

TBL 4 Tourism

Project Number: 2021-1-SI01-KA220-VET-000033113

Transnacionalno poročilo:

Prvi rezultat projekta: TBL Tasks for Tourism



Co-funded by
the European Union



Partnerji:



LUV Slovenija



CPIP Romunija



York Associates Velika Britanija



SLB Španija



Blackbird Srbija

Financirano s strani Evropske unije. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča in mnenja avtorja(-ev) in ni nujno, da odražajo stališča in mnenja Evropske unije ali Evropske izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Zanje ne moreta biti odgovorna niti Evropska unija niti EACEA.

Vsebina

1	UVOD	4
2	METODOLOŠKI PRISTOP K NALOGAM	5
3	RAZISKAVA	7
4	INTERVJUJI S STROKOVNJAKI.....	9
5	FOKUSNE SKUPINE	11
6	OPREDELITEV IN ZAPOREDJE CILJNIH NALOG	15
7	ZAKLJUČEK	16

Zgodovina različic

Različica	Datum	Avtor	Partner	Opis
V1	15.11.2022	Ljubomir Vasojević	Blackbird	Prva različica
V2	25.11.2022	Ljubomir Vasojević	Blackbird	Druga različica (zadnja)

1 UVOD

Poročilo predstavlja povzetek dejavnosti in rezultatov, ki so jih partnerji dosegli v okviru prvega rezultata projekta - metodologija TBL za turizem.

To zbirno poročilo temelji na ugotovitvah pripravljenih nacionalnih poročil, ki jih je pripravil vsak od partnerjev za ključne dejavnosti, izvedene med pripravo tega projektne rezultata med 1. in 6. mesecem projekta.

Aktivno sodelovanje vseh projektne partnerjev je omogočilo pridobitev dragocenih informacij, ki presegajo lokalni pomen petih partnerskih držav: poleg informacij, pridobljenih za Romunijo, Srbijo, Slovenijo, Španijo in Združeno kraljestvo kot neposredno vključene projektne države, se raziskava opira na širše področje in ima tako pomemben vseevropski značaj.

Pri uresničevanju splošnega cilja prvega rezultata projekta, tj. priprave "celovite identifikacije delovnih mest v turizmu ter analize potreb in opredelitve vrste ciljnih nalog", so projektne partnerji prišli do številnih pomembnih ugotovitev, ki jih je mogoče uporabiti kot samostojne referenčne točke zunaj neposrednega namena v okviru projekta *TBL 4 Tourism*.

Vsa nacionalna poročila, ki jih je v tej fazi projekta pripravilo pet partnerjev, si zaslužijo posebno pozornost in jih priporočamo kot vir dodatnih informacij, ter tako dopolnjujejo to transnacionalno poročilo.

2 METODOLOŠKI PRISTOP K NALOGAM

Splošni cilj te faze je bil sistematično opredeliti delovna mesta v turističnem sektorju in določiti seznam ciljnih nalog, ki vključujejo uporabo AzT - angleščine za turizem.

Postopek za doseg tega cilja je vključeval tri ključne naloge, v katere so bili vključeni vsi partnerji:

- Naloga 1.1: Opredelitev ciljnega poklica v turističnem sektorju
- Naloga 1.2: Izvedba analize potreb po ključnih poklicih
- Naloga 1.3: Določitev ciljnih nalog

