



Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι απόψεις και γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Εκτελεστικού Οργανισμού Ευρωπαϊκής Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε η χορηγούσα αρχή μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες για αυτές.

06/24+

Μηχανισμός Παρακολούθησης Τομεακών Δεξιοτήτων



Ο σχεδιασμός της έρευνας για την παρούσα έκθεση εγκρίθηκε από την Επιτροπή Δεοντολογίας του Πανεπιστημίου Εφαρμοσμένων Επιστημών Breda (Ολλανδία), με αριθμό αναφοράς BUas-RERB-23-03-Pantour-Application-v1.



Co-funded by
the European Union

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Εισαγωγή	5
2. Εργαλειοθήκη μεθοδολογιών αξιολόγησης	9
2.1 Εισαγωγή	9
2.2 Ανάλυση δευτερογενών δεδομένων	12
2.3 Διαδικτυακό ερωτηματολόγιο	17
2.4 Συνεντεύξεις με ειδικούς	22
2.5 Ανάλυση βέλτιστων πρακτικών	26
2.6 Ομάδες εστίασης (Focus Groups)	29
3. Ανάλυση και χαρτογράφηση των τρεχουσών ελλείψεων δεξιοτήτων και των μελλοντικών αναγκών δεξιοτήτων	33
4. Ανάλυση και χαρτογράφηση των αναγκών κατάρτισης	34
5. Έκθεση Προφίλ Δεξιοτήτων Χώρας	35
6. Συμπεράσματα	37
Ακολουθήστε το PANTOUR	38

Τι είναι το Σύστημα Παρακολούθησης Τομεακών Δεξιοτήτων;

Εκτελεστική Σύνοψη

Το Σύστημα Παρακολούθησης Τομεακών Δεξιοτήτων (SSIM) του PANTOUR αποτελεί ένα σύνολο εργαλείων (toolkit) για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων με σκοπό την αξιολόγηση των δεξιοτήτων και την αντιμετώπιση των ελλείψεων δεξιοτήτων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας.

Το SSIM για τον τουριστικό τομέα έχει σχεδιαστεί ώστε να εντοπίζει τις τρέχουσες και μελλοντικές δεξιότητες του εργατικού δυναμικού, προκειμένου να επιτρέπει τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων σχετικά με τις στρατηγικές ανθρώπινου δυναμικού που απαιτούνται για τη διασφάλιση σταθερής οργανωσιακής απόδοσης και τη δημιουργία ενός ικανού εργατικού δυναμικού.

Οι δεξιότητες του εργατικού δυναμικού, με την ευρύτερη έννοια, είναι οι ικανότητες, οι δεξιότητες, τα χαρακτηριστικά, τα ταλέντα και οι γνώσεις που επιτρέπουν στους ανθρώπους να αποδίδουν με επιτυχία στην αγορά εργασίας.

Ένα σημαντικό όφελος του SSIM είναι ότι είναι ευέλικτο και μπορεί επομένως να χρησιμοποιηθεί με διάφορους τρόπους και σε πολλαπλά επίπεδα: τοπικό, περιφερειακό, εθνικό ή διεθνές, προσθέτοντας αξία στα υπάρχοντα συστήματα μέτρησης δεξιοτήτων και βελτιώνοντας την ευελιξία και τη δυνατότητα εφαρμογής.

Το SSIM στοχεύει να παρέχει μια καινοτόμο και συγκρίσιμη κοινή προσέγγιση για την αξιολόγηση και τον εντοπισμό των μεταβαλλόμενων αναγκών δεξιοτήτων σε όλη την αλυσίδα αξίας του τουρισμού και να διασφαλίζει ότι τα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Δεν θέτει καθορισμένα πρότυπα, ούτε παρέχει πιστοποίηση.

Το **SSIM** αναπτύχθηκε κυρίως για την αξιολόγηση των αναγκών σε ψηφιακές, πράσινες, κοινωνικο-πολιτισμικές και οριζόντιες δεξιότητες σε πέντε υποτομείς του τουρισμού. Ωστόσο, μπορεί εύκολα να επεκταθεί και να χρησιμοποιηθεί για να καλυφθούν ανάγκες σε δεξιότητες και σε άλλους υποτομείς του τουρισμού.

Πώς λειτουργεί στην πράξη το Σύστημα Παρακολούθησης Τομεακών Δεξιοτήτων (SSIM) του PANTOUR;

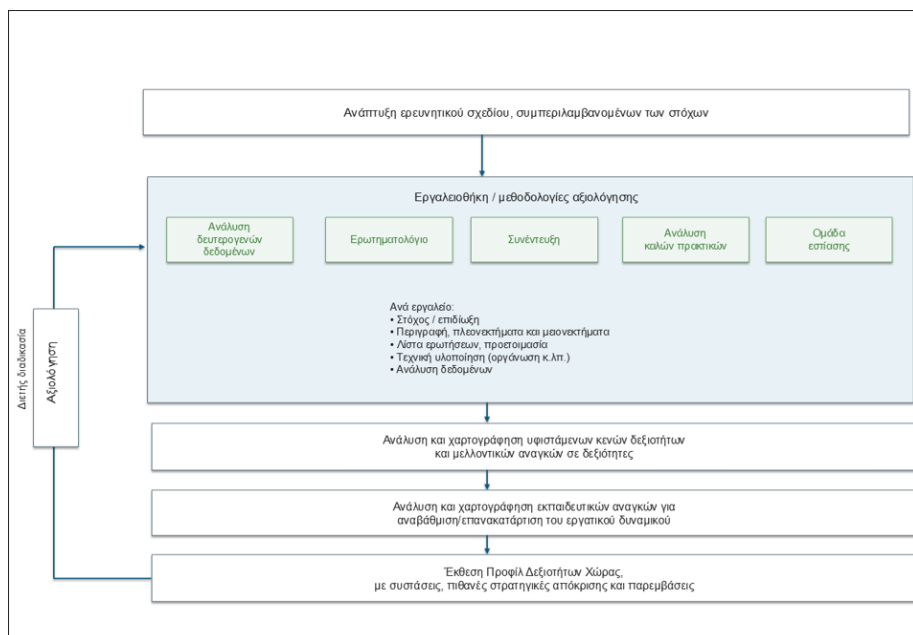
Το **SSIM** περιλαμβάνει ένα σύνολο εργαλείων (toolkit) με διάφορες μεθοδολογίες έρευνας και αξιολόγησης, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν με ευέλικτο τρόπο ή να ενσωματωθούν σε υπάρχουσες μεθοδολογίες για την αξιολόγηση των δεξιοτήτων (και των ελλείψεων δεξιοτήτων) καθώς και των μελλοντικών αναγκών.

Ως προετοιμασία για την επιτυχή εφαρμογή του SSIM, πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες σημαντικές προϋποθέσεις:

- **Σύσταση και ύπαρξη Εθνικών/Περιφερειακών Συμπράξεων Δεξιοτήτων (NRSPs):** ενός φορέα που ξεκινά, οργανώνει και διαχειρίζεται τη δομική εφαρμογή του SSIM σε κάθε χώρα ή περιοχή. Οι NRSPs θα πρέπει ιδανικά να αποτελούνται από μια ποικιλόμορφη ομάδα ενδιαφερομένων μερών, που επιβλέπουν τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την παρακολούθηση της διαδικασίας SSIM, τη διαχείριση των εμπλεκόμενων καθώς και το μάρκετινγκ και την επικοινωνία. Οι ρόλοι και οι ευθύνες της πρωτοβουλίας πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένοι. Ιδανικά, το SSIM υλοποιείται και συντονίζεται από έναν ή περισσότερους κορυφαίους τουριστικούς οργανισμούς ή ενώσεις που εκπροσωπούν μια συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή (τοπική, περιφερειακή, εθνική ή διακρατική).
- **Καθορισμός και διαθεσιμότητα απαραίτητων οικονομικών πόρων και ανθρώπινου δυναμικού** για την υλοποίηση του SSIM.
- **Θέσπιση διακρατικής συνεργασίας** για την εξασφάλιση συγκρίσιμων αποτελεσμάτων.

Πώς εμφανίζεται γραφικά το Σύστημα Παρακολούθησης Τομεακών Δεξιοτήτων (SSIM) του PANTOUR;

Παρακάτω θα βρείτε μια γραφική αναπαράσταση του SSIM:



1. Εισαγωγή

Ο τουρισμός και η φιλοξενία προβλέπεται να αναπτυχθούν περαιτέρω τα επόμενα χρόνια και η τουριστική βιομηχανία είναι πιθανό να αλλάξει σημαντικά, καθώς ο τουρισμός, όπως και άλλοι κλάδοι, επηρεάζεται από παγκόσμιες κοινωνικοοικονομικές και γεωστρατηγικές δυνάμεις, όπως οι τεχνολογικές καινοτομίες, οι δημογραφικές αλλαγές, οι περιβαλλοντικές πιέσεις και οι μεταβαλλόμενες αξίες. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (2023) επισημαίνει ότι ο τουρισμός επηρεάζεται βαθιά από τις συνεχιζόμενες κοινωνικές και τεχνολογικές μεταβολές, οι οποίες διαμορφώνουν νέα και ανατρεπτικά επιχειρηματικά μοντέλα (όπως οι συνεργατικές πλατφόρμες και το διαδίκτυο ως άμεσο κανάλι διανομής) και

διαφορετικά πρότυπα καταναλωτικής συμπεριφοράς. Για να ανταποκριθεί σε όλες αυτές τις αλλαγές, ο τομέας του τουρισμού και της φιλοξενίας χρειάζεται νέες και διαφορετικές δεξιότητες.

Οι ψηφιακές δεξιότητες είναι ολοένα και πιο απαραίτητες (π.χ. για τη διαχείριση δεδομένων, τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, τη χρήση τεχνολογιών επαυξημένης πραγματικότητας, τεχνητής νοημοσύνης ή τεχνολογίας blockchain). Ταυτόχρονα, οι κοινωνικοπολιτισμικές και οριζόντιες δεξιότητες θα παραμείνουν καθοριστικές για την παροχή καινοτόμων και εξατομικευμένων υπηρεσιών σε ένα ολοένα και πιο διαφορετικό (π.χ. Millennials, γενιά Z, ηλικιωμένοι και ταξιδιώτες με ειδικές ανάγκες) και διεθνές πελατολόγιο. Οι δεξιότητες περιβαλλοντικής διαχείρισης ή «πράσινες» δεξιότητες γίνονται επίσης ολοένα και πιο σημαντικές, καθώς το μέλλον του τουρισμού εξαρτάται από την ενσωμάτωση πιο βιώσιμων πρακτικών στην κατανάλωση και την παραγωγή τουριστικών υπηρεσιών.

Γεφύρωση των κενών δεξιοτήτων

Η έλλειψη δεξιοτήτων ορίζεται ως η διαφορά ανάμεσα στις δεξιότητες που διαθέτει ένας εργαζόμενος και στις δεξιότητες που χρειάζεται ώστε να παραμείνει ανταγωνιστικός ή να εκτελεί αποτελεσματικά την εργασία του. Οι ελλείψεις δεξιοτήτων μπορούν να οδηγήσουν σε χαμηλότερη παραγωγικότητα, χαμένες ευκαιρίες και πιο αργή ανάπτυξη. Για παράδειγμα, ένας διαχειριστής μέσω κοινωνικής δικτύωσης στον τουρισμό, ο οποίος βρίσκεται σε προχωρημένο επίπεδο στη δημιουργία ελκυστικών αναρτήσεων αλλά δεν έχει ακόμη κατακτήσει τη χρήση του TikTok, μπορεί να δυσκολεύεται να συνδεθεί με νεότερα κοινά και να χάνει ευκαιρίες ενίσχυσης της αναγνωρισιμότητας της επωνυμίας του σε αυτές τις ομάδες-στόχους.

Οι ελλείψεις δεξιοτήτων μπορούν να εμφανιστούν με διαφορετικούς τρόπους, όπως όταν ένας εργαζόμενος δεν διαθέτει τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις ή αντιμετωπίζει δυσκολίες σε ήπιες δεξιότητες (soft skills), όπως η επικοινωνία ή η ηγεσία. Μπορεί να προκύψουν για διάφορους λόγους, από τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς έως τις ανεπαρκείς ευκαιρίες κατάρτισης. Για να παραμείνουν ανταγωνιστικοί και επιτυχημένοι μακροπρόθεσμα, οι οργανισμοί στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας (καθώς και ολόκληρος ο κλάδος) πρέπει να εντοπίζουν, να αναλύουν και να καλύπτουν αυτές τις ελλείψεις.

Οι ελλείψεις δεξιοτήτων μπορούν να χαρτογραφηθούν όχι μόνο σε ατομικό επίπεδο αλλά και σε επίπεδο ομάδας, οργανισμού ή τομέα. Για παράδειγμα:

- **Ατομικό επίπεδο:** όταν αλλάζουν τα καθήκοντα μιας συγκεκριμένης θέσης εργασίας ή όταν η απόδοση ενός εργαζομένου πέφτει κάτω από τα απαιτούμενα πρότυπα.
- **Ομαδικό επίπεδο:** όταν ένα νέο έργο απαιτεί από τους εργαζομένους να εκτελέσουν διαφορετικά καθήκοντα ή να χρησιμοποιήσουν νέα τεχνολογία.
- **Οργανωσιακό επίπεδο:** όταν η εταιρεία δεν επιτυγχάνει τους στόχους της ή όταν μια αλλαγή στρατηγικής απαιτεί διευρυμένες ικανότητες ώστε να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των καταναλωτών.
- **Τομεακό επίπεδο:** για παράδειγμα, οι παγκόσμιες κοινωνικο οικονομικές και δημογραφικές μεταβολές, οι τεχνολογικές καινοτομίες, οι περιβαλλοντικές πιέσεις και οι μεταβαλλόμενες αξίες μεταβάλλουν τις γενικές απαιτήσεις των επαγγελματιών.

