

Εργαλειοθήκη TOUR-X για αναβάθμιση δεξιοτήτων και επανειδίκευση

Κιτ μεταφοράς για CoVE και φορείς ΕΕΚ

Σκοπός του κιτ

Το κιτ μεταφοράς αναπτύχθηκε για να υποστηρίξει τα Κέντρα Επαγγελματικής Αριστείας (CoVE), τους παρόχους επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) και άλλους φορείς του οικοσυστήματος τουριστικών δεξιοτήτων που επιθυμούν να εφαρμόσουν την προσέγγιση TOUR-X για τη διερεύνηση αναγκών κατάρτισης στο δικό τους περιφερειακό, εθνικό ή θεσμικό πλαίσιο.

Το κιτ συμπληρώνει την Εργαλειοθήκη TOUR-X για αναβάθμιση δεξιοτήτων και επανειδίκευση και την Ανάλυση ελλείψεων δεξιοτήτων. Παρέχει προσαρμόσιμα υποδείγματα για τον εντοπισμό αναγκών κατάρτισης, τη συμμετοχή τουριστικών φορέων και τη μετατροπή των ελλείψεων σε μαθησιακούς στόχους.

Το υλικό έχει σχεδιαστεί ώστε να προσαρμόζεται. Οι οργανισμοί μπορούν να εφαρμόσουν όλη τη διαδικασία ή μεμονωμένα εργαλεία, ανάλογα με τις ανάγκες, τους διαθέσιμους πόρους και τις ομάδες-στόχους τους.

Περιεχόμενο του κιτ

1. Μεθοδολογικό πλαίσιο διερεύνησης αναγκών κατάρτισης
2. Υπόδειγμα συνεντεύξεων και ομάδων εστίασης
3. Υπόδειγμα ερωτηματολογίου για ανάγκες τουριστικών δεξιοτήτων
4. Φύλλο μετατροπής των ευρημάτων σε μαθησιακούς στόχους
5. Οδηγίες TOUR-X για τη διεξαγωγή ερευνών

1. Μεθοδολογικό πλαίσιο διερεύνησης αναγκών κατάρτισης

1.1 Στόχος

Η διερεύνηση αναγκών κατάρτισης (TNA, από τον αγγλικό όρο Training Needs Assessment) εντοπίζει το χάσμα μεταξύ των υφιστάμενων ικανοτήτων του εργατικού δυναμικού ή μιας ομάδας-στόχου και εκείνων που απαιτούνται για αποτελεσματική ανταπόκριση στις σημερινές και μελλοντικές ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Στον τουρισμό, μια TNA μπορεί να βοηθήσει τα CoVE και τους φορείς ΕΕΚ να:

- εντοπίζουν υφιστάμενες και αναδυόμενες ελλείψεις δεξιοτήτων·
- κατανοούν τις προτεραιότητες κατάρτισης εργοδοτών και εργαζομένων·
- αναλύουν ανάγκες ψηφιακών, πράσινων, τεχνικών και οριζόντιων δεξιοτήτων·
- αξιολογούν αν η κατάρτιση ανταποκρίνεται στη ζήτηση της αγοράς εργασίας·
- διαμορφώνουν ή προσαρμόζουν προγράμματα σπουδών ΕΕΚ και κατάρτισης·
- μετατρέπουν τις ανάγκες σε συγκεκριμένους μαθησιακούς στόχους.

Η προσέγγιση TOUR-X συνδύασε τη βιβλιογραφική έρευνα με την άμεση διαβούλευση με φορείς του τουρισμού και της ΕΕΚ.

1.2 Βήμα 1 - Καθορισμός του πεδίου

Πριν αρχίσει η συλλογή δεδομένων, καθορίστε:

Γεωγραφικό πεδίο:

[Περιφέρεια / Χώρα / Τοπικό οικοσύστημα]

Τουριστικοί υποκλάδοι που καλύπτονται:

[Καταλύματα / Εστίαση / Ταξιδιωτικά γραφεία και διοργανωτές ταξιδιών / Άλλοι]

Ομάδες-στόχοι:

[Εργοδότες / εργαζόμενοι / πάροχοι ΕΕΚ / εκπαιδευτές / εκπαιδευόμενοι / δημόσιες αρχές / κλαδικές ενώσεις / άλλοι φορείς]

Κύριος στόχος της διερεύνησης:

[Συμπληρώστε]

Βασικά ζητήματα προς διερεύνηση:

[Συμπληρώστε]

Η διερεύνηση πρέπει να αντικατοπτρίζει τα χαρακτηριστικά του τοπικού τουριστικού οικοσυστήματος και των οργανισμών που αναμένεται να αξιοποιήσουν τα αποτελέσματα.

