perquè de l'acció formativa 7.1 Elaboracions bàsiques de cuina s'han observat tres queixes de l'aula on es va dur a terme l'acció.

En aquest sentit, destacar que l'aula on es va impartir l'acció era la de cuina de l'Associació d'Hostaleria de Blanes, situada a aquesta ciutat, que té unes instal·lacions que necessiten una renovació i que, ja s'ha demanat que facin les actuacions pertinents o no es podran desenvolupar cursos de cuina. De fet, va ser l'únic que es va realitzar.

Tres de les queixes han estat de dos grups del curs de Postres de xocolata de nivell 1 i una del curs de Postres de xocolata de nivell 2 que alguns participants van exposar que les sessions eren de masses hores, concretament de quatre i a la tarda (16 h a 20 h), per la qual cosa s'ha decidit que en properes convocatòries com a màxim l'horari serà de tres hores i en dates més compactades, ja que una de les al·legacions és que l'acció 13.2 de Postres de xocolata de nivell 1 es va allargar molt en el temps.

6. Satisfacció de l'alumnat respecte els docents. Objectiu: Màxim 1 queixa per al conjunt del pla i de tots els docents que participen.

L'objectiu s'ha aconseguit ja que al llarg del pla de formació no s'ha registrat cap queixa. Al contrari, hi hagut un gran reconeixement, admiració i mostres d'agraïment a la tasca docent i, per part dels formadors, un gran compromís, comprensió i esperit facilitador, empatitzant amb les diferents situacions i necessitats individuals, alhora que cerquen la millor forma de transmetre l'aprenentatge o ajustar-se a les dificultats contextuais.

Una altra de les accions que s'han dut a terme per a l'avaluació del pla de formació a mida, ha estat l'observació dels resultats del qüestionari de satisfacció elaborat pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya. En aquest sentit, les mitjanes aritmètiques de cadascun dels ítems són els següents:

1. El curs ha estat ben organitzat (informació, compliment de dates i d'horaris, lliurament de material): 3,92 sobre 4.
2. El nombre d'alumnes del grup ha estat adequat per al desenvolupament del curs: 3,94 sobre 4
3. Els continguts del curs s'han ajustat a les meves necessitats formatives: 3,91 sobre 4.
4. Hi ha hagut una combinació adequada de teoria i aplicació pràctica: 3,90 sobre 4.
5. La durada del curs ha estat suficient segons els seus objectius i continguts: 3,81 sobre 4.
6. L'horari ha afavorit l'assistència al curs: 3,86 sobre 4.
7. Els formadors i els tutors: La forma d'impartir o tutoritzar el curs ha facilitat l'aprenentatge: 3,94 sobre 4.
8. Els formadors i els tutors coneixen els temes tractats en profunditat: 3,93 sobre 4.

9. La documentació i els materials lliurats són comprensibles i adequats: 3,90 sobre 4.
10. Els mitjans didàctics estan actualitzats: 3,91 sobre 4.
11. L'aula, el taller o les instal·lacions han estat adequades per desenvolupar el contingut del curs: 3,87 sobre 4.
12. Els mitjans tècnics han estat adequats per al desenvolupament del curs: 3,87 sobre 4.
13. Pot contribuir a la meua incorporació al mercat de treball: 3,15 sobre 4.
14. M'ha permès adquirir noves habilitats/capacitats que puc aplicar al lloc de treball: 3,80 sobre 4.
15. Ha millorat les meves possibilitats per canviar de lloc de treball a l'empresa o fora d'aquesta: 3,65 sobre 4.
16. He ampliat coneixements per progressar en la meua carrera professional: 3,80 sobre 4.
17. Ha afavorit el meu desenvolupament personal: 3,91 sobre 4.
18. Grau de satisfacció general amb el curs: 3,92 sobre 4.

5. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control

⇒ *Detallar:*

- *Millores aplicades de controls de convocatòries anteriors.*
- *Incidències detectades en l'autocontrol realitzat en aquest programa de formació.*
- *Correccions aplicades en aquest programa de formació.*
- *Actuacions de millora previstes per a futures convocatòries*
- *Altres conclusions que es consideri rellevant especificar.*

La Federació d'Hostalera i Turisme de les Comarques de Girona té experiència en la gestió i execució de plans de formació contínua i a mida. Per tant, en aquesta convocatòria MR2023 s'han aplicat algunes millores de convocatòries anteriors.

En primer lloc, destacar que a les presentacions de les accions formatives en modalitat d'aula virtual que s'han dut a terme a la primera sessió de cadascuna d'aquestes, s'ha incidit molt a les persones participants que es connectin a la plataforma Zoom des d'un lloc de treball adequat. És a dir, des d'un despatx d'una empresa o des de casa, però mai des d'un comerç, a l'aire lliure o al cotxe.