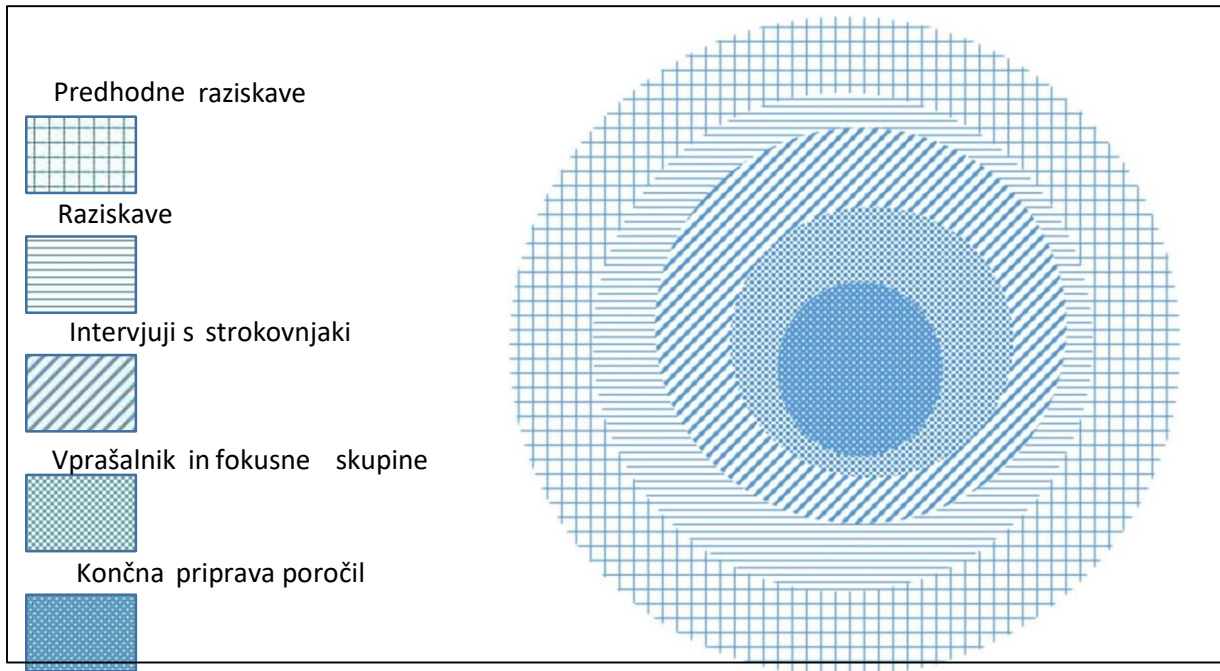
V skladu s projektnim načrtom so bile naloge opravljene z vrsto dobro načrtovanih in dobro usklajenih dejavnosti, ki so se začele z raziskavami, nadaljevale s strokovnimi intervjuji in vprašalniki za fokusne skupine ter razpravami, nato pa so bile pridobljene ugotovitve dokončno oblikovane kot izhodišče za pedagoški načrt v naslednji fazi projekta.

Vsi partnerji so za izvajanje dejavnosti v treh glavnih fazah zgoraj navedenega postopka uporabljali vnaprej pripravljene predloge:

- Raziskava
- Intervjuji s strokovnjaki
- Fokusne skupine

Ugotovitve posameznih faz so bile obdelane v ustreznih nacionalnih in nadnacionalnih vmesnih poročilih, kar je pripomoglo k sinergiji in usklajevanju skupnih dosežkov.

Na splošno je bila metodologija, na kateri so temeljile dejavnosti v tej fazi, uporabljena, da bi zagotovili čim širši obseg in potreben obseg pregleda področja. S prehodom iz enega koraka v drugega se je zoževal izbor ciljnih delovnih mest in nalog TBL za turizem, kot je prikazano v spodnjem grafu.



Slika 1: Projekt TBL 4 Tourism: Grafični prikaz sistematičnega pristopa k dejavnostim v okviru prvega rezultata projekta – metodologija TBL za turizem

3 RAZISKAVA

Po uvodnem sestanku, na katerem so bili opredeljeni raziskovalni parametri in merila, je bila v prvem in drugem mesecu projekta izvedena obsežna raziskava na terenu v matičnih državah vsakega od projektnih partnerjev, vključno z vključitvijo projektnega partnerja iz Združenega kraljestva, ki deluje v okolju, v katerem je angleščina prevladujoči prvi jezik.

Glede na nenehni razvoj v panogi je pomen tega začetnega koraka težko preceniti, in na srečo je obdobje raziskave in razgovorov s strokovnjaki sovpadalo s poletno turistično sezono, kar je zagotovo pripomoglo k zbiranju ustreznih in posodobljenih informacij.

