



National context report

China



www.tour-x.eu

Project No: 101056184

TourX CoVE for the Tourism Industry



Co-funded by
the European Union

Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Σύστημα ΕΕΚ στην Κίνα

1) Σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Κίνα

Το σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αποτελεί υποσύστημα του εθνικού εκπαιδευτικού συστήματος και αποσκοπεί στην παροχή επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στους εκπαιδευόμενους, ώστε να μπορούν να ενταχθούν απευθείας στην αγορά εργασίας μετά την αποφοίτησή τους. Το σύστημα αυτό αποτελείται κυρίως από τα ακόλουθα μέρη:

Επαγγελματικό λύκειο: παρέχει στους μαθητές εκπαίδευση και κατάρτιση σε επαγγελματικές δεξιότητες, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη ένα ορισμένο επίπεδο βασικής εκπαίδευσης.

Τεχνικές σχολές: επικεντρώνονται στην ανάπτυξη των πρακτικών και λειτουργικών δεξιοτήτων των μαθητών, συνήθως σε στενή σύνδεση με συγκεκριμένους κλάδους ή επαγγέλματα.

Δευτεροβάθμιες επαγγελματικές σχολές: εκπαιδεύουν τεχνικά στελέχη δευτεροβάθμιου επιπέδου με επαγγελματικές γνώσεις και ορισμένες πρακτικές ικανότητες.

Ανώτερα επαγγελματικά και τεχνικά κολέγια: παρέχουν επαγγελματική και τεχνική εκπαίδευση υψηλότερου επιπέδου και εκπαιδεύουν προηγμένα τεχνικά στελέχη και επαγγελματίες εφαρμοσμένων δεξιοτήτων.

Το σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης δίνει έμφαση στον συνδυασμό θεωρίας και πράξης και, μέσω του σχεδιασμού προγραμμάτων σπουδών, της δημιουργίας βάσεων πρακτικής κατάρτισης και άλλων μεθόδων, επιτρέπει στους μαθητές να αποκτήσουν την ικανότητα να ενταχθούν απευθείας στην αγορά εργασίας μετά την αποφοίτησή τους.

2) Το σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης στην Κίνα υλοποιείται εκτός του εκπαιδευτικού συστήματος και αποσκοπεί στην ενίσχυση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και της ανταγωνιστικότητας των εργαζομένων στην αγορά εργασίας. Το σύστημα αυτό αποτελείται κυρίως από τα ακόλουθα μέρη:

Κρατικά καθοδηγούμενα ιδρύματα επαγγελματικής κατάρτισης, όπως τεχνικές σχολές και διάφορα ιδρύματα επαγγελματικής κατάρτισης, λαμβάνουν καθοδήγηση και εποπτεία από την κυβέρνηση και παρέχουν κατάρτιση επαγγελματικών δεξιοτήτων που ανταποκρίνεται στη ζήτηση της αγοράς.

Εσωτερικά ιδρύματα κατάρτισης στις επιχειρήσεις: πολλές μεγάλες επιχειρήσεις διαθέτουν δικά τους ιδρύματα κατάρτισης, τα οποία παρέχουν στους εργαζομένους κατάρτιση στον χώρο εργασίας και προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων.

Κοινωνικοί φορείς κατάρτισης: περιλαμβάνουν διάφορα ιδιωτικά ιδρύματα κατάρτισης και διαδικτυακές πλατφόρμες μάθησης και προσφέρουν ποικίλα προγράμματα κατάρτισης επαγγελματικών δεξιοτήτων για την κάλυψη των αναγκών διαφορετικών εκπαιδευομένων.

Το σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης χαρακτηρίζεται από ευελιξία και έντονη στόχευση και μπορεί να παρέχει εξατομικευμένα προγράμματα κατάρτισης ανάλογα με τη ζήτηση της αγοράς και την πραγματική κατάσταση των εργαζομένων. Το περιεχόμενο της κατάρτισης περιλαμβάνει συνήθως κατάρτιση πριν από την απασχόληση, κατάρτιση για αλλαγή θέσης εργασίας, μαθητεία και κατάρτιση στον χώρο εργασίας, με στόχο να βοηθήσει τους εργαζομένους να βελτιώσουν τις επαγγελματικές τους δεξιότητες, να αποκτήσουν εργασία και να εξελιχθούν επαγγελματικά.

