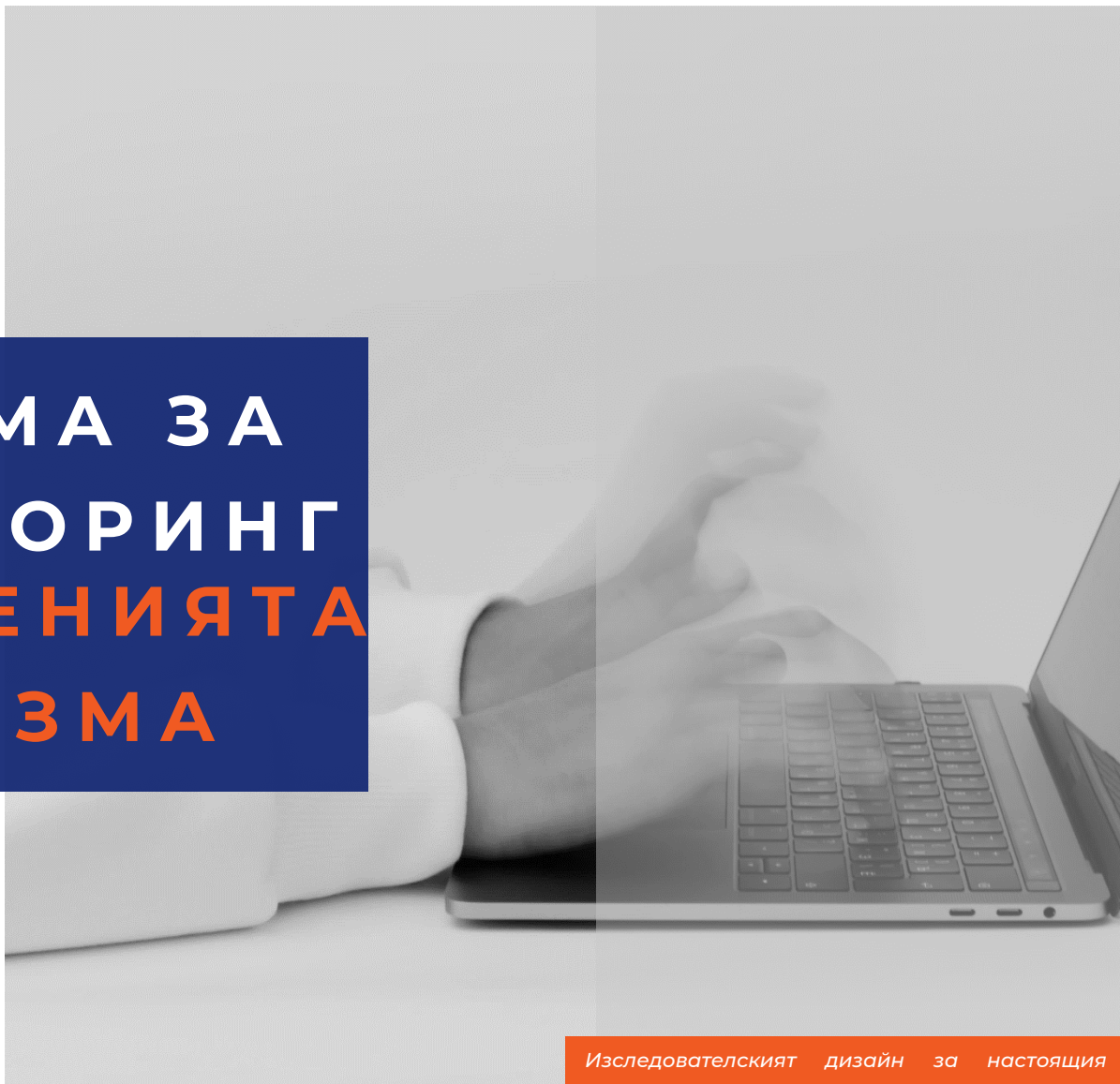


06/24

**СИСТЕМА ЗА
МОНИТОРИНГ
НА УМЕНИЯТА
В ТУРИЗМА**



**Co-funded by
the European Union**

Изследователският дизайн за настоящия доклад беше одобрен от Етичния съвет на Breda University of Applied Sciences (NL) с референтен номер BUas-RERB-23-03-Pantour-Application-v1.

Съфинансирано от Европейския съюз. Изразените мнения и възгледи принадлежат единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито предоставящият финансирането орган могат да носят отговорност за тях.

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Въведение	5
2. Методологически инструментариум за оценка	8
2.1 Въведение	8
2.2 Анализ на вторични данни	10
2.3 Онлайн въпросник	14
2.4 Интервюта с експерти	16
2.5 Анализ на добри практики	19
2.6 Фокус групи	22
3. Анализ и извеждане на текущите липси на умения и потребности от умения	26
4. Анализ и извеждане на потребностите от обучения	27
5. Доклад за профила на уменията по държави	28
6. Заключение	30
ПОСЛЕДВАЙТЕ PANTOUR	31



РЕЗЮМЕ

Системата за мониторинг на уменията в туризма (СМУТ) по проекта PANTOUR представлява набор от инструменти за събиране и анализ на данни с цел оценка на уменията и преодоляване на недостига на умения в сектора на туризма и хотелиерството. СМУТ за туристическия сектор е разработен, за да идентифицира настоящите и бъдещите умения на работната сила, с цел да подпомогне вземането на решения, основани на доказателства, относно стратегиите за развитие на човешките ресурси, необходими за постигане на устойчиво организационно представяне и изграждане на квалифицирана работна сила. Уменията на работната сила, в най-широк смисъл, включват способности, компетентности, качества, таланти и знания, които позволяват на хората да се реализират успешно на пазара на труда.

Какво е Система за Мониторинг на Уменията в Туризма?

Важно предимство на СМУТ е неговата гъвкавост, което позволява той да бъде използван по различни начини и на различни нива: местно, регионално, национално или международно. По този начин той допринася за съществуващите системи за измерване на уменията, като подобрява тяхната гъвкавост и приложимост. СМУТ има за цел да предостави иновативен и съпоставим общ подход за оценка и идентифициране на променящите се потребности от умения по цялата верига на стойността в туризма, както и да гарантира, че системите за образование и обучение отговарят на развиващите се нужди на пазара на труда. Той не определя фиксирани стандарти и не предоставя сертифициране.

СМУТ е разработена основно за оценка на потребностите от дигитални, екологични, социално-културни и преносими умения в пет подсектора на туризма. Тя може лесно да бъде разширена и използвана за анализ на потребностите от умения и в други под-сектори на туристическата индустрия.

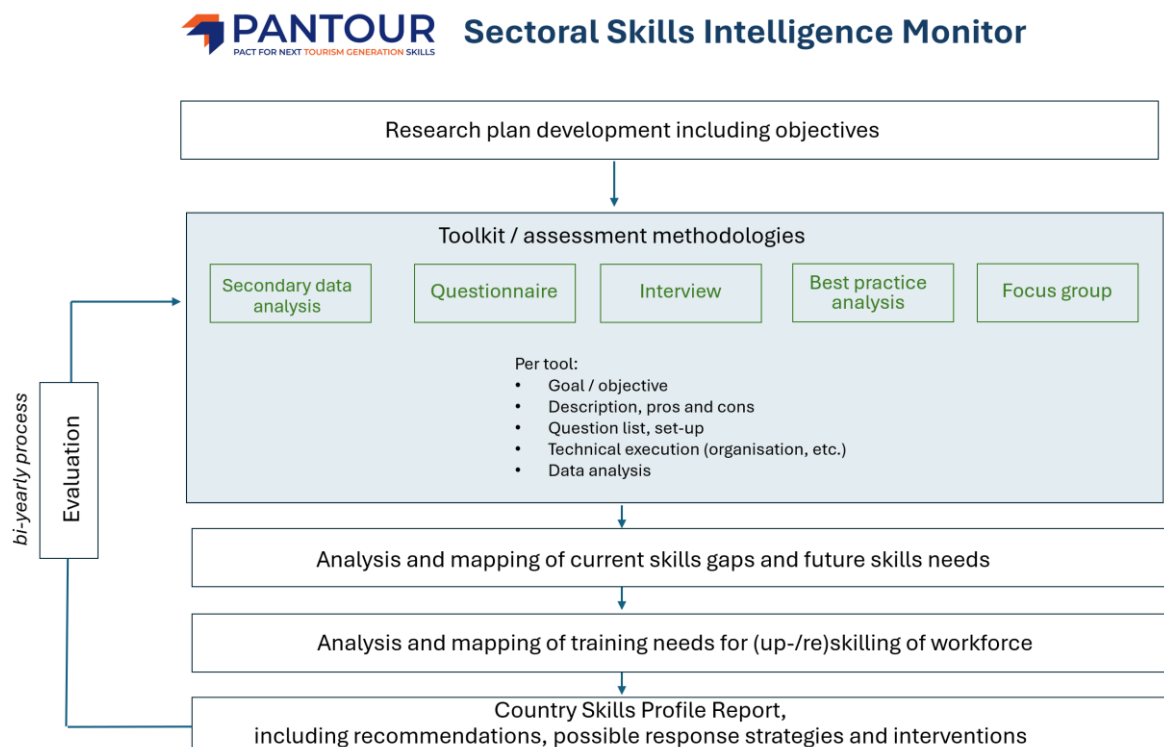
Как на практика функционира Системата за мониторинг на умения в туризма на PANTOUR (СМУТ)?

