



Acuerdo de colaboración entre YHA (Inglaterra y Gales) y el Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses

El propósito

Este acuerdo de colaboración representa un compromiso entre YHA (Inglaterra y Gales) y el Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses para continuar a desarrollar la acogida y mejoramiento del programa de intercambio entre los dos socios.

La visión

La visión es dar a los empleados, a los voluntarios y a los jóvenes la oportunidad única de experimentar vivir y trabajar en otro país a fin de mejorar los conocimientos útiles y aumentar la confianza en sí mismo para que abracen la cultura y el ambiente del país anfitrión. Además, con el objetivo de mejorar la capacidad de aprender otro idioma a fin de crear amistades de toda la vida y de promover la capacidad de cruzar las fronteras europeas e internacionales.

El alcance

Todos los empleados y voluntarios de YHA (Inglaterra y Gales) y los empleados del Albergue Ruta del Ferro y jóvenes del pueblo Sant Joan de les Abadesses y de las aldeas vecinas.

Los antecedentes

El programa de intercambio entre el YHA y Sant Joan de les Abadesses empezó entre septiembre y diciembre 2011, período en el cual el gerente de albergue de Ruta del Ferro trabajó en YHA Stow. A cambio, 4 personas del personal de YHA pasaron el mismo período en el albergue la Ruta del Ferro. Los empleados provenían de Stow, Stafford, Bristol y Bath. Los comentarios de las personas implicadas en el primer intercambio eran positivos e incluyeron sugerencias de mejoras.

Se valoró el programa y en 2012 las partes interesadas se acordaron iniciar la segunda etapa en la cual 5 jóvenes de Sant Joan de les Abadesses estuvieron trabajando de voluntarios en Sheringham, Stratford y Grinton Lodge durante el verano de 2012. Esto representaba una desviación del intercambio de empleados normal y, de nuevo, resultó un éxito. Este éxito fue debido al hecho de que albergue español tiene dos empleados que trabajan a tiempo completo.

La valoración de la segunda etapa produjo una ampliación del modelo nuevo y una tercera etapa, prevista para 2013, en la cual 6 jóvenes de Sant Joan estuvieron trabajando de voluntarios de julio a septiembre en los albergues de Castleton, Grinton Lodge, Sheringham y Coalport. Antes de la partida los jóvenes trabajaron de voluntarios en el Albergue Ruta del Ferro para que comenzaran a entender el ambiente de albergue y de lo que constituiría un día laboral típico. La reunión de valoración se realizará en noviembre 2013. No obstante, los comentarios iniciales son positivos.

Los objetivos

El objetivo principal del programa de intercambio es dar al personal, a los voluntarios y a los jóvenes una oportunidad única de:

- Trabajar en un ambiente seguro y conocer los estilos de trabajo y los sistemas operativos en el albergue socio.

- Experimentar la realidad del trabajo en el ambiente de un albergue en el país socio, y analizar las diferencias posibles con relación a los clientes, el equipo y las instalaciones.
- Compartir estilos de trabajo, identificar una práctica adecuada y las oportunidades de mejorar de forma positiva. Favorecer el intercambio de experiencias, proyectos y oportunidades de negocio entre los albergues.
- Promover el movimiento de la gente, sobre todo los jóvenes, entre países diferentes.
- Valorar y controlar las experiencias colectivas e individuales de una forma estructurada y constructiva, que se centra en las oportunidades para el desarrollo continuo del programa.
- Identificar oportunidades para una colaboración más extensa entre los dos socios, y ampliar el programa para incluir otros países.
- Potenciar el intercambio lingüístico, cultural y social entre los dos países.
- Aumento de las prácticas participativas juveniles y mejora de la autonomía y el desarrollo personal.
- Internacionalizar nuestras organizaciones.

La logística y la aplicación práctica

- **El idioma**

El contacto con clientes es un factor requerido para trabajar en el albergue socio. Por lo tanto, es importante saber comunicarse en español/inglés para beneficiarse completamente del programa. La elección de un individuo debe constar de una evaluación de la capacidad de entender y de comunicarse en el otro idioma.