Η παρακολούθηση των ταχέως μεταβαλλόμενων αναγκών σε δεξιότητες και η γεφύρωση των ελλείψεων δεξιοτήτων είναι απαραίτητες για την αντιμετώπιση ενός κόσμου που βρίσκεται σε διαρκή αλλαγή, δημιουργώντας σημαντικές προκλήσεις για τις τουριστικές επιχειρήσεις, τους παρόχους εκπαίδευσης και τους κυβερνητικούς φορείς. Η διαδικασία αυτή δεν περιλαμβάνει μόνο την απόκτηση νέων δεξιοτήτων, αλλά και τη διά βίου μάθηση, καθώς και τη συνεχή επανεκπαίδευση (reskilling) και αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling).

Το έργο PANTOUR

Το έργο Erasmus+ PANTOUR (2022-2026) είναι μια ευρωπαϊκή κοινοπραξία που στοχεύει στην αντιμετώπιση ζητημάτων δεξιοτήτων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Σκοπός του είναι η βελτίωση μιας συνεργατικής και παραγωγικής σχέσης που συνδέεται με την ανάπτυξη δεξιοτήτων μεταξύ της εκπαίδευσης και της αγοράς εργασίας. Το PANTOUR αποτελεί συνέχεια του έργου NTG (Next Tourism Generation Skills Alliance: 2018-2022). Το έργο PANTOUR επιδιώκει να σχεδιάσει καινοτόμες λύσεις για την κάλυψη των αναγκών δεξιοτήτων στον τουρισμό, μέσω της ανάπτυξης εργαλείων όπως ένα Σύστημα Παρακολούθησης Τομεακών Δεξιοτήτων (Sectoral Skills Intelligence Monitor), ένα Εργαστήριο Δεξιοτήτων (Skills Lab), ένα Εγχειρίδιο υποστηρικτικού υλικού για Εκπαιδευτές, ένα Στρατηγικό Σχέδιο για Δεξιότητες για την περίοδο 2026-2036, μεταξύ άλλων.

Μέσω της αξιοποίησης των αποτελεσμάτων του, το PANTOUR επιδιώκει να ωφελήσει άτομα που αναζητούν εργασία, εργαζόμενους και ανέργους του τουριστικού κλάδου, εργοδότες, μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), τουριστικούς φορείς και φορείς

χάραξης πολιτικής. Για τον λόγο αυτό, έχει δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην επανεκπαίδευση (reskilling) και την αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση με τις μελλοντικές ανάγκες δεξιοτήτων. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, απαιτείται μια συστηματική κατανόηση του μέλλοντος του τουρισμού, ώστε να εντοπιστούν οι ελλείψεις δεξιοτήτων μεταξύ του σημερινού επιπέδου δεξιοτήτων στη τουριστική βιομηχανία και των δεξιοτήτων που θα απαιτηθούν στο μέλλον. Με άλλα λόγια, είναι απαραίτητη η συνεχής πρόβλεψη των αναγκών σε δεξιότητες και η πρόβλεψη των κύριων κενών δεξιοτήτων. Για τον σκοπό αυτό απαιτούνται συνεχώς επικαιροποιημένες πληροφορίες.

Μεθοδολογία SSIM

Η συλλογή και η ανάδειξη αυτών των πληροφοριών αποτελεί τον βασικό στόχο της μεθοδολογίας του Συστήματος Παρακολούθησης Τομεακών Δεξιοτήτων του PANTOUR (Sectoral Skills Intelligence Monitor – SSIM), όπως παρουσιάζεται και τεκμηριώνεται στην παρούσα έκθεση. Η μεθοδολογία αυτή αναπτύχθηκε για να υποστηρίξει τον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, τους παρόχους κατάρτισης και τους κυβερνητικούς φορείς, ώστε να εντοπίζουν, να αξιολογούν και να παρακολουθούν συνεχώς και διαχρονικά τις ανάγκες δεξιοτήτων, προκειμένου να λαμβάνουν στρατηγικές αποφάσεις για την εξάλειψη των κενών δεξιοτήτων και τη διασφάλιση ενός βιώσιμου και ανθεκτικού τουριστικού κλάδου στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το SSIM αποτελείται από ένα ευέλικτο σύνολο ερευνητικών εργαλείων, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε διάφορες συνθήκες σε κάθε χώρα (ή περιφέρεια), προκειμένου να παρακολουθούνται συνεχώς οι υπάρχουσες ελλείψεις δεξιοτήτων, οι αναδυόμενες (νέες) ανάγκες δεξιοτήτων και τα επαγγελματικά προφίλ, οι βέλτιστες πρακτικές και οι ανάγκες κατάρτισης για την αποτελεσματική αντιμετώπιση και κάλυψη των κενών και των μελλοντικών αναγκών. Όλα αυτά πραγματοποιούνται μέσα από μια δομημένη συνεργασία μεταξύ των σχετικών εθνικών και/ή περιφερειακών φορέων (τουριστικές ενώσεις, εκπαιδευτικά ιδρύματα, πάροχοι κατάρτισης, κοινωνικοί εταίροι, εθνικές/περιφερειακές τομεακές συμπράξεις και/ή κυβερνήσεις). Το SSIM μπορεί να αποτελέσει ένα πολύτιμο εργαλείο για την κατανόηση της τρέχουσας κατάστασης των δεξιοτήτων και για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων σχετικά με στρατηγικές ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

2. Εργαλειοθήκη μεθοδολογιών αξιολόγησης

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζεται η ευέλικτη και αρθρωτή αρχιτεκτονική του SSIM μαζί με τις μεθοδολογίες έρευνας και αξιολόγησης (εργαλειοθήκη), η οποία επιτρέπει στις χώρες και τις περιφέρειες να εφαρμόζουν και να προσαρμόζουν τη μεθοδολογία SSIM στις δικές τους ειδικές ανάγκες.

2.1 Εισαγωγή

Γενικά, η διεξαγωγή οποιασδήποτε μορφής έρευνας περιλαμβάνει συνήθως μια δομημένη ακολουθία δραστηριοτήτων για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό, τη συλλογή, την ανάλυση και την ερμηνεία πληροφοριών. Κάθε ερευνητική διαδικασία ακολουθεί τα εξής στάδια:

1. Προσδιορισμός του ερευνητικού στόχου και των ερευνητικών ερωτημάτων.
2. Σχεδιασμός του ερευνητικού πλάνου και της προσέγγισης, συμπεριλαμβανομένου ενός σχεδίου συγκέντρωσης και διαχείρισης δεδομένων.
3. Διεξαγωγή ανάλυσης δευτερογενών δεδομένων (βιβλιογραφική ανασκόπηση, έρευνα γραφείου).
4. Συλλογή και ανάλυση δεδομένων με τη χρήση πρωτογενών ερευνητικών μεθοδολογιών.
5. Ερμηνεία των ευρημάτων και εξαγωγή συμπερασμάτων.
6. Διάδοση και επικοινωνία των αποτελεσμάτων.
7. Εφαρμογή και αξιοποίηση των αποτελεσμάτων (σχεδιασμός δράσεων).
8. Κλείσιμο του κύκλου: ανασκόπηση, αναθεώρηση και επανάληψη της διαδικασίας.

Το πρώτο βήμα της ερευνητικής διαδικασίας είναι ο προσδιορισμός του ερευνητικού στόχου και των ερευνητικών ερωτημάτων. Το έργο αυτό απαιτεί σαφήνεια, συνάφεια, εφικτότητα, ισχυρή θεμελίωση στην υπάρχουσα γνώση και ηθική ακεραιότητα. Αυτά τα στοιχεία διασφαλίζουν ότι η έρευνα θα είναι σαφής, σωστά προσανατολισμένη, διαχειρίσιμη και ικανή να παράγει πολύτιμα συμπεράσματα.

Στη συνέχεια, πρέπει να σχεδιαστεί το ερευνητικό πλάνο και η προσέγγιση που θα επιτρέψουν στους ερευνητές να συλλέξουν και να αναλύσουν δεδομένα ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της έρευνας. Το ερευνητικό σχέδιο θα πρέπει να περιλαμβάνει λεπτομέρειες σχετικά με το μέγεθος του δείγματος, τις μεθόδους συλλογής δεδομένων και τις τεχνικές ανάλυσης δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν. Στο πλαίσιο αυτού του σταδίου, θα πρέπει να αναπτυχθεί και να εφαρμοστεί ένα σχέδιο αποθήκευσης και διαχείρισης δεδομένων — δηλαδή ποια είδη (πρωτογενών) δεδομένων θα συλλεχθούν, πώς και πού θα αποθηκεύονται τα δεδομένα από τα ερωτηματολόγια, τις συνεντεύξεις κ.λπ., ποια δεδομένα πρέπει να διαγραφούν και τότε, πώς θα διασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και η ανωνυμία των συμμετεχόντων και των ονομάτων εταιρειών (εφόσον αναφέρονται σε συνεντεύξεις ή ομάδες εστίασης), ποιος θα έχει πρόσβαση στα δεδομένα και σε ποια δεδομένα, καθώς και πώς θα αντιμετωπίζονται κίνδυνοι που σχετίζονται με τα δεδομένα, όπως διαρροές ή απώλεια δεδομένων. Πρέπει επίσης να δοθεί προσοχή στις ηθικές και νομικές πτυχές της έρευνας: ενδέχεται να απαιτείται αξιολόγηση και έγκριση του ερευνητικού σχεδιασμού από έναν αντικειμενικό τρίτο φορέα.

Στη συνέχεια, και ως αρχικό βήμα της πραγματικής ερευνητικής διαδικασίας, η διεξαγωγή ανάλυσης δευτερογενών δεδομένων είναι καθοριστικής σημασίας (γνωστή και ως έρευνα γραφείου). Αυτό περιλαμβάνει την ανασκόπηση υπαρχόντων δεδομένων από τη βιβλιογραφία, ακαδημαϊκές δημοσιεύσεις, εκθέσεις του κλάδου και του τομέα, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες σχετικές πηγές πληροφοριών που αφορούν τις δεξιότητες (και τις ελλείψεις δεξιοτήτων) και την ανάπτυξη ανθρώπινου κεφαλαίου. Μέσω της ανάλυσης δευτερογενών δεδομένων, οι ερευνητές μπορούν να κατανοήσουν τι είναι ήδη γνωστό για το συγκεκριμένο θέμα, να εντοπίσουν κενά στην υπάρχουσα γνώση και να προσδιορίσουν καλύτερα τις ερευνητικές ανάγκες. Αυτή η φάση συμβάλλει στην κατανόηση του πλαισίου και των προηγούμενων ευρημάτων που θα καθοδηγήσουν τα επόμενα στάδια της έρευνας.

Μόλις ολοκληρωθεί η ανάλυση των δευτερογενών δεδομένων και γίνει ορατό το πρώτο περίγραμμα των αποτελεσμάτων, η προσοχή στρέφεται στις πρωτογενείς ερευνητικές μεθόδους. Η πρωτογενής έρευνα περιλαμβάνει τη συλλογή νέων δεδομένων απευθείας από την πηγή ή τον πληθυσμό-στόχο. Η επιλογή των πρωτογενών ερευνητικών μεθόδων εξαρτάται από το κενό πληροφόρησης που εξακολουθεί να υπάρχει και από το επιθυμητό βάθος κατανόησης. Η μεθοδολογία SSIM προσφέρει μια εργαλειοθήκη που περιλαμβάνει τις ακόλουθες πρωτογενείς ερευνητικές μεθόδους:

- **Ερωτηματολόγια:** χρησιμοποιούνται συχνά για τη συλλογή ποσοτικών δεδομένων από μεγάλο δείγμα συμμετεχόντων. Μπορούν να διεξαχθούν δια ζώσης, αλλά κυρίως διαδικτυακά. Τα ερωτηματολόγια επιτρέπουν στους ερευνητές να ποσοτικοποιούν απόψεις, συμπεριφορές και προτιμήσεις μέσα στον πληθυσμό που μελετάται.
- **Συνεντεύξεις:** παρέχουν μια πλατφόρμα για εις βάθος συλλογή ποιοτικών δεδομένων. Οι ερευνητές πραγματοποιούν δομημένες, ημιδομημένες ή αδόμητες συνεντεύξεις προκειμένου να συγκεντρώσουν αναλυτικές πληροφορίες από άτομα ή βασικούς πληροφοριοδότες. Η μέθοδος αυτή επιτρέπει βαθύτερη διερεύνηση στάσεων, εμπειριών και αντιλήψεων.
- **Ανάλυση βέλτιστων πρακτικών:** περιλαμβάνει τη μελέτη επιτυχημένων στρατηγικών, διαδικασιών ή παρεμβάσεων που χρησιμοποιούνται από οργανισμούς ή επιχειρήσεις για την επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων που σχετίζονται με τις δεξιότητες ή τη βελτίωση του ανθρώπινου κεφαλαίου. Η μέθοδος αυτή επικεντρώνεται στον εντοπισμό και την κατανόηση των πιο αποτελεσματικών προσεγγίσεων ή τεχνικών, με τεκμηρίωση από πρακτικές εφαρμογές που έχουν οδηγήσει σε ανώτερη απόδοση ή επιθυμητά αποτελέσματα στον τομέα του τουρισμού.
- **Ομάδες εστίασης (focus groups):** περιλαμβάνουν συντονισμένες συζητήσεις με μια μικρή ομάδα συμμετεχόντων που μοιράζονται παρόμοια χαρακτηριστικά ή εμπειρίες. Η μέθοδος αυτή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για τη διερεύνηση διαφορετικών απόψεων, την αποκάλυψη υποκείμενων κινήτρων ή τη δοκιμή ιδεών και εννοιών.