СМУТ включва инструментариум с различни изследователски и оценъчни методологии, които могат да се използват гъвкаво или да се добавят към съществуващи методи за оценка на уменията (и дефицитите в тях) и бъдещите потребности. Като подготовка за успешното прилагане на СМУТ е необходимо да бъдат изпълнени следните важни условия:

- Състав и наличие на Национални/Регионални партньорства за умения (НРПУ): структура, която инициира, организира и управлява структурното прилагане на СМУТ във всяка държава или регион. В идеалния случай НРПУ следва да включват разнообразна група заинтересовани страни, които да отговарят за планирането, координацията и мониторинга на процеса по СМУТ, управлението на заинтересованите страни, както и маркетинга и комуникацията. Ролите и отговорностите в рамките на инициативата трябва да бъдат ясно дефинирани. Оптимално е СМУТ да бъде инициирана и управлявана от една или повече водещи туристически организации или асоциации, представляващи конкретен географски обхват (местен, регионален, национален или транснационален).
- Определяне и осигуряване на необходимите финансови бюджети и човешки ресурси за изпълнение на СМУТ.
- Създаване на транснационално сътрудничество с цел постигане на съпоставимост на резултатите.

Как изглежда графично Системата за мониторинг на умения на PANTOUR?

По-долу е представено графично изображение на СМУТ/SSIM:



1. Въведение

Очаква се туризмът и хотелиерството да нарастват през следващите години, като туристическата индустрия вероятно ще претърпи съществени промени. Подобно на други индустрии и обществата като цяло, туризмът е повлиян от глобални социално-икономически и геостратегически фактори, като технологични иновации, демографски промени, екологичен натиск и променящи се ценности. Световната туристическа организация (2023) посочва, че туризмът е силно повлиян от текущите социални и технологични трансформации, които оформят нови и иновативни бизнес модели (като колаборативни платформи и интернет като директен канал за дистрибуция), както и различни модели на потребление. За да се отговори на всички тези промени, са необходими нови и различни умения в сектора на туризма и хотелиерството.

Дигиталните умения стават все по-необходими (напр. за управление на данни, извършване на онлайн бизнес, използване на технологии за добавена реалност, изкуствен интелект или блокчейн технологии). В същото време социално-културните и преносимите умения ще останат ключови за предоставянето на иновативни и персонализирани услуги на все по-разнообразна (напр. милениали, поколение Z, възрастни хора и пътуващи със специални нужди) и международна клиентела. Уменията за управление на околната среда, или т.нар. „зелени умения“, също стават все по-важни, тъй като бъдещето на туризма зависи от внедряването на по-устойчиви практики в потреблението и производството на туристически услуги.

Преодоляване на дефицити в уменията

Дефицитът в уменията се определя като разликата между уменията, които служителят притежава, и тези, от които се нуждае, за да остане конкурентоспособен или да изпълнява ефективно своята работа. Дефицитите в уменията могат да доведат до по-ниска продуктивност, пропуснати възможности и по-бавен растеж. Например, специалист по социални медии в туризма, който е на напреднало ниво в създаването на ангажиращо съдържание, но все още не е овладял TikTok, може да срещне затруднения при достигането до по-младата аудитория и да пропусне възможности за повишаване на разпознаваемостта на бранда сред тези целеви групи.

Дефицитите в уменията могат да се проявяват по различни начини, например когато служителят не притежава необходимите технически знания или има затруднения с меки умения като комуникация или лидерство. Те могат да възникнат поради различни причини — от бързото развитие на технологиите, през променящите се изисквания на пазара, до недостатъчните възможности за обучение. За да останат конкурентоспособни и успешни в дългосрочен план, организациите в сектора на туризма и хотелиерството (както и секторът като цяло) трябва да идентифицират, анализират и преодоляват тези дефицити.

Дефицитите в уменията могат да бъдат идентифицирани не само на индивидуално ниво, но и на ниво екип, организация или сектор. Например:

o *Индивидуално ниво*: когато задълженията на дадена позиция се променят или служителят не покрива стандартите за изпълнение.

o *Екипно ниво*: когато нов проект изисква служителите да изпълняват различен набор от задачи или да използват нова технология.

o *Организационно ниво*: когато компанията не постига целите си или когато промяна в стратегията изисква разширяване на капацитета за отговор на очакванията на потребителите.

o *Секторно ниво*: напр. глобалните социално-икономически и демографски промени, технологичните иновации, екологичният натиск и променящите се ценности водят до промяна в общите изисквания към работните позиции.

Проследяването на бързо променящите се потребности от умения и преодоляването на дефицитите в уменията са необходими за адаптиране към един постоянно променящ се свят, което поставя сериозни предизвикателства пред туристическите предприятия, образователните институции и държавните органи. Това включва не само придобиването на нови умения, но и ученето през целия живот, както и непрекъснатото преквалифициране и повишаване на квалификацията.

Проектът PANTOUR

Проектът PANTOUR по програма Erasmus+ (2022–2026) представлява европейски консорциум, насочен към справяне с предизвикателствата, свързани с уменията в туризма и хотелиерството. Той има за цел да подобри сътрудничеството и ефективното взаимодействие между образованието и практиката по отношение на развитието на умения. PANTOUR е продължение на проекта NTG (Next Tourism Generation Skills Alliance: 2018–2022). Основната му цел е да разработи иновативни решения за посрещане на нуждите от умения в туризма чрез създаване на резултати като Секторен монитор за интелигентност на уменията, Лаборатория за умения, Наръчник за обучители, Стратегически план за уменията за периода 2026–2036 и други.

Чрез използването на своите резултати PANTOUR цели да бъде в полза на търсещите работа, заетите и безработните в туристическата индустрия, работодателите, МСП, туристическите асоциации и създателите на политики. Поради това проектът отделя специално внимание на преквалификацията и повишаването на квалификацията на работната сила във връзка с бъдещите потребности от умения. За постигането на тази цел е необходим системен поглед върху бъдещето на туризма, за да се идентифицират разликите между текущите нива на умения в индустрията и тези, които ще бъдат необходими в бъдеще. С други думи, необходимо е непрекъснато прогнозиране на нуждите от умения и предвиждане на основните дефицити. Това изисква актуална и надеждна информация.

Методология СМУТ

Събирането и анализът на тази информация е основната цел на методологията на Системата за мониторинг на уменията в туризма (СМУТ) на PANTOUR, както е представена и обоснована в настоящия доклад. Тя е разработена с цел да подпомогне сектора на туризма и хотелиерството, образователните институции, обучителните

организации и държавните органи да идентифицират, оценяват и наблюдават потребностите от умения в дългосрочен план, за да могат да вземат стратегически решения за преодоляване на дефицитите и изграждане на устойчива и подготвена за бъдещето туристическа индустрия в ЕС.

СМУТ представлява гъвкав инструментариум от изследователски методологии, който може да се прилага в различни условия във всяка държава (или регион), за да се проследяват непрекъснато съществуващите дефицити в уменията, възникващите нови потребности, новите професионални профили, добрите практики и нуждите от обучение. Това се осъществява чрез структурирано сътрудничество между релевантните национални и/или регионални заинтересовани страни (туристически асоциации, образователни институции, обучителни организации, социални партньори, секторни партньорства и/или държавни органи). СМУТ може да служи като ценен инструмент за разбиране на текущото състояние на уменията и за вземане на информирани решения относно стратегиите за развитие на работната сила.

2. Методологически инструментариум за оценка

В този раздел е представена гъвкавата модулна архитектура на SSIM, включваща изследователски и оценъчни методологии (инструментариум), която позволява на държавите и регионите да прилагат и адаптират методологията на SSIM към своите специфични нужди.