- **La duración del programa**

Cada programa individual debería durar entre 2 y 4 semanas. Esta cifra depende del individuo implicado, las necesidades del albergue y la disponibilidad de alojamiento en el albergue.

- **Programa de trabajo**

Cada socio se compromete a proporcionar un programa de trabajo para la duración de la práctica laboral. El programa se proyectará de acuerdo a los conocimientos, las habilidades, la experiencia previa / trayectoria y objetivos personales del individuo. Es igualmente necesario que el programa incorpore tiempo libre para aprovechar de distintos aspectos del lugar / la región. El programa debe ser comunicado al individuo antes de que llegue, así se asegura de que cumple con las necesidades del implicado, con la aceptación de que siempre debería haber un cierto grado de flexibilidad dentro del programa. Los participantes recibirán un trato de igualdad y justicia, sin discriminación por motivos de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.

- **El mentor/compañero**

Cada socio proporcionará un mentor/compañero del lugar que servirá como punto de contacto durante el programa y para hablar sobre sus objetivos y valoración/comentarios. Igualmente, proporcionará al mentor una oportunidad de desarrollo personal. Esta persona facilitará los medios necesarios para llevar a cabo la actividad propuesta por el albergue de la forma más conveniente.

- **Los perfiles de los participantes**

Será necesario que cada individuo rellene un formulario de inscripción del voluntario, lo cual identificará su perfil para compartirlo confidencialmente con el albergue. Esto asegurará que el programa se adecue a los conocimientos, las habilidades y la experiencia previa del implicado. La protección de datos será empleada en el almacenamiento de esta información.

- **El financiamiento y el alojamiento**

Cada socio acepta correr con el coste del alojamiento y la alimentación durante las prácticas. Correrá con el coste del viaje el país de origen del individuo. Los participantes que provienen del Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses se harán cargo ellos mismos del coste del viaje. El individuo tendrá la responsabilidad de cualquier gasto imprevisto, para lo cual no se debe solicitar una devolución. En caso de un accidente o de un incidente, el país de origen tendrá un seguro de responsabilidad corporativa eficaz. No obstante, el individuo debe también hacerse su propio seguro de viaje que debería cubrir las pérdidas de equipaje, los retrasos, los gastos médicos y la repatriación si es necesario. Cada individuo debería también tener un impreso para la asistencia sanitaria en el extranjero.

La valoración del programa

Será preciso que el individuo rellene un formulario de valoración después de las prácticas para plasmar sus experiencias. Igualmente, será necesario que el personal del albergue anfitrión rellene un formulario de valoración, principalmente el gerente del albergue y el mentor del individuo. Se hará una reunión de valoración dos veces al año para asegurar que se analizan los comentarios y que se los envían a los implicados. Además, cada socio se comprometerá a publicar los resultados de la valoración a través de las vías de comunicación internos. Cada participante recibirá un documento acreditativo de su experiencia en el albergue en cuestión.

Las medidas del éxito

Cada socio se compromete a medir el éxito a través de una variedad de elementos que incluirá:

- El desarrollo de competencias de los jóvenes, a fin de ingresar en el mercado laboral.
- Mejorar el estatus de patrono preferido del YHA en un mercado competitivo.
- Mejorar la reputación del Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses para acoger la diversidad y la responsabilidad social.
- Mejorar la reputación de la marca del YHA a través de países contiguos.
- Despertar conciencia de Sant Joan de les Abadesses y aumentar la cantidad de visitantes al pueblo y al albergue a través de estrategias de ventas.
- Mejorar la retención de personal en YHA.
- Mejorar las oportunidades profesionales del personal y de los voluntarios.
- Mejorar la experiencia del cliente.
- La cantidad de voluntarios participando en el programa.

El contrato

YHA (Inglaterra y Gales) y Sant Joan de les Abadesses (Albergue Ruta del Ferro) se comprometen a incorporar el programa de intercambio a sus organizaciones para el beneficio de todos, y a acoger los principios de ampliar oportunidades a otros grupos y socios.