Ακολουθώντας αυτή τη σειρά (ξεκινώντας με την ανάλυση δευτερογενών δεδομένων και στη συνέχεια προχωρώντας στις πρωτογενείς ερευνητικές μεθόδους), οι ερευνητές μπορούν να αξιοποιήσουν την υπάρχουσα γνώση για να καθοδηγήσουν τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της πρωτογενούς έρευνας. Η προσέγγιση αυτή βοηθά ώστε η πρωτογενής έρευνα να είναι καλά τεκμηριωμένη, στοχευμένη και ικανή να αντιμετωπίσει συγκεκριμένες ελλείψεις δεξιοτήτων, ζητήματα ανθρώπινου κεφαλαίου και/ή άλλα ερωτήματα που εντοπίστηκαν κατά τη φάση της έρευνας γραφείου.

Επιπλέον, η ενσωμάτωση δευτερογενών και πρωτογενών ερευνητικών μεθόδων με αυτόν τον τρόπο ενισχύει την αξιοπιστία και το βάθος των ευρημάτων. Οι γνώσεις που αποκτώνται από την ανάλυση δευτερογενών δεδομένων παρέχουν τη βάση για το υπόλοιπο της έρευνας και για την αποτελεσματική ερμηνεία των πρωτογενών δεδομένων. Συνολικά, αυτή η δομημένη προσέγγιση βελτιστοποιεί την ερευνητική

διαδικασία και αυξάνει την πιθανότητα παραγωγής πολύτιμων και εφαρμόσιμων συμπερασμάτων.

Μετά τη συλλογή και ανάλυση πρωτογενών και δευτερογενών δεδομένων, τα ευρήματα πρέπει να ερμηνευθούν και να εξαχθούν συμπεράσματα. Τέλος, τα αποτελέσματα θα διαδοθούν, θα κοινοποιηθούν δημόσια και θα μετατραπούν σε δράσεις (εφαρμογή και υλοποίηση μέσω σχεδίων δράσης). Δεδομένου ότι η μεθοδολογία SSIM αποτελεί μια επαναλαμβανόμενη προσέγγιση (π.χ. με συλλογή δεδομένων ανά διετία), τα αποτελέσματα της μελέτης μπορούν να προσφέρουν στοιχεία για την προετοιμασία της επανάληψης της έρευνας σχετικά με τις δεξιότητες (και τις ελλείψεις δεξιοτήτων), μέσω της ανασκόπησης και αναθεώρησης της ερευνητικής διαδικασίας.

Στις επόμενες ενότητες, επικεντρωνόμαστε στον πυρήνα της ερευνητικής διαδικασίας: τις δευτερογενείς και πρωτογενείς ερευνητικές μεθοδολογίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων. Για κάθε ερευνητική μεθοδολογία παρέχονται περιγραφή, κατευθυντήριες οδηγίες, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, καθώς και απαιτήσεις για την αποτελεσματική εφαρμογή της, συμπεριλαμβανομένης (στα παραρτήματα) μιας βιβλιοθήκης προτάσεων για προσχεδιασμένες δομές, που επιτρέπουν την προσθήκη συγκεκριμένων ή ήδη υπαρχουσών ερωτήσεων.

2.2 Ανάλυση Δευτερογενών Δεδομένων

Περιγραφή και στόχος

Ένα πρώτο εργαλείο του Τομεακού Μηχανισμού Πληροφόρησης για τις Δεξιότητες του PANTOUR (Sectoral Skills Intelligence Monitor – SSIM) και — όπως ήδη αναφέρθηκε — το λογικό σημείο εκκίνησης κάθε ερευνητικής διαδικασίας, είναι η δημιουργία ενός προφίλ τρεχουσών και μελλοντικών δεξιοτήτων για την εργασία στον τομέα της αναψυχής, του τουρισμού και της φιλοξενίας. Ο βασικός στόχος αυτού του προφίλ δεξιοτήτων είναι η ανασκόπηση της υφιστάμενης τοπικής, περιφερειακής και (δια)εθνικής κατάστασης σε σχέση με την ανάπτυξη δεξιοτήτων στον τουρισμό, τις πολιτικές και τις ελλείψεις δεξιοτήτων, μέσω του εντοπισμού και της σύνοψης της υπάρχουσας γνώσης (συλλογή δευτερογενών δεδομένων) σχετικά με την αξιολόγηση δεξιοτήτων στον τουρισμό και τη φιλοξενία, καθώς και των τάσεων και εξελίξεων που ενδέχεται να επηρεάσουν τις μελλοντικές ανάγκες όσον αφορά τις δεξιότητες που διερευνώνται. Το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω συλλογής και ανάλυσης δευτερογενών δεδομένων (έρευνα γραφείου). Η διαδικασία αυτή θα

πρέπει να ολοκληρωθεί τόσο από την πλευρά της τουριστικής βιομηχανίας και/ή των τοπικών κυβερνητικών οργανισμών (πλευρά ζήτησης), όσο και από την πλευρά της προσφοράς (πανεπιστήμια, ιδρύματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης – VET, εμπορικές εταιρείες κατάρτισης, ΜΚΟ).

Η παροχή μιας συνολικής εικόνας της τρέχουσας κατάστασης σχετικά με τις δεξιότητες και τις ανάγκες δεξιοτήτων, καθώς και των τάσεων και εξελίξεων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε αλλαγή της ζήτησης για μελλοντικές δεξιότητες, αποτελεί κρίσιμο βήμα στο πλαίσιο του SSIM. Παράλληλα, διασφαλίζει ότι το ερευνητικό έργο αξιολόγησης δεξιοτήτων βασίζεται στην ήδη υπάρχουσα γνώση, επιβεβαιώνοντας την εγκυρότητα και τη συνάφεια των ευρημάτων.

Σχεδιασμός και υλοποίηση

Η συλλογή δεδομένων μπορεί να είναι μια απλή διαδικασία συγκέντρωσης των συμπερασμάτων από διάφορες πηγές δεδομένων σε ένα ενιαίο έγγραφο, προκειμένου να διαμορφωθεί μια εικόνα της τοπικής, περιφερειακής και/ή (δια)εθνικής κατάστασης δεξιοτήτων. Πληροφορίες σχετικά με τις τρέχουσες και μελλοντικές δεξιότητες που απαιτούνται στη τουριστική βιομηχανία ενδέχεται να είναι ήδη εν μέρει διαθέσιμες, μέσα από έγγραφα και εκθέσεις της ΕΕ, έγγραφα άλλων διεθνών ή εθνικών οργανισμών, ιστοσελίδες (όπως η ιστοσελίδα του PANTOUR: <https://nexttourismgeneration.eu/pantour/>), κλαδικές εκθέσεις, προηγούμενες έρευνες και άρθρα.

Συνιστάται ιδιαίτερα η μελέτη εθνικών, περιφερειακών και/ή τοπικών στρατηγικών και πολιτικών εγγράφων για τον τουρισμό, όπως εθνικά (περιφερειακά και τοπικά) τουριστικά σχέδια, στρατηγικές ανάπτυξης του τουρισμού, πολιτικές εκπαίδευσης, κατάρτισης και ανάπτυξης δεξιοτήτων για τον τουρισμό, καθώς και πολιτικές για το ανθρώπινο δυναμικό στον τουρισμό. Είναι επομένως σημαντικό να αποκτηθεί μια ευρεία κατανόηση του τι έχει ήδη πραγματοποιηθεί, ώστε να εντοπιστεί τι λείπει και τι χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση.

Οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα προσφέρουν επίσης στοιχεία για τα υπόλοιπα εργαλεία που είναι διαθέσιμα στο πλαίσιο του PANTOUR SSIM. Για ορισμένες χρήσιμες εκθέσεις και μελέτες στον τομέα αυτό, δείτε την ενότητα «Υποστηρικτικά έγγραφα» στο τέλος αυτής της ενότητας.

Διεξαγωγή της ανάλυσης

Συνιστάται η συλλογή και ανάλυση δεδομένων από υπάρχουσες πηγές και η σύνοψή τους στα Πρότυπα Ανάλυσης Δευτερογενών Δεδομένων PANTOUR (βλ. συνδέσμους στο τέλος αυτής της ενότητας). Το πρότυπο είναι εύκολο στη συμπλήρωση και παρέχει ένα χρήσιμο πλαίσιο αναφοράς για τους εμπλεκόμενους φορείς (δηλαδή: τη σημασία του τουρισμού για την τοπική / περιφερειακή / εθνική οικονομία· την τρέχουσα κατάσταση και τις μελλοντικές ανάγκες σχετικά με τις δεξιότητες που διερευνώνται από την οπτική της τουριστικής βιομηχανίας και επιλεγμένων παρόχων εκπαίδευσης/κατάρτισης· καθώς και τις επιπτώσεις των ευρημάτων).

Η ανάλυση δευτερογενών δεδομένων αποτελεί μια οικονομικά αποδοτική μέθοδο πρόσβασης και αξιοποίησης υπάρχοντων δεδομένων από διάφορες πηγές, όπως:

- **Εκθέσεις κλάδου:** Εκθέσεις από οργανισμούς του κλάδου όπως το World Travel & Tourism Council (WTTC), ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (OECD), ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNWTO), η Eurostat, η Παγκόσμια Τράπεζα και η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ILO) μπορούν να προσφέρουν ολοκληρωμένες αναλύσεις σχετικά με τις τάσεις του εργατικού δυναμικού, τις απαιτήσεις δεξιοτήτων και τις ελλείψεις δεξιοτήτων στον τουριστικό τομέα.
- **Κυβερνητικές βάσεις δεδομένων και δημοσιεύσεις:** Οι εθνικοί οργανισμοί τουρισμού, τα κυβερνητικά τμήματα εργασίας και οι εθνικές ή διεθνείς στατιστικές υπηρεσίες δημοσιεύουν συχνά δεδομένα σχετικά με τις τάσεις απασχόλησης, τις ελλείψεις δεξιοτήτων και τις πρωτοβουλίες ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
- **Έρευνες και εκθέσεις από εθνικές και διεθνείς επαγγελματικές ενώσεις:** Ενώσεις από υποτομείς του τουρισμού, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, διεξάγουν δικές τους έρευνες και δημοσιεύουν σχετικές εκθέσεις.
- **Εταιρικές εκθέσεις:** Μεγάλες εταιρείες τουρισμού και φιλοξενίας (π.χ. Marriott, Hilton, TUI Group, Booking) καθώς και συμβουλευτικές εταιρείες (π.χ. McKinsey, BCG, EY) ενδέχεται να δημοσιεύουν εκθέσεις σχετικά με στρατηγικές ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού και εκπαίδευσης εργαζομένων στον τουρισμό.
- **Ακαδημαϊκές δημοσιεύσεις:** Επιστημονικά περιοδικά, βιβλία και πρακτικά συνεδρίων δημοσιεύουν μελέτες σχετικές με την ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού και τις ελλείψεις δεξιοτήτων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Οι δημοσιεύσεις αυτές μπορούν να παρέχουν χρήσιμες γνώσεις από προηγούμενη έρευνα και να αποτελέσουν πλούσια πηγή δευτερογενών δεδομένων.

- **Εκπαιδευτικά ιδρύματα (πανεπιστήμια) και ερευνητικά κέντρα:** Δημοσιευμένες εργασίες, διπλωματικές/διδακτορικές διατριβές και ερευνητικές εκθέσεις.

Ένα αρχικό βήμα στη διαδικασία της έρευνας γραφείου (συλλογή και ανάλυση δευτερογενών δεδομένων) είναι η εστίαση σε δύο προοπτικές: τη διεθνή και την ανά χώρα.

Διεθνής προοπτική

Σε αυτό το πλαίσιο, η δευτερογενής ανάλυση λαμβάνει επίσης υπόψη παγκόσμιες πηγές. Αυτό περιλαμβάνει την έρευνα δεδομένων, εκθέσεων και μελετών που καλύπτουν χώρες, περιφέρειες και ηπείρους. Επιπλέον, χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα και μελλοντική ανάπτυξη δεξιοτήτων στον τουριστικό κλάδο και την εκπαίδευση μπορούν να εντοπιστούν σε έγγραφα της ΕΕ, καθώς και σε (παγκόσμιες/ευρωπαϊκές) εκθέσεις κλάδου, έγγραφα πολιτικής και προηγούμενες ακαδημαϊκές μελέτες. Με αυτόν τον τρόπο, οι εταίροι θα αποκτήσουν μια ευρεία κατανόηση της τρέχουσας κατάστασης, ώστε να σχεδιάσουν στρατηγικά την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και να αντιμετωπίσουν τις ελλείψεις δεξιοτήτων.

