

PROGRAM IZOBRAŽEVANJA IN USPOSABLJANJA V TURIZMU

Sestavni del projekta: Celovit program spodbujanja razvoja človeških virov v turizmu v obdobju 2007-2011 s poudarkom na vseživljenjskem učenju

Naročnik: Ministrstvo za gospodarstvo

Izvajalec: Turistica, Visoka šola za turizem Portorož

Avtorji: doc. dr. Janja Jerman, doc. dr. Maja Uran, mag. Darja Radić

Soavtor: mag. Marjan Tkalčič

Ta programski sklop je namenjen tretji skupini ključnih akterjev za razvoj človeških virov v turizmu, to je ponudnikom izobraževalnih programov in programov usposabljanja. Gre za izredno pomembno skupino akterjev za razvoj človeških virov v turizmu oz. za ponudnike formalnih in neformalnih oblik izobraževanja, V tem programskem sklopu so tako predstavljena glavna vsebinska izhodišča in usmeritve, ki so relevantna za njihovo področje dela v načrtovanem razvojnem obdobju.

Osnovno izhodišče oziroma cilj, ki ga želimo doseči v razvojnem obdobju do leta 2011 je odprava razkorakov oz. prilagoditev programov izobraževanja in usposabljanja potrebam turističnega gospodarstva, s turizmom povezanih dejavnosti in drugih uporabnikov znanja ter s tem doseči večjo prilagodljivost trga dela, višjo usposobljenost kadrov, njihovo večjo kakovost, vse z namenom doseganja temeljnega strateškega cilja, to je povečanje konkurenčnosti slovenskega turizma. Iz tega izhodišča izhajajo glavne razvojne usmeritve za ponudnike izobraževalnih programov in programov usposabljanja na področju turizma, ki so predstavljene v prvem delu tega programskega sklopa. Vse predstavljene razvojne usmeritve so neposredno povezane in se dopolnjujejo s Programskim sklopom 1, v katerem so predstavljene predvidene oblike in načini spodbujanja uresničevanja teh razvojnih usmeritev s strani države.

V drugem delu tega programskega sklopa so predstavljene glavne ugotovitve raziskave stanja na področju izobraževanja in usposabljanja v turističnih podjetjih (glej analizo) ter iz nje izhajajoč nabor potrebnih znanj, dopolnjen z izsledki raziskave o potrebnih strokovnih znanjih in spretnostih za tipična dela v turističnem sektorju v državah Evropske unije. Te ugotovitve in izsledki lahko ponudnikom izobraževalnih storitev na področju turizma predstavljajo podlago za njihovo ravnanje in razvoj dejavnosti v načrtovanem razvojnem obdobju.

2.3.1. Glavne razvojne usmeritve

Glavne razvojne usmeritve za področje izobraževalnega sistema so:

1. Posodobitve obstoječih in razvoj novih programov izobraževanja in usposabljanja na vseh nivojih, ki bodo usklajeni s potrebami turističnega

gospodarstva, s turizmom povezanih dejavnosti in drugih uporabnikov znanja ter s trendi v turizmu.

Poudarek pri razvoju novih programov izobraževanja in usposabljanja mora biti na fleksibilnosti in odprtosti programov, ki bodo zagotavljali široko možnost izbire dijakom, študentom pa tudi zaposlenim in upoštevali kontekst vseživljenjskega učenja. Ob formalnih oblikah izobraževanja je potrebno usmeriti razvoj v oblikovanje raznovrstnih programov usposabljanja, v razvoj nacionalnih poklicnih kvalifikacij in standardov, ki bodo odgovarjali novim delovnim področjem v gostinstvu in turizmu.