Con respecto a esto, los dos socios se comprometen a explorar las posibilidades de:

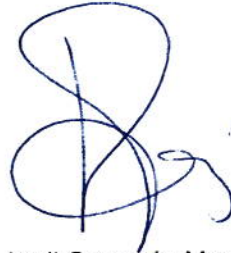
- Un programa de actividades de campamentos de verano.
- Ampliar el concepto y participación de otros grupos y organizaciones.
- Involucrar a Hi Hostels en el apoyo y promoción del programa.
- Explorar con Hi Hostels la posibilidad de lanzar un programa piloto de un intercambio global, lo cual supondrá trabajar con los albergues, los colegios y con las comunidades del barrio.

Este acuerdo de colaboración ha sido firmado el lunes 11 de noviembre 2013 por Caroline White, Alta Ejecutiva del YHA (Inglaterra y Gales) y Jordi Caparrós Marcé en representación del Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses.

Firmado:



Caroline White,
Alta Ejecutiva de YHA (Inglaterra y Gales)



Jordi Caparrós Marcé,
Concejal y representante del Ayuntamiento
de Sant Joan de les Abadesses



Acuerdo de colaboración entre YHA (Inglaterra y Gales) y el Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses

El propósito

Este acuerdo de colaboración representa un compromiso entre YHA (Inglaterra y Gales) y el Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses para continuar a desarrollar la acogida y mejoramiento del programa de intercambio entre los dos socios.

La visión

La visión es dar a los empleados, a los voluntarios y a los jóvenes la oportunidad única de experimentar vivir y trabajar en otro país a fin de mejorar los conocimientos útiles y aumentar la confianza en sí mismo para que abracen la cultura y el ambiente del país anfitrión. Además, con el objetivo de mejorar la capacidad de aprender otro idioma a fin de crear amistades de toda la vida y de promover la capacidad de cruzar las fronteras europeas e internacionales.

El alcance

Todos los empleados y voluntarios de YHA (Inglaterra y Gales) y los empleados del Albergue Ruta del Ferro y jóvenes del pueblo Sant Joan de les Abadesses y de las aldeas vecinas.

Los antecedentes

El programa de intercambio entre el YHA y Sant Joan de les Abadesses empezó entre septiembre y diciembre 2011, período en el cual el gerente de albergue de Ruta del Ferro trabajó en YHA Stow. A cambio, 4 personas del personal de YHA pasaron el mismo período en el albergue la Ruta del Ferro. Los empleados provenían de Stow, Stafford, Bristol y Bath. Los comentarios de las personas implicadas en el primer intercambio eran positivos e incluyeron sugerencias de mejoras.

Se valoró el programa y en 2012 las partes interesadas se acordaron iniciar la segunda etapa en la cual 5 jóvenes de Sant Joan de les Abadesses estuvieron trabajando de voluntarios en Sheringham, Stratford y Grinton Lodge durante el verano de 2012. Esto representaba una desviación del intercambio de empleados normal y, de nuevo, resultó un éxito. Este éxito fue debido al hecho de que albergue español tiene dos empleados que trabajan a tiempo completo.

La valoración de la segunda etapa produjo una ampliación del modelo nuevo y una tercera etapa, prevista para 2013, en la cual 6 jóvenes de Sant Joan estuvieron trabajando de voluntarios de julio a septiembre en los albergues de Castleton, Grinton Lodge, Sheringham y Coalport. Antes de la partida los jóvenes trabajaron de voluntarios en el Albergue Ruta del Ferro para que comenzaran a entender el ambiente de albergue y de lo que constituiría un día laboral típico. La reunión de valoración se realizará en noviembre 2013. No obstante, los comentarios iniciales son positivos.

Los objetivos

El objetivo principal del programa de intercambio es dar al personal, a los voluntarios y a los jóvenes una oportunidad única de:

- Trabajar en un ambiente seguro y conocer los estilos de trabajo y los sistemas operativos en el albergue socio.

