



Национална агенция за професионално образование и обучение

НАПОО



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ



Тенденции в развитието на образованието и обучението в областта на сектор „Туризъм“ в Европа

КРЪГЛА МАСА

„ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА В ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ В
СЕКТОР ТУРИЗЪМ“

София, 28 октомври 2015 г.



Параметри на изследването

- ✓ Представеното изследване „**Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training**“ е подготвено от ГД „Вътрешен пазар, промишленост, предприемачество и МСП“ към Европейската комисия, в сътрудничество с Центъра за стратегии и оценка (*Centre for Strategy and Evaluation Services*).
- ✓ **Основна цел:** анализ дали системата на образование и обучение по Туризм предоставя необходимите за пазара на труда умения и компетентности, вкл. с оглед на очакваните пазарни тенденции.
- ✓ Въз основа на изследването са идентифицирани главните **пропуски** в тази област и са очертани **добри практики**.
- ✓ Образованието и обучението са оценени спрямо **ключови критерии**, в контекста на най- търсените работни позиции в сектора.



Параметри на изследването

- ✓ Изследването е представено публично през м. октомври 2015 г. и включва статистически данни основно за периода **2013- 2015 г.**
- ✓ Подготвено е чрез проучване и консултации на европейско равнище, както и във всяка една от **28-те** държави- членки.
- ✓ Резюмето на основните заключения от изследването ще бъде последвано от подробен окончателен доклад, както и от доклади за всяка от членуващите в ЕС държави (ec.europa.eu).



Общи тенденции в туристическия сектор в Европа- къде сме ние?

- ❖ Заетост в сектора на туризма на европейско ниво според данни на *Евростат*
 - Държави като Словакия, Латвия, Словения, Хърватия, Полша, **България**, Румъния, Италия, Унгария и Малта наемат малко на брой хора в сектора спрямо тяхната територия: по- малко значими източници на "изходящ" туризъм.
 - Словакия, Латвия, Словения, Хърватия, **България**, Италия, Малта имат сравнително малко на брой заети служители в туристическия сектор, на фона на голям брой туристически фирми: превес на малките и средните предприятия в сектора.
 - Изследването на *World Travel & Tourism Council* показва, че жените и младите хора представляват по- висок дял от заетите лица в сектор Туризъм в сравнение с пазара на труда като цяло.

Общи тенденции в туристическия сектор в Европа- къде сме ние?

❖ Ниво на квалификация в туристическия сектор- Хотелиерство:

- Обща тенденция в Европейския съюз е служителите, заети в хотелиерството, да са **с по- ниски нива на образование**, отколкото в другите икономически области: изследването показва, че конкретно в пет европейски държави (**България**, Естония, Полша, Португалия, Румъния) значителен процент от работещите в сектора лица притежават по- ниска степен на образование спрямо останалите сектори.



Основни умения в сферата на туризма

- ✓ Необходимост от изграждане на т.нар. „меки“ умения като: обслужване на клиенти, комуникационни умения и добри межкултурни умения/ познания за чужди култури.
- ✓ Особена важност придобиват уменията за: работа в екип, решаване на проблеми, инициативност и предприемачество, планиране и организиране, самостоятелно управление, адаптивност и ИКТ уменията.



Тенденции в областта на компетентностите

- ✓ Успешното посрещане на предизвикателствата, свързани с качеството, адаптивността и диверсификацията в сектора е възпрепятствано от **липсата на умения** и трудности при набирането на персонал.
- ✓ **Набирането на персонал** е особено затруднено с оглед на квалифицираните кадри на по- високо ниво.
- ✓ **Адаптирането към предизвикателствата** по отношение на човешките ресурси изисква нови подходи към наемането и обучението на кадрите: едва 29% от фирмите имат **дългосрочни стратегии** в областта на човешките ресурси.
- ✓ Работодателите, разполагащи с **разработен бизнес план**, е значително по- вероятно да имат и добре обучен персонал.

Тенденции в областта на компетентностите

❖ Значимост на ИКТ компетентностите:

- Развитието на ИКТ промени взаимоотношенията между туристическата индустрия и нейните клиенти.
- В рамките на ЕС все повече клиенти са резервирали пътуване и хотелско настаняване по Интернет.
- Резервациите онлайн са с по- висок дял в държавите- членки от северна и северозападна Европа.
- Нивата на онлайн резервациите са все още ниски (т.е. <10%) в Гърция, Полша, Хърватска, Литва, **България** и Румъния, но с тенденция към допълнителен растеж.



Тенденции в областта на компетентностите

- ❖ Умения, свързани с осигуряването на **достъпни услуги** за клиентите над 65 год. и тези с намалена подвижност:
- Във всички държави- членки се усеща необходимост от **обучение на персонала** в умения за осигуряване на достъпност.
- Лицата, предоставящи туристически услуги все още имат ниски нива на информираност и квалификация по отношение нуждите на хората със специални потребности за достъп.
- Повечето обучения в тази област са насочени към персонала на «предна линия», т.е. директно работещите с клиенти, въпреки че има необходимост от обучение и на мениджърските кадри.

Системи за образование и обучение в областта на Туризма

Осъзнаване на необходимостта от предоставяне на адекватно образование и обучение, за да се отговори на настоящото и очакваното търсене на пазара на труда:

❖ В някои страни са създадени специални **мрежи или механизми**, които да идентифицират нуждите от умения по отношение на професиите в туристическия сектор.

❖ В някои от държавите **липсват стратегически механизми** на национално равнище, които целенасочено да се фокусират върху прогнозиране на нуждите от **развитие на специфични умения** за туристическия сектор.