2. Razvoj novih modelov in pristopov poučevanja in učenja ter njihovega uvajanja v izobraževalni proces in v tem okviru predvsem:
 - razvoj sistema praktičnega izobraževanja in usposabljanja z razvojem mreže šolskih hotelov, gostinskih obratov in potovalnih agencij,
 - razvoj učenja s pomočjo modernih tehnologij (e-izobraževanje)
 - razvoj kariernih centrov in sistema tutorstva.
3. Spodbujanje izobraževanja in usposabljanja učiteljev in drugih izobraževalcev, ki vključuje:
 - razvoj in pripravo kakovostnih programov za izobraževanje učiteljev in drugih izobraževalcev
 - spodbujanje vključevanja pedagoških delavcev v evropske programe vseživljenjskega učenja in spodbujanja mobilnosti, šolskih partnerstev, mrež in multilateralnih projektov (program Comenius in Erasmus).
4. Razvoj instrumentov in implementacija mehanizmov za zagotavljanje kakovosti (zunanja in samoevalvacija) na šolah

Kakovost izobraževanih programov in programov usposabljanja ter kakovost dela ponudnikov izobraževalnih storitev je ključna za zagotavljanje konkurenčnosti posameznih šol in konkurenčnosti slovenskega izobraževalnega sistema v mednarodnem okolju. V skladu je potrebno v čim krajšem času vzpostaviti ustrezne mehanizme in instrumente za merjenje kakovosti v vseh šolah na vseh nivojih.

5. Promocija srednjega, višješolskega in visokošolskega izobraževanja na področju gostinstva in turizma s poudarkom na promociji gostinskih in turističnih poklicev med mladimi ter učitelji in svetovalci v OŠ.
6. Razvoj raziskovalne in svetovalne dejavnosti z namenom prenosa znanja med visokim šolstvom, znanostjo in gospodarstvom je pomembna aktivnost, ki bo prispevala k razvoju človeških virov v turizmu. V tem okviru je pomembna graditev lokalnih partnerstev med šolami, turističnim gospodarstvom in drugimi turističnimi subjekti na lokalnem nivoju.

Uresničevanje predvidenih usmeritev je v prvi vrsti odvisna od ponudnikov izobraževalnih storitev. K uspešnejšemu in predvsem k hitrejšemu uresničevanju

bodo prispevale razvojne spodbude in aktivnosti države in v njenem okviru pristojnih ministrstev, ki so opredeljene v prvem programskem sklopu tega dokumenta.

Pomemben dejavnik, ki ga je potrebno upoštevati pri razvoju izobraževalnega sistema na področju turizma pa je tudi partnerstvo, sodelovanje vseh ključnih subjektov turističnega sistema (turističnega gospodarstva, subjektov javnega sektorja in civilne družbe). S povezanim partnerskim pristopom k razvoju človeških virov je možno doseči pomembne sinergijske učinke. Posamezne oblike in možnosti partnerskega sodelovanja so predstavljene v Programskem sklopu 4.

1.3.2. Nabor potrebnih znanj za turistično gospodarstvo - ključne ugotovitve raziskave

Prikazani nabor potrebnih znanj za turistično gospodarstvo izhaja iz izvedene raziskave med turističnimi podjetji v letu 2006, s katero se je ugotavljalo stanje na dveh področjih in sicer:

- katera znanja potrebuje turistično gospodarstvo,
- katere ponudnike funkcionalnih izobraževanj turistična podjetja poznajo oz. z njimi sodelujejo (identifikacija ponudnikov).

V nadaljevanju je prikazan nabor znanj, ki ga potrebuje turistično gospodarstvo. Rezultati analize obstoječih ponudnikov funkcionalnih izobraževanj, s katerimi sodeluje turistično gospodarstvo so namreč neznačilni, iz česar sledi potreba po izvedbi podrobnejše raziskave tega področja (vključeno med programskega aktivnosti prvega programskega sklopa).

Ključne ugotovitve raziskave so naslednje:

- Anketiranci ne ločijo med oblikami izobraževanja/usposabljanja (seminarji, delavnice, tečaji, workshopi) in njihovimi vsebinami, kar je verjetno posledica tega, da so teme usposabljanja in izobraževanja (zelo) slabo definirane.
- Med glavnima skupinama anketirancev (potovalne agencije in hotelska podjetja) obstajajo določene razlike v potrebnih izobraževanjih/usposabljanjih, kar je bilo pričakovano, saj gre za dva zelo različna sektorja turizma. Potovalne agencije imajo bolj poudarjeno potrebo po znanjih s področja prodaje in trženja, hoteli pa potrebo po znanjih s področja komunikacije in tujih jezikov.
- Štiri najpogosteje zaželene teme izobraževanja za skupino vodilnih delavcev so: komunikacija, vodenje, tuji jeziki ter prodaja in marketing. Navedene teme izobraževanja so zelo splošne in kot take ne omogočajo ponudnikom izobraževanj natančnejšega vpogleda v specifična znanja, ki jih turistična podjetja dejansko potrebujejo. To nakazuje na potrebo po izvedbi natančnejše raziskave o specifičnih oz. strokovnih znanjih, ki so zajeta pod omenjenimi široko definiranimi področji. Podobno velja za vsa področja dela oz. za vse skupine zaposlenih v podjetjih. Teme so splošne in preohlapne. Izjemo predstavlja kuhinja, kjer so teme usposabljanja in izobraževanja nekoliko bolj definirane.

- Zaskrbljujoče visok je delež podjetij, ki ne spremljajo potreb po izobraževanju in usposabljanju svojih delavcev, kar navaja na sklep, da je to področje relativno zapostavljeno.
- Teme usposabljanja anketiranci navajajo zelo v splošnem (npr. komunikacija, vodenje, tuji jeziki, prodaja, marketing, zakonodaja), kar lahko pomeni, da nimajo natančno identificiranih izobraževalnih potreb oz. jih sploh ne ugotavljajo.

V razpredelnici je predstavljen nabor znanj po skupinah zaposlenih kot izhaja iz raziskave. Raziskava je bila narejena na vzorcu osemdesetih slovenskih turističnih (potovalne agencije in organizatorji potovanj) in hotelskih podjetjih. Identificirani nabor znanj predstavlja osnovo za razvoj formalnih in neformalnih programov izobraževanja, oz. predstavlja temeljne usmeritve za razvoj programov izobraževanja in usposabljanja. Tovrstne informacije, ki jih bo v prihodnje potrebno zbirati bolj sistematično so signal gospodarstva o potrebah, ki jih le-ta ima v zvezi z usposabljanjem in izobraževanjem svojih zaposlenih in so hkrati tudi informacija, ki jo bodo morale izobraževalne organizacije v prihodnje sistematično pridobivati, če bodo hotele ponujati za gospodarstvo visoko relevantna znanja, sposobnosti in veščine.

Preglednica: Nabor znanj oz. potrebnih vsebin usposabljanja in izobraževanja za turizem po oblikovanih skupinah zaposlenih.

Skupine zaposlenih	Znanja/potrebne vsebine izobraževanja in usposabljanja				
	1	2	3	4	5
management	komunikacija	vodenje	tuji jeziki prodaja/trženje	zakonodaja	specifična znanja
recepcija	komunikacija	tuji jeziki	računalniški tečaji	bonton	/
kuhinja	trendi in novitete	zdrava prehrana	priprava glavnih jedi in slaščic	dekoracija jedi	specializacija (dietne jedi, HACCP...)
strežba	odnos do gostov	strežba in priprava pijač	tuji jeziki	Prodaja Medsebojni odnosi	HACCP
gospodinjstvo	komunikacija in odnos z gosti	čiščenje	aranžiranje	timsko usposabljanje	tuji jeziki

osebje v potovalnih agencijah	destinacije	prodaja in trženje	odnos do strank	tuji jeziki	računalništvo/ rezervacijski sistemi
osebje v wellnes/ športnih centrih	znanje tujih jezikov	odnos do gostov	športna dejavnost (aerobika, fitnes)	učenje masaže/terapij	animacija in zdravstveni del storitev
osebje v kongresnem centru	komunikacija retorika nastopanje	protokol	odnos do strank	znanje tujih jezikov	/