2.1 Въведение

Преодоляване на дефицити в уменията

Като цяло, провеждането на всякакъв вид изследване обикновено включва структурирана последователност от дейности за планиране, събиране, анализ и интерпретация на информацията по ефективен начин. Всеки изследователски процес протича по следния начин:

- a) Определяне на изследователската цел и изследователските въпроси.
- b) Разработване на изследователски план и подход, включително план за съхранение и управление на данните.
- c) Провеждане на анализ на вторични данни (литературен обзор, кабинетно проучване).
- d) Събиране и анализ на данни чрез използване на първични изследователски инструменти.
- e) Интерпретация на резултатите и формулиране на изводи.
- f) Разпространение и комуникиране на резултатите.
- g) Прилагане и реализиране на резултатите (планиране на действия).
- h) Затваряне на цикъла: преглед, ревизия и повторение на процеса.

Първата стъпка в изследователския процес е определянето на изследователската цел и въпроси. Тази задача изисква яснота, релевантност, приложимост, солидна обвързаност със съществуващото знание и етична обоснованост. Тези елементи гарантират, че изследването ще бъде ясно формулирано, добре насочено, управляемо и способно да генерира ценни резултати.

Следващата стъпка е разработването на изследователски план и подход, които позволяват на изследователите да събират и анализират данни с цел постигане на изследователските цели. Изследователският план трябва да включва детайли относно обема на извадката, методите за събиране на данни и техниките за анализ, които ще бъдат използвани. Като част от този етап следва да бъде разработен и приложен план за съхранение и управление на данните – т.е. какъв вид (първични) данни ще бъдат събирани, как и къде ще се съхраняват данните от въпросници, интервюта и др., кои данни следва да бъдат изтривани и кога, как ще се гарантират поверителността и анонимизацията на участниците и наименованията на организациите (ако са споменати в интервюта или фокус групи), кой ще има достъп

до данните и до кои конкретни данни, както и как ще се управляват рисковете, свързани с данните, като изтичане или загуба на информация. Следва също да се обърне внимание на етичните и правните аспекти на изследването – възможно е да бъде необходима оценка и одобрение на изследователския дизайн от независима трета страна.

Като начална стъпка в самия изследователски процес, провеждането на анализ на вторични данни е от ключово значение (известен също като кабинетно проучване). Това включва преглед на съществуващи данни от литературата, научни публикации, професионални и секторни доклади и всякакви други релевантни източници на информация, свързани с уменията (и дефицитите в тях) и развитието на човешкия капитал. Чрез задълбочен анализ на вторичните данни изследователите могат да получат представа за това, което вече е известно по темата, да идентифицират празнините в съществуващото знание и да прецизират изследователските нужди. Този етап спомага за разбирането на контекста и предишните констатации, които ще ориентират следващите фази на изследването.

След приключване на анализа на вторичните данни и оформянето на първоначалния очерк на резултатите, фокусът се премества към първичните изследователски методи. Първичното проучване включва събиране на нови данни директно от източника или целевата популация. Изборът на първични изследователски методи зависи от липсите в съществуващата информацията, и от желаната дълбочина на анализа. Настоящата методология СМУТ предлага инструментариум, съдържащ следните първични изследователски методи:

1. **Въпросници:** те често се използват за събиране на количествени данни от голяма извадка от респонденти. Могат да бъдат провеждани лично, но най-често онлайн. Въпросниците позволяват на изследователите да остойностят мненията, поведението и предпочитанията на изследваната популация.
2. **Интервюта:** те предоставят възможност за задълбочено събиране на качествени данни. Изследователите провеждат структурирани, полуструктурирани или неструктурирани интервюта, за да получат детайлна информация от отделни лица или ключови организации и институции. Този метод позволява по-задълбочено изследване на нагласите, опита и гледните точки.
3. **Анализ на добри практики:** това включва изучаване на успешни стратегии, процеси или интервенции, използвани от организации или компании за постигане на конкретни резултати, свързани с уменията или подобряването на човешкия капитал. Този изследователски метод се фокусира върху идентифицирането и разбирането на най-ефективните подходи или техники, подкрепени с доказателства от практиката, които са довели до превъзходно представяне или желани резултати в областта на туризма.
4. **Фокус групи:** те включват модерирани дискусии с малка група участници, които споделят сходни характеристики или опит. Този метод е особено полезен за изследване на различни гледни точки, разкриване на основни мотивации или тестване на концепции.

Като се следва тази последователност (започвайки с анализ на вторични данни и след това преминавайки към първични изследователски методи), изследователите могат да използват съществуващото знание, за да оформят дизайна и изпълнението на своето първично проучване. Този подход спомага за гарантиране, че първичното проучване е добре обосновано, целенасочено и способно да обърне внимание на специфични липси в уменията, проблеми, свързани с човешкия капитал, и/или други въпроси, идентифицирани по време на фазата на кабинетното проучване.

Освен това интегрирането на вторичните и първичните изследователски методи по този начин повишава достоверността и дълбочината на изводите. Наблюденията, получени от анализа на вторичните данни, осигуряват основа за останалата част от изследването и ефективната интерпретация на първичните данни. Общо взето, този структуриран подход оптимизира изследователския процес и увеличава вероятността за достигане до ценни, приложими резултати.

След събирането и анализа на първичните и вторичните данни е необходимо резултатите да бъдат анализирани и да се формулират изводи. Накрая резултатите ще бъдат публично разпространени и комуникирани, и въведени в действие (приложение и реализация в планове за действие). Тъй като методологията СМУТ включва повтарящ се подход (например с двугодишно събиране на данни), резултатите от изследването могат да послужат като основа за подготовка на повторението на изследването за умения (и техните липси) чрез преглед и ревизия на изследователския процес.

В следващите раздели се фокусираме върху ядрото на изследователския процес: вторичните и първичните изследователски методологии, които могат да бъдат използвани за събиране и анализ на данни. За всяка изследователска методология са предоставени описание, насоки, предимства и недостатъци, както и изисквания за ефективното ѝ прилагане, включително (в приложенията) библиотека с предложения за предварително разработени схеми, позволяващи добавянето на специфични или съществуващи въпроси.

2.2 Анализ на вторични данни

Описание и цел

Първият инструмент на Системата за мониторинг на уменията в туризма (СМУТ) на RANTOUR и – както вече беше посочено – логичното начало на всякакъв вид изследователски процес, се състои в създаването на профил на настоящите и бъдещите умения за работа в сектора на свободното време, туризма и хотелиерството. Основната цел на този профил на уменията е да прегледа актуалната местна, регионална и (интер)национална ситуация във връзка с развитието на уменията в туризма, политиките и липсите, като идентифицира и обобщава съществуващото знание (събиране на вторични данни) относно оценката на уменията в туризма и хотелиерството, както и тенденциите и развитията, които биха могли да имат последици за бъдещите нужди по отношение на изследваните умения. Този резултат може да бъде постигнат чрез събиране и анализ на вторични данни

(кабинетно проучване). Това следва да бъде завършено от гледната точка на туристическата индустрия и/или организациите на местното самоуправление (страна на търсенето), както и от подбор от страната на предлагането (университети, институти за професионално образование и обучение, търговски обучителни компании, неправителствени организации). Предоставянето на обзор на текущата ситуация относно уменията и нуждите от умения, както и на тенденциите и развитията, които биха могли да доведат до промяна в търсенето на бъдещи умения, са ключови стъпки на СМУТ. Това също ще гарантира, че проектът за изследване на оценката на уменията изгражда своето изследване върху съществуващо знание, потвърждавайки валидността и релевантността на констатациите.

Подготовка и изпълнение

Събирането на данни може да бъде просто процес на обединяване на заключенията от различни източници на данни в един документ, за да се изгради картина на местната, регионалната и/или (интер)националната ситуация с уменията. Информацията за настоящите и бъдещите умения, необходими в туристическата индустрия, може частично вече да е налична в документи и доклади на ЕС, документи на други международни или национални организации, уебсайтове (като уебсайта на PANTOUR: <https://nexttourismgeneration.eu/pantour>), професионални доклади, предишни изследвания и статии. Силно се препоръчва да се изучават национални, регионални и/или местни стратегически и политически документи за туризма, като национални (регионални и местни) туристически планове; стратегии за развитие на туризма; обучение, образование и развитие на умения за туризма; политики за работната сила в туризма и др. Следователно е важно да се придобие широко разбиране за това, което вече е направено, за да се реши какво липсва и какво трябва допълнително да бъде изследвано. Събраната информация също ще осигури входни данни за останалите инструменти, налични в СМУТ. За някои полезни доклади и проучвания в тази област, моля вижте раздела „Допълнителни документи“ в края на този раздел.