3) Σύνδεση και διαφορές μεταξύ του συστήματος επαγγελματικής εκπαίδευσης και του συστήματος επαγγελματικής κατάρτισης

3.1) Σύνδεση: και τα δύο αποτελούν σημαντικά στοιχεία της εθνικής ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού και αποσκοπούν από κοινού στην ενίσχυση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και της ανταγωνιστικότητας των εργαζομένων στην αγορά εργασίας.

Υπάρχει ένας βαθμός αλληλοεπικάλυψης και συμπληρωματικότητας μεταξύ των δύο όσον αφορά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών και τη δημιουργία βάσεων πρακτικής κατάρτισης.

3.2) Διαφορές:

Το σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης ανήκει κυρίως στο τυπικό σχολικό εκπαιδευτικό σύστημα και επικεντρώνεται στην ακαδημαϊκή εκπαίδευση και στην κατάρτιση βασικών δεξιοτήτων· το σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης είναι πιο ευέλικτο και διαφοροποιημένο και δίνει έμφαση στην πρακτική και στοχευμένη κατάρτιση.

Οι συμμετέχοντες στο σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης είναι συνήθως μαθητές ή σπουδαστές, ενώ οι συμμετέχοντες στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης είναι κυρίως εργαζόμενοι που ήδη απασχολούνται ή άτομα που επιθυμούν να βελτιώσουν τις επαγγελματικές τους δεξιότητες.

Συνοψίζοντας, το σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης και το σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης της Κίνας συνθέτουν από κοινού ένα σημαντικό σύστημα για την ανάπτυξη του εθνικού ανθρώπινου δυναμικού. Τα δύο συστήματα είναι αλληλένδετα αλλά και διακριτά και διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και της ανταγωνιστικότητας των εργαζομένων στην αγορά εργασίας.

Γενικές πληροφορίες για την ΕΕΚ στην Κίνα

1. Μέγεθος αγοράς

Χάρη σε μια σειρά εθνικών μέτρων ενθάρρυνσης που δημιουργούν ευνοϊκό πολιτικό περιβάλλον για την επαγγελματική εκπαίδευση, σε συνδυασμό με τον ολοένα εντονότερο ανταγωνισμό στην αγορά εργασίας και τη διαρκώς μεταβαλλόμενη ζήτηση για ανθρώπινο δυναμικό λόγω της τεχνολογικής προόδου και της οικονομικής ανάπτυξης, η αγορά επαγγελματικής εκπαίδευσης γνωρίζει πρωτοφανή επέκταση.

Τα τελευταία χρόνια, η επαγγελματική εκπαίδευση στην Κίνα έχει προωθήσει δυναμικά την εφαρμογή σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής, σημειώνοντας σημαντική πρόοδο στην ανάπτυξη υποδομών πληροφόρησης, στην ανάπτυξη ψηφιακών εκπαιδευτικών πόρων, στην τεχνική κατάρτιση του προσωπικού και στην εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης. Η δημιουργία ψηφιακού οικοσυστήματος έχει αποφέρει θετικά αποτελέσματα.

Περισσότερο από το 90% των επαγγελματικών σχολών έχουν δημιουργήσει ομαλά λειτουργούντα και πλήρως εξοπλισμένα δίκτυα πανεπιστημιούπολης· περισσότερο από το 85% των επαγγελματικών σχολών έχουν δημιουργήσει ψηφιακές πανεπιστημιούπολεις σύμφωνα με τα πρότυπα. Δημιουργήθηκαν πολλές πλατφόρμες διαδικτυακών μαθημάτων, με 203 εθνικές βιβλιοθήκες επαγγελματικών διδακτικών πόρων για την επαγγελματική εκπαίδευση, 992 υψηλής ποιότητας ανοικτά βιντεομαθήματα που καλύπτουν 12 επιστημονικούς κλάδους, μεταξύ των οποίων τέχνες, επιστήμες, μηχανική, γεωργία και ιατρική, και 2886 εθνικά μαθήματα υψηλής ποιότητας για κοινή χρήση πόρων.