Αυτό το μέρος, το οποίο θα επικεντρωθεί στη διεθνή προοπτική (ισχύει για όλες τις χώρες), θα υλοποιηθεί από τις Εθνικές & Περιφερειακές Συμπράξεις Δεξιοτήτων (National & Regional Skills Partnerships - NRSPs), δηλαδή τους φορείς που αναλαμβάνουν την έναρξη, οργάνωση και διαχείριση της δομικής εφαρμογής του SSIM σε κάθε χώρα ή περιφέρεια. Ιδανικά, οι NRSPs θα πρέπει να αποτελούνται από μια πολυσυλλεκτική ομάδα εθνικών/περιφερειακών φορέων του τουρισμού και της φιλοξενίας, οι οποίοι θα επιβλέπουν τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την παρακολούθηση της διαδικασίας SSIM, τη διαχείριση των εμπλεκόμενων φορέων, καθώς και το μάρκετινγκ και την επικοινωνία.

Βασικά στοιχεία προς διερεύνηση σε αυτό το μέρος της δευτερογενούς ανάλυσης περιλαμβάνουν τις παγκόσμιες τάσεις, τη δυναμική της αγοράς και τα αναδυόμενα πρότυπα που επηρεάζουν την ανάπτυξη δεξιοτήτων. Επίσης, μπορούν να μελετηθούν υφιστάμενες βέλτιστες πρακτικές του κλάδου και των κυβερνήσεων.

Εστίαση ανά χώρα

Αυτή η προοπτική περιορίζει την έρευνα σε μια συγκεκριμένη χώρα ή περιφέρεια. Μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει τις εθνικές/τοπικές συνθήκες (σχετικές με την

οικονομία, τον τουρισμό, τη συμπεριφορά των καταναλωτών, τα χαρακτηριστικά και το μέγεθος της αγοράς), το ανταγωνιστικό τοπίο (τάσεις της αγοράς, επιχειρηματικές στρατηγικές) και το νομικό και πολιτικό περιβάλλον — όλα σε σχέση με την ανάπτυξη δεξιοτήτων στον τουρισμό.

Υποστηρικτικά ηλεκτρονικά έγγραφα και χρήσιμοι σύνδεσμοι

- [Οδηγός για την Ανάλυση Δευτερογενών Δεδομένων](#)
- [Δευτερογενής έρευνα: Ορισμός, μέθοδοι και παραδείγματα](#)

Έγγραφα PANTOUR:

- [Ευρωπαϊκή Έκθεση Έρευνας Δεξιοτήτων \(Φεβ. 2024\)](#)
- [Πρότυπο Έρευνας Γραφείου ανά χώρα](#)
- [Πρότυπο Έρευνας Γραφείου για Κοινωνικο-Πολιτισμικές Δεξιότητες](#)
- [Πρότυπο Έρευνας Γραφείου για Περιβαλλοντικές Δεξιότητες](#)
- [Πρότυπο Έρευνας Γραφείου για Ψηφιακές Δεξιότητες](#)

Προτάσεις που προκύπτουν από τη διαδικασία αναφοράς της δευτερογενούς ανάλυσης δεδομένων της έρευνας PANTOUR

Για την έρευνα του PANTOUR, ζητήθηκε από τους εταίρους του έργου να δημιουργήσουν αρχικά μια επισκόπηση της γενικής τουριστικής κατάστασης στις χώρες και τις περιφέρειές τους, καθώς και των εθνικών ή/και περιφερειακών στρατηγικών τουρισμού, προκειμένου να προσφερθεί το απαραίτητο πλαίσιο για την αξιολόγηση δεξιοτήτων.

Στη συνέχεια, πραγματοποίησαν ανάλυση δευτερογενών δεδομένων για:

- τις ψηφιακές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές δεξιότητες που απαιτούνται σήμερα σε πέντε υποτομείς του τουρισμού (καταλύματα, αξιοθέατα επισκεπτών, εστίαση και ποτά/F&B, διαχείριση προορισμών, τουριστικά πρακτορεία),
- την τρέχουσα κατάσταση σχετικά με την παροχή τριών συνόλων δεξιοτήτων (Κοινωνικές – Ψηφιακές – Πράσινες) από επιλεγμένους παρόχους

εκπαίδευσης/κατάρτισης (πανεπιστήμια, επιχειρήσεις, επαγγελματικές ενώσεις, ιδιωτικοί πάροχοι κατάρτισης),

- τις μελλοντικές ανάγκες σχετικά με τις δεξιότητες που διερευνώνται σε κάθε έναν από τους σημαντικότερους υποτομείς του τουρισμού.

Τέλος, διατυπώθηκαν προκαταρκτικά συμπεράσματα — βασισμένα σε αυτή την έρευνα γραφείου — σχετικά με τις μελλοντικές ανάγκες και τις ελλείψεις δεξιοτήτων.

Το Πρότυπο Ανάλυσης Δευτερογενών Δεδομένων του PANTOUR μπορεί να προσαρμοστεί στις ανάγκες και τις επιθυμίες κάθε έργου Έρευνας Αξιολόγησης Δεξιοτήτων. Ωστόσο, συνιστάται ιδιαίτερα να τηρείται η δομή του τελικού εγγράφου κατά την απάντηση των ερωτήσεων, ώστε να συλλέγονται συγκρίσιμα αποτελέσματα που μπορούν να τροφοδοτήσουν και τα υπόλοιπα εργαλεία του συνόλου.

2.3 Διαδικτυακό Ερωτηματολόγιο

Περιγραφή και στόχος

Ως πρώτο εργαλείο συλλογής πρωτογενών δεδομένων μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα διαδικτυακό ερωτηματολόγιο. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να μετρήσει και να χαρτογραφήσει, με ποσοτικό τρόπο, τη σημασία του συνόλου δεξιοτήτων που διερευνώνται, καθώς και να εντοπίσει εάν υπάρχει χάσμα μεταξύ των τρεχόντων επιπέδων δεξιοτήτων και των δεξιοτήτων και επιπέδων που θα κριθούν ως αναγκαία στο μέλλον στους στοχευμένους υποτομείς.

Τα ερωτηματολόγια αποτελούν μία από τις πιο οικονομικές και αποδοτικές μεθόδους συλλογής ποσοτικών δεδομένων. Μπορούν να συμπληρώνονται αυτόνομα από τους συμμετέχοντες. Επίσης, μπορούν να διανεμηθούν μέσω διαφόρων καναλιών, όπως ιστοσελίδες, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή λογαριασμοί κοινωνικών δικτύων.

Ωστόσο, ως μειονέκτημα, κατά τη χρήση ερωτηματολογίων οι συμμετέχοντες ενδέχεται να εμφανίσουν «κόπωση ερωτηματολογίου», γεγονός που μπορεί να

οδηγήσει σε μεροληψία στις απαντήσεις, ιδιαίτερα όταν τα ερωτηματολόγια είναι μεγάλα, επαναλαμβανόμενα ή πολύπλοκα. Επιπλέον, μπορεί να είναι δύσκολη η συγκέντρωση επαρκούς αριθμού συμμετεχόντων ώστε να εξαχθούν στατιστικά σημαντικά συμπεράσματα.

Σχεδιασμός και υλοποίηση

Συνιστάται ιδιαίτερα η δημιουργία ενός ερωτηματολογίου που να μπορεί να συμπληρωθεί διαδικτυακά. Τα διαδικτυακά ερωτηματολόγια μπορούν εύκολα να αποσταλούν σε μεγάλο αριθμό πιθανών συμμετεχόντων, είναι πιο φιλικά προς τον χρήστη και πιο εύκολα στην επεξεργασία σε σύγκριση με τα έντυπα ερωτηματολόγια.

Προηγμένες πλατφόρμες διαδικτυακών ερευνών, όπως οι Qualtrics ή SurveyMonkey, παρέχουν υποστήριξη για τη δημιουργία και ανάλυση διαδικτυακών ερωτηματολογίων. Άλλες, πιο απλές και εύχρηστες επιλογές είναι [Google Forms](#) ή [Microsoft Forms](#).

Οι σχετικές ερωτήσεις της έρευνας μπορούν να προκύψουν από τη συλλογή δευτερογενών δεδομένων: θέματα που αναδεικνύονται ως σημαντικά σε αυτή τη φάση μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διαμόρφωση ερωτήσεων.

Στην αρχή του (διαδικτυακού) ερωτηματολογίου, πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον σκοπό της έρευνας και του ερωτηματολογίου, καθώς και σχετικά με τις διαδικασίες εμπιστευτικότητας, ανωνυμίας, ηθικής και προστασίας προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με τον [Ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων](#) (GDPR).

Τα δεδομένα της έρευνας θα πρέπει να παραμένουν εμπιστευτικά. Στην πρώτη σελίδα του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες πρέπει να συμφωνούν ρητά με τη Δήλωση Συγκατάθεσης Συμμετέχοντα, εκφράζοντας τη συναίνεσή τους για συμμετοχή στην έρευνα.

Προτάσεις για θεματικές ενότητες ερωτηματολογίου από το έργο PANTOUR

Γενικές πληροφορίες για τον τουριστικό υποτομέα και την εταιρεία/οργάνωση:

- Σε ποιον υποτομέα δραστηριοποιείται η οργάνωσή σας;
- Ποιο είναι το μέγεθος της οργάνωσής σας;

- Ποιος είναι ο ρόλος σας στην οργάνωση;
- Ποιο είναι το επίπεδο ευθύνης/ιεραρχίας σας;

Τρέχοντα επίπεδα επάρκειας σε ψηφιακές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές (ή άλλες) δεξιότητες

Αξιολόγηση του τρέχοντος επιπέδου επάρκειας στις ακόλουθες ψηφιακές δεξιότητες στην οργάνωσή σας, σε κλίμακα από 1 (καμία δεξιότητα) έως 5 (εξειδικευμένο επίπεδο), π.χ.:

- Δεξιότητες χρήσης Microsoft Office (π.χ. Word, Excel, PowerPoint)
- Δεξιότητες διαδικτυακού μάρκετινγκ και επικοινωνίας
- Παρακολούθηση και διαχείριση διαδικτυακών αξιολογήσεων/κριτικών
- Δεξιότητες προγραμματισμού υπολογιστών
- Εφαρμογή ψηφιακών τεχνολογιών υλικού, όπως η Επαυξημένη και η Εικονική Πραγματικότητα
- Ανάλυση δεδομένων, επιχειρηματική ευφυΐα και μεγάλα δεδομένα (big data)
- Τεχνητή νοημοσύνη

Μελλοντικά επίπεδα επάρκειας σε ψηφιακές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές (ή άλλες) δεξιότητες

Εκτίμηση του μελλοντικού επιπέδου επάρκειας στις ακόλουθες δεξιότητες περιβαλλοντικής διαχείρισης που θα απαιτούνται στην οργάνωσή σας σε δέκα χρόνια, σε κλίμακα από 1 (καμία δεξιότητα) έως 5 (εξειδικευμένο επίπεδο), π.χ.:

- Προώθηση περιβαλλοντικά φιλικών δραστηριοτήτων και προϊόντων
- Προώθηση βιώσιμων μορφών μεταφοράς (π.χ. δημόσιες συγκοινωνίες)
- Γνώση σχετικά με την κλιματική αλλαγή
- Ικανότητα ελαχιστοποίησης της χρήσης και μεγιστοποίησης της αποδοτικότητας στην κατανάλωση ενέργειας και νερού
- Ικανότητα διαχείρισης αποβλήτων, λυμάτων, ανακύκλωσης και κομποστοποίησης
- Διατήρηση της βιοποικιλότητας

Συνιστάται να δημιουργηθούν κατευθυντήριες γραμμές για την έρευνα (survey guidelines), οι οποίες θα χρησιμοποιούνται από όλους τους εμπλεκόμενους εταίρους και θα καλύπτουν:

- a) **Το χρονοδιάγραμμα της έρευνας:** πότε θα είναι έτοιμο το ερωτηματολόγιο· ποιοι και πόσα άτομα θα δοκιμάσουν το ερωτηματολόγιο· πότε θα αναρτηθεί στο διαδίκτυο· για πόσο χρονικό διάστημα θα παραμείνει διαθέσιμο online· πότε αναμένονται τα αποτελέσματα.
- b) **Εφόσον απαιτείται:** μια διαδικασία για τη μετάφραση του ερωτηματολογίου από τα αγγλικά στη εθνική γλώσσα· ποιος είναι υπεύθυνος για αυτό· ποιος θα ελέγχει την ποιότητα.
- c) **Μια διαδικασία δειγματοληψίας:** πόσοι ερωτώμενοι απαιτούνται· από ποιους τομείς / εταιρείες / οργανισμούς, καθώς και ένας συνδυασμός μεγάλων και μικρών επιχειρήσεων/οργανισμών, ώστε να αντιπροσωπεύεται ο τουριστικός κλάδος. Ο αριθμός των ερωτώμενων μπορεί φυσικά να προσαρμόζεται στο μέγεθος της χώρας.
- d) **Μια διαδικασία επικοινωνίας με πιθανούς συμμετέχοντες στην έρευνα:** ρητή συγκατάθεση και ανωνυμία σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της ΕΕ (GDPR)· μια αρχική σελίδα του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που εξηγεί τους στόχους της έρευνας, γιατί έχουν επιλεγεί οι ερωτώμενοι, στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου για τυχόν ερωτήσεις σχετικά με το ερωτηματολόγιο, καθώς και ένα ενδεικτικό κείμενο για την επιστολή ή το e-mail με το οποίο θα ενημερώνονται οι συμμετέχοντες σχετικά με το NRSP και τον σκοπό του ερωτηματολογίου (βλ. υποστηρικτικά έγγραφα στο τέλος αυτής της ενότητας).