1.3.3. Potrebna strokovna znanja in spretnosti za tipična dela v turističnem sektorju v državah Evropske unije

Evropska unija nima enotnega sistema izobraževanja, izpopolnjevanja in usposabljanja za potrebe turističnega sektorja. Ena najboljsežnejših raziskav s področja opredelitve nalog in zaposlitvenega profila zaposlenih v turističnem sektorju v državah Evropske unije je primerjalna analiza, ki sta jo opravila Duccio Guerra in Giovanni Peroni (1994) : *Occupations in the tourist sector*, v založbi: CEDEFOP – European Centre for the Development of Vocational Training; Berlin. Na podlagi podatkov za osem držav Evropske unije (Belgija, Danska, Francija, Grčija, Italija, Nemčija, Portugalska in Španija) o potrebnih strokovnih znanjih in spretnostih ter ravni le-teh za posamezna tipična dela v turizmu, ki smo jih pridobili iz zgoraj omenjene analize, smo s pomočjo metode posploševanja in sinteze oblikovali pregleden sistem skupnih značilnosti usposabljanja, izpopolnjevanja in izobraževanja po turističnih subsektorjih za posamezna tipična dela v turizmu. Podatke iz posameznih držav smo uredili v tabele po turističnih subsektorjih, po skupinah znanj in spretnosti ter ravni le-teh.

Gostinski subsektor

Nastanitveni gostinski obrati

Pri direktorju hotela izstopa zahteva po visoki ravni poslovnih in ekonomskih ter jezikovnih znanj. Preseneča, da so socio-psihološka znanja nekoliko zanemarjena (v 4 od 7 držav se pričakuje le srednja raven tovrstnih znanj).

Od vodje recepcije se pričakuje znanja na zahtevni ravni predvsem s področja tujih jezikov (7/8) in socio-psiholoških znanj (6/8), pri ostalih skupinah znanj zadošča že srednja raven znanja, razen pri poznavanju pravnih predpisov (osnovna raven).

Podobno (kot pri vodji recepcije) raven po skupinah znanj se pričakuje tudi od receptorja, ki pa naj bi imel nakoliko nižjo raven znanja na področjih ožje stroke in socio-psiholoških znanj.

Od hotelske gospodinje se pričakuje nekoliko nižja raven pri jezikovnih znanjih, znanjih s področja računovodstva in financ ter pravnih predpisov.

Tabela 1: Zahtevana raven znanja po skupinah znanj za delavna mesta v nastanitvenih gostinskih obratih

	Direktor			Vod.recep.			Receptor			Hotel.gosp.		
	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z
Tuji jeziki	-	1	6	-	1	7	-	1	7	-	4	4
Ekonomska znanja	-	1	6	3	4	-	2	5	-	5	1	1
Poslovna znanja	-	-	7	1	4	2	1	4	1	2	4	1
Računovod. in finance	-	5	3	-	5	3	2	5	1	4	4	-
Pravni predpisi	2	4	2	4	1	2	3	-	2	5	1	-
Socio-psihološka zn.	-	4	3	1	1	6	-	3	5	-	3	5
Ožja stroka	1	3	3	1	5	2	2	5	-	1	4	2
Tehnična znanja	1	5	1	1	4	2	1	6	1	1	4	2
Ostalo	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-

Opombe:

1. O = osnovna raven; S = srednja raven; Z = zahtevna raven
2. Številke pomenijo število držav (od 8 možnih)
3. Pri nekaterih kategorijah znanj seštevke števila držav ni enak 8 (ni odgovora kakšne države)

Prehrambeni gostinski obrati

Pri F&B managerju izstopajo z zahtevno ravnijo naslednje skupine znanj: poslovna znanja (6/8), jezikovna znanja (5/8), ožja strokovna znanja (5/7), socio-psihološka znanja (5/8) in tehnična znanja(4/7).

Vodja kuhinje in vodja strežbe sta primerljiva pri poslovnih znanjih (srednja do zahtevna raven) in pri poznavanju računovodstva in financ (srednja raven), medtem ko se močno razlikujeta pri ostalih skupinah znanj. Pri vodji strežbe, povsem logično, izstopajo zahteve po visoki ravni predvsem jezikovnih (6/8) in socio-psiholoških znanjih (6/8), pri vodji kuhinje pa tehnična znanja (5/8) in poznavanje ožje stoke (5/8).

Razmerje med zahtevanim znanjem pri kuharju in natararju je podobno razmerju med vodjo kuhinje in strežbe, le na nekoliko nižji ravni.

