

TOUR-X 技能提升与技能再培训工具箱

职业卓越中心及职业教育与培训机构推广应用工具包

工具包的目的

本推广应用工具包旨在支持职业卓越中心（CoVE）、职业教育与培训（VET）提供机构，以及其他旅游技能领域的利益相关方，在各自的区域、国家或机构环境中应用 TOUR-X 培训需求评估方法。

本工具包是对 TOUR-X 技能提升与技能再培训工具箱及《技能差距分析》的补充，提供可调整的实用模板，帮助识别培训需求、吸引旅游业利益相关方参与，并将已识别的技能差距转化为学习目标。

这些资源具有灵活适用性。机构可根据自身需求、可用资源和目标群体，采用完整流程，也可选用个别工具。

所含资源

1. 培训需求评估方法框架
2. 访谈与焦点小组模板
3. 旅游技能需求问卷模板
4. 培训需求评估结果转化为学习目标工作表
5. TOUR-X 调查实施指南

1. 培训需求评估方法框架

1.1 目标

培训需求评估（TNA）有助于识别员工队伍或目标群体现有能力与有效应对当前及未来劳动力市场需求所需能力之间的差距。

在旅游业中，培训需求评估可帮助职业卓越中心及职业教育与培训机构：

- 识别当前及新出现的技能差距；
- 了解雇主和劳动者的培训优先事项；
- 分析数字、绿色、技术及通用技能需求；
- 评估现有培训供给是否满足劳动力市场需求；
- 为职业教育课程和培训项目的开发或调整提供依据；
- 将已识别的需求转化为具体的学习目标。

TOUR-X 的方法将案头研究与对旅游业及职业教育与培训领域利益相关方的直接咨询相结合。

1.2 步骤 1 - 确定评估范围

在开始收集数据之前，应明确：

地理范围：

[区域 / 国家 / 本地生态系统]

涵盖的旅游子行业：

[住宿 / 餐饮 / 旅行社与旅游运营商 / 其他]

目标群体：

[雇主 / 员工 / 职业教育与培训提供机构 / 培训师 / 学生 / 公共主管部门 / 行业协会 / 其他利益相关方]

评估的主要目标：

[填写]

拟探讨的关键问题：

[填写]

评估应反映当地旅游生态系统的特征，以及预期使用评估结果的机构的特点。

1.3 步骤 2 - 审查现有资料

在开展访谈、焦点小组或调查之前，应审查以下方面的现有资料：

- 旅游业劳动力市场的发展；
- 就业趋势；
- 现有旅游职业教育与培训项目；
- 已识别的行业技能短缺；
- 数字化转型；
- 可持续发展与绿色转型；
- 新兴职业与工作方式；
- 相关国家或区域旅游战略；
- 以往的技能研究或培训需求评估。

这一步有助于避免重复已有研究，并为利益相关方咨询提供背景。

1.4 步骤 3 - 识别利益相关方

培训需求评估应邀请直接了解旅游业就业、教育与培训情况的代表参与。

根据当地情况，利益相关方可包括：

旅游业代表：雇主、管理人员、员工、酒店和餐厅代表、旅行社及旅游运营商。

教育与培训代表：职业教育与培训提供机构、培训师、教师、课程专家、高等教育机构及学生。

中介组织：旅游协会、商会、旅游主管机构、产业集群及专业网络。

公共部门及政策领域利益相关方：地方或区域主管部门、就业服务机构及相关公共组织。

目的是收集旅游技能生态系统各组成部分的观点，而非仅依赖单一利益相关群体。

1.5 步骤 4 - 选择数据收集方法

培训需求评估可结合多种方法。

案头研究

用于确定背景并识别现有资料。

问卷

适合收集较大数量旅游机构或专业人士的意见，并识别技能需求中的共同模式。

访谈

有助于获取具有特定专业知识或职责的利益相关方的详细观点。

焦点小组

有助于通过结构化讨论，探讨共同挑战、观点差异及未来需求。

在 TOUR-X 研究中，访谈和焦点小组采用共同的主题领域，以便比较不同参与环境中的研究结果。

1.6 步骤 5 - 开展访谈与焦点小组

访谈和焦点小组应采用开放式问题，鼓励参与者描述：

- 当前的技能要求；

- 新出现及未来的技能；
- 现有培训供给；
- 数字技能；
- 绿色及可持续发展技能；
- 通用及人际交往技能；
- 技能提升与技能再培训的障碍；
- 教育与产业之间的联系；
- 课程的相关性；
- 培训的资金支持与可及性；
- 国际化与人员流动；
- 未来旅游趋势。

TOUR-X 的焦点小组由相关目标群体和利益相关方代表组成。约 6 至 15 名参与者的规模既能提供足够的多样性，也便于组织讨论。

主持人应确保所有参与者都有机会发表意见，并使讨论始终围绕评估目标展开。

1.7 步骤 6 - 分析结果

应将收集到的信息按共同主题进行整理。

简单分析可识别：

反复出现的需求：不同利益相关方多次提及的问题。

特定行业需求：影响某些旅游子行业或职业的差距。

当前与未来需求：对比目前已需要的能力与预计将变得更重要的能力。

培训障碍：阻碍机构或劳动者参与技能发展的因素。

现有优势：培训供给已能有效满足劳动力市场需求的领域。

定性结果可通过主题分析进行处理，将相似回答归类，并识别反复出现的模式、差异及优先事项。

问卷结果可通过回答频次、平均评分或其他简单的描述性指标进行总结。

1.8 步骤 7 - 确定培训需求优先次序

并非所有已识别的差距都需要立即采取培训措施。

对于每项已识别的需求，应考虑：

因此，培训需求评估应被视为一个反复迭代的过程，而非一次性活动。职业卓越中心及职业教育与培训提供机构应定期审查利益相关方反馈、劳动力市场发展情况及培训成果，并相应调整其优先事项。