Анализ на данните

Препоръчва се да се събират и анализират данни от съществуващи източници и да се обобщят в документи, подобни на шаблоните за анализ на вторични данни на PANTOUR (вижте линковете към документите в края на този раздел). Шаблонът е лесен за попълване и предоставя полезна отправна рамка за заинтересованите страни (т.е. значението на туризма за местната/регионалната/националната икономика; текущата ситуация и бъдещите нужди относно изследваните умения от гледна точка на туристическата индустрия и подбор от доставчици на образование/обучение; последици от констатациите).

Анализът на вторични данни е рентабилен метод за достъп и използване на съществуващи данни от различни източници, като:

- **Професионални доклади:** Доклади от индустриални организации като Световния съвет за пътувания и туризъм (WTTC), Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (OECD), Световната туристическа организация на ООН (UNWTO), Евростат, Световната банка и Международната организация на труда (ILO) могат да предложат цялостни анализи на

тенденциите в работната сила, изискванията за умения и дефицитите в туристическата индустрия.

- **Правителствени бази данни и публикации:** Националните туристически борда, правителствените департаменти по труда и (между)националните статистически бюра често публикуват данни за тенденциите в заетостта, недостига на умения и инициативите за развитие на работната сила.
- **Проучвания и доклади на (интер)национални професионални асоциации:** Асоциации от подсектори на туризма (национални и международни) провеждат собствени проучвания и публикуват релевантни доклади.
- **Корпоративни доклади:** големи туристически и хотелиерски фирми (напр. Marriott, Hilton, TUI Group, Booking) и консултантски компании (напр. McKinsey, BCG, EY) могат да публикуват доклади за стратегии за развитие на работната сила и обучение на служители в туризма.
- **Академични публикации:** академични списания, книги и сборници от конференции публикуват изследвания, свързани с развитието на работната сила и дефицитите в уменията в сектора на туризма и хотелиерството. Тези публикации могат да предоставят прозрения от предишни изследвания и могат да бъдат богат източник на вторични данни.
- **Образователни институции (университети) и изследователски центрове:** работни документи, дисертации и изследователски доклади

Начална стъпка в процеса на кабинетното проучване (събиране и анализ на вторични данни) е фокусирането върху две перспективи: международната и специфичната за отделната държава.

1. Международна перспектива

В този контекст вторичният анализ разглежда и глобални източници. Това включва проучване на данни, доклади и изследвания, които обхващат различни държави, региони и континенти. Освен това полезна информация за настоящото и бъдещото развитие на уменията в туристическата индустрия и образованието може да бъде идентифицирана в документи на ЕС и (глобални/европейски) професионални доклади, политически документи и предишни академични изследвания. По този начин партньорите ще придобият широко разбиране на текущата ситуация, за да могат стратегически да планират развитието на работната сила и да адресират дефицитите в уменията. Тази част, която ще се фокусира върху международната перспектива (валидна за всички държави), ще бъде изпълнена от Националните и регионалните партньорства за умения (НРПУ) – структурите, които инициират, организират и управляват структурното прилагане на СМУТ във всяка държава или регион. В идеалния случай НРПУ следва да се състоят от разнообразна група национални/регионални заинтересовани страни от туризма и хотелиерството, които отговарят за планирането, координацията и мониторинга на процеса по СМУТ, управлението на заинтересованите страни, както и маркетинга и комуникацията.

Ключовите елементи, които следва да бъдат изследвани в тази част на вторичния анализ, включват глобални тенденции, пазарна динамика и нововъзникващи модели, които въздействат върху развитието на уменията. Също така могат да бъдат изучавани съществуващи индустриални и правителствени добри практики.

2. Фокус върху конкретната държава

Тази перспектива стеснява изследването до конкретна държава или регион. Наред с другото, тя включва национални/местни условия (свързани с икономиката, туризма, потребителското поведение, пазарните характеристики и размер); конкурентната среда (пазарни тенденции, бизнес стратегии); и правната и политическата среда – всички във връзка с развитието на уменията в туризма.

Допълнителни онлайн документи и полезни връзки

- [A Guide to Secondary Data Analysis](#)
- [Secondary research: Definition, methods, & examples](#)
- PANTOUR documents:
 - [European Skills Survey Report \(Feb 2024\)](#)
 - [Country-specific Desk Research template](#)
 - [Social-Cultural Skills Desk Research template](#)
 - [Environmental Skills Desk Research template](#)
 - [Digital Skills Desk Research template](#)

Препоръки от процеса на изследването и анализ на вторични данни в PANTOUR

За проучването на PANTOUR партньорите по проекта бяха помолени първо да създадат общ преглед на туристическата ситуация в техните държави и региони, както и на националните и/или регионалните туристически стратегии, за да осигурят контекст за оценката на уменията. След това те извършиха анализ на вторични данни за:

- понастоящем изискваните дигитални умения, умения за управление на околната среда и социални умения в пет туристически подсектора (настаняване, туристически атракции, храни и напитки, управление на дестинации, туроператори);
- текущата ситуация относно предоставянето на три набора от умения (социални-дигитални-зелени) за подбор от доставчици на образование/обучение (университети, бизнеси, браншови асоциации, частни обучителни организации);
- бъдещите нужди относно изследваните умения във всеки от най-важните туристически подсектори.

Накрая бяха направени предварителни заключения – базирани на това кабинетно проучване – относно бъдещите нужди от умения и дефицитите.

Шаблонът за анализ на вторични данни на PANTOUR може да бъде адаптиран към нуждите и желанията на всеки проект за изследване на оценката на уменията. Силно се препоръчва обаче да се спазва структурата на финалния документ при отговарянето на въпросите, за да се събират сравними резултати, които могат да осигурят входни данни за останалите инструменти в инструментариума.

2.3 Онлайн въпросник

Описание и цел

Като основен инструмент за събиране на първични данни може да се разгледа използването на онлайн въпросник. Целта на въпросника е да измери и картографира количествено важността на изследваните набори от умения и да открие дали съществува дефицит между настоящите нива на умения и уменията и нивата, които ще бъдат необходими в бъдеще в целевите подсектори.

Въпросниците са един от най-евтините и ефективни методи за събиране на количествени данни. Те могат да бъдат самостоятелно попълвани. Въпросниците могат да се разпространяват чрез различни канали, като уебсайтове, имейл или профили в социални медии. Като недостатък обаче, при прилагането на въпросник, респондентите могат да изпитат умора от въпросника, водеща до отклонение в отговорите, особено когато въпросниците са дълги и се усещат като повтарящи се или сложни. Също така може да бъде предизвикателство да се съберат достатъчно респонденти, за да могат да се направят статистически значими заключения.

Подготовка и изпълнение

Силно се препоръчва да се конструира въпросник, който може да бъде провеждан онлайн. Те могат лесно да се изпращат до голям брой потенциални участници, са по-удобни за потребителите и са по-лесни за обработка от печатните въпросници. Усъвършенствани платформи за онлайн проучвания като Qualtrics или SurveyMonkey предоставят помощ за създаване и анализ на онлайн въпросници. Други, по-прости и по-удобни за потребителите опции са [Google Forms](#) или [Microsoft Forms](#). Релевантните въпроси за проучването могат да произтекат от събирането на вторични данни: темите, които се очертават като значими от тази фаза, могат да бъдат използвани за създаване на въпроси.

В началото на (онлайн) въпросника е необходимо да бъде показана информация за целта на изследването и проучването, както и за процедурите по отношение на поверителността, анонимността, етиката и личните данни в съответствие с европейския [Общ регламент за защита на данните](#) (GDPR). Данните от проучването следва да се съхраняват поверително. На първата страница на въпросника участниците трябва изрично да се съгласят с декларацията за съгласие на участника, изразявайки участието си в проучването.

Предложения за теми на въпросника от проекта PANTOUR

Обща информация за туристическия подсектор и компанията/организацията:

- В кой подсектор оперира вашата организация?
- Какъв е размерът на вашата организация?
- Каква е вашата роля в организацията?
- Ниво на старшинство?

Настоящи нива на компетентност в дигиталните умения, уменията за управление на околната среда и социалните (или други) умения.