- Experimentar la realidad del trabajo en el ambiente de un albergue en el país socio, y analizar las diferencias posibles con relación a los clientes, el equipo y las instalaciones.
- Compartir estilos de trabajo, identificar una práctica adecuada y las oportunidades de mejorar de forma positiva. Favorecer el intercambio de experiencias, proyectos y oportunidades de negocio entre los albergues.
- Promover el movimiento de la gente, sobre todo los jóvenes, entre países diferentes.
- Valorar y controlar las experiencias colectivas e individuales de una forma estructurada y constructiva, que se centra en las oportunidades para el desarrollo continuo del programa.
- Identificar oportunidades para una colaboración más extensa entre los dos socios, y ampliar el programa para incluir otros países.
- Potenciar el intercambio lingüístico, cultural y social entre los dos países.
- Aumento de las prácticas participativas juveniles y mejora de la autonomía y el desarrollo personal.
- Internacionalizar nuestras organizaciones.

La logística y la aplicación práctica

- **El idioma**

El contacto con clientes es un factor requerido para trabajar en el albergue socio. Por lo tanto, es importante saber comunicarse en español/inglés para beneficiarse completamente del programa. La elección de un individuo debe constar de una evaluación de la capacidad de entender y de comunicarse en el otro idioma.

- **La duración del programa**

Cada programa individual debería durar entre 2 y 4 semanas. Esta cifra depende del individuo implicado, las necesidades del albergue y la disponibilidad de alojamiento en el albergue.

- **Programa de trabajo**

Cada socio se compromete a proporcionar un programa de trabajo para la duración de la práctica laboral. El programa se proyectará de acuerdo a los conocimientos, las habilidades, la experiencia previa / trayectoria y objetivos personales del individuo. Es igualmente necesario que el programa incorpore tiempo libre para aprovechar de distintos aspectos del lugar / la región. El programa debe ser comunicado al individuo antes de que llegue, así se asegura de que cumple con las necesidades del implicado, con la aceptación de que siempre debería haber un cierto grado de flexibilidad dentro del programa. Los participantes recibirán un trato de igualdad y justicia, sin discriminación por motivos de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.

- **El mentor/compañero**

Cada socio proporcionará un mentor/compañero del lugar que servirá como punto de contacto durante el programa y para hablar sobre sus objetivos y valoración/comentarios. Igualmente, proporcionará al mentor una oportunidad de desarrollo personal. Esta persona facilitará los medios necesarios para llevar a cabo la actividad propuesta por el albergue de la forma más conveniente.

- **Los perfiles de los participantes**

Será necesario que cada individuo rellene un formulario de inscripción del voluntario, lo cual identificará su perfil para compartirlo confidencialmente con el albergue. Esto asegurará que el programa se adecue a los conocimientos, las habilidades y la experiencia previa del implicado. La protección de datos será empleada en el almacenamiento de esta información.

- **El financiamiento y el alojamiento**

Cada socio acepta correr con el coste del alojamiento y la alimentación durante las prácticas. Correrá con el coste del viaje el país de origen del individuo. Los participantes que provienen del Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses se harán cargo ellos mismos del coste del viaje. El individuo tendrá la responsabilidad de cualquier gasto imprevisto, para lo cual no se debe solicitar una devolución. En caso de un accidente o de un incidente, el país de origen tendrá un seguro de responsabilidad corporativa eficaz. No obstante, el individuo debe también hacerse su propio seguro de viaje que debería cubrir las pérdidas de equipaje, los retrasos, los gastos médicos y la repatriación si es necesario. Cada individuo debería también tener un impreso para la asistencia sanitaria en el extranjero.

La valoración del programa

Será preciso que el individuo rellene un formulario de valoración después de las prácticas para plasmar sus experiencias. Igualmente, será necesario que el personal del albergue anfitrión rellene un formulario de valoración, principalmente el gerente del albergue y el mentor del individuo. Se hará una reunión de valoración dos veces al año para asegurar que se analizan los comentarios y que se los envían a los implicados. Además, cada socio se comprometerá a publicar los resultados de la valoración a través de las vías de comunicación internos. Cada participante recibirá un documento acreditativo de su experiencia en el albergue en cuestión.