En aquest sentit, atès que la persona responsable de la formació es connectava per iniciar les sessions formatives telemàtiques, podia controlar si els participants s'unien de forma correcta. En alguna ocasió, s'ha detectat que això no ha estat així i s'ha fet sortir al participant perquè tornés a entrar quan es trobés en un lloc de treball adequat. Concretament, aquesta situació va ocórrer a una de les sessions de l'acció 8.3 Francès turístic de nivell 1.

Per evitar que el formador sol·licités material a les persones participants, com va passar a la convocatòria anterior MR2022 s'ha creat una fitxa de sol·licitud de material que s'ha enviat per correu electrònic als formadors que han impartit formacions de cuina, cocteleria i pastisseria.

A la convocatòria anterior MR2022 les persones participants de l'acció formativa de Revenue Management pel sector del càmping van sol·licitar que s'impartís en horari de tarda i en aquesta així s'ha programat. No obstant, el nombre d'alumnes va ser baix.

Enguany s'ha tornat a activar la campanya de captació de persones interessades en la formació subvencionada, des del 27 d'abril al 28 de maig de 2024, per la qual cosa, ha funcionat. No obstant, es considera que la millor època per activar-la són els mesos de tardor i hivern, abans de l'inici de Setmana Santa, quan la majoria de les persones interessades en les formacions tenen contractes de fixes discontinues i comencen el seu període laboral.

Pel que fa a les actuacions d'autocontrol realitzades sobre les sis accions formatives de la mostra, no s'han detectat incidències ni desviacions, per la qual cosa es conclou que s'han seguit les pautes i els protocols establerts. Per tant, el resultat és satisfactori ja que és la mostra que per part de les persones formadores, responsables de l'aula i de l'entitat sol·licitant existeix un compromís en què la formació sigui de qualitat.

Tot i així, destacar que a l'autocontrol de l'acció formativa 8.1 Francès turístic de nivell 1 i la resta de grups d'aquest curs, el resultat d'avaluació dels participants no ha estat gaire elevat, per la qual cosa, la formadora va suggerir que en properes convocatòries que s'hagi d'organitzar un curs d'aquest tipus, el programa inclogui un contingut més curt i senzill.

Tampoc s'han hagut d'efectuar correccions en el programa de formació, però sí que es preveuen actuacions de millora, ja que alguns dels resultats dels qüestionaris de satisfacció de les accions formatives així ens ho marquen.

En primer lloc, en futures convocatòries a la tarda, es programaran accions formatives com a màxim de tres hores, que no acabin més tard de les 19 h, ja que en alguns qüestionaris s'ha observat el comentari que quatre hores era massa. També s'organitzaran de forma més compactada, ja que certament quan més duren en el temps, més difícil és que hi hagi una continuïtat de les persones participants. Al final són formacions de curta durada que amb una setmana sencera es poden programar.

En el cas de l'aula de cuina de l'Associació d'Hostaleria de Blanes s'ha sol·licitat unes renovacions a les instal·lacions per poder-hi impartir formacions de cuina, ja que la valoració de l'aula en els qüestionaris de satisfacció no ha estat bona. En properes convocatòries, abans de programar-ne alguna, es comprovarà insitu que s'hagin dut a terme els canvis oportuns i, en cas contrari, només s'organitzaran cursos de caire més teòric, ja que l'aula teòrica està renovada.

Per altra banda, s'observa que els resultats dels qüestionaris de satisfacció en general són satisfactoris perquè s'apropen al 4, i fins i tot, la mitjana aritmètica del grau de satisfacció general amb el curs és d'un 3,92, una molt bona nota. Tot i així, apuntar que les notes més baixes fan referència als horaris i a les instal·lacions, que totes són conseqüència de l'esmentat anteriorment.

Les notes més altes són dels formadors i/o tutors i del nombre del grup d'alumnes que normalment no sobrepassen les 20 persones, la qual es detecta que als

participants ho valoren positivament, ja que d'aquesta forma la relació entre el formador i l'alumne és molt propera.

Es vol anotar que atès que aquest programa de formació no té una continuïtat en el temps, pel programa sectorial s'han sol·licitat noves accions formatives que fins ara no existien i, que gràcies a aquestes dues convocatòries de programació a mida, s'ha verificat que són necessàries i demandades pel sector d'hostaleria i turisme. Concretament, es tracta de les accions formatives d'Atenció al client, Lideratge, Cocteleria de nivell 2 i Postres de xocolata de nivell 1 i 2.

Per acabar, informar que de cares a properes convocatòries s'ha pensat amb una campanya a Tik Tok per poder captar interessats en formacions subvencionades del sector de l'hostaleria i el turisme, amb unes edats més joves i que estiguin en actiu o no. Més que res, perquè des del punt de vista de l'entitat, ens trobem que falta formació i professionalitat dels perfils més joves que treballen en el sector i que tenen un futur en aquest.

⇒ Guardar el document en **format pdf** per a poder signar-lo electrònicament.

Signatura (Persona representant legal de l'entitat sol·licitant)