Оценяване на настоящото ниво на компетентност в следните дигитални умения в собствената организация по скала от 1 (липса на умения) до 5 (експертно ниво), напр.:

- Умения за работа с Microsoft Office (напр. Word, Excel, PowerPoint);
- Умения за онлайн маркетинг и комуникация;
- Проследяване на онлайн отзиви;
- Умения за компютърно програмиране;

- Прилагане на дигитални хардуерни технологии, като добавена и виртуална реалност;
- Анализ на данни, бизнес интелигентност, големи данни;
- Изкуствен интелект

Бъдещи нива на компетентност в дигиталните умения, уменията за управление на околната среда и социалните (или други) умения:

Прогнозиране на бъдещото ниво на компетентност в следните умения за управление на околната среда, необходими в собствената организация след десет години, по скала от 1 (липса на умения) до 5 (експертно ниво), напр.:

- Промотиране на екологични дейности и продукти;
- Промотиране на устойчиви форми на транспорт (напр. обществен транспорт);
- Познания за климатичните промени;
- Способност за минимизиране на използването и максимизиране на ефективността на потреблението на енергия и вода;
- Способност за управление на отпадъци, канализация, рециклиране и компостиране;
- Опазване на биологичното разнообразие

Препоръчва се да се създадат насоки за проучването, които да се използват от всички участващи партньори, обхващащи:

- Времеви рамки за проучването:** кога въпросникът ще бъде готов; кои и колко души ще тестват въпросника; кога ще бъде публикуван онлайн; колко време ще бъде достъпен онлайн; кога се очакват резултатите?
- Ако е приложимо: процедура за **превод на английския въпросник** на национален език; кой отговаря за това; кой ще проверява качеството?
- Процедура за **формиране на извадка:** колко респонденти са необходими; от кои сектори/компании/организации, комбинация от големи и малки компании/организации, за да се представи туристическият бизнес ландшафт. Броят на респондентите очевидно може да бъде адаптиран към размера на държавата.
- Процедура за **контактуване на потенциални участници в проучването:** изрично съгласие и анонимност в съответствие с Общия регламент на ЕС за защита на данните (GDPR); начална страница на онлайн въпросника, която обяснява целите на изследването, защо респондентите са били контактувани, данни за контакт с отговорно лице за отговаряне на въпроси, свързани с въпросника, и примерен текст за писмо или имейл за информиране на участниците относно NRSP и целта на въпросника (вижте подкрепящите документи в края на този раздел).

Анализ на данните

Следваща стъпка е да се изготви и представи анализ на резултатите от проучването като част от доклада за профила на уменията в държавата, изследващ дефицитите в уменията по видове набори от умения (вижте допълнителните документи по-долу). Анализът на данните от въпросника може да се извърши в Excel или с по-специализирани програми за статистически анализ като [IBM-SPSS](#) или [R](#). За това е необходимо съдействието на едно или повече лица с опит в конструирането на онлайн въпросници и обработката на резултатите.

Резултатите от проучването могат да предоставят важна информация за останалите инструменти в рамките на СМУТ. Те могат да бъдат оформени като самостоятелен доклад и допълнително обсъдени в Националното и регионално партньорство за умения (НРПУ), публикувани в уебсайта, и използвани за подготовка на туризма и хотелиерството за бъдещето.

Чрез сравняване на настоящите и бъдещите нива на умения при измерване на действителната абсолютна и относителна разлика между тези нива, може да се установи кои видове умения се нуждаят от най-голямо внимание в набора от умения, измерени чрез проучването. Разликата се изчислява чрез [T-тест за свързани извадки](#) в IBM-SPSS, показващ общата средна стойност както на настоящите, така и на бъдещите нива на умения, и дали разликите в тези средни стойности са статистически значими.

Допълнителни онлайн документи и полезни връзки

- [Explanation of Paired Sampled T-test](#)
- PANTOUR documents:
 - [Skills Assessment Survey List of Questions](#)
 - [Example letter or e-mail for communicating and promoting the questionnaire and the research to potential participants](#)

Препоръки от процеса на онлайн проучването на PANTOUR

От февруари до май 2023 г. беше проведено европейско проучване в партньорските държави на проекта PANTOUR (Испания, Португалия, Гърция, Унгария, Нидерландия, Италия, България, Германия, Ирландия и Финландия). Общата извадка на проучването на европейско ниво възлезе на 873. В някои държави се оказа доста трудно да се привлече целевият брой участници. За да се максимизира отзивът, се препоръчва да се създават въпросници, които могат да бъдат попълнени в рамките на пет до десет минути.

За да се получи ясна и конкретна представа за изследваните нужди от умения и дефицити, се препоръчва да се използват резултатите от проучването за изчисляване на дефицита за всеки набор от умения чрез изчисляване на разликата между съществуващото настоящо ниво на набор от умения и необходимото бъдещо ниво.

2.4 Интервюта на експерти

Описание и цел

Като допълнение към другите изследователски инструменти, по-задълбочени прозрения и разбирания за бъдещето на дигиталните умения, уменията за управление на околната среда и социалните (или други) умения могат да бъдат събрани от гледната точка на експерти, работещи в туристическата индустрия чрез интервюта. Възможните участници включват висши ръководители; мениджъри по човешки ресурси; собственици на компании; предприемачи; ръководители на отдели и др. Целта на провеждането на експертни интервюта е да се събере задълбочена информация и знания от лица, които притежават специализиран опит и авторитет в

туризма. Експертните интервюта позволяват на изследователите да навлязат в сложни теми, свързани с уменията, и да получат нюансирани перспективи, които може да не са лесно достъпни чрез съществуващи източници на данни или въпросници. Директното общуване с източника също повишава общата достоверност на изследването на уменията.

Подготовка и изпълнение

За да се извлече максимална полза от експертните интервюта, внимателното предварително планиране е от решаващо значение. Това включва създаването на добре разработен план за интервюта и ръководство за интервю. Планът за интервюта помага при избора на правилните експерти, с които да се разговаря, докато ръководството за интервю очертава конкретните въпроси, които да се обсъдят с избраните експерти.

Препоръчва се да се използват полуструктурирани интервюта с продължителност около 45 минути. Полуструктурираните интервюта с отворени въпроси, които генерират обстойни и описателни отговори, са подходящ инструмент за събиране на задълбочени знания и нови прозрения. Те позволяват появата на нови идеи и възприятия по обсъжданите теми благодарение на отговорите и разясненията на интервюираните.

Въпреки това, интервютата следва да предоставят надеждни и сравними качествени данни и да улесняват сравняването на прозренията, събрани по време на интервютата. Затова следва да се конструира ръководство за интервю (вижте допълнителните документи в края на този раздел) с теми за интервю, които да осигурят последователен фокус за интервютата, както и с примерни въпроси, които интервюиращият може да адаптира към контекста на интервюто и участниците.

Всички участници следва да получат Информационен лист за участника (вижте допълнителните документи в края на този раздел), обясняващ целта на изследването и интервютата, както и процедурите за поверителност и анонимност в съответствие с европейския [Общ регламент за защита на данните](#) (GDPR). Данните от интервютата следва да се съхраняват поверително; самоличността на участниците и техните компании не трябва да се разкрива на трети страни или на екипа за анализ на изследването (ако е различен от екипа за събиране на данни); в края на изследването документацията, използвана за събиране на данните, следва да бъде унищожена. Участниците също трябва да подпишат Формуляр за съгласие на участника (вижте допълнителните документи в края на този раздел), като се съгласят да бъдат интервюирани и интервюто да бъде записано. Ако интервюиращият не желае интервюто да бъде аудио записано, вместо това следва да се правят бележки.

Събирането на данни следва да продължи до постигане на насищане на данните, т.е. когато допълнителните интервюта не добавят нова информация, а всичко споделено от интервюираните вече е казано в предишните интервюта. Това може да се очаква да настъпи някъде след 10-15 интервюта, ако извадката е достатъчно разнообразна. Броят на интервюираните също зависи от размера на проекта за изследване на оценката на уменията. Следва да се стреми към здравословна комбинация от малки

и големи компании и организации. Събраните данни от интервютата следва да се използват анонимно за съставяне на доклад, който може да бъде споделен с партньорите на НРПУ, браншовите асоциации, създателите на политики и други релевантни заинтересовани страни.

Предложения за теми и въпроси за интервю за оценка на уменията по СМУТ могат да бъдат намерени в допълнителните онлайн документи на PANTOUR в края на този раздел.