Raven zahtevanih znanj pri sommelierju je podobna tisti pri natararju, z izjemo ožjih strokovnih in tehničnih znanj, ki so pri sommelierju na višji zahtevnostni ravni.

Tabela 2: Zahtevana raven znanja po skupinah znanj za delavna mesta v prehrambenih gostinskih obratih

	F&Bman.	V.kuh.	V.strež.	Sommel.	Kuhar	Natarar

	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z
Tuji jeziki	-	3	5	3	4	1	-	2	6	-	5	2	5	2	-	-	5	3
Ekonomska znanja	-	7	1	4	3	-	3	3	1	4	-	-	4	-	-	5	1	-
Poslovna znanja	-	2	6	2	3	3	1	3	3	4	-	1	4	2	-	4	2	-
Računovod. in finance	-	5	2	-	7	-	1	5	1	4	-	1	5	-	-	6	1	-
Pravni predpisi	-	6	2	5	2	-	3	4	-	3	1	-	5	-	-	4	1	-
Socio-psihološka zn.	1	2	5	-	3	4	-	2	6	-	3	4	3	3	-	-	1	6
Ožja stroka	-	2	5	-	3	5	1	5	1	2	2	2	-	5	3	3	3	-
Tehnična znanja	-	3	4	-	3	5	-	7	1	1	1	4	1	3	3	2	3	2
Ostalo	-	1	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1

Opombe:

1. O = osnovna raven; S = srednja raven; Z = zahtevna raven
2. Številke pomenijo število držav (od 8 možnih)
3. Pri nekaterih kategorijah znanj je seštevek števila držav manjši od 8 (ni odgovora kakšne države)

Subsektor potovalnih in turističnih agencij

Poklica oz. dela turističnega vodnika in turističnega spremljevalca sta v raziskavi Guerre (1994) uvrščena v javni oz. promocijski subsektor, mi pa smo jih obravnavali v pričujočem subsektorju zaradi prevladujoče prakse in slabše razvitega javno-promocijskega subsektorja v Sloveniji.

Pri direktorju se pričakuje zahtevna raven znanj na področju poslovnih in jezikovnih znanj (7/8), pri socio-psiholoških znanjih (5/8) ter pri ekonomskih znanjih (4/8). Srednjo raven se pričakuje pri ožjih strokovnih in tehničnih znanjih.

Vodja prodaje mora imeti na zahtevni ravni znanje s področja tujih jezikov (7/8) in socio-psiholoških znanj (6/8). Srednja do zahtevna raven se pričakuje pri poslovnih, računovodskih in finančnih ter tehničnih znanjih. Povprečna (srednja) raven se pričakuje pri poznavanju pravnih predpisov in ožje stroke, podpovprečna (osnovna do srednja) raven pa se pričakuje na področju ekonomskih znanj.

Od vodje razvoja novih proizvodov se pričakuje zahtevna raven znanja na jezikovnem (7/7) in tehničnem (4/7) področju, nadpovprečna raven (srednja do zahtevna) se pričakuje na socio-psihološkem, poslovnem, poslovnem, računovodsko-finančnem in pravnem področju, srednja raven pa se pričakuje pri ekonomskih znanjih in poznavanju ožje stroke.

Prodajni referent mora imeti na zahtevni ravni znanje jezikov (6/8), socio-psihološka znanja ((6/8) in poznavanje ožje stroke (4/7); nadpovprečna (srednja do zahtevna) raven se pričakuje pri tehničnih znanjih; srednja raven se pričakuje pri računovodsko-finančnih znanjih; podpovprečna (osnovna do srednja) raven se pričakuje pri poslovnih znanjih in poznavanju pravnih predpisov; medtem ko se zahtevajo ekonomska znanja le na osnovni ravni (5/6).

Od organizacijskega referenta (razvojnega sodelavca) se pričakujejo znanja na zahtevni ravni na jezikovnem (5/8) in tehničnem (4/7) področju; na srednje do zahtevni ravni pri socio-psiholoških in ožje strokovnih znanjih; na srednji ravni pri poslovnih, računovodsko-finančnih in pravnih znanjih; na osnovni do srednji ravni pa ekonomska znanja.