Področja, ki jih je zajemala dokumentacijska raziskava, so vključevala:

- Analiza trenutnega stanja, vključno s strategijami za nadaljnji razvoj in post- Covid strategijami v turističnem sektorju
- Analiza delovnih mest v turizmu in gostinstvu
- Analiza kompetenc zaposlenih v turizmu in gostinstvu ter njihovih kompetenc
- Raziskava glavnih in neformalnih priložnosti ter ponudnikov usposabljanja za AzT - angleščina za turizem
- Preučitev institucij, ki lahko podpirajo inovativne prakse poučevanja.

Raziskave so preko vseh faz procesa pripeljale do opredelitve ključnega poklica, ki bo v središču ciljnih nalog, kasneje pa tudi učnih načrtov in vzorčnih gradiv.

Viri, uporabljeni v dokumentarni raziskavi

V dokumentacijski raziskavi, ki so jo opravili partnerji, je bil uporabljen obsežen nabor virov, kar odraža obseg in globino analize.

Vrste virov glede na avtorstvo

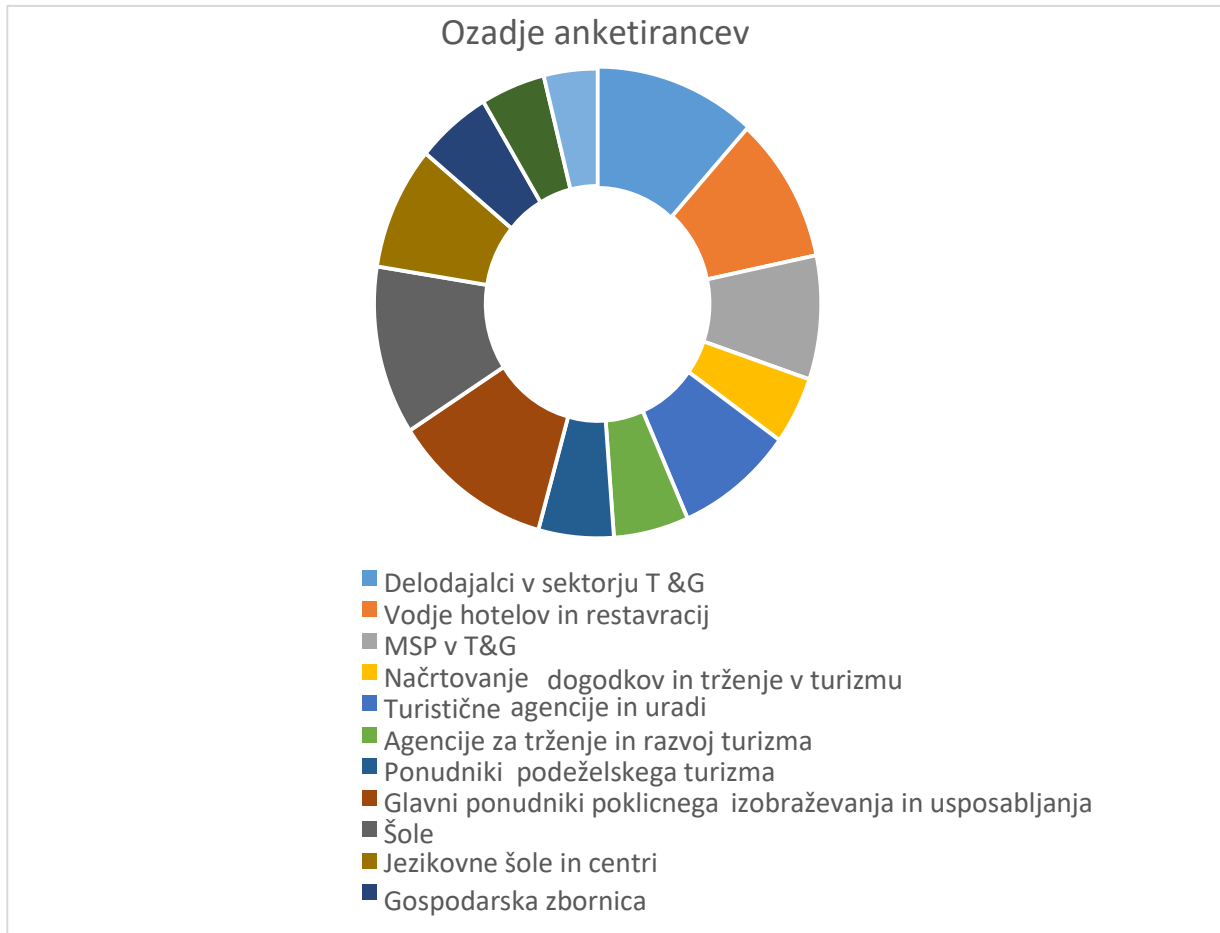


- Evropska in nacionalna poročila, osrednji načrti in strategije
- Nacionalne strategije
- Poročila in študije, povezane s COVID-19
- Poročila itd. nacionalnih turističnih organov Študije
- in poročila na nacionalni ravni
- Knjige
- Referati, diplomske naloge,
- disertacije Članki
- Učni načrti / programi usposabljanja
- Standardi/ zahteve za delovne profile, vključno s kompetencami

Slika 2: Glavni viri v izvedeni raziskavi

4 INTERVJUJI S STROKOVNJAKI

Projektne partnerji so opravili veliko število strokovnih intervjujev z anketiranci iz različnih okolij, kar je močno prispevalo k relevantnosti zbranih informacij. Naslednja tabela prikazuje raznolikost ozadij anketirancev, ki so sodelovali v strokovnih razgovorih.



Slika 3: Ozadje anketirancev v izvedenih intervjujih

Na splošno so vsi projektni partnerji uspešno izvedli raziskavo in razgovore s strokovnjaki po standardiziranem postopku, pri čemer so lahko prispevali tudi dragocene podatke. Ta faza prvega rezultata projekta se je končala z naslednjimi pomembnimi rezultati:

- i) **Opredelitev ciljnega poklica: poklic natakarja** je bil izbran kot poklic z največjo potrebo po dodatnem usposabljanju na področju angleščine za potrebe turizma, in sicer na podlagi primerjalne analize podatkov in ob uporabi relativnega števila zaposlenih ter relativne potrebe po ustrezni usposobljenosti na področju AzT kot ključnih referenčnih točk.
- ii) **Ciljni uporabniki:** že v tej zgodnji fazi projekta so vsi partnerji uspešno vključili učitelje jezikov in strokovnjake za poučevanje jezikov s širokega področja poklicnega izobraževanja in usposabljanja, s čimer so postavili temelje za uspešno sodelovanje v naslednjih fazah projekta.
- iii) Uspešno se je začelo **vključevanje pridruženih partnerjev** na ravni institucij in organizacij, kar je ustvarilo priložnosti za nadaljnje sodelovanje.
- iv) **Opredelitev nalog:** na podlagi podatkov iz ustreznih nacionalnih poročil je bil pripravljen predhodni seznam nalog, ki jih opravljajo natakarji, ki uporabljajo AzT (prikazano spodaj).

Na podlagi dokumentacijske raziskave in povzetka odgovorov v razgovorih s strokovnjaki je bil sestavljen **okvirni seznam nalog**, ki zahtevajo praktično znanje angleščine:

- sprejemanje naročil hrane in pijače ter zagotavljanje informacij o hrani in pijači v restavraciji.
- sprejem in odjava gostov (prijava, odjava) ter zagotavljanje informacij o hotelskih zmožljivostih.
- odzivanje na (tipične) pritožbe in vprašanja v restavraciji in/ali hotelu
- odgovarjanje na vprašanja in zagotavljanje informacij o različnih vidikih lokalne turistične ponudbe
- razlaga vidikov lokalne/nacionalne kulture, običajev in tradicije.
- zagotavljanje informacij o voznih redih, poteh javnega prevoza, taksijih, usklajevanje z organizatorji potovanj,
- zagotavljanje informacij o cenah, valuti, načinih plačevanja in lokalnem nakupovanju.
- odgovarjanje na telefonska vprašanja o lokalni turistični ponudbi, vključno z nastanitvijo, hrano, lokalnimi izleti
- sodelovanje na turističnih sejmih in promocijskih dogodkih, srečanja B-2-B
- predstavitev in prodaja storitev in izdelkov lokalnega turizma - sprejemanje potnikov in prodaja vozovnic.