Διεξαγωγή της ανάλυσης

Στη συνέχεια, θα πρέπει να συνταχθεί και να παρουσιαστεί μια ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας ως μέρος της έκθεσης Προφίλ Δεξιοτήτων Χώρας, διερευνώντας τις ελλείψεις δεξιοτήτων ανά τύπο δεξιοτήτων (βλ. υποστηρικτικά έγγραφα παρακάτω).

Η ανάλυση των δεδομένων του ερωτηματολογίου μπορεί να πραγματοποιηθεί σε Excel ή με πιο εξειδικευμένα προγράμματα στατιστικής ανάλυσης, όπως το [IBM-SPSS](#) ή το [R](#). Απαιτείται η υποστήριξη ενός ή περισσότερων ατόμων με εμπειρία στη δημιουργία διαδικτυακών ερωτηματολογίων και στην επεξεργασία των αποτελεσμάτων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να παρέχουν σημαντικές πληροφορίες για τα υπόλοιπα εργαλεία του SSIM. Τα ευρήματα της έρευνας μπορούν να διανεμηθούν ως ανεξάρτητη έκθεση και να συζητηθούν περαιτέρω στο πλαίσιο της Εθνικής και Περιφερειακής Σύμπραξης Δεξιοτήτων (NRSP), καθώς και να δημοσιευθούν στην ιστοσελίδα, συμβάλλοντας ώστε ο τομέας του τουρισμού και της φιλοξενίας να καταστεί βιώσιμος και ανθεκτικός στο μέλλον.

Συγκρίνοντας τα τρέχοντα και μελλοντικά επίπεδα δεξιοτήτων και μετρώντας την πραγματική απόλυτη και σχετική διαφορά μεταξύ αυτών των επιπέδων, μπορεί να διαπιστωθεί ποιες κατηγορίες δεξιοτήτων χρειάζονται τη μεγαλύτερη προσοχή στο σύνολο των δεξιοτήτων που εξετάζονται από την έρευνα. Η διαφορά υπολογίζεται μέσω του t-test για δείγματα με αντιστοιχία κατά ζεύγη ([Paired Samples T-test](#)) στο IBM-SPSS, το οποίο δείχνει τον συνολικό μέσο όρο τόσο των τρεχουσών όσο και των μελλοντικών επιπέδων δεξιοτήτων, καθώς και το αν οι διαφορές σε αυτούς τους μέσους όρους είναι στατιστικά σημαντικές.

Υποστηρικτικά διαδικτυακά έγγραφα και χρήσιμοι σύνδεσμοι

[Επεξήγηση του t-test για δείγματα με αντιστοιχία κατά ζεύγη \(Paired Samples T-test\)](#)

Έγγραφα PANTOUR:

- [Λίστα ερωτήσεων της Έρευνας Αξιολόγησης Δεξιοτήτων \(Skills Assessment Survey\)](#)
- [Παράδειγμα επιστολής ή e-mail για την επικοινωνία και προώθηση του ερωτηματολογίου και της έρευνας προς τους δυνητικούς συμμετέχοντες](#)

Προτάσεις από τη διαδικασία της διαδικτυακής έρευνας του PANTOUR

Από τον Φεβρουάριο έως τον Μάιο του 2023, πραγματοποιήθηκε μια ευρωπαϊκή έρευνα στις χώρες-εταίρους του έργου PANTOUR (Ισπανία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ολλανδία, Ιταλία, Βουλγαρία, Γερμανία, Ιρλανδία και Φινλανδία). Το συνολικό δείγμα της έρευνας σε ευρωπαϊκό επίπεδο ανήλθε σε 873 συμμετέχοντες. Σε ορισμένες χώρες αποδείχθηκε αρκετά δύσκολο να επιτευχθεί ο επιθυμητός αριθμός συμμετεχόντων. Προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η ανταπόκριση,

συνιστάται η δημιουργία ερωτηματολογίων που μπορούν να συμπληρωθούν σε χρονικό διάστημα πέντε έως δέκα λεπτών.

Για να αποκτηθεί μια σαφής και συγκεκριμένη εικόνα των αναγκών και των ελλείψεων δεξιοτήτων που διερευνώνται, συνιστάται η χρήση των αποτελεσμάτων της έρευνας για τον υπολογισμό του κενού (gap) για κάθε σύνολο δεξιοτήτων, υπολογίζοντας τη διαφορά μεταξύ του τρέχοντος επιπέδου ενός συνόλου δεξιοτήτων και του μελλοντικά απαιτούμενου επιπέδου.

2.4 Συνεντεύξεις Ειδικών

Περιγραφή και στόχος

Ως προσθήκη στα υπόλοιπα ερευνητικά εργαλεία, μπορούν να συλλεχθούν εις βάθος πληροφορίες και αντιλήψεις σχετικά με το μέλλον των ψηφιακών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών (ή άλλων) δεξιοτήτων από την οπτική των ειδικών που εργάζονται στον τουριστικό τομέα μέσω συνεντεύξεων. Πιθανούς συμμετέχοντες αποτελούν ανώτερα στελέχη, διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού, ιδιοκτήτες επιχειρήσεων, επιχειρηματίες, προϊστάμενοι τμημάτων κ.λπ.

Ο στόχος της διεξαγωγής συνεντεύξεων ειδικών είναι η συλλογή εις βάθος γνώσεων και εμπειριών από άτομα που διαθέτουν εξειδικευμένη τεχνογνωσία και κύρος στον τουρισμό. Οι συνεντεύξεις αυτές επιτρέπουν στους ερευνητές να εμβαθύνουν σε πολύπλοκα θέματα που σχετίζονται με τις δεξιότητες και να αποκτήσουν πολυσχιδείς προσεγγίσεις, οι οποίες ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες μέσω υφιστάμενων δεδομένων ή ερωτηματολογίων. Η άμεση επαφή με την πηγή αυξάνει επίσης τη συνολική αξιοπιστία της έρευνας δεξιοτήτων.

Οργάνωση και υλοποίηση

Για να αξιοποιηθούν στο μέγιστο οι συνεντεύξεις ειδικών, είναι απαραίτητος ο προσεκτικός σχεδιασμός εκ των προτέρων. Αυτό περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός καλά διαμορφωμένου σχεδίου συνεντεύξεων και ενός οδηγού συνέντευξης. Το σχέδιο συνεντεύξεων βοηθά στην επιλογή των κατάλληλων ειδικών, ενώ ο οδηγός συνέντευξης καθορίζει τις ερωτήσεις που θα συζητηθούν με τους επιλεγμένους εμπειρογνώμονες.

Συνιστάται η χρήση ημιδομημένων συνεντεύξεων διάρκειας περίπου 45 λεπτών. Οι ημιδομημένες συνεντεύξεις με ανοιχτές ερωτήσεις, που οδηγούν σε εκτενείς και περιγραφικές απαντήσεις, αποτελούν κατάλληλο εργαλείο για τη συλλογή εις βάθος γνώσεων και νέων ιδεών. Επιτρέπουν την ανάδυση νέων απόψεων και αντιλήψεων λόγω των απαντήσεων και των επεξηγήσεων των συμμετεχόντων.

Ωστόσο, οι συνεντεύξεις θα πρέπει να παρέχουν αξιόπιστα και συγκρίσιμα ποιοτικά δεδομένα και να διευκολύνουν τη σύγκριση των ευρημάτων. Για τον λόγο αυτό, θα πρέπει να σχεδιαστεί ένας οδηγός συνέντευξης (βλ. υποστηρικτικά έγγραφα στο τέλος της ενότητας) με θεματικές ενότητες και ενδεικτικές ερωτήσεις, τις οποίες ο συνεντευκτής μπορεί να προσαρμόζει ανάλογα με το πλαίσιο και τον συμμετέχοντα.

Σε όλους τους συμμετέχοντες πρέπει να παρέχεται Έντυπο Πληροφόρησης Συμμετέχοντα (βλ. υποστηρικτικά έγγραφα στο τέλος της ενότητας), το οποίο εξηγεί τον σκοπό της έρευνας και των συνεντεύξεων, καθώς και τις διαδικασίες διασφάλισης απορρήτου και ανωνυμίας σύμφωνα με τον [Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της ΕΕ \(GDPR\)](#). Τα δεδομένα των συνεντεύξεων πρέπει να διατηρούνται εμπιστευτικά· η ταυτότητα των συμμετεχόντων και των εταιρειών τους δεν πρέπει να αποκαλύπτεται σε τρίτους ή στην ερευνητική ομάδα αν αυτή είναι διαφορετική από την ομάδα συλλογής δεδομένων· στο τέλος της μελέτης, το υλικό που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή δεδομένων πρέπει να καταστρέφεται. Οι συμμετέχοντες πρέπει επίσης να υπογράφουν Έντυπο Συναίνεσης Συμμετέχοντα (βλ. υποστηρικτικά έγγραφα στο τέλος της ενότητας), συμφωνώντας να συμμετάσχουν και να ηχογραφηθεί η συνέντευξη. Στην περίπτωση που ο συνεντευξαζόμενος δεν επιθυμεί ηχογράφηση, κρατούνται σημειώσεις.

Η συλλογή δεδομένων συνεχίζεται μέχρι να επιτευχθεί κορεσμός δεδομένων, δηλαδή όταν οι επιπλέον συνεντεύξεις δεν προσθέτουν νέες πληροφορίες αλλά επαναλαμβάνουν όσα έχουν ήδη αναφερθεί. Αυτό αναμένεται να συμβεί περίπου μετά από 10–15 συνεντεύξεις, εφόσον το δείγμα είναι αρκετά ποικιλόμορφο.

Ο αριθμός των συμμετεχόντων εξαρτάται επίσης από το μέγεθος του ερευνητικού έργου αξιολόγησης δεξιοτήτων. Θα πρέπει να επιδιώκεται ένας ισορροπημένος συνδυασμός μικρών και μεγάλων επιχειρήσεων και οργανισμών. Τα δεδομένα των συνεντεύξεων πρέπει να χρησιμοποιηθούν ανώνυμα για τη σύνταξη αναφοράς, η οποία μπορεί να κοινοποιηθεί στους εταίρους του NRSP, σε επαγγελματικές ενώσεις, φορείς χάραξης πολιτικής και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

Προτάσεις για θέματα και ερωτήσεις συνεντεύξεων Αξιολόγησης Δεξιοτήτων SSIM μπορούν να βρεθούν στο υποστηρικτικό διαδικτυακό έγγραφο PANTOUR στο τέλος αυτής της ενότητας.

Διεξαγωγή της ανάλυσης

Η διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων που συλλέγονται από συνεντεύξεις περιλαμβάνει επτά βήματα:

1. **Απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων** σε γραπτό κείμενο. Αυτό επιτρέπει ευκολότερη ανασκόπηση και κωδικοποίηση των δεδομένων.
2. **Εξοικείωση με τις πληροφορίες που συλλέχθηκαν.** Αυτό γίνεται με την επανεξέταση των απομαγνητοφωνήσεων και, αν είναι δυνατόν, των ηχητικών ή οπτικοακουστικών καταγραφών, ώστε να αναγνωριστούν αναδυόμενα θέματα ή μοτίβα.
3. **Κωδικοποίηση.** Κατά τη φάση της κωδικοποίησης, αποδίδονται συστηματικά ετικέτες στα δεδομένα ώστε να κατηγοριοποιηθούν βάσει του νοήματος ή του περιεχομένου τους. Οι κώδικες μπορεί να είναι προκαθορισμένοι ή να αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της ανάλυσης. Το βήμα αυτό μπορεί να περιλαμβάνει πολλαπλούς γύρους κωδικοποίησης για τη βελτίωση και οριστικοποίηση των κατηγοριών.
4. **Ανάπτυξη θεμάτων.** Σε αυτό το στάδιο, συναφείς κώδικες ομαδοποιούνται σε ευρύτερα θέματα που αποτυπώνουν την ουσία των δεδομένων. Τα θέματα πρέπει να βασίζονται στα δεδομένα και να παρέχουν ερμηνείες σχετικά με το ερευνητικό ερώτημα ή τους στόχους.
5. **Ερμηνεία και ανάλυση των δεδομένων.** Τα θέματα και οι μεταξύ τους σχέσεις αναλύονται σε συνδυασμό με την υπάρχουσα βιβλιογραφία και τα θεωρητικά πλαίσια, ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα, να διατυπωθούν προτάσεις ή να προκύψουν νέα ερευνητικά ερωτήματα. Καθ' όλη τη διαδικασία, είναι σημαντικό να διατηρείται μια αναστοχαστική στάση, αναγνωρίζοντας τις προσωπικές προκαταλήψεις και το πώς αυτές μπορεί να επηρεάζουν τις ερμηνείες. Επιπλέον, μπορεί να χρησιμοποιηθεί λογισμικό ποιοτικής ανάλυσης δεδομένων (π.χ. NVivo, ATLAS.ti) για τη διαχείριση και οργάνωση των δεδομένων.
6. **Διασφάλιση αξιοπιστίας.** Σε όλη τη διαδικασία ανάλυσης εφαρμόζονται στρατηγικές για τη διασφάλιση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας των ευρημάτων.
7. **Παρουσίαση των αποτελεσμάτων.** Σε αυτό το στάδιο ολοκληρώνεται η διαδικασία ανάλυσης. Τα ευρήματα παρουσιάζονται με σαφή και συνοπτικό

τρόπο, χρησιμοποιώντας κατάλληλα οπτικά μέσα όπως πίνακες ή διαγράμματα για την απεικόνιση των θεμάτων και των σχέσεών τους. Η αναφορά πρέπει επίσης να περιλαμβάνει περιγραφή της μεθοδολογίας, καθώς και τυχόν περιορισμούς ή προκλήσεις που προέκυψαν κατά την ανάλυση. Επιπλέον, πρέπει να αναφέρεται ρητά τι θεωρείται «βέλτιστη πρακτική» και να τεκμηριώνεται γιατί θεωρείται ως τέτοια.