Стратегии за образование и обучение в областта на туризма

- ✓ Стратегиите за **развитие на уменията** често са изолирани от по-широките стратегии за развитието на туризма.
- ✓ В отделни страни съществуват формални **механизми за сътрудничество** между държавата, образователните институции и туристическите субекти по отношение на стратегиите за развитие на образованието в туризма, като част от по-широк социален диалог.
- ✓ Съществуват различни форми на **неформално сътрудничество**, диалог и консултации, които включват работодателите в разработването на стратегии и планове, свързани с образованието и обучението в сферата на туризма.



Предоставяне на образование и обучение в сферата на туризма

- ✓ В някои страни уменията, необходими за определени професии в туризма, са предоставяни предимно в рамките на един вид обучение.
- ✓ В други държави съществува разнообразие от **образователни «пътеки»**, предоставяни от висши училища, центрове за професионално обучение или от доставчиците на обучение за възрастни.
- ✓ **Продължаващото обучение и самостоятелното учене** също могат да играят важна роля в този процес.
- ✓ В много страни наемането на длъжности в туристическия сектор (особено по отношение на мениджмънта) е въз основа на общи бизнес квалификации, като например счетоводство или маркетинг, а не на **специфични квалификации** в областта на туризма.



Висше образование

Позитивни аспекти:

- ✓ Наблюдава се тенденция към **засилване на специализациите**, свързани с туризма в рамките на висшето образование- например културният туризъм, устойчивото развитие на туризма, управлението на дестинациите и др.
- ✓ Положителна тенденция е **увеличаване на дела на следдипломните квалификации** в областта на туризма.

Негативни аспекти:

- ✓ Проблем на квалификациите в туризма е, че са твърде **нехомогенни** и с липса на обща ориентация. Това може да бъде преодоляно чрез покриването на минимални общи нива на компетентност.
- ✓ Друг ключов проблем е, че някои курсове са прекалено **теоретични**. Необходимо е да се отдели достатъчно внимание на развитието на *меки умения* и *чуждоезикови умения*, както и на придобиването на **практически** насочени знания.



Съпоставяне между системите на Професионалното образование и обучение и Висшето образование

Професионално образование и обучение

- ✓ Курсовете в ПОО са много по-специализирани по конкретни професии.
- ✓ Някои програми за ПОО се отнасят до подгрупи от професии в туристическия сектор или до т.нар. «нишови» професии. Това разнообразие често се задвижва от търсенето, като в много случаи работодателите са привлечени като доставчик на обучението.
- ✓ Предоставянето на ПОО в областта на туризма е по-систематично планирано, в сравнение с програмите във висшето образование.
- ✓ При ПОО държавните органи и работодателите имат еднакво активна роля при определяне на съдържанието на обучението.

Висше образование

- ✓ По-малка специализация с оглед на професиите от сектор Туризм
- ✓ Нужда от по-тясно сътрудничество с работодателите, с цел отчитане на пазарното търсене
- ✓ Необходимост от по-систематично планиране на предлаганите обучения
- ✓ Препоръка за по-активно привличане на работодателите при определяне на учебното съдържание

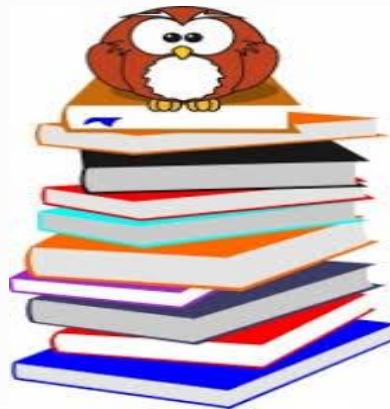
Обучение на възрастни и продължаващо обучение

- ✓ Обучението на възрастни и продължаващото обучение служи като важно **допълнение** при посрещане на потребностите на работодателите.
- ✓ Предимствата са, че то може да бъде организирано **по- гъвкаво** по отношение на продължителността на курса и местоположението.
- ✓ Важно предимство на обучението на възрастни и продължаващото обучение в сферата на туризма е възможността за придобиване на квалификация чрез **валидиране** на придобития опит на работното място и чрез неформално и самостоятелно учене.



Училищно образование

- ✓ В някои държави- членки, професионалното образование в областта на туризма се предоставя главно чрез училищната система, в частност чрез професионалните училища, като алтернатива на академичната «пътека».
- ✓ Предлага се комбинация от обучение в класната стая и придобиване на професионален опит (стаж), за да се улесни преходът към заетост след приключване на задължителното образование.
- ✓ Предизвикателство е привличането на педагогически персонал с богат опит в сектора и поддържането на неговите знания и умения в крак с актуалните тенденции.



Изводи...

- ✓ Основното предизвикателство е да се създават **по- гъвкави обучителни пътеки** за придобиване на квалификация за туристическите професии.
- ✓ Има необходимост да се адаптират съществуващите учебни програми по иновативен начин, за да отговорят по- добре да на **променящите се потребности** на работодателите.
- ✓ По- тясно **сътрудничество** между образователните власти, доставчиците на обучение и представителите на работодателите/служителите в сектора.
- ✓ **Недостиг на умения-** меки умения, езикови умения, междуличностни умения и умения в областта на ИКТ.



Изводи...

- ✓ Съществуващите системи за образование и обучение трябва да отговорят на развитието на технологиите, като предоставят **НОВ ТИП умения** и подготвят кадри за актуални длъжности в туристическия сектор.
- ✓ Нараства нуждата от **гаранции**, че обучените лица имат необходимата подготовка – знания, умения и компетентности, за да отговорят на изискванията, поставени от работодателите.
- ✓ Предизвикателство пред системите за ПО е да се гарантира, че програмите за обучение се актуализират и са свързани с бързо **променящите се нужди** на работодателите.





НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ



Благодарим Ви за вниманието!

<http://www.navet.government.bg>