Las medidas del éxito

Cada socio se compromete a medir el éxito a través de una variedad de elementos que incluirá:

- El desarrollo de competencias de los jóvenes, a fin de ingresar en el mercado laboral.
- Mejorar el estatus de patrono preferido del YHA en un mercado competitivo.
- Mejorar la reputación del Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses para acoger la diversidad y la responsabilidad social.
- Mejorar la reputación de la marca del YHA a través de países contiguos.
- Despertar conciencia de Sant Joan de les Abadesses y aumentar la cantidad de visitantes al pueblo y al albergue a través de estrategias de ventas.
- Mejorar la retención de personal en YHA.
- Mejorar las oportunidades profesionales del personal y de los voluntarios.
- Mejorar la experiencia del cliente.
- La cantidad de voluntarios participando en el programa.

El contrato

YHA (Inglaterra y Gales) y Sant Joan de les Abadesses (Albergue Ruta del Ferro) se comprometen a incorporar el programa de intercambio a sus organizaciones para el beneficio de todos, y a acoger los principios de ampliar oportunidades a otros grupos y socios.

Con respecto a esto, los dos socios se comprometen a explorar las posibilidades de:

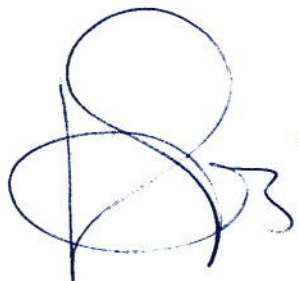
- Un programa de actividades de campamentos de verano.
- Ampliar el concepto y participación de otros grupos y organizaciones.
- Involucrar a Hi Hostels en el apoyo y promoción del programa.
- Explorar con Hi Hostels la posibilidad de lanzar un programa piloto de un intercambio global, lo cual supondrá trabajar con los albergues, los colegios y con las comunidades del barrio.

Este acuerdo de colaboración ha sido firmado el lunes 11 de noviembre 2013 por Caroline White, Alta Ejecutiva del YHA (Inglaterra y Gales) y Jordi Caparrós Marcé en representación del Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses.

Firmado:



Caroline White,
Alta Ejecutiva de YHA (Inglaterra y Gales)



Jordi Caparrós Marcé,
Concejal y representante del Ayuntamiento
de Sant Joan de les Abadesses



Memorandum of Agreement between: YHA (England & Wales) and: St Joan de les Abadesses (Ruta del Ferro Hostel)

Purpose

This memorandum of agreement is a commitment of YHA (England & Wales) and St Joan de les Abadesses Town Council to further embrace and enhance the exchange programme between both partners.

Vision

The vision is to provide staff, volunteers and young people with a unique opportunity to experience life and work in another country; to enhance life skills and confidence; to embrace the culture and environment of the host country; to enhance the ability to learn another language; to create life-long friendships and promote the ability to move across European and international boundaries.

Scope

All employees and volunteers of YHA (England & Wales) and employees of Ruta del Ferro Youth Hostel and young people from the town and surrounding villages of St Joan de les Abadesses

Background

The exchange programme between YHA and St Joan de les Abadesses commenced in September 2011 which involved the Hostel Manager from Ruta del Ferro working at YHA Stow between September to December 2011; in return 4 staff members covered the same period at the Spanish Hostel. The staff members came from Stow, Stratford, Bristol and Bath. Feedback from the initial exchange was positive with recommendations for improvements.

The programme was evaluated and both parties agreed to move to phase 2 in 2012. This involved 5 young people from the village of St Joan working as volunteers during the summer of 2012 at Sheringham, Stratford and Grinton Lodge. This was a departure from the normal staff exchange and again proved successful. The reason for this is that the Spanish Hostel has 2 full time staff.