Анализ на данните

Процесът на анализ на данните, събрани от интервюта, включва седем стъпки:

1. **Транскрибиране** на записите от интервютата в писмен текст. Това улеснява прегледа и кодирането на данните.
2. След това е време да се **запознаете със събраната информация**. Това се прави чрез преглед на транскриптите и, ако е възможно, на аудио или видео записите няколко пъти, за да се запознаете със съдържанието и да идентифицирате възникващи теми или модели.
3. Третата фаза е **Кодирането**. По време на фазата на кодиране към данните систематично се присвояват етикети, за да се категоризират въз основа на тяхното значение или съдържание. Кодовете могат да бъдат предварително определени или разработени по време на процеса на анализ. Тази стъпка може да включва множество кръгове на кодиране за прецизиране и финализиране на категориите.
4. След това е време да се **развият теми**. Тук се идентифицират свързани кодове в по-широки теми, които улавят същността на данните. Темите следва да бъдат основани на данните и да предоставят прозрения относно изследователския въпрос или целите.
5. Следва **Интерпретация и анализ на данните**. Темите и техните взаимоотношения помежду си след това се анализират. Това се прави съвместно със съществуващата литература и теоретичните рамки и се използва допълнително за извличане на заключения, правене на препоръки или генериране на нови изследователски въпроси. През целия процес на анализ е важно да се поддържа рефлексивна позиция, като се признават собствените ви пристрастия и предубеждения и как те могат да повлияят на вашите интерпретации. Освен това може да се обмисли използването на софтуер за анализ на качествени данни (напр. NVivo, ATLAS.ti), който да помогне за управлението и организацията на данните.
6. През целия процес на анализ прилагайте стратегии за гарантиране на строгостта на констатациите и по този начин осигурете **достоверност**.
7. И накрая, фазата на **докладване** завършва процеса на анализ. В този етап резултатите се представят по ясен и сбит начин, използвайки подходящи визуални помощни средства, като таблици или диаграми, за илюстриране на темите и техните взаимоотношения. Докладът следва да включва и описание на методологията и всякакви ограничения или предизвикателства, срещнати по време на анализа. Също така докладът трябва изрично да посочва какво

представлява добра практика и да предостави обосновка защо това се счита за добра практика.

Допълнителни онлайн документи и полезни връзки

- [General guide for conducting Expert Interviews](#)
- PANTOUR documents:
 - [Skills Assessment Interview Guide for Semi-structured Expert Interviews on the Future of Digital, Environmental Management and Social Skills in Tourism](#)
 - [Interview Report Template](#)
 - [Participant Information Sheet and Participant Consent Form](#)

Препоръки от процеса по провеждане на експертни интервюта на PANTOUR

По време на изследователския процес на PANTOUR бяха проведени интервюта с над 100 мениджъри в туризма, ръководители на отдели и предприемачи, което предостави богатство от задълбочени прозрения относно бъдещето на дигиталните умения, уменията за управление на околната среда и социалните умения. Мнозина от интервюираните заявиха, че биха желали да поддържат връзка с Алианса PANTOUR. Личните контакти, установени по време на интервюта между изследователите на PANTOUR и интервюираните, са важни не само за получаване на ценна информация, но и за убеждаване на участниците в релевантността на проекта PANTOUR и привличането на нови партньори.

2.5 Анализ на добри практики

Описание и цел

[Добра практика](#) се дефинира като практически пример, който чрез опит се е доказал, че произвежда оптимални резултати и който е установен или предложен като стандарт, подходящ за широко приемане.

В контекста на СМУТ анализът на добри практики означава търсене на практически примери в повишаването на квалификацията, преквалификацията, привличането/задържането на персонал в областта на развитието на умения в зелените, дигиталните и социално-културните сфери, и анализ на техните характеристики. Тези реални случаи следва да илюстрират иновативен поглед върху развитието на уменията. Изследователите да търсят добри практики, например по туристически подсектори, въз основа на предварителните критерии за подбор.

Организациите от този подбор могат да бъдат малки и средни предприятия (МСП), глобални организации, стартъпи/пионери и други.

Имайте предвид, че „обещаващите практики“ – които може да не са били тествани или да съществуват много дълго, но изглеждат работещи и имат сериозен потенциал – също си заслужава да бъдат изследвани.

Подготовка и изпълнение

Целта на процеса по подбор на добри практики е да се създаде инвентаризация на **иновативни инициативи, проекти, програми, философии, инструменти, методи, идеи, решения и концепции във връзка с повишаването на квалификацията, преквалификацията, привличането и задържането на персонал**, с цел подобряване на знанията за развитието на дигиталните, социалните и зелените умения в туризма.

Предлагаме да се анализират и интервюират (за приблизително 60 минути) **поне 5 организации с добри практики** в повишаването на квалификацията, преквалификацията, привличането/задържането на персонал, разпределени в различни туристически подсектори като туроператори, туристически агенции, настаняване, заведения за храна и напитки, туристически атракции, организации за управление на дестинации.

Накратко, добрата практика в повишаването на квалификацията, преквалификацията и привличането на персонал притежава всички или много от следните характеристики:

- Тя има ясна цел и целенасочено се занимава с преодоляването на съществуващите липси в уменията и бъдещите нужди от умения в туризма.
- Организацията и отделните служители имат набор от основни ценности, които укрепват тяхната ангажираност, морал и решимост за споделено чувство за цел в работата.
- Тя разглежда спешните предизвикателства за развитие на умения и човешкия капитал в техния контекст – на макро ниво (устойчива и/или дигитална трансформация в туризма), на ниво сектор/подсектор или на ниво умения (дигитални, социални, зелени умения).
- Тя се насочва към основните причини в допълнение към предизвикателството при повишаването на квалификацията и преквалификацията, привличането/задържането на персонал.

Моля, уверете се, че подбирате само добри практики, следвайки този контролен списък:

- Релевантност: организацията има компетентен фокус върху предизвикателствата, свързани със зелените/устойчивостта и/или дигитализацията и/или социалните/културни умения в туризма, и е мислещ лидер въз основа на съответствието на техните дейности с нуждите от умения в сектора, като техните дейности се съгласуват добре с посоката и предвидените резултати от изследователския процес.
- Ефективност и въздействие: организацията има конкретни примери за това как икономическите ресурси/вложения (средства, експертиза, време и др.) се трансформират в резултати с въздействие върху развитието на уменията.

- Устойчива пригодност за заетост: Организацията прилага, поне до известна степен, принципите на устойчивата пригодност за заетост на работната си сила. Тази концепция се фокусира върху функционалните способности на служителите в работата през цялата им кариера; ключовите елементи са:
 - *Пригодност за заетост*: работникът трябва да може да получи, поддържа и придобие нова заетост. Инвестициите в учене през целия живот са от решаващо значение.
 - *Работоспособност*: служителите могат да дадат най-доброто от себе си само когато имат физическата, умствената и социалната способност да се справят с изискванията на работата.
 - *Жизненост*: служителите трябва да имат енергия и мотивация да отиват на работа.
- Цели/обосновка: организацията допринася за устойчив туристически сектор.

Анализ на данните

Процесът по анализиране на данните, събрани от интервюта за добри практики, включва основно седем стъпки и е по същество сходен с процеса по отношение на експертните интервюта, споменати по-рано.

1. Първата стъпка е да се **транскрибират** записите от интервюта в писмен текст. Това улеснява прегледа и кодирането на данните.
2. След това е време да се **запознаете със събраната информация**. Това се прави чрез преглед на транскриптите и, ако е възможно, на аудио или видео записите няколко пъти, за да се запознаете със съдържанието и да идентифицирате възникващи теми или модели.
3. Третата фаза е **кодирането**. По време на фазата на кодиране към данните систематично се присвояват етикети, за да се категоризират въз основа на тяхното значение или съдържание. Кодовете могат да бъдат предварително определени или разработени по време на процеса на анализ. Тази стъпка може да включва множество кръгове на кодиране за прецизиране и финализиране на категориите.
4. След това е време да се **развият теми**. Тук свързаните кодове се групират в по-широки теми, които улавят същността на данните. Темите следва да бъдат основани на данните и да предоставят прозрения относно изследователския въпрос или целите.
5. Следва **интерпретация на данните**. Темите и техните взаимоотношения помежду си след това се анализират. Това се прави съвместно със съществуващата литература и теоретичните рамки и се използва допълнително за извличане на заключения, правене на препоръки или генериране на нови изследователски въпроси.
6. През целия процес на анализ прилагайте стратегии за гарантиране на строгостта на констатациите и по този начин осигурете **достоверност**.
7. И накрая, фазата на **докладване** завършва процеса на анализ. В този етап резултатите се представят по ясен и сбит начин, използвайки подходящи визуални помощни средства, като таблици или диаграми, за илюстриране на темите и техните взаимоотношения. Докладът следва да включва и описание

на методологията и всякакви ограничения или предизвикателства, срещнати по време на анализа.

Допълнителни онлайн документи

- PANTOUR documents:
 - [Best Practices Research Guide](#)
 - [Best Practice Report Form template](#)
 - [Participant Information Sheet and Participant Consent Form](#)

2.6 Фокус групи

Описание и цел

Фокус групата е качествен изследователски метод, който включва събиране на малка група участници (6-10 души) за обсъждане на конкретна тема или въпрос. Групата обикновено се ръководи от модератор, който насочва дискусията, използвайки набор от предварително определени въпроси или подканващи въпроси.

Основната цел на фокус групата е да се събере задълбочена информация, мнения и опит от участниците в интерактивна среда. Като насърчават участниците да взаимодействат помежду си и да споделят своите мисли, фокус групите могат да генерират богати качествени данни, които може да не са достъпни чрез други изследователски методи, като онлайн въпросници или индивидуални интервюта.