Υποστηρικτικά διαδικτυακά έγγραφα και χρήσιμοι σύνδεσμοι

- [Γενικός οδηγός για τη διεξαγωγή Συνεντεύξεων Ειδικών](#)
- Έγγραφα PANTOUR:
 - [Οδηγός αξιολόγησης δεξιοτήτων για ημιδομημένες συνεντεύξεις ειδικών σχετικά με το μέλλον των ψηφιακών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών δεξιοτήτων στον τουρισμό](#)
 - [Πρότυπο αναφοράς συνέντευξης](#)
 - [Έντυπο Πληροφόρησης Συμμετεχόντων και Έντυπο Συγκατάθεσης Συμμετεχόντων](#)

Προτάσεις από τη Διαδικασία Συνεντεύξεων Ειδικών του PANTOUR

Κατά τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας του PANTOUR, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με περισσότερους από 100 διευθυντές τουρισμού, προϊσταμένους τμημάτων και επιχειρηματίες, προσφέροντας ένα πλούσιο σύνολο εις βάθος γνώσεων σχετικά με το μέλλον των ψηφιακών δεξιοτήτων, της περιβαλλοντικής διαχείρισης και των κοινωνικών δεξιοτήτων.

Πολλοί από τους συμμετέχοντες στις συνεντεύξεις εξέφρασαν την επιθυμία να διατηρήσουν επαφή με τη Συμμαχία PANTOUR. Οι προσωπικές επαφές που αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων μεταξύ των ερευνητών του PANTOUR και των συμμετεχόντων δεν είναι μόνο σημαντικές για τη συλλογή πολύτιμων πληροφοριών, αλλά και για την πειθώ των συμμετεχόντων σχετικά με τη σημασία του έργου PANTOUR και για την ένταξη νέων συνεργατών στο δίκτυο.

2.5 Ανάλυση Βέλτιστων Πρακτικών

Περιγραφή και στόχος

Ως [Βέλτιστη Πρακτική](#) ορίζεται ένα πρακτικό παράδειγμα που, βάσει εμπειρίας, έχει αποδειχθεί ότι παράγει τα βέλτιστα αποτελέσματα και έχει καθιερωθεί ή προταθεί ως πρότυπο, κατάλληλο για ευρεία υιοθέτηση.

Στο πλαίσιο του SSIM, η Ανάλυση Βέλτιστων Πρακτικών σημαίνει την αναζήτηση πρακτικών παραδειγμάτων αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling), επανεκπαίδευσης (reskilling), καθώς και προσέλκυσης/διατήρησης προσωπικού σε πράσινες, ψηφιακές και κοινωνικο-πολιτισμικές δεξιότητες, και την ανάλυση των χαρακτηριστικών τους. Αυτές οι πραγματικές περιπτώσεις θα πρέπει να αποτελούν παράδειγμα καινοτόμου προσέγγισης στην ανάπτυξη δεξιοτήτων. Οι ερευνητές θα αναζητήσουν βέλτιστες πρακτικές, για παράδειγμα ανά υποτομέα του τουρισμού, με βάση τα προηγούμενα κριτήρια επιλογής.

Οι οργανισμοί αυτών των περιπτώσεων μπορεί να είναι ΜΜΕ, παγκόσμιοι οργανισμοί, νεοφυείς επιχειρήσεις/πρωτοπόροι και άλλοι.

Λάβετε υπόψη ότι και οι «υποσχόμενες πρακτικές» (promising practices) – που μπορεί να μην έχουν δοκιμαστεί εκτενώς ή να μην υπάρχουν για μεγάλο χρονικό διάστημα, αλλά φαίνεται ότι λειτουργούν και έχουν δυναμική – αξίζει επίσης να διερευνηθούν.

Οργάνωση και υλοποίηση

Ο στόχος της διαδικασίας επιλογής βέλτιστων πρακτικών είναι η δημιουργία ενός αποθέματος καινοτόμων πρωτοβουλιών, έργων, προγραμμάτων, φιλοσοφιών, εργαλείων, μεθόδων, ιδεών, λύσεων και εννοιών σε σχέση με την αναβάθμιση δεξιοτήτων, την επανεκπαίδευση και την προσέλκυση/διατήρηση προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της γνώσης σχετικά με την ανάπτυξη ψηφιακών, κοινωνικών και πράσινων δεξιοτήτων στον τουρισμό.

Προτείνουμε την ανάλυση και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων (περίπου 60 λεπτών) με τουλάχιστον 5 οργανισμούς που αποτελούν Βέλτιστες Πρακτικές στην αναβάθμιση δεξιοτήτων, επανεκπαίδευση, προσέλκυση/διατήρηση προσωπικού, κατανεμημένους σε διαφορετικούς υποτομείς του τουρισμού, όπως ταξιδιωτικά γραφεία, καταλύματα, επιχειρήσεις εστίασης και ποτών (F&B), αξιοθέατα επισκεπτών, οργανισμοί διαχείρισης προορισμών.

Συνοπτικά μια Βέλτιστη Πρακτική στην αναβάθμιση/επανεκπαίδευση/προσέλκυση προσωπικού έχει όλα ή πολλά από τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Έχει σαφή στόχο και αντιμετωπίζει τις υφιστάμενες και μελλοντικές ελλείψεις δεξιοτήτων στον τουρισμό.
- Ο οργανισμός και το προσωπικό του διαθέτουν ένα σύνολο βασικών αξιών που ενισχύουν την αφοσίωση, το ηθικό και τη συλλογική αίσθηση σκοπού.
- Αντιμετωπίζει επείγουσες προκλήσεις ανάπτυξης δεξιοτήτων και ανθρώπινου δυναμικού στο πλαίσιο τους – σε μακροεπίπεδο (βιώσιμη/ψηφιακή μετάβαση στον τουρισμό), σε επίπεδο τομέα ή υποτομέα, ή σε επίπεδο δεξιοτήτων (ψηφιακές, κοινωνικές, πράσινες δεξιότητες).
- Εστιάζει στις βαθύτερες αιτίες του προβλήματος, πέρα από την απλή αντιμετώπιση της πρόκλησης στην αναβάθμιση/επανεκπαίδευση και προσέλκυση/διατήρηση προσωπικού.

Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι θα επιλεγούν μόνο βέλτιστες πρακτικές, σύμφωνα με την ακόλουθη λίστα ελέγχου:

Συνάφεια: ο οργανισμός επικεντρώνεται, με εξειδικευμένη γνώση, σε προκλήσεις βιωσιμότητας/πράσινης ανάπτυξης ή/και ψηφιοποίησης ή/και κοινωνικο-πολιτισμικών δεξιοτήτων στον τουρισμό και αποτελεί ηγέτη σκέψης, καθώς οι δραστηριότητές του είναι συνεπείς με τις ανάγκες δεξιοτήτων του κλάδου και ευθυγραμμίζονται με την κατεύθυνση και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα της ερευνητικής διαδικασίας.

Αποδοτικότητα και αντίκτυπος: ο οργανισμός διαθέτει συγκεκριμένα παραδείγματα για το πώς οικονομικοί πόροι/εισροές (χρηματοδότηση, τεχνογνωσία, χρόνος κ.λπ.) μετατρέπονται σε ουσιαστικά αποτελέσματα στην ανάπτυξη δεξιοτήτων.

Βιώσιμη απασχολησιμότητα: ο οργανισμός εφαρμόζει, σε κάποιο βαθμό, τις αρχές της βιώσιμης απασχολησιμότητας του προσωπικού του. Αυτό περιλαμβάνει:

- **Απασχολησιμότητα:** ικανότητα εύρεσης, διατήρησης και απόκτησης νέας εργασίας μέσω δια βίου μάθησης.
- **Εργασιακή ικανότητα:** φυσική, ψυχική και κοινωνική ικανότητα ανταπόκρισης στις απαιτήσεις της εργασίας.
- **Ζωτικότητα:** ενέργεια και κίνητρο για εργασία.

Στόχοι/λογική: ο οργανισμός συμβάλλει σε έναν ανθεκτικό τουριστικό τομέα.

Διεξαγωγή της ανάλυσης

Η διαδικασία διεξαγωγής της ανάλυσης δεδομένων που συλλέγονται από συνεντεύξεις Βέλτιστων Πρακτικών περιλαμβάνει βασικά επτά βήματα και είναι ουσιαστικά παρόμοια με τη διαδικασία που αφορά τις συνεντεύξεις ειδικών, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως.

Το πρώτο βήμα είναι η **απομαγνητοφώνηση (transcription)** των ηχογραφήσεων των συνεντεύξεων σε γραπτό κείμενο. Αυτό επιτρέπει ευκολότερη ανασκόπηση και κωδικοποίηση των δεδομένων.

Στη συνέχεια, ακολουθεί η **εξοικείωση με τις πληροφορίες** που έχουν συλλεχθεί. Αυτό επιτυγχάνεται με την επανεξέταση των απομαγνητοφωνήσεων και, αν είναι δυνατόν, των ηχητικών ή βιντεοσκοπημένων καταγραφών, ώστε να γίνει κατανοητό το περιεχόμενο και να εντοπιστούν αναδυόμενα θέματα ή μοτίβα.

Το τρίτο στάδιο είναι η **κωδικοποίηση (coding)**. Κατά τη φάση αυτή, αποδίδονται συστηματικά ετικέτες στα δεδομένα ώστε να κατηγοριοποιηθούν με βάση το νόημα ή το περιεχόμενό τους. Οι κωδικοί μπορεί να είναι προκαθορισμένοι ή να αναπτυχθούν κατά τη διάρκεια της ανάλυσης. Το βήμα αυτό μπορεί να περιλαμβάνει πολλαπλούς γύρους κωδικοποίησης για τη βελτίωση και οριστικοποίηση των κατηγοριών.

Στη συνέχεια, ακολουθεί η **ανάπτυξη θεμάτων (themes)**. Σε αυτό το στάδιο, οι σχετικοί κωδικοί ομαδοποιούνται σε ευρύτερα θέματα που αποτυπώνουν την ουσία των δεδομένων. Τα θέματα πρέπει να βασίζονται στα δεδομένα και να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το ερευνητικό ερώτημα ή τους στόχους.

Έπειτα, πραγματοποιείται η **ερμηνεία των δεδομένων**. Τα θέματα και οι μεταξύ τους σχέσεις αναλύονται σε συνδυασμό με την υπάρχουσα βιβλιογραφία και θεωρητικά πλαίσια, και χρησιμοποιούνται περαιτέρω για τη διατύπωση συμπερασμάτων, την παροχή προτάσεων ή τη διαμόρφωση νέων ερευνητικών ερωτημάτων.

Καθ' όλη τη διάρκεια της ανάλυσης, εφαρμόζονται στρατηγικές για τη διασφάλιση της **αξιοπιστίας (trustworthiness)** των ευρημάτων.

Τέλος, η διαδικασία ολοκληρώνεται με τη φάση της **αναφοράς (reporting)**. Σε αυτό το στάδιο, τα ευρήματα παρουσιάζονται με σαφή και συνοπτικό τρόπο, χρησιμοποιώντας κατάλληλα οπτικά μέσα, όπως πίνακες ή διαγράμματα, για την

ανάδειξη των θεμάτων και των μεταξύ τους σχέσεων. Η αναφορά θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει περιγραφή της μεθοδολογίας, καθώς και τυχόν περιορισμούς ή προκλήσεις που προέκυψαν κατά την ανάλυση.

Υποστηρικτικά διαδικτυακά έγγραφα

Έγγραφα PANTOUR:

- [Οδηγός Έρευνας Βέλτιστων Πρακτικών](#)
- [Πρότυπο Φόρμας Αναφοράς Βέλτιστης Πρακτικής](#)
- [Φύλλο Πληροφόρησης Συμμετεχόντων και Έντυπο Συναίνεσης Συμμετέχοντος](#)

2.6 Ομάδες Εστίασης

Περιγραφή και στόχος

Μια Ομάδα Εστίασης είναι μια ποιοτική ερευνητική μέθοδος που περιλαμβάνει τη συγκέντρωση μιας μικρής ομάδας συμμετεχόντων (6–10 άτομα) για τη συζήτηση ενός συγκεκριμένου θέματος ή ζητήματος. Η ομάδα συνήθως καθοδηγείται από έναν συντονιστή (moderator), ο οποίος καθοδηγεί τη συζήτηση χρησιμοποιώντας ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων ή θεμάτων προς διερεύνηση.