Evaluation of phase 2 led to an extension of this model to phase 3 for 2013, which involved 6 young people from St Joan working as volunteers between July to September involving hostels at Castleton, Grinton Lodge, Sheringham, Coalport, Oxford. Prior to their departure to England the young people worked as volunteers at Ruta del Ferro Youth Hostel to begin to understand the environment and what a typical working day would look like. The evaluation meeting will be held in November 2013. However, initial feedback is positive.

Objectives

The primary objectives of the exchange programme are to provide staff, volunteers and young people with a unique opportunity to:

- Work in a safe environment and learn about working methods and operating systems in the partner hostel
- Experience and embrace the reality of working in a hostel environment of a partner country and to analyse the possible differences between customers, team, and facilities.

- Share working methods, identifying best practice and opportunities for improvement in a positive manner. Promote the exchange of experiences, projects and business opportunities among these youth hostels.
- Promote the movement of people, particularly young people from different countries.
- Evaluate and monitor individual and collective experiences in a constructive and structured approach, which focusses on opportunities to continually improve the programme
- Identify opportunities for further collaborations between both partners and extend to other partner countries
- Promote linguistic, cultural and social exchange among both countries
- Increase the number of participatory practices between youth people and improve their autonomy and personal development
- Internationalize our organizations.

Logistics and practical application

- **Language**

The role of working in a partner hostel requires regular contact with customers. Therefore, the ability to communicate in Spanish/English is important to gain full benefit from the programme. The selection of an individual should involve an assessment of their ability to understand and communicate in the others language.

- **Programme length**

Each individual programme should run from between 2 to 4 weeks dependent on the individual and requirements and ability of hostel to provide accommodation.

- **Programme of Work**

Each partner commits to providing a work programme for the duration of the visit. The programme will be designed according to the individual's knowledge, skills, experience and personal objectives. The programme must also build in free time to embrace other aspects of the location/area. The programme must be communicated to the individual prior to their visit, thus ensuring it meets their needs, accepting there should always be a degree of flexibility within the programme. Participants will be treated in terms of equality and justice. It will not be accepted any kind of discrimination due to gender, race, religion, ideology or any other personal or social circumstance.

- **Mentor/buddy**

Each partner will identify a local mentor/buddy who will be a point of contact during the programme and to discuss their objectives and evaluation/feedback. This will provide an opportunity for personal development for the mentor/buddy. This person will provide the necessary resources to develop in the most convenient way the activities proposed by the Youth Hostel.

- **Participant profiles**

Each individual will be required to complete the volunteer registration form, which will identify their profile to be shared confidentially with the hostel. This will ensure the programme meets with the individual's knowledge, skills and experience. Data protection will apply in storing such information.

- **Finances and accommodation**

Each partner agrees to meet the cost of accommodation and food for the duration of the individual's visit. Travel costs will be met by the country sending the individual. Participants from Sant Joan de les Abadesses will pay themselves the journey cost. The individual will be responsible for any incidental spending, which is not claimed as an expense. The host country

will have corporate liability insurance in the event of an accident or incident. However, the individual must also purchase their own travel insurance which should cover loss of luggage, delays, medical costs and repatriation if necessary. Each individual should also have an E111.

Programme Evaluation

Each individual will be required to complete a post evaluation form capturing their experience. The host hostel will also be required to complete an evaluation form, primarily the hostel manager and mentor/buddy. An evaluation meeting will be held twice yearly to ensure feedback is analysed and communicated to those involved. Each partner will also undertake to publish the results of the evaluation via their internal communication channels. Every participant will receive a document to certify his experience at the Youth Hostel.

Measures of Success

Each partner commits to measure success via a range of metrics which will include:

- Young people developing skills to enter the local and global employment market
- Enhance YHAs employer of choice status in a competitive market
- Enhance the reputation of the Sant Joan de les Abadesses Town Council to embrace diversity and social responsibility
- Enhance brand reputation of YHA across border countries
- Raise awareness of St Joan de les Abadesses and increase visitors to the Town and hostel via marketing strategy
- Enhance employee benefits package at YHA
- Improve staff retention at YHA
- Enhance career opportunities for staff and volunteers
- Improve customer experience
- Number of volunteers participating in the programme

Commitment

YHA (England & Wales) and St Joan de les Abadesses (Ruta del Ferro Youth Hostel) commit to embedding the exchange programme into their organisations for the benefit of all and embrace the principles of extending opportunities to other groups and partners.