5 FOKUSNE SKUPINE

Po uspešnem zaključku faze raziskave in strokovnih intervjujev so partnerji prešli na naslednjo in zadnjo fazo znotraj projektnega rezultata 1 – na izvedbo fokusnih skupin.

Fokusne skupine so organizirali vsi partnerji po postopku, ki ga je pripravila jezikovna šola Blackbird, in s trojnimi cilji:

1. Opredeliti deset nalog, ki jih opravljajo natakariji kot ključni poklic, opredeljen v prejšnji fazi;
2. osvetliti profile in vloge ključnih udeležencev usposabljanja TBL 4 T (natakariji kot končni uporabniki in učitelji/trenerji kot ciljna skupina).
3. opredeliti korake za nadaljnji razvoj PR 2 in PR3 glede na pričakovano institucionalno podporo, tj. zainteresirane strani, kot so oblikovalci politik, mreže šol in delodajalcev itd.

Kot začetni podatek za izvedbo faze fokusnih skupin je bil predhodni seznam ciljnih nalog, opredeljenih v prejšnjih dejavnostih. Na podlagi skupnega dogovora so partnerji za analizo sodobnih potreb uporabili dva ključna instrumenta:

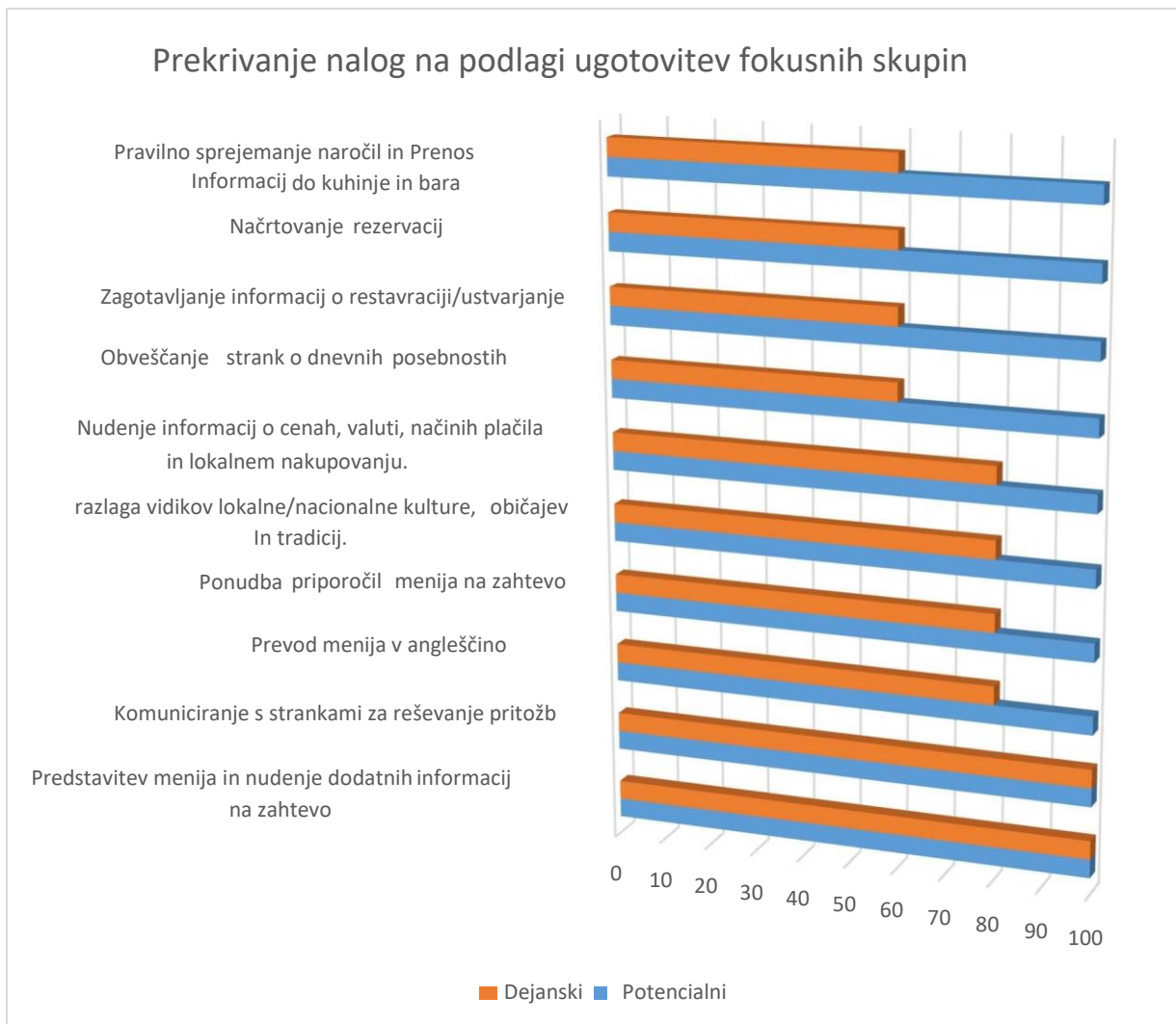
- a) **Vprašalnik:** kot posebno orodje za krepitev splošne učinkovitosti procesa je SLB v dogovoru s projektnimi partnerji oblikovala vprašalnik z zaprtimi možnostmi, ki so ga izpolnili ustrezni strokovnjaki v okviru priprav na same fokusne skupine. Vprašalnik je razširil seznam na 22 nalog, ki so bile ocenjene z vidika pogostosti, težavnosti in učljivosti. Anketiranci so bili pozvani, da po potrebi prispevajo dodatne naloge. **Čeprav je bilo med partnerji dogovorjeno, da se vprašalnik uporablja kot neobvezno orodje, je v treh raziskavah, izvedenih v tej fazi, sodelovalo skupaj 59 udeležencev, ki so pomembno prispevali k skupnemu rezultatu.**