Το 2022, η Κίνα υλοποίησε τη «Digital Education Strategy Action» και εγκαινίασε τη National Vocational Education Smart Education Platform, η οποία συγκεντρώνει 1.200 βιβλιοθήκες επαγγελματικών πόρων, περισσότερα από 6.600 ποιοτικά διαδικτυακά μαθήματα και περισσότερα από 2.000 ανοικτά βιντεομαθήματα. Οι χρήστες της καλύπτουν όλες τις επαρχίες της Κίνας και η πλατφόρμα ωφελεί περισσότερες από 180 χώρες και περιοχές.

2. Κατάσταση προσφοράς

Το 2022 υπήρχαν συνολικά 7.201 δευτεροβάθμιες επαγγελματικές σχολές στην Κίνα. Από τις πολιτικές που έχουν δημοσιευθεί τα τελευταία χρόνια προκύπτει ότι οι κυβερνητικές πολιτικές για την ανάπτυξη της επαγγελματικής εκπαίδευσης σε προπτυχιακό επίπεδο έχουν γίνει όλο και πιο σαφείς και σταθερές και τα επαγγελματικά ιδρύματα προπτυχιακού επιπέδου έχουν σημειώσει θετική και σταθερή ανάπτυξη. Το 2022 υπήρχαν συνολικά 32 επαγγελματικές σχολές προπτυχιακού επιπέδου στην Κίνα, 11 περισσότερες σε σύγκριση με το 2020.

3. Κατάσταση ζήτησης

Η Κίνα έχει δημιουργήσει το μεγαλύτερο σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης στον κόσμο, με περισσότερους από 29,15 εκατομμύρια μαθητές και σπουδαστές εγγεγραμμένους σε επαγγελματικές σχολές. Σήμερα, οι επαγγελματικές σχολές της χώρας μπορούν να εκπαιδεύουν περίπου 10 εκατομμύρια υψηλής ποιότητας τεχνικά και ειδικευμένα στελέχη κάθε χρόνο, ενώ οι υπάρχουσες επαγγελματικές σχολές παρέχουν κάθε χρόνο διάφορα είδη κατάρτισης σε εκατοντάδες εκατομμύρια ανθρώπους.

Από το 2019, ο αριθμός των επαγγελματικών σχολών προπτυχιακού επιπέδου και οι εγγραφές στην Κίνα αυξάνονται συνεχώς. Το 2022, οι εγγραφές σε εγχώρια προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης προπτυχιακού επιπέδου ανήλθαν σε 41.400, σημειώνοντας αύξηση κατά 2.946 ή 7,66% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Το «Skillful China Action Plan», που εκδόθηκε από το Υπουργείο Ανθρώπινων Πόρων και Κοινωνικής Ασφάλισης, απαιτεί ρητά αύξηση του αριθμού των ειδικευμένων εργαζομένων κατά την περίοδο του 14ου Πενταετούς Σχεδίου.

Με την αναβάθμιση της βιομηχανικής δομής, η ζήτηση της Κίνας για ανθρώπινο δυναμικό σε τομείς έντασης τεχνολογίας, όπως οι τεχνολογίες πληροφοριών νέας γενιάς και τα νέα υλικά, συνεχίζει να αυξάνεται. Ωστόσο, κλάδοι έντασης εργασίας και χαμηλής προστιθέμενης αξίας, όπως το χονδρικό και λιανικό εμπόριο, οι κατασκευές κ.λπ., έχουν επιβραδύνει την ανάπτυξή τους, με αποτέλεσμα υπερπροσφορά εργατικού δυναμικού και επείγουσα ανάγκη βελτίωσης των επαγγελματικών δεξιοτήτων. Στην αγορά εργασίας συνυπάρχουν δυσκολίες απασχόλησης και προσλήψεων και η επαγγελματική εκπαίδευση αντιμετωπίζει τεράστια ζήτηση.