Ο βασικός στόχος μιας ομάδας εστίασης είναι η συλλογή εις βάθος πληροφοριών, απόψεων και εμπειριών από τους συμμετέχοντες σε ένα διαδραστικό περιβάλλον. Ενθαρρύνοντας την αλληλεπίδραση μεταξύ των συμμετεχόντων και την ανταλλαγή απόψεων, οι ομάδες εστίασης μπορούν να παράγουν πλούσια ποιοτικά δεδομένα τα οποία ενδέχεται να μην είναι δυνατόν να προκύψουν μέσω άλλων μεθόδων έρευνας, όπως τα ερωτηματολόγια ή οι ατομικές συνεντεύξεις.

Οι ομάδες εστίασης χρησιμοποιούνται γενικά για να:

- Διερευνήσουν στάσεις, αντιλήψεις και πεποιθήσεις σχετικά με ένα συγκεκριμένο θέμα ή ζήτημα
- Επιτύχουν βαθύτερη κατανόηση των εμπειριών ή συμπεριφορών των συμμετεχόντων
- Παράγουν νέες ιδέες ή λύσεις σε προβλήματα
- Αξιολογήσουν την πιθανή επιτυχία ή αποτελεσματικότητα ενός προϊόντος, υπηρεσίας ή παρέμβασης

- Εντοπίσουν πεδία για περαιτέρω έρευνα ή διερεύνηση

Η διαδραστική φύση των ομάδων εστίασης επιτρέπει στους συμμετέχοντες να βασίζονται στις απαντήσεις των άλλων και να τις επεκτείνουν, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει στην ανάδυση νέων ιδεών ή προοπτικών. Το ομαδικό περιβάλλον επιτρέπει επίσης στους ερευνητές να παρατηρούν τη δυναμική της ομάδας και μη λεκτικές ενδείξεις, παρέχοντας επιπλέον πλαίσιο και κατανόηση των απόψεων και εμπειριών των συμμετεχόντων.

Τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθοδολογίας είναι η πλούσια συλλογή δεδομένων και η δυνατότητα άμεσης αλληλεπίδρασης με την ομάδα, με ευελιξία και προσαρμοστικότητα κατά τη διάρκεια της συνεδρίας. Από την άλλη πλευρά, η χρήση ομάδων εστίασης ενέχει τον κίνδυνο ανισόρροπης δυναμικής (π.χ. κυριαρχία ορισμένων συμμετεχόντων, κοινωνικά επιθυμητές απαντήσεις), γι' αυτό είναι απαραίτητο ο συντονιστής να διαθέτει επαρκείς δεξιότητες και εμπειρία για τη διαχείριση και καθοδήγηση της ομάδας.

Οργάνωση και υλοποίηση

- Καθορίστε τους ερευνητικούς στόχους και αναπτύξτε έναν οδηγό συζήτησης με ανοιχτού τύπου ερωτήσεις που ευθυγραμμίζονται με αυτούς τους στόχους.
- Εντοπίστε και προσκαλέστε συμμετέχοντες που πληρούν τα επιθυμητά κριτήρια (π.χ. δημογραφικά στοιχεία, εμπειρίες) και μπορούν να προσφέρουν χρήσιμες πληροφορίες. Στόχος είναι η ομάδα των 6–10 ατόμων.
- Επιλέξτε έναν ουδέτερο και άνετο χώρο για την ομάδα εστίασης, κατάλληλο για συζήτηση (π.χ. καλός φωτισμός, ελάχιστοι περισπασμοί).
- Επιλέξτε έναν ικανό συντονιστή που μπορεί να διευκολύνει το διάλογο, να διατηρεί τη συζήτηση σε σωστή πορεία και να διασφαλίζει ότι όλοι οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να συνεισφέρουν.
- Προετοιμάστε τα απαραίτητα υλικά, όπως φόρμες συγκατάθεσης, καρτελάκια ονομάτων, αναψυκτικά και εξοπλισμό καταγραφής (εάν απαιτείται).

Σχετικά με την Υλοποίηση μιας Συνεδρίας Ομάδας Εστίασης:

1. Καλωσορίστε τους συμμετέχοντες και παρουσιάστε τον σκοπό και τη δομή της ομάδας εστίασης. Θέστε κανόνες συζήτησης (π.χ. σεβασμός στις απόψεις των άλλων, εμπιστευτικότητα).

2. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να συστηθούν και πραγματοποιήστε μια σύντομη δραστηριότητα γνωριμίας για τη δημιουργία άνετης ατμόσφαιρας.
3. Ξεκινήστε τη συζήτηση με την πρώτη ερώτηση του οδηγού συζήτησης. Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να μοιραστούν τις απόψεις και εμπειρίες τους και χρησιμοποιήστε διερευνητικές ερωτήσεις για πιο λεπτομερείς απαντήσεις.
4. Διασφαλίστε ότι όλοι οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα να συνεισφέρουν και ότι κανένας δεν μονοπωλεί τη συζήτηση. Ο συντονιστής καθοδηγεί τη συζήτηση χωρίς να την κατευθύνει ή να επηρεάζει τις απαντήσεις.
5. Κρατήστε σημειώσεις κατά τη διάρκεια της συζήτησης και καταγράψτε τη συνεδρία (με την άδεια των συμμετεχόντων) για μετέπειτα απομαγνητοφώνηση και ανάλυση.
6. Ολοκληρώστε την ομάδα εστίασης συνοψίζοντας τα βασικά σημεία που συζητήθηκαν και ευχαριστώντας τους συμμετέχοντες για τον χρόνο και τη συμβολή τους. Παρέχετε τυχόν απαραίτητες συμπληρωματικές πληροφορίες ή σχετική κάλυψη .
7. Πραγματοποιήστε απολογισμό με την ερευνητική ομάδα για τις πρώτες εντυπώσεις και εντοπίστε πιθανά ζητήματα που απαιτούν περαιτέρω διερεύνηση σε επόμενες ομάδες ή με άλλες ερευνητικές μεθόδους.
8. Απομαγνητοφωνήστε την καταγραφή και αναλύστε τα δεδομένα με ποιοτικές μεθόδους, όπως η θεματική ανάλυση, για τον εντοπισμό βασικών θεμάτων, προτύπων και ευρημάτων που απαντούν στους ερευνητικούς στόχους.

Διεξαγωγή της ανάλυσης

Η ανάλυση των δεδομένων από ομάδες εστίασης περιλαμβάνει μια σειρά από βήματα για τη συστηματική εξέταση των ποιοτικών πληροφοριών που συλλέγονται. Αυτά περιλαμβάνουν: απομαγνητοφώνηση, εξοικείωση με το υλικό, κωδικοποίηση, θεματική ανάλυση, ερμηνεία, επαλήθευση και αναφορά. Η διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1.Απομαγνητοφώνηση (Transcription): Εάν οι συζητήσεις των ομάδων εστίασης έχουν ηχογραφηθεί, το πρώτο βήμα είναι η κατά λέξη απομαγνητοφώνηση των ηχογραφήσεων. Αυτό δημιουργεί ένα γραπτό αρχείο των συνεδριών που μπορεί να αναλυθεί εύκολα.

2.Εξοικείωση (Familiarisation): Διαβάστε τα απομαγνητοφωνημένα κείμενα αρκετές φορές ώστε να εξοικειωθείτε με το περιεχόμενο. Αυτό βοηθά στην απόκτηση μιας συνολικής κατανόησης των εμπειριών και των απόψεων των συμμετεχόντων.

3.Κωδικοποίηση (Coding): Ξεκινήστε τη διαδικασία κωδικοποίησης εντοπίζοντας και επισημαίνοντας σημαντικά τμήματα του κειμένου που σχετίζονται με τα ερευνητικά σας ερωτήματα. Οι κωδικοί μπορεί να είναι περιγραφικοί, ερμηνευτικοί ή θεωρητικοί, ανάλογα με τους στόχους της έρευνας.

4.Θεματική ανάλυση (Thematic analysis): Ομαδοποιήστε τους σχετικούς κωδικούς σε ευρύτερα θέματα ή κατηγορίες. Τα θέματα πρέπει να αποτυπώνουν την ουσία των κωδικοποιημένων δεδομένων και να παρέχουν μια ουσιαστική δομή κατανόησης των εμπειριών των συμμετεχόντων. Η διαδικασία αυτή μπορεί να απαιτεί διαδοχικούς κύκλους βελτίωσης και αναδιάρθρωσης των θεμάτων.

5.Ερμηνεία (Interpretation): Εξετάστε τα θέματα σε σχέση με τα ερευνητικά σας ερωτήματα και την υπάρχουσα βιβλιογραφία. Σκεφτείτε πώς σχετίζονται τα θέματα μεταξύ τους και τι αποκαλύπτουν για το υπό μελέτη φαινόμενο. Αναζητήστε μοτίβα, ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των ομάδων εστίασης.

6.Επαλήθευση (Validation): Χρησιμοποιήστε στρατηγικές για να διασφαλίσετε την αξιοπιστία και την εγκυρότητα των ευρημάτων σας. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν τον έλεγχο από συμμετέχοντες (member checking), τη συζήτηση με συναδέλφους (peer debriefing) ή την τριγωνοποίηση (χρήση πολλαπλών πηγών ή μεθόδων δεδομένων για επιβεβαίωση των ευρημάτων).

7.Αναφορά (Reporting): Συντάξτε τα ευρήματά σας με σαφή και συνεκτικό τρόπο, παρουσιάζοντας τα βασικά θέματα και τη σημασία τους. Χρησιμοποιήστε αποσπάσματα από τις ομάδες εστίασης για να υποστηρίξετε και να εξηγήσετε τις ερμηνείες σας. Συζητήστε τις επιπτώσεις των ευρημάτων σας για τη θεωρία, την πρακτική ή μελλοντική έρευνα.

Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάλυσης, είναι σημαντικό να διατηρείτε μια αναστοχαστική στάση, αναγνωρίζοντας τις δικές σας προκαταλήψεις και αντιλήψεις και πώς αυτές μπορεί να επηρεάζουν τις ερμηνείες σας. Επιπλέον, εξετάστε τη χρήση λογισμικού ποιοτικής ανάλυσης δεδομένων (π.χ. NVivo, ATLAS.ti) για τη διαχείριση και οργάνωση των δεδομένων, ιδιαίτερα εάν έχετε πολλές ομάδες εστίασης.

Υποστηρικτικά διαδικτυακά έγγραφα και χρήσιμοι σύνδεσμοι

- 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. Ανάλυση και χαρτογράφηση των υφιστάμενων ελλείψεων δεξιοτήτων και των μελλοντικών αναγκών σε δεξιότητες

Από τη ανάλυση δευτερογενών δεδομένων και τις μεθόδους πρωτογενούς συλλογής δεδομένων που επιλέχθηκαν από την εργαλειοθήκη SSIM, όπως τεκμηριώθηκε παραπάνω, το επόμενο βήμα είναι η ανάλυση όλων των αποτελεσμάτων και η χαρτογράφηση των υφιστάμενων ελλείψεων δεξιοτήτων και των μελλοντικών αναγκών σε δεξιότητες.

Για την ανάλυση και τον προσδιορισμό των κενών δεξιοτήτων και την πρόβλεψη των μελλοντικών αναγκών σε δεξιότητες:

- Συγκρίνετε τα απαιτούμενα επίπεδα δεξιοτήτων με τα υφιστάμενα επίπεδα δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
- Αξιολογήστε την απόκλιση μεταξύ των απαιτούμενων δεξιοτήτων και των δεξιοτήτων που διαθέτουν σήμερα οι εργαζόμενοι.
- Ιεραρχήστε τα κενά με βάση τον αντίκτυπο και την επείγουσα ανάγκη αντιμετώπισης των ελλείψεων στο ανθρώπινο δυναμικό.

Για τη χαρτογράφηση των εντοπισμένων ελλείψεων δεξιοτήτων, πρέπει να καταστούν ορατά τα βαθύτερα αίτια, δηλαδή οι κύριοι λόγοι που βρίσκονται πίσω από τις εντοπισμένες ελλείψεις δεξιοτήτων πρέπει να καταστούν σαφείς. Για παράδειγμα, οι βασικοί λόγοι μπορεί να περιλαμβάνουν ανεπαρκή παροχή κατάρτισης, ραγδαίες

τεχνολογικές αλλαγές, κρίσεις και απρόβλεπτα γεγονότα, ξεπερασμένα προγράμματα σπουδών ή ανεπαρκείς ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης. Αυτό πρέπει να γίνει όσο το δυνατόν πιο σαφές και επικεντρωμένο.

Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει την αναζήτηση προτύπων ή τάσεων στα δεδομένα που μπορούν να παρέχουν ενδείξεις για υποκείμενες αιτίες ή σχέσεις· τον εντοπισμό επαναλαμβανόμενων θεμάτων και την αναζήτηση πιο πολυσχιδών ερμηνειών πέρα από τις επιφανειακές παρατηρήσεις. Στη συνέχεια, τα ευρήματα ερμηνεύονται στο ευρύτερο πλαίσιο της έρευνας για τις ελλείψεις δεξιοτήτων.

Τα ευρήματα μπορούν να παρουσιαστούν με σαφή και συνοπτικό τρόπο, με τη χρήση οπτικών βοηθημάτων (πίνακες, διαγράμματα, γραφήματα) για την ενίσχυση της κατανόησης των βασικών αποτελεσμάτων.