In this respect both partners to explore the possibilities of:

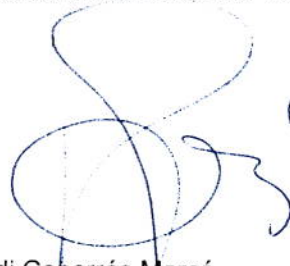
- Summer camps activity programme
- Extending the concept and involvement of other groups and organisations.
- Involving Hi Hostels in supporting and promoting the programme
- Explore the possibility with Hi Hostels of a pilot programme for a global exchange which will involve working with youth hostels, schools and local communities

This memorandum of agreement is signed on Monday 11th November 2013 by Caroline White, Chief Executive of YHA (England & Wales) and Jordi Caparrós Marcé on behalf of the Town Council of St Joan de les Abadesses

Signed:



Caroline White,
Chief Executive YHA (England & Wales)



Jordi Caparrós Marcé
Town Councillor and representative of
Sant Joan de les Abadesses



Memorandum of Agreement between: YHA (England & Wales) and: St Joan de les Abadeses (Ruta del Ferro Hostel)

Purpose

This memorandum of agreement is a commitment of YHA (England & Wales) and St Joan de les Abadeses Town Council to further embrace and enhance the exchange programme between both partners.

Vision

The vision is to provide staff, volunteers and young people with a unique opportunity to experience life and work in another country; to enhance life skills and confidence; to embrace the culture and environment of the host country; to enhance the ability to learn another language; to create life-long friendships and promote the ability to move across European and international boundaries.

Scope

All employees and volunteers of YHA (England & Wales) and employees of Ruta del Ferro Youth Hostel and young people from the town and surrounding villages of St Joan de les Abadeses

Background

The exchange programme between YHA and St Joan de les Abadeses commenced in September 2011 which involved the Hostel Manager from Ruta del Ferro working at YHA Stow between September to December 2011; in return 4 staff members covered the same period at the Spanish Hostel. The staff members came from Stow, Stratford, Bristol and Bath. Feedback from the initial exchange was positive with recommendations for improvements.

The programme was evaluated and both parties agreed to move to phase 2 in 2012. This involved 5 young people from the village of St Joan working as volunteers during the summer of 2012 at Sheringham, Stratford and Grinton Lodge. This was a departure from the normal staff exchange and again proved successful. The reason for this is that the Spanish Hostel has 2 full time staff.

Evaluation of phase 2 led to an extension of this model to phase 3 for 2013, which involved 6 young people from St Joan working as volunteers between July to September involving hostels at Castleton, Grinton Lodge, Sheringham, Coalport, Oxford. Prior to their departure to England the young people worked as volunteers at Ruta del Ferro Youth Hostel to begin to understand the environment and what a typical working day would look like. The evaluation meeting will be held in November 2013. However, initial feedback is positive.

Objectives

The primary objectives of the exchange programme are to provide staff, volunteers and young people with a unique opportunity to:

- Work in a safe environment and learn about working methods and operating systems in the partner hostel
- Experience and embrace the reality of working in a hostel environment of a partner country and to analyse the possible differences between customers, team, and facilities.

- Share working methods, identifying best practice and opportunities for improvement in a positive manner. Promote the exchange of experiences, projects and business opportunities among these youth hostels.
- Promote the movement of people, particularly young people from different countries.
- Evaluate and monitor individual and collective experiences in a constructive and structured approach, which focusses on opportunities to continually improve the programme
- Identify opportunities for further collaborations between both partners and extend to other partner countries
- Promote linguistic, cultural and social exchange among both countries
- Increase the number of participatory practices between youth people and improve their autonomy and personal development
- Internationalize our organizations.