Σήμερα υπάρχει μεγάλη ζήτηση στην αγορά εργασίας για επαγγελματίες στον τομέα της ψηφιακής τεχνολογίας και σοβαρή έλλειψη προσφοράς ανθρώπινου δυναμικού υψηλής ποιότητας. Ως εκ τούτου, η χώρα θεωρεί την κατάρτιση επαγγελματικών δεξιοτήτων βασικό μέτρο για τη διατήρηση της σταθερότητας της απασχόλησης, την άμβλυνση των διαρθρωτικών ανισορροπιών στην απασχόληση και σημαντική υποστήριξη για τον οικονομικό μετασχηματισμό, την αναβάθμιση και την ανάπτυξη υψηλής ποιότητας.

Ανάγκες της αγοράς στον τουριστικό τομέα της Κίνας

Ως μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες τουριστικές αγορές της παγκόσμιας οικονομίας, η τουριστική βιομηχανία της Κίνας παρουσιάζει διαφοροποιημένες και δυναμικές ανάγκες στην αγορά εργασίας. Ακολουθεί αναλυτική παρουσίαση της τρέχουσας ζήτησης για δεξιότητες και προσόντα στην τουριστική βιομηχανία της Κίνας, καθώς και των βασικών τομέων στους οποίους υπάρχει έλλειψη επαγγελματιών ή προκύπτουν νέες ευκαιρίες:

1. Τρέχουσες απαιτήσεις δεξιοτήτων και προσόντων

1) Επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες

Οι επαγγελματίες της τουριστικής βιομηχανίας πρέπει να κατέχουν ευρύ φάσμα γνώσεων του κλάδου, συμπεριλαμβανομένων γνώσεων για προορισμούς, αξιοθέατα, πολιτισμό, ιστορία και γεωγραφία, καθώς και πληροφοριών για τα είδη τουριστικών προϊόντων, τα πρότυπα εξυπηρέτησης, τους κανονισμούς του κλάδου, τους ανταγωνιστές και άλλες πτυχές.

2) Οι καλές δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών περιλαμβάνουν την ικανότητα προσεκτικής ακρόασης των αναγκών των πελατών, αποτελεσματικής χρήσης δεξιοτήτων επικοινωνίας, διαχείρισης παραπόνων και διαφορών, παροχής εξατομικευμένων υπηρεσιών και αντιμετώπισης απρόβλεπτων καταστάσεων.

3) Οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας και ηγεσίας περιλαμβάνουν την ικανότητα διατήρησης καλής επικοινωνίας με συναδέλφους και προϊσταμένους, συντονισμού πόρων και ανθρώπινου δυναμικού, κατανομής εργασιών, ανάληψης ευθύνης και ενεργού συνεργασίας με την ομάδα.

4) Οι ικανότητες πωλήσεων και μάρκετινγκ περιλαμβάνουν την ικανότητα κατανόησης των αναγκών των πελατών, ανάπτυξης στρατηγικών πωλήσεων, ανάπτυξης πελατειακών πόρων, διατήρησης σχέσεων με τους πελάτες και επίτευξης στόχων πωλήσεων.

5) Η ικανότητα προσαρμογής και επίλυσης προβλημάτων περιλαμβάνει την ικανότητα γρήγορης ανάλυσης προβλημάτων, ανάπτυξης στρατηγικών αντιμετώπισης, προσαρμογής σχεδίων, ανταπόκρισης στις αλλαγές και εξεύρεσης λύσεων.

6) Ικανότητα καινοτομίας, συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας εντοπισμού και διερεύνησης των αναγκών των πελατών, δοκιμής νέων μεθόδων εξυπηρέτησης, βελτιστοποίησης διαδικασιών και αύξησης της αποδοτικότητας, ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων κ.λπ.

7) Γλωσσική επάρκεια

Η τουριστική βιομηχανία είναι πολυπολιτισμική και οι εργαζόμενοι χρειάζεται να διαθέτουν καλές γλωσσικές και διαπολιτισμικές επικοινωνιακές δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας να επικοινωνούν με ευχέρεια στα αγγλικά και σε άλλες σημαντικές γλώσσες, να κατανοούν τις πολιτισμικές διαφορές μεταξύ διαφορετικών χωρών και περιοχών και να σέβονται και να προσαρμόζονται στις πολιτισμικές συνήθειες των πελατών κ.λπ.