Фокус групите обикновено се използват за:

- Изследване на нагласи, възприятия и вярвания относно определена тема или въпрос;
- Придобиване на по-задълбочено разбиране на опита или поведението на участниците;
- Генериране на нови идеи или решения на проблеми;
- Оценка на потенциалния успех или ефективност на продукт, услуга или интервенция;
- Идентифициране на области за допълнително изследване или проучване.

Интерактивният характер на фокус групите позволява на участниците да надграждат отговорите един на друг, което може да доведе до появата на нови идеи или перспективи. Груповата среда също дава възможност на изследователите да наблюдават груповата динамика и невербалните сигнали, предоставяйки допълнителен контекст и прозрение за мненията и опита на участниците.

Предимствата на тази методология са богатството на събраните данни и възможността за директно взаимодействие с групата, като се използва гъвкавост и адаптивност по време на сесията. От друга страна, работата с фокус групи може да крие риск от небалансирана групов динамика (риск от доминиращи участници; социално желано поведение при съобразяване в рамките на групата) и поради това

трябва да се гарантира, че модераторът на фокус групата притежава достатъчни способности и опит за управление и ръководене на групата.

Подготовка и изпълнение

- **Определете изследователските цели** и разработете ръководство за дискусия с отворени въпроси, които се съгласуват с тези цели.
- **Идентифицирайте и подберете участници**, които отговарят на желаните критерии (напр. демографски характеристики, опит) и могат да предоставят ценни прозрения. Целете към размер на групата от 6–10 участници.
- **Изберете неутрално, удобно място** за фокус групата и се уверете, че пространството благоприятства дискусията (напр. добро осветление, минимални смущения).
- **Подберете опитен модератор**, който може да улесни дискусията, да поддържа групата в правилната посока и да гарантира, че всички участници имат възможност да допринесат.
- **Подгответе всички необходими материали**, като формуляри за съгласие, табелки с имена, закуски и оборудване за запис (ако е приложимо).

Относно провеждането на сесия с фокус група:

1. **Поздравете участниците** и предоставете общ преглед на целта и формата на фокус групата. Установете основни правила за дискусията (напр. уважение към мненията на другите, поверителност).
2. **Нека участниците се представят** и се включат в кратка активност за „разчупване на леда“, за да се създаде комфортна атмосфера.
3. **Започнете дискусията**, като зададете първия въпрос от ръководството за дискусия. Насърчете участниците да споделят своите мисли и опит и използвайте сондиращи въпроси, за да получите по-подробни отговори.
4. **Осигурете възможност на всички участници да участват** и нито един участник да не доминира дискусията. Модераторът следва да ръководи разговора, но да не води или пристрастява отговорите.
5. **Правете бележки** по време на цялата дискусия и записвайте сесията (с разрешението на участниците) за по-късно транскрибиране и анализ.
6. **Приключете фокус групата**, като обобщите ключовите обсъдени точки и благодарите на участниците за времето и прозренията им. Предоставете необходимата последваща информация или компенсация.
7. **Проведете разбор с изследователския екип**, за да обсъдите първоначалните впечатления и да идентифицирате области, които може да изискват допълнително изследване в следващи фокус групи или чрез други изследователски методи.
8. **Транскрибирайте записа** и анализирайте данните, използвайки качествени методи като тематичен анализ, за да идентифицирате ключови теми, модели и прозрения, които адресират изследователските цели.

Анализ на данните

Анализът на данните от фокус групи включва няколко стъпки за систематично изследване на събраната качествена информация. Те се отнасят за транскрибиране;

запознаване; кодиране; тематичен анализ; интерпретация; валидиране и докладване. Описание на този процес е следното:

1. **Транскрибиране:** Ако дискусиите на фокус групата са били аудио записани, първата стъпка е да се транскрибират записите дословно. Това създава писмен запис на сесиите, който може лесно да бъде анализиран.
2. **Запознаване:** Прочетете транскриптите няколко пъти, за да се запознаете със съдържанието. Това ви помага да придобиете цялостно разбиране на опита и перспективите на участниците.
3. **Кодиране:** Започнете процеса на кодиране, като идентифицирате и етикетирате значими сегменти от текста, които са релевантни към вашите изследователски въпроси. Кодовете могат да бъдат описателни, интерпретативни или теоретични, в зависимост от вашите изследователски цели.
4. **Тематичен анализ:** Групирайте свързаните кодове в по-широки теми или категории. Темите следва да улавят същността на кодираните данни и да осигурят смислена структура за разбиране на опита на участниците. Този процес може да включва няколко итерации на прецизиране и преорганизиране на темите.
5. **Интерпретация:** Разгледайте темите във връзка с вашите изследователски въпроси и съществуващата литература. Помислете как темите се отнасят една към друга и какво разкриват за изследвания феномен. Търсете модели, прилики и различия между фокус групите.
6. **Валидиране:** Прилагайте стратегии за гарантиране на достоверността и надеждността на вашите констатации. Това може да включва проверка от членовете (търсене на обратна връзка от участниците относно вашите интерпретации), обсъждане с колеги (дискутиране на вашите констатации с колеги) или триангулация (използване на множество източници на данни или методи за потвърждаване на вашите констатации).
7. **Докладване:** Напишете вашите изводи по ясен, логичен начин, който разкрива ключовите теми и тяхното значение. Използвайте цитати от фокус групите, за да илюстрирате и подкрепите вашите интерпретации. Обсъдете последствията от вашите констатации за теорията, практиката или бъдещите изследвания.

През целия процес на анализ е важно да поддържате рефлексивна позиция, като признавате собствените си пристрастия и предубеждения и как те могат да повлияят на вашите интерпретации. Освен това обмислете използването на софтуер за анализ на качествени данни (напр. NVivo, ATLAS.ti), който да помогне за управлението и организацията на данните, особено ако имате много фокус групи.

Допълнителни онлайн документи и полезни връзки

- Bolin, G., Kalmus, V. Figueiras, R. (2023). Conducting Online Focus Group Interviews with Two Generations: Methodological Experiences and Reflections from the Pandemic Context. *International journal of Qualitative Methods*, 22. <https://doi.org/10.1177/16094069231182029>, accessed 30 April 2024.

- Hassan, M. (2023). Focus Groups – Steps, Examples and Guide, <https://archive.ph/7Vdsz>, accessed 28 May 2024.
- Hennink, Monique M., 'Writing Focus Group Methods', *Understanding Focus Group Discussions*, Understanding Statistics (New York, 2014; online edition, Oxford Academic, 24 Mar. 2015), <https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199856169.003.0003>, accessed 30 April. 2024.
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2014). Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research. Fifth Edition. Sage Publications Inc., <https://books.google.nl/books?id=8wASBAAAQBAJ>

3. Анализ и извеждане на текущите липси на умения и потребности от умения

След анализа на вторичните данни и събиране на първични данни, с избрани от инструменти от СМУТ, както е обяснено по-горе, следващата стъпка е да се анализират всички резултати и да се изведат текущите липси на уменията и потребности от умения.

За да се анализират и определят липсите в уменията и да се прогнозира бъдещите потребности от умения:

- **Сравнете** идентифицираните необходими нива на умения със съществуващите нива на умения на работната сила.
- **Оценете** несъответствието между изискваните умения и уменията, които понастоящем притежават служителите.
- **Приоритизирайте** дефицитите въз основа на тяхното въздействие и спешност за справяне с недостатъците в работната сила.

За да се извърши извеждане на откритите липси в уменията, трябва да се направят видими основните причини, т.е. главните причини зад идентифицираните дефицити в уменията трябва да бъдат изрично посочени. Например, основните причини могат да бъдат неадекватно предоставяне на обучение, бързи технологични промени, кризи и неочаквани събития, остарели учебни програми или недостатъчни възможности за професионално развитие. Направете го възможно най-конкретно и фокусирано.

Този процес включва търсене на модели или тенденции в данните, които могат да предоставят насоки за основни причини или взаимоотношения; идентифицирайте повтарящи се теми и търсете нюансирани прозрения отвъд повърхностните наблюдения. След това поставете изводите в по-широкия контекст на изследването на липсите в уменията.

Заклученията могат да бъдат представени с помощта на ясен и сбит език, като се използват визуални помощни средства (таблици, диаграми, графики) за по-лесно обяснение на ключовите резултати.