- b) **Fokusne skupine:** v skladu z določenim postopkom je bilo organiziranih pet fokusnih skupin, v katerih je sodelovalo 39 udeležencev. Dejavnosti fokusnih skupin so zagotovile optimalno ravnovesje različnih vidikov in na splošno omogočile ustrezne ugotovitve za končno fazo prvega rezultata projekta.

Spodnja tabela predstavlja povzetek analize potreb v fazi izvedbe fokusnih skupin - opredelitev desetih ciljnih nalog za nadaljnjo pripravo končnega seznama, ki bo vključen v drugi rezultat projekta - Pedagoški učni načrt TBL.

	NALOGA	Razmerje prekrivanja*
1	Predstavitev menija in zagotavljanje podrobnih informacij na zahtevo	5 : 5
2	Komuniciranje s strankami za reševanje pritožb	5 : 5
3	Prevod menija v angleščino	4 : 5
4	Ponudba priporočil menija na zahtevo	4 : 5
5	Razlaga vidikov lokalne/nacionalne kulture, običajev in tradicije	4 : 5
6	Zagotovite informacije o cenah, valuti, načinih plačevanje in lokalno nakupovanje	3 : 5
7	Obveščanje strank o posebni dnevni ponudbi	3 : 5
8	Nudenje informacij o restavraciji/podjetju	3 : 5
9	Načrtovanje rezervacij	3 : 5
10	Pravilno sprejemanje naročil ter njihovo jasno in učinkovito sporočanje kuhinji in baru.	3 : 5

* Razmerje prekrivanja označuje število ciljnih skupin, ki so nalogo uvrstile med svojih deset najboljših izbir.