8) Επαγγελματική πιστοποίηση

Η κατοχή επαγγελματικών πιστοποιήσεων μπορεί να ενισχύσει την επαγγελματική ικανότητα και την ανταγωνιστικότητα των εργαζομένων, όπως διεθνής πιστοποίηση στη διοίκηση τουρισμού, πιστοποιητικό προσόντων ξεναγού, επαγγελματική πιστοποίηση στη διοίκηση ξενοδοχείων κ.λπ.

2. Βασικοί τομείς στους οποίους υπάρχει έλλειψη επαγγελματιών ή προκύπτουν νέες ευκαιρίες

1) Επαγγελματίες διοίκησης τουρισμού και ξενοδοχειακής διοίκησης

Με την ταχεία ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, η ζήτηση για εξειδικευμένους επαγγελματίες στη διοίκηση τουρισμού, στη ξενοδοχειακή διοίκηση και σε άλλους τομείς αυξάνεται καθημερινά. Ωστόσο, η σημερινή μείωση του αριθμού των φοιτητών που ειδικεύονται στη διοίκηση τουρισμού και στη ξενοδοχειακή διοίκηση έχει οδηγήσει σε έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού στον κλάδο.

2) Ψηφιακά και ευφυή στελέχη

Με την πρόοδο της τεχνολογίας, η εφαρμογή νέων τεχνολογιών όπως η τεχνητή νοημοσύνη (TN) και το AIGC αναδιαμορφώνει διάφορες πτυχές της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, από την πρόσληψη και την ένταξη έως τις συνεντεύξεις· η τεχνολογία TN διεισδύει σταδιακά σε αυτές τις διαδικασίες. Ως εκ τούτου, η ζήτηση για ψηφιακά και ευφυή στελέχη στην τουριστική βιομηχανία αυξάνεται συνεχώς.

3) Στελέχη στον τομέα του διεθνούς τουρισμού

Με την αυξανόμενη διεθνή επιρροή της Κίνας και το άνοιγμα και την απότομη αύξηση της δημοτικότητας του εξερχόμενου τουρισμού, αυξάνεται συνεχώς και η ζήτηση στην τουριστική βιομηχανία για στελέχη διεθνούς τουρισμού, όπως διαχειριστές τουριστικών προϊόντων εξωτερικού, σύμβουλοι τουρισμού εξωτερικού κ.λπ.

4) Στελέχη για εξατομικευμένες και προσαρμοσμένες υπηρεσίες

Η τουριστική βιομηχανία είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστική και η παροχή εξατομικευμένων και προσαρμοσμένων υπηρεσιών έχει καταστεί τάση για την προσέλκυση και διατήρηση πελατών. Ως εκ τούτου, η ζήτηση για επαγγελματίες του τουρισμού που μπορούν να παρέχουν εξατομικευμένες υπηρεσίες αυξάνεται συνεχώς.

5) Στελέχη σε πόλεις δεύτερου και τρίτου επιπέδου και σε αγορές χαμηλότερης βαθμίδας

Τα τελευταία χρόνια, η τουριστική κατανάλωση σε πόλεις δεύτερου και τρίτου επιπέδου και σε αγορές χαμηλότερης βαθμίδας έχει αυξηθεί ταχύτατα, μετατρέποντάς τις σε νέο τουριστικό πόλο. Ως εκ τούτου, η ζήτηση για επαγγελματίες του τουρισμού σε αυτές τις περιοχές αυξάνεται συνεχώς.

Συνοψίζοντας, η σημερινή ζήτηση για δεξιότητες και προσόντα στην τουριστική βιομηχανία της Κίνας είναι διαφοροποιημένη και δυναμική, με ιδιαίτερα επείγουσες ανάγκες για ανθρώπινο δυναμικό σε τομείς όπως η διοίκηση τουρισμού και ξενοδοχείων, η ψηφιοποίηση και η ευφυής τεχνολογία, ο διεθνής τουρισμός, οι εξατομικευμένες και προσαρμοσμένες υπηρεσίες, καθώς και οι πόλεις δεύτερου και τρίτου επιπέδου και οι αγορές χαμηλότερης βαθμίδας. Παράλληλα, η ταχεία ανάπτυξη και ο μετασχηματισμός της τουριστικής βιομηχανίας θα δημιουργήσουν περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης και προοπτικές ανάπτυξης για τα στελέχη αυτών των τομέων.