1.3 Βήμα 2 - Εξέταση των διαθέσιμων στοιχείων

Πριν από συνεντεύξεις, ομάδες εστίασης ή έρευνες, εξετάστε τα διαθέσιμα στοιχεία για:

- τις εξελίξεις στην αγορά εργασίας του τουρισμού·
- τις τάσεις απασχόλησης·
- τα υφιστάμενα προγράμματα ΕΕΚ στον τουρισμό·
- τις διαπιστωμένες κλαδικές ελλείψεις δεξιοτήτων·
- τον ψηφιακό μετασχηματισμό·
- τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβαση·
- τα αναδυόμενα επαγγέλματα και τις εργασιακές πρακτικές·
- τις σχετικές εθνικές ή περιφερειακές στρατηγικές τουρισμού·
- προηγούμενες μελέτες δεξιοτήτων ή διερευνήσεις αναγκών κατάρτισης.

Το βήμα αυτό αποτρέπει την επανάληψη υφιστάμενων ερευνών και παρέχει το πλαίσιο για τη διαβούλευση με τους φορείς.

1.4 Βήμα 3 - Προσδιορισμός των εμπλεκόμενων φορέων

Η ΤΝΑ πρέπει να περιλαμβάνει εκπροσώπους με άμεση γνώση της απασχόλησης, της εκπαίδευσης και της κατάρτισης στον τουρισμό.

Ανάλογα με το τοπικό πλαίσιο, οι φορείς μπορεί να περιλαμβάνουν:

Εκπρόσωποι του τουριστικού κλάδου: εργοδότες, διευθυντικά στελέχη, εργαζόμενοι, εκπρόσωποι ξενοδοχείων και εστιατορίων, ταξιδιωτικά γραφεία και διοργανωτές ταξιδιών.

Εκπρόσωποι εκπαίδευσης και κατάρτισης: πάροχοι ΕΕΚ, εκπαιδευτές, εκπαιδευτικοί, ειδικοί προγραμμάτων σπουδών, ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και εκπαιδευόμενοι.

Ενδιάμεσοι οργανισμοί: τουριστικές ενώσεις, επιμελητήρια, οργανισμοί τουρισμού, συνεργατικοί σχηματισμοί και επαγγελματικά δίκτυα.

Δημόσιοι φορείς και υπεύθυνοι πολιτικής: τοπικές ή περιφερειακές αρχές, υπηρεσίες απασχόλησης και αρμόδιοι δημόσιοι οργανισμοί.

Σκοπός είναι η συλλογή απόψεων από διαφορετικά μέρη του οικοσυστήματος τουριστικών δεξιοτήτων, αντί της εξάρτησης από μία μόνο ομάδα φορέων.

1.5 Βήμα 4 - Επιλογή μεθόδων συλλογής δεδομένων

Μια TNA μπορεί να συνδυάζει διάφορες μεθόδους.

Βιβλιογραφική έρευνα

Χρησιμοποιείται για τον καθορισμό του πλαισίου και τον εντοπισμό διαθέσιμων στοιχείων.

Ερωτηματολόγιο

Κατάλληλο για τη συλλογή απόψεων από περισσότερους τουριστικούς οργανισμούς ή επαγγελματίες και τον εντοπισμό κοινών μοτίβων στις ανάγκες δεξιοτήτων.

Συνεντεύξεις

Χρήσιμες για την άντληση αναλυτικών απόψεων από φορείς με ειδική τεχνογνωσία ή αρμοδιότητες.

Ομάδες εστίασης

Χρήσιμες για τη διερεύνηση κοινών προκλήσεων, διαφορετικών απόψεων και μελλοντικών αναγκών μέσω δομημένης συζήτησης.

Στην έρευνα TOUR-X, οι συνεντεύξεις και οι ομάδες εστίασης ακολούθησαν κοινές θεματικές ενότητες, ώστε τα ευρήματα να συγκρίνονται μεταξύ των συμμετεχόντων πλαισίων.

1.6 Βήμα 5 - Διεξαγωγή συνεντεύξεων και ομάδων εστίασης

Οι συνεντεύξεις και οι ομάδες εστίασης πρέπει να βασίζονται σε ανοικτές ερωτήσεις που ενθαρρύνουν τους συμμετέχοντες να περιγράψουν:

- τις σημερινές απαιτήσεις δεξιοτήτων.

- τις αναδυόμενες και μελλοντικές δεξιότητες·
- την υφιστάμενη προσφορά κατάρτισης·
- τις ψηφιακές δεξιότητες·
- τις πράσινες δεξιότητες και τις δεξιότητες βιωσιμότητας·
- τις οριζόντιες και διαπροσωπικές δεξιότητες·
- τα εμπόδια στην αναβάθμιση δεξιοτήτων και την επανειδίκευση·
- τους δεσμούς εκπαίδευσης και επιχειρήσεων·
- τη συνάφεια των προγραμμάτων σπουδών·
- τη χρηματοδότηση και την πρόσβαση στην κατάρτιση·
- τη διεθνοποίηση και την κινητικότητα·
- τις μελλοντικές τάσεις του τουρισμού.

Για τις ομάδες εστίασης, το TOUR-X χρησιμοποίησε εκπροσώπους των σχετικών ομάδων-στόχων και φορέων. Μια ομάδα περίπου **6-15 συμμετεχόντων** μπορεί να προσφέρει επαρκή ποικιλομορφία, διατηρώντας διαχειρίσιμο μέγεθος για τη συζήτηση.