Fokusne skupine so na podlagi ugotovitev raziskave pripravile seznam nalog za vključitev v pedagoški načrt TBL in nadaljnje usposabljanje. Analiza posameznih ugotovitev je pokazala precejšnje prekrivanje med različnimi sklepi FU, kot je prikazano v spodnjem grafu.



Slika 4: Prekrivanje med ugotovitvami različnih partnerskih fokusnih skupin, ki so pripravile naloge TBL za turizem

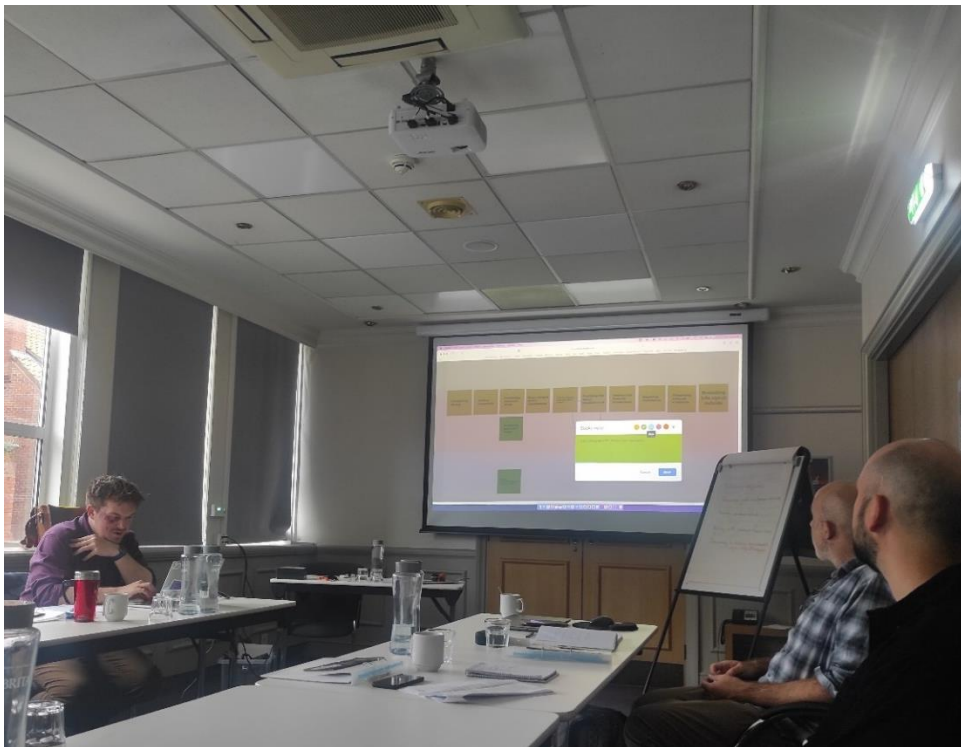
Relevantne ugotovitve, pridobljene z analizo potreb v tej fazi projekta:

- Turistična industrija je zelo pomemben sektor v gospodarstvih po vsej Evropi in je v porastu, saj beleži rast števila turistov, razvoj infrastrukture in števila zaposlenih v tem sektorju.
- Okrevanje po Covidu ni usmerjeno le v vrnitev k starim praksam, temveč tudi v razvoj novih in inovativnih izdelkov in storitev.
- Vedno bolj se preusmerjamo od povečevanja števila obiskovalcev k izboljšanju izkušenj turistov in razvoju močnejših vezi med turisti in lokalno skupnostjo.
- Turistični sektor je zelo pomemben za delodajalce in ostaja ključni vir zaposlovanja, zlasti za osebje poklicnega izobraževanja in usposabljanja.
- Za osebje, zaposleno v turizmu, obstaja podoben nabor znanj, ki je standardna zahteva ne glede na državo ali regijo; hkrati se kaže podobna vrzel v kompetencah osebja, vključno s pomenom ne le jezikovnih, temveč tudi medosebnih spretnosti, kot so aktivno poslušanje, pojasnjevanje pomena itd., ki podpirajo učinkovito mednarodno komunikacijo.
- Motivacija za usposabljanje je ocenjena kot zelo visoka, tako med končnimi uporabniki (študenti/udeleženci usposabljanja) kot med ciljnimi skupinami učiteljev. Vendar se ne pričakuje, da bo razširjanje inovativnega učnega programa potekalo po ravni črti zaradi številnih ovir, ki jih bo treba premagati.
- V številnih primerih obstajajo znaki, da je mogoče zagotoviti institucionalno podporo za inovativne modele poučevanja in usposabljanja AzT, vendar bo za to potreben ustrezen pristop.
- Zdi se, da je veliko gradiva, ki se uporablja za usposabljanje zaposlenih v tem sektorju, že zdaj zelo osredotočeno na besedišče in slovnico, ne pa na jezik v rabi. Zato obstaja več ciljnih nalog, pri katerih mora biti modeliranje čim bolj jasno, da se zagotovi, da so ključne fraze za učinkovito komunikacijo zlahka prepoznavne
- Pomembno je najti avtentične primere za vsako nalogo, da se v program vključi le ustrezen jezik, zlasti zato, ker imajo različne zainteresirane strani različne poglede na to, kako naj se naloga izvede ali kakšen jezik naj se uporabi.
- Na teh delovnih mestih je treba opravljati tudi funkcije, ki niso vezane na vlogo, kot so pojasnjevanje pomena in preverjanje razumevanja, pa tudi aktivno poslušanje, izkazovanje vljudnosti z uporabo funkcionalnega jezika itd.
- Obstajajo številni dejavniki, ki vplivajo na zaznano težavnost naloge (npr. vsakdanja pritožba v primerjavi z bolj nenavadnim primerom, kot je nesreča, bližina - npr. usmerjanje strank na bližnjo lokacijo v primerjavi z oddaljeno, z več koraki, kot so različne oblike prevoza itd.); podobna analiza bo zagotovo koristna kot naslednji korak pri pripravi narave komunikacijskih izzivov, s katerimi se soočajo končni uporabniki tečaja usposabljanja *TBL 4 Tourism*.

6 OPREDELITEV IN ZAPOREDJE CILJNIH NALOG

Rezultati faze analize potreb so bili zbrani v ustreznih nacionalnih poročilih in povzeti za nadaljnjo obdelavo na drugem mednarodnem projektne sestanku v Yorku v Združenem kraljestvu. Končno analizo zbranih podatkov so opravili vsi partnerji. Različni pogledi iz faze fokusnih skupin so bili obravnavani in uravnoteženi, kar je na koncu privedlo do naslednjega končnega seznama nalog TBL za turizem:

1. Rezervacija
2. Postrežba strank
3. Predstavitve hrane in pijače
4. Odzivanje na prehranske zahteve
5. Sporočanje naročil hrane in pijače
6. Zagotavljanje informacij o ustanovi
7. Ravnanje s finančnimi transakcijami
8. Reševanje pritožb
9. Predstavitve kulturnih tradicij
10. Zagotavljanje informacij o okolici



Slika 5: Priprava nalog TBL za turizem na drugem TNPM v Yorku, Združeno kraljestvo

7 ZAKLJUČEK

Začetna faza projekta TBL 4 Tourism, Project Result One - TBL Tasks for Tourism, je bila uspešno zaključena.

Partnerji so v skladu z zastavljenim načrtom dosegli glavni cilj, saj so sistematično opredelili delovna mesta v turističnem sektorju in določili seznam ciljnih nalog za nadaljnjo pripravo v okviru drugega rezultata projekta - pedagoškega učnega načrta.

Različne dejavnosti, izvedene v tej fazi, so prinesle tudi veliko pomembnih podatkov za uspešno modeliranje in izvajanje glavnega rezultata projekta ter razvile platformo za zelo učinkovito komunikacijo in sodelovanje med partnerji, kar je zagotovilo za uspešen razvoj naslednjih rezultatov projekta.