Τα υφιστάμενα προγράμματα κατάρτισης στον τουρισμό στην κινεζική αγορά εργασίας περιλαμβάνουν κυρίως τις ακόλουθες κατηγορίες:

1. Μάθημα βασικών αρχών και επισκόπησης της τουριστικής βιομηχανίας

2. Μάθημα καινοτομίας σε τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων: καλύπτει ολόκληρη τη διαδικασία έρευνας αγοράς, προγραμματισμού προϊόντων, σχεδιασμού προϊόντων, δοκιμαστικής παραγωγής, προώθησης προϊόντων κ.λπ., αναπτύσσοντας την καινοτόμο σκέψη και τις ικανότητες ανάπτυξης προϊόντων των εκπαιδευομένων.

- Τυποποίηση και εξατομίκευση τουριστικών υπηρεσιών: εξηγεί την τυποποιημένη διαδικασία λειτουργίας των τουριστικών υπηρεσιών, δίνοντας παράλληλα έμφαση στη σημασία των εξατομικευμένων υπηρεσιών για τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης των πελατών των εκπαιδευομένων.

3. Μάθημα τουριστικού μάρκετινγκ και προώθησης, διαδικτυακή και μη διαδικτυακή προώθηση μάρκετινγκ

4. Μάθημα βελτίωσης της ποιότητας και της διαχείρισης των τουριστικών υπηρεσιών

Βελτίωση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών: τονίζει τη σημασία της ποιότητας εξυπηρέτησης στην τουριστική βιομηχανία και παρουσιάζει τρόπους και μεθόδους βελτίωσής της, όπως η ενίσχυση της κατάρτισης των εργαζομένων, η δημιουργία μηχανισμών εποπτείας της εξυπηρέτησης κ.λπ.

Διαχείριση τουριστικών κρίσεων και αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών: εξηγεί τις βασικές έννοιες, αρχές και διαδικασίες της διαχείρισης κρίσεων στον τουρισμό, ώστε να ενισχύσει την ικανότητα των εκπαιδευομένων να ανταποκρίνονται σε έκτακτες ανάγκες και κρίσεις.

5. Μάθημα νομικών κανονισμών και επαγγελματικής δεοντολογίας στην τουριστική βιομηχανία

6. Μαθήματα ειδικών επαγγελματικών δεξιοτήτων

- Επαγγελματική δεοντολογία και δεξιότητες ξεναγών: με στόχευση στη θέση του ξεναγού, ενισχύει την επαγγελματική δεοντολογία των εκπαιδευομένων, τις δεξιότητες ξενάγησης και τις διαπολιτισμικές επικοινωνιακές τους ικανότητες.

- Τυποποιημένη λειτουργία υπηρεσιών ξενοδοχειακής εστίασης και διαμονής: με στόχευση σε θέσεις σε ξενοδοχεία, εστίαση και καταλύματα, αποσκοπεί στην ενίσχυση της ικανότητας των εκπαιδευομένων να παρέχουν τυποποιημένες υπηρεσίες και να βελτιώνουν την ποιότητα εξυπηρέτησης.

Τα μαθήματα αυτά αποσκοπούν στην ανάπτυξη της επαγγελματικής επάρκειας και του επιπέδου δεξιοτήτων των επαγγελματιών της τουριστικής βιομηχανίας και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ανταγωνιστικότητας του κλάδου. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να επιλέγουν κατάλληλα μαθήματα ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας τους και τους στόχους επαγγελματικής τους ανάπτυξης. Παράλληλα, με την ανάπτυξη και τις αλλαγές στην τουριστική βιομηχανία, τα προγράμματα κατάρτισης θα επικαιροποιούνται και θα βελτιώνονται συνεχώς ώστε να προσαρμόζονται στις νέες απαιτήσεις και προκλήσεις της αγοράς.