4. Анализ и извеждане на потребностите от обучения

За да се справите с текущите дефицити в уменията и нововъзникващите бъдещи потребности от умения от предходната фаза, следващата стъпка на методологията СМУТ е да се анализира и изведе предоставянето на обучения. Това изисква цялостен подход, който интегрира резултатите от използваните първични изследователски методи и процеса на извеждане на липсите в уменията (настоящите и бъдещите умения). Този процес е от съществено значение, за да може да се предложи ефективно предоставяне на обучение, да се противодейства на липсите и да се предоставят обучения, адекватни на нуждите от умения.

Въз основа на установените липси и потребности от умения започнете с обобщаване на текущата ситуация относно предоставянето на обучение за умения за основните видове доставчици на образование/обучение във вашата или съответна държава. Това може да бъде взето и от събраните вторични данни. Необходим е ясен преглед на това кои умения вече са адекватно покрити в съществуващите обучения. Източниците, които да се използват за създаване на прегледа, могат да включват уебсайтове, брошури, корпоративни/организационни доклади и документи, и съдържание на модули. Типовете доставчици на обучение могат да бъдат университети/професионални училища, инкубационни центрове, бизнеси, браншови асоциации, частни/търговски обучителни организации или неправителствени организации.

След това създайте списък на необходимите (нови) обучителни предложения. Началото може да бъде чрез дефиниране на ясни учебни цели: какво искат обучаваните да постигнат след завършване на обучението? Тези цели биха могли да насочат по-нататъшния процес на разработване.

5. Доклад за профила на уменията в държавата

Заклучителна част от СМУТ е всички предходни анализи, прегледи и списъци да бъдат обединени, за да се създаде Доклад за профила на уменията в съответната държава, който да подпомогне приемането и/или прилагането на национална стратегия за умения в туризма.

Възможна структура на Доклада за профила на уменията в държавата, изготвен и валидиран от Националното/регионалното партньорство за умения (НРПУ), може да бъде следната:

- **Обща информация за държавата по отношение на туризма и заетостта в туризма**, т.е. факти и данни за туризма; основни характеристики на туризма; приносът на пътуванията и туризма към заетостта; основни акценти на националната стратегия за туризъм; специфични за държавата предизвикателства и развития в туризма (чрез анализ на вторични данни / литературен преглед).
- **Анализ и преглед на текущите липси в уменията и потребности от умения**, изградени върху резултатите от първичните изследвания (в зависимост от използваните инструменти), с разбивка и анализ на:
 - резултатите от онлайн въпросника,
 - експертните интервюта,
 - фокус групите,
 - анализите на добри практики.

Това предоставя преглед на съществуващите разлики между текущите, наличните и необходимите нива на умения в туристическата индустрия, както и на прогнозираните (нови) бъдещи умения, които ще бъдат необходими (след 10 години).

- **Анализ и извеждане на потребностите от обучение за повишаване/преквалификация на работната сила**: обобщение на текущата ситуация относно предоставянето на съществуващо обучение по умения от основните видове доставчици на образование/обучение в държавата (чрез анализ на вторични данни/литературен обзор), както и преглед на обучителните предложения за бъдещето. С други думи, генериране на идеи или разработване на нови обучителни модули, съобразени с цел попълване на установените от изследването липси и справяне с бъдещите потребности от умения.
- **Препоръки, възможни стратегии за реакция и намеса**: конкретен подход за това как да се справим с нуждите от умения както на ниво индустрия, така и на ниво университети и колежи, чрез:

- **Интегриране на резултатите от изследването** и други релевантни източници с други, вече съществуващи инструменти за оценка на уменията на национално ниво (като монитори или обсерватории за умения), или с Матрицата на уменията, разработена в рамките на проекта Next Tourism Generation (NTG), изпълняван през 2018–2022 г. Матрицата на уменията на NTG е динамичен онлайн инструмент, който обяснява и представя различните дигитални, екологични и социални умения, необходими за различни работни позиции в туристическата индустрия, както и нивата на компетентност, необходими за всяка позиция; той включва също така възможности за образование в различни европейски държави. Матрицата на уменията на NTG може да се използва от всички заинтересовани страни в туристическата индустрия за получаване на преглед на изискваните умения, релевантните и актуални липси в уменията, както и възможностите за развитие на умения и обучение за подобряване на трудовото представяне.
- **Разработване на насоки и стандарти за качество** относно бъдещите умения, очакваните липси в уменията и начините за преодоляването им за отделите по човешки ресурси в туристическата индустрия и публичните организации в туризма, както и за образователните организации.
- **Съставяне на добри практики**, свързани с работата и обучението по дигитални, екологични и социални умения както от гледна точка на туристическата индустрия, така и от гледна точка на образованието, и разпространяването им чрез уебсайта на проекта, уъркшопи и/или срещи.
- **Всички горепосочени стратегии** (матрица на уменията, насоки, нови модули) могат да бъдат комбинирани в Инструментариум за умения с цел справяне с нуждите и дефицитите в уменията.
- **Резултатите от изследването** могат също да се използват за намиране на възможности за финансиране, необходими за разработване на добри практики, модули и обучителни проекти.

Допълнителни онлайн документи и полезни връзки

PANTOUR documents:

- [Overview of European and National Skills Reports \(2024\)](#)

6. Заключение

Системата за мониторинг на уменията в туризма (СМУТ) на PANTOUR, описана в настоящия доклад, предоставя гъвкав инструментариум за събиране и анализиране на данни с цел оценка на уменията и справяне с дефицитите в уменията в сектора на туризма и хотелиерството. Тя е разработена с цел определяне на настоящите и бъдещите умения на работната сила, за да се даде възможност за вземане на решения, базирани на данни, относно стратегиите за работната сила.

В идеалния случай СМУТ трябва да бъде внедрена, управлявана и изпълнявана от Националните /Регионалните Партньорства по уменията (НРПУ) във всяка държава или регион, като се ангажират всички заинтересовани страни и се определят основните инструменти за събиране и анализ на данни и прилагане на резултатите.

Ключова характеристика на СМУТ е въвличането на разнородни заинтересовани страни, които насърчават държавите, регионите или дестинациите да формират междудисциплинарно партньорство за умения, и така да се стимулира сътрудничеството и споделянето на отговорност, собственост и вземане на решения.

СМУТ на PANTOUR предоставя ползи за всички заинтересовани страни, участващи в областта на уменията в туризма и хотелиерството. Това означава, че въз основа на тази система за мониторинг:

- ЕС, националните, регионалните и местните правителствени органи могат непрекъснато да идентифицират текущите и бъдещите нужди от умения.
- Туристическите и хотелиерските асоциации, организации и компании могат да идентифицират текущите и бъдещите умения на работната сила, дефицитите в уменията, и да прилагат стратегии за справяне с тях, например чрез (електронно) обучение и развитие; това ще ги подкрепи в планирането на работната сила, съгласуването на развитието на уменията с корпоративните цели и нужди, и ще повиши тяхната конкурентоспособност.
- Доставчиците на образование и обучение могат да съберат релевантна информация за нуждите от умения и да установят ориентири, като по този начин укрепят обмена на знания и практики между образованието и пазара на труда, и да разработят релевантни курсове и обучения за преодоляване на липсите на уменията.
- Отделните работници могат да намерят полезна информация за бъдещите умения с цел подкрепа на кариерното си планиране, пригодност за заетост и стремежи за учене през целия живот.
- В обобщение, с изследователските и оценъчните методологии в рамките на СМУТ, заинтересованите страни в туризма и хотелиерството получават структуриран и гъвкав подход за анализ на бързо променящите се умения, гарантирайки разработването и прилагането на стратегии за умения, които отговарят на изискванията на бъдещата работна сила в туризма.

ПОСЛЕДВАЙТЕ PANTOUR

Чрез своите резултати PANTOUR цели да бъде в полза на търсещите работа, безработните и заетите работници от индустрията, работодателите и МСП, като отделя специално внимание на преквалификацията и повишаването на квалификацията на работната сила във връзка с бъдещите нужди от умения.



PANTOUR е 4-годишен проект, който цели да стимулира иновациите чрез сътрудничество за разработване на дейности, укрепване на партньорства и създаване на ресурси за прилагане на Стратегията за развитие на секторните умения в туризма в Европа. Проектът и неговите партньори се стремят особено към проектиране на иновативни и кооперативни решения за адресиране на нуждите от умения в цялата туристическа екосистема

 facebook.com/nexttourismgeneration

 linkedin.com/company/pantour-pact-for-next-tourism-generation-skills/

Изследователският дизайн за настоящия доклад беше одобрен от Етичния съвет на Breda University of Applied Sciences (NL) с референтен номер BUas-RERB-23-03-Pantour-Application-v1.



<https://nexttourismgeneration.eu/pantour/>



**Co-funded by
the European Union**

Съфинансирано от Европейския съюз. Изразените мнения и възгледи принадлежат единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито предоставящият финансирането орган могат да носят отговорност за тях..