Tabela 3: Zahtevana raven znanja po skupinah znanj za delovna mesta v potovalnih in turističnih agencijah

	Direktor			Vodja prodaje			Prodaj. ref.			V.razv. proizv.			Organi-zac.ref.		
	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z
Tuji jeziki	-	1	7	-	1	7	-	2	6	-	-	7	-	3	5
Ekonomska znanja	1	3	4	3	3	1	5	1	-	1	6	1	2	3	-
Poslovna znanja	-	1	7	-	3	4	3	3	1	-	5	3	2	2	2
Računovod. in finance	-	6	2	-	4	4	2	5	1	-	5	2	2	3	2
Pravni predpisi	-	5	3	1	4	2	4	2	1	-	6	2	2	4	1
Socio-psihološka zn.	-	3	5	-	2	6	1	1	6	-	4	3	-	5	2
Ožja stroka	2	3	2	1	5	2	1	2	4	1	4	2	1	3	3
Tehnična znanja	2	3	2	-	4	3	-	3	3	-	3	4	-	3	4
Ostalo	-	-	1	-	-	2	-	1	3	-	1	-	-	1	1

Opombe:

1. O = osnovna raven; S = srednja raven; Z = zahtevna raven
2. Številke pomenijo število držav (od 8 možnih)
3. Pri nekaterih kategorijah znanj seštevek števila držav ni enak 8 (ni odgovora kakšne države)

Javni - promocijski subsektor

V turistično razvitih državah je ta subsektor dobro razvit. Dejavnost tega subsektorja pomeni dviganje kvalitete turističnih storitev. Kaže se potreba po oblikovanju profesionalnih razvojnih, svetovalnih in promocijskih skupin, ne samo v turistično najbolj razvitih regijah ampak tudi v regijah z močnim turističnim potencialom. V zvezi s tem bo potrebno usposobiti in izpopolniti široko paleto različnih strokovnjakov, ki bodo nosilci te dejavnosti. Tu mislimo predvsem na strokovnjake, ki bodo delali na

področju razvoja in turistične promocije. Podoben kadrovski primanjkljaj se nam kaže tudi na področju podpore počitniškim in zabavnim aktivnostim.

Razvoj in turistična promocija

Direktor turističnega urada (lokalne turistične organizacije) mora imeti na zahtevni ravni znanja na področju tujih jezikov (6/8), ekonomije (5/8), poslovnih (5/8) in socio-psiholoških znanj (5/8); na srednji do zahtevni ravni poznavanje pravnih predpisov in na srednji ravni znanja s področja računovodstva in financ.

Tabela 4: Zahtevana raven znanja po skupinah znanj za delavna mesta na področju razvoja in turistične promocije

	Direkt. Urada			V.mtg. in prom			Podj.sv-et. v t.			V.turist. projekt.			PCO		
	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z
Tuji jeziki	-	2	6	-	1	7	-	1	4	1	4	2	-	-	8
Ekonomska znanja	1	2	5	1	2	5	-	-	5	-	1	6	1	5	-
Poslovna znanja	-	3	5	-	-	8	-	-	5	-	1	6	2	3	3
Računovod. in finance	1	5	2	2	5	1	-	3	2	2	4	1	1	7	-
Pravni predpisi	1	3	4	-	6	2	-	1	4	1	2	4	2	3	2
Socio-psihološka zn.	-	3	5	1	2	5	-	2	3	-	5	2	-	1	7
Ožja stroka	1	5	1	1	5	1	-	3	1	-	4	2	2	2	3
Tehnična znanja	1	5	1	1	3	3	-	2	2	1	2	3	-	2	5
Ostalo	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-

Opombe:

1. O = osnovna raven; S = srednja raven; Z = zahtevna raven
2. Številke pomenijo število držav (od 8 možnih)
3. Pri nekaterih kategorijah znanj seštevke števila držav ni enak 8 (ni odgovora kakšne države)

Od vodje turističnega marketinga in promocije se pričakuje znanja na zahtevni ravni pri poslovnih znanjih (8/8), tujih jezikih (7/8), ekonomij (5/8) in socio-psiholoških znanjih (5/8); na srednji do zahtevni ravni tehnična znanja in poznavanje pravnih predpisov; na srednji ravni pa poznavanje ožje stroke ter računovodstva in financ.