Logistics and practical application

- **Language**

The role of working in a partner hostel requires regular contact with customers. Therefore, the ability to communicate in Spanish/English is important to gain full benefit from the programme. The selection of an individual should involve an assessment of their ability to understand and communicate in the others language.

- **Programme length**

Each individual programme should run from between 2 to 4 weeks dependent on the individual and requirements and ability of hostel to provide accommodation.

- **Programme of Work**

Each partner commits to providing a work programme for the duration of the visit. The programme will be designed according to the individual's knowledge, skills, experience and personal objectives. The programme must also build in free time to embrace other aspects of the location/area. The programme must be communicated to the individual prior to their visit, thus ensuring it meets their needs, accepting there should always be a degree of flexibility within the programme. Participants will be treated in terms of equality and justice. It will not be accepted any kind of discrimination due to gender, race, religion, ideology or any other personal or social circumstance.

- **Mentor/buddy**

Each partner will identify a local mentor/buddy who will be a point of contact during the programme and to discuss their objectives and evaluation/feedback. This will provide an opportunity for personal development for the mentor/buddy. This person will provide the necessary resources to develop in the most convenient way the activities proposed by the Youth Hostel.

- **Participant profiles**

Each individual will be required to complete the volunteer registration form, which will identify their profile to be shared confidentially with the hostel. This will ensure the programme meets with the individual's knowledge, skills and experience. Data protection will apply in storing such information.

- **Finances and accommodation**

Each partner agrees to meet the cost of accommodation and food for the duration of the individual's visit. Travel costs will be met by the country sending the individual. Participants from Sant Joan de les Abadesses will pay themselves the journey cost. The individual will be responsible for any incidental spending, which is not claimed as an expense. The host country

will have corporate liability insurance in the event of an accident or incident. However, the individual must also purchase their own travel insurance which should cover loss of luggage, delays, medical costs and repatriation if necessary. Each individual should also have an E111.

Programme Evaluation

Each individual will be required to complete a post evaluation form capturing their experience. The host hostel will also be required to complete an evaluation form, primarily the hostel manager and mentor/buddy. An evaluation meeting will be held twice yearly to ensure feedback is analysed and communicated to those involved. Each partner will also undertake to publish the results of the evaluation via their internal communication channels. Every participant will receive a document to certify his experience at the Youth Hostel.

Measures of Success

Each partner commits to measure success via a range of metrics which will include:

- Young people developing skills to enter the local and global employment market
- Enhance YHAs employer of choice status in a competitive market
- Enhance the reputation of the Sant Joan de les Abadesses Town Council to embrace diversity and social responsibility
- Enhance brand reputation of YHA across border countries
- Raise awareness of St Joan de les Abadesses and increase visitors to the Town and hostel via marketing strategy
- Enhance employee benefits package at YHA
- Improve staff retention at YHA
- Enhance career opportunities for staff and volunteers
- Improve customer experience
- Number of volunteers participating in the programme

Commitment

YHA (England & Wales) and St Joan de les Abadesses (Ruta del Ferro Youth Hostel) commit to embedding the exchange programme into their organisations for the benefit of all and embrace the principles of extending opportunities to other groups and partners.

In this respect both partners to explore the possibilities of:

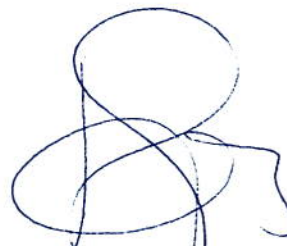
- Summer camps activity programme
- Extending the concept and involvement of other groups and organisations.
- Involving Hi Hostels in supporting and promoting the programme
- Explore the possibility with Hi Hostels of a pilot programme for a global exchange which will involve working with youth hostels, schools and local communities

This memorandum of agreement is signed on Monday 11th November 2013 by Caroline White, Chief Executive of YHA (England & Wales) and Jordi Caparrós Marcé on behalf of the Town Council of St Joan de les Abadesses

Signed:



Caroline White,
Chief Executive YHA (England & Wales)



Jordi Caparrós Marcé
Town Councillor and representative of
Sant Joan de les Abadesses