Ο συντονιστής πρέπει να διασφαλίζει ότι όλοι έχουν την ευκαιρία να συμβάλουν και ότι η συζήτηση παραμένει εστιασμένη στους στόχους της διερεύνησης.

1.7 Βήμα 6 - Ανάλυση των ευρημάτων

Οι πληροφορίες που συλλέγονται πρέπει να οργανώνονται σε κοινές θεματικές.

Μια απλή ανάλυση μπορεί να εντοπίσει:

Επαναλαμβανόμενες ανάγκες: ζητήματα που αναφέρονται συχνά από τους φορείς.

Ειδικές κλαδικές ανάγκες: ελλείψεις σε συγκεκριμένους τουριστικούς υποκλάδους ή επαγγέλματα.

Σημερινές και μελλοντικές ανάγκες: ήδη απαιτούμενες ικανότητες σε σύγκριση με όσες αναμένεται να αποκτήσουν μεγαλύτερη σημασία.

Εμπόδια κατάρτισης: παράγοντες που εμποδίζουν οργανισμούς ή εργαζομένους να συμμετάσχουν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων.

Υφιστάμενα δυνατά σημεία: τομείς όπου η κατάρτιση ανταποκρίνεται ήδη αποτελεσματικά στις ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Τα ποιοτικά ευρήματα αναλύονται θεματικά με ομαδοποίηση παρόμοιων απαντήσεων και εντοπισμό επαναλαμβανόμενων μοτίβων, διαφορών και προτεραιοτήτων.

Τα ευρήματα του ερωτηματολογίου συνοψίζονται με συχνότητες απαντήσεων, μέσες βαθμολογίες ή άλλους απλούς περιγραφικούς δείκτες.

1.8 Βήμα 7 - Ιεράρχηση των αναγκών κατάρτισης

Δεν απαιτεί κάθε έλλειψη που εντοπίζεται άμεση παρέμβαση κατάρτισης.

Για κάθε ανάγκη που εντοπίζεται, εξετάστε:

Συνάφεια: Πόσο σημαντική είναι η ικανότητα για τον τουρισμό ή το επάγγελμα-στόχο;

Εύρος: Πόσοι εργαζόμενοι ή οργανισμοί επηρεάζονται;

Επείγον: Η ικανότητα απαιτείται ήδη ή θα αποκτήσει σύντομα σημασία;

Υφιστάμενη προσφορά: Διατίθεται ήδη κατάλληλη κατάρτιση;

Εφικτότητα: Μπορεί μια ρεαλιστική μαθησιακή παρέμβαση να καλύψει την ανάγκη;

Τα κριτήρια αυτά προσδιορίζουν τομείς προτεραιότητας για αναβάθμιση δεξιοτήτων και επανειδίκευση.

1.9 Βήμα 8 - Μετατροπή ευρημάτων σε μαθησιακούς στόχους

Οι ανάγκες κατάρτισης προτεραιότητας πρέπει να μετατρέπονται σε σαφείς μαθησιακούς στόχους.

Η διαδικασία πρέπει να ακολουθεί την εξής αλληλουχία:

Εντοπισμένη ανάγκη → ομάδα-στόχος → έλλειψη ικανοτήτων → απαιτούμενη ικανότητα → μαθησιακός στόχος → μαθησιακή προσέγγιση → αξιολόγηση

Το συνοδευτικό **Φύλλο μετατροπής των ευρημάτων σε μαθησιακούς στόχους** παρέχει ένα πρακτικό υπόδειγμα για το βήμα αυτό.

1.10 Βήμα 9 - Επικύρωση των αποτελεσμάτων

Πριν από την ανάπτυξη ή αναθεώρηση της κατάρτισης, τα ευρήματα πρέπει να εξετάζονται με τους σχετικούς φορείς.

Η επικύρωση μπορεί να γίνει μέσω:

- διαβούλευσης με εργοδότες ή κλαδικές ενώσεις·
- συζητήσεων με παρόχους ΕΕΚ και εκπαιδευτές·
- εργαστηρίων με περιφερειακούς φορείς δεξιοτήτων·
- συμπληρωματικών συνεντεύξεων·
- ελέγχου από την εταιρική σύμπραξη του CoVE.

Η επικύρωση διασφαλίζει ότι οι προτεραιότητες αντανακλούν τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς εργασίας και μπορούν να καθοδηγήσουν ρεαλιστικά την προσφορά κατάρτισης.

1.11 Βήμα 10 - Περιοδική επανεξέταση

Οι ανάγκες τουριστικών δεξιοτήτων εξελίσσονται συνεχώς λόγω τεχνολογικών αλλαγών, απαιτήσεων βιωσιμότητας, μεταβαλλόμενων προσδοκιών πελατών και συνθηκών της αγοράς εργασίας.

Η ΤΝΑ πρέπει επομένως να θεωρείται επαναληπτική διαδικασία και όχι εφάπαξ δραστηριότητα. Τα CoVE και οι πάροχοι ΕΕΚ πρέπει να εξετάζουν περιοδικά τα σχόλια των φορέων, τις εξελίξεις στην αγορά εργασίας και τα αποτελέσματα της κατάρτισης και να αναπροσαρμόζουν τις προτεραιότητές τους.