Za podjetniškega svetovalca v turizmu, da mora imeti znanja na zahtevni iz naslednjih področij: ekonomija (5/5), poslovna znanja (5/5), tuji jeziki (4/5), pravni predpisi (4/5) in socio-psihološka znanja (3/5); na srednji do zahtevni ravni pa ostala znanja.

Pri vodji turističnih projektov se pričakuje znanje na zahtevni ravni na naslednjih področjih: ekonomija (6/7), poslovna znanja (6/7) in pravni predpisi (4/7); na srednji do zahtevni ravni: socio-psihološka in tehnična znanja ter poznavanje ožje stroke; na srednji ravni pa jezikovna ter računovodska in finančna znanja.

Strokovni delavci na področju organizacije kongresov (PCO) morajo imeti na zahtevni ravni naslednja znanja: tuji jeziki (8/8), socio-psihološka znanja (7/8) in tehnična znanja (5/7); na srednji ravni: poslovna znanja, poznavanje ožje stroke in pravnih predpisov, računovodska in finančna ter ekonomska znanja.

Podpora počitniških aktivnosti

Načrtovalec počitniških aktivnosti mora imeti na zahtevni ravni znanja s področja sociologije in psihologije ter tujih jezikov; na srednji do zahtevni ravni tehnična znanja; na osnovni do srednji ravni poznavanje ožje stroke, pravnih predpisov in poslovna znanja; na osnovni ravni pa ekonomska ter računovodska in finančna znanja.

Tabela 5: Zahtevana raven znanja po skupinah znanj za delavna mesta na področju podpore počitniških aktivnosti

	Načrt. poč.ak.			Animat-or			Turist. vodnik			Turist. sprem.		
	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z	O	S	Z
Tuji jeziki	-	1	6	-	2	5	-	-	8	-	1	7
Ekonomska znanja	6	1	-	4	1	-	5	1	-	5	2	-
Poslovna znanja	5	2	-	6	-	-	5	-	1	5	2	-
Računovod. in finance	6	1	-	6	-	-	6	-	-	7	-	-
Pravni predpisi	5	2	-	2	4	-	4	4	-	3	4	-
Socio-psihološka zn.	-	-	7	-	2	5	1	1	6	1	1	6
Ožja stroka	3	4	-	3	4	-	4	1	1	6	1	-
Tehnična znanja	-	5	2	1	4	2	2	2	3	2	4	2
Ostalo	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	1	-

Opombe:

1. O = osnovna raven; S = srednja raven; Z = zahtevna raven
2. Številke pomenijo število držav (od 8 možnih)
3. Pri nekaterih kategorijah znanj seštevke števila držav ni enak 8 (ni odgovora kakšne države)

Od animatorja se pričakuje, da ima znanja na zahtevni ravni s področja socio-psiholoških in jezikovnih znanj; na srednji ravni tehnična znanja, poznavanje pravnih predpisov in ožje stroke; na osnovni ravni pa ekonomska, oslovna in finančno računovodska znanja.

Turistični vodnik in turistični spremljevalec morata imeti znanja na približno enaki ravni: na zahtevni ravni mora biti znanje tujih jezikov in socio-psihološka znanja; na srednji ravni tehnična znanja; na osnovni do srednji ravni poznavanje pravnih

predpisov, ekonomska in poslovna znanja; računovodska in finančna znanja pa na osnovni ravni.

Rezultati evropske raziskave lahko služijo kot solidna teoretična podlaga za načrtovanje, ne-le programov za izpopolnjevanje in usposabljanje, pač pa tudi za nadgradnjo obstoječih in kreiranje novih izobraževalnih programov za potrebe turističnega sektorja v vseh tistih državah, ki si želijo imeti sistem izobraževanja, izpopolnjevanja in usposabljanja za turizem in s turizmom povezane dejavnosti primerljiv z Evropsko unijo.