4. Ανάλυση και χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών αναγκών

Για την αντιμετώπιση των υφιστάμενων ελλείψεων δεξιοτήτων και των αναδυόμενων μελλοντικών αναγκών δεξιοτήτων της προηγούμενης φάσης, το επόμενο βήμα της μεθοδολογίας SSIM είναι η ανάλυση και η χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών παροχών και των αναγκών. Αυτό απαιτεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που ενσωματώνει τα αποτελέσματα των εφαρμοζόμενων μεθόδων πρωτογενούς έρευνας και τη διαδικασία χαρτογράφησης των κενών δεξιοτήτων (τόσο για τις τρέχουσες όσο και για τις μελλοντικές δεξιότητες). Η διαδικασία αυτή είναι απαραίτητη για να μπορέσει να προσφερθεί αποτελεσματική κατάρτιση, ώστε να αντιμετωπιστούν οι ελλείψεις δεξιοτήτων και να καλυφθούν οι μελλοντικές ανάγκες.

Με βάση τις εντοπισμένες ελλείψεις δεξιοτήτων και τις μελλοντικές ανάγκες σε δεξιότητες, ξεκινήστε συνοψίζοντας την τρέχουσα κατάσταση σχετικά με την παροχή εκπαίδευσης δεξιοτήτων για τους βασικούς τύπους παρόχων εκπαίδευσης/κατάρτισης (στη χώρα σας). Αυτό μπορεί να προκύψει από τη συλλογή δευτερογενών δεδομένων. Απαιτείται μια σαφής επισκόπηση του ποιες ανάγκες δεξιοτήτων καλύπτονται ήδη επαρκώς από τις υπάρχουσες εκπαιδευσεις. Πηγές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία αυτής της επισκόπησης περιλαμβάνουν ιστοσελίδες, φυλλάδια, εκθέσεις και έγγραφα εταιρειών/οργανισμών, καθώς και περιεχόμενο μαθημάτων. Οι τύποι παρόχων κατάρτισης μπορεί να είναι πανεπιστήμια/επαγγελματικές σχολές, κέντρα

καινοτομίας και επιχειρηματικότητας (incubation centres), επιχειρήσεις, επαγγελματικές ενώσεις, ιδιωτικοί/εμπορικοί πάροχοι εκπαίδευσης ή ΜΚΟ.

Στη συνέχεια, δημιουργήστε μια επισκόπηση των απαραίτητων (νέων) παροχών κατάρτισης. Ένα πρώτο βήμα μπορεί να είναι ο καθορισμός σαφών μαθησιακών στόχων: τι θέλουν να επιτύχουν οι εκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης; Αυτοί οι στόχοι μπορούν να καθοδηγήσουν τη διαδικασία περαιτέρω ανάπτυξης.

5. Έκθεση Προφίλ Δεξιότητων Χώρας

Συμπερασματικά στο SSIM, όλες οι προηγούμενες αναλύσεις και χαρτογραφήσεις συνδυάζονται, ώστε να δημιουργηθεί μια Έκθεση Προφίλ Δεξιότητων Χώρας, με σκοπό την υποστήριξη της υιοθέτησης ή/και εφαρμογής μιας εθνικής στρατηγικής δεξιότητων στον τουρισμό.

Η δομή της Έκθεσης Προφίλ Δεξιότητων Χώρας, η οποία συντάσσεται και επικυρώνεται από την Εθνική/Περιφερειακή Σύμπραξη Δεξιότητων (NRSP), μπορεί να είναι η εξής:

Γενικές πληροφορίες για τη χώρα σχετικά με τον τουρισμό και την απασχόληση στον τουρισμό, π.χ. στοιχεία και δεδομένα του τουρισμού, βασικά χαρακτηριστικά του τουρισμού, η συμβολή του τουρισμού στην απασχόληση, βασικά σημεία της εθνικής στρατηγικής για τον τουρισμό, προκλήσεις και εξελίξεις ανά χώρα (μέσω δευτερογενούς ανάλυσης δεδομένων / βιβλιογραφικής ανασκόπησης).

Ανάλυση και χαρτογράφηση των υφιστάμενων κενών δεξιότητων και των μελλοντικών αναγκών δεξιότητων, με βάση τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας (ανάλογα με τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν), με ανάλυση των εξής:

- αποτελέσματα διαδικτυακών ερωτηματολογίων,
- συνεντεύξεις με ειδικούς,
- ομάδες εστίασης (focus groups),
- αναλύσεις βέλτιστων πρακτικών.

Αυτό προσφέρει μια συνολική εικόνα των υφιστάμενων ελλείψεων μεταξύ των σημερινών και των αναγκαίων επιπέδων δεξιότητων στον τουριστικό τομέα, καθώς και των προβλεπόμενων μελλοντικών (νέων) δεξιότητων που θα απαιτηθούν σε ορίζοντα 10 ετών.

Ανάλυση και χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών αναγκών για αναβάθμιση ή επανακατάρτιση (upskilling / reskilling) του εργατικού δυναμικού: σύνοψη της τρέχουσας κατάστασης σχετικά με την παροχή εκπαίδευσης και κατάρτισης, ανά κύριους παρόχους εκπαίδευσης στη χώρα (μέσω δευτερογενούς ανάλυσης / βιβλιογραφίας), καθώς και επισκόπηση της μελλοντικής παροχής κατάρτισης. Με άλλα λόγια, σχεδιασμός νέων εκπαιδευτικών ενοτήτων προσαρμοσμένων ώστε να καλύπτουν τα κενά που προέκυψαν από την έρευνα και να ανταποκρίνονται στις μελλοντικές ανάγκες δεξιοτήτων.

Προτάσεις, πιθανές στρατηγικές ανταπόκρισης και παρεμβάσεις: μια συγκεκριμένη προσέγγιση για την αντιμετώπιση των αναγκών δεξιοτήτων τόσο σε επίπεδο κλάδου όσο και σε πανεπιστήμια και κολέγια, μέσω:

- Ενσωμάτωσης των ευρημάτων της έρευνας και άλλων σχετικών πηγών με υπάρχοντα εργαλεία αξιολόγησης δεξιοτήτων σε εθνικό επίπεδο (όπως συστήματα παρατήρησης δεξιοτήτων), ή με το Skills Matrix που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου Next Tourism Generation (NTG) 2018–2022. Το NTG Skills Matrix είναι ένα δυναμικό διαδικτυακό εργαλείο που παρουσιάζει τις ψηφιακές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές δεξιότητες που απαιτούνται για διάφορες θέσεις εργασίας στον τουρισμό, καθώς και τα επίπεδα ικανότητας για κάθε θέση. Περιλαμβάνει επίσης εκπαιδευτικές δυνατότητες σε διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στον τουρισμό για την κατανόηση των απαιτούμενων δεξιοτήτων, των κενών και των επιλογών κατάρτισης.
- Ανάπτυξης κατευθυντήριων γραμμών και ποιοτικών προτύπων για τις μελλοντικές δεξιότητες, τα αναμενόμενα ελλείμματα δεξιοτήτων και τον τρόπο κάλυψής τους, για τμήματα ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό, δημόσιους φορείς και εκπαιδευτικά ιδρύματα.
- Συγκέντρωσης βέλτιστων πρακτικών που σχετίζονται με την ανάπτυξη και εκπαίδευση ψηφιακών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών δεξιοτήτων από τον τουριστικό κλάδο και την εκπαίδευση, και διάδοσής τους μέσω ιστοσελίδας έργου, εργαστηρίων και συναντήσεων.

Όλες οι παραπάνω στρατηγικές (matrix δεξιοτήτων, οδηγίες, νέα εκπαιδευτικά προγράμματα) μπορούν να συνδυαστούν σε μία Εργαλειοθήκη Δεξιοτήτων (Skills Toolkit) για την αντιμετώπιση αναγκών και κενών δεξιοτήτων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για την εύρεση ευκαιριών χρηματοδότησης που απαιτούνται για την ανάπτυξη βέλτιστων πρακτικών, εκπαιδευτικών ενοτήτων και εκπαιδευτικών έργων.

Υποστηρικτικά διαδικτυακά έγγραφα και χρήσιμοι σύνδεσμοι

Έγγραφα PANTOUR:

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

6. Συμπέρασμα

Το Σύστημα Παρακολούθησης Τομεακών Δεξιοτήτων (SSIM) του PANTOUR, όπως περιγράφεται σε αυτή την έκθεση, παρέχει ένα ευέλικτο εργαλείο για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων με σκοπό την αξιολόγηση των δεξιοτήτων και την αντιμετώπιση των ελλείψεων δεξιοτήτων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Έχει σχεδιαστεί για τον εντοπισμό των τρεχουσών και μελλοντικών δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, ώστε να υποστηρίζεται η λήψη αποφάσεων που βασίζονται σε δεδομένα γύρω από τις στρατηγικές ανθρώπινου δυναμικού.

Το SSIM θα πρέπει ιδανικά να εφαρμόζεται, να διαχειρίζεται και να υλοποιείται από την Εθνική & Περιφερειακή Πλατφόρμα Ενδιαφερόμενων Μερών (NRSP) σε κάθε χώρα ή περιοχή, με τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων, καθώς και τον καθορισμό των βασικών εργαλείων για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων και την εφαρμογή των αποτελεσμάτων.

Ένα βασικό χαρακτηριστικό του SSIM είναι η πολυ-συμμετοχική προσέγγιση, η οποία ενθαρρύνει τις χώρες, τις περιφέρειες ή τους προορισμούς να δημιουργήσουν μια διεπιστημονική σύμπραξη δεξιοτήτων, ενισχύοντας τη συνεργασία και την από κοινού ανάληψη ευθύνης λήψης αποφάσεων.

Το SSIM προσφέρει οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς στον τομέα των δεξιοτήτων στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Συγκεκριμένα, με βάση αυτό το μηχανισμό παρακολούθησης πληροφοριών:

- Οι Ευρωπαϊκοί, εθνικοί, περιφερειακοί και τοπικοί κυβερνητικοί φορείς μπορούν να εντοπίζουν συνεχώς τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες δεξιοτήτων.
- Οι ενώσεις, οργανισμοί και επιχειρήσεις του τουρισμού και της φιλοξενίας μπορούν να εντοπίζουν τις τρέχουσες και απαιτούμενες μελλοντικές δεξιότητες

αλλά και τα ελλείψεις δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού και να εφαρμόζουν στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους, π.χ. μέσω (ηλεκτρονικής) μάθησης και ανάπτυξης. Αυτό θα υποστηρίξει τον σχεδιασμό του ανθρώπινου δυναμικού, την ευθυγράμμιση της ανάπτυξης δεξιοτήτων με τους στόχους και τις ανάγκες των επιχειρήσεων και θα ενισχύσει την ανταγωνιστικότητά τους.

- Οι πάροχοι εκπαίδευσης και κατάρτισης μπορούν να συλλέγουν σχετικές πληροφορίες για τις ανάγκες δεξιοτήτων και να θέσουν νέα σημεία αναφοράς, ενισχύοντας έτσι την ανταλλαγή γνώσης και πρακτικών μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας και αναπτύσσοντας σχετικά προγράμματα σπουδών για την κάλυψη των κενών δεξιοτήτων.
- Οι εργαζόμενοι μπορούν να βρίσκουν σχετικές πληροφορίες για μελλοντικές δεξιότητες, ώστε να υποστηρίζουν τον προγραμματισμό καριέρας τους, την απασχολησιμότητα και τις φιλοδοξίες διά βίου μάθησης.

Συνολικά, με τις μεθοδολογίες έρευνας και αξιολόγησης του SSIM, οι εμπλεκόμενοι στον τουρισμό και τη φιλοξενία αποκτούν μια δομημένη και ευέλικτη προσέγγιση για την ανάλυση των ταχέως μεταβαλλόμενων δεξιοτήτων, διασφαλίζοντας την ανάπτυξη και εφαρμογή στρατηγικών δεξιοτήτων που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του μελλοντικού ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό.

ΑΚΟΛΟΥΘΗΣΤΕ ΤΟ PANTOUR

Με την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων του, το PANTOUR επιδιώκει να ωφελήσει τους αναζητούντες εργασία, τους ανέργους και τους εργαζόμενους του κλάδου, τους εργοδότες και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην επανεκπαίδευση (reskilling) και την αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) του εργατικού δυναμικού στις μελλοντικές ανάγκες δεξιοτήτων.

Το PANTOUR είναι ένα τετραετές έργο που επιδιώκει να ενισχύσει την καινοτομία μέσω της συνεργασίας για την ανάπτυξη δράσεων, την ενδυνάμωση συνεργασιών και την παραγωγή πόρων για την υλοποίηση του Σχεδίου (Blueprint) για την Ανάπτυξη Τομεακών Δεξιοτήτων στον Τουρισμό στην Ευρώπη. Το έργο και οι εταίροι του

στοχεύουν ιδιαίτερα στον σχεδιασμό καινοτόμων και συνεργατικών λύσεων για την κάλυψη των αναγκών σε δεξιότητες σε ολόκληρο το οικοσύστημα του τουρισμού.

Commented [1]: μορφοποίηση

Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι απόψεις και γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Εκτελεστικού Οργανισμού Ευρωπαϊκής Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε η χορηγούσα αρχή μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες για αυτές.



Co-funded by
the European Union