

# CS.Tour

Nr: 2

Juli 2016

## CS.Tour över hela Europa!



### I det här numret:

- ⇒ CS.Tour över hela Europa!
- ⇒ Viktiga resultat
- ⇒ Frågor
- ⇒ NK6 & NK8
- ⇒ Vad händer närmast för CS.Tour?
- ⇒ CS Tours partners & kontakt

Mycket har hänt sedan vårt nyhetsbrev kom ut i november förra året. CS.Tours partners har varit upptagna med att forska, intervjua och hålla i fokusgrupper med Hotell- och turismfolk i hela Europa, i Sverige, Spanien, Cypern, Grekland och Storbritannien. Premissen var att få reda på behovet av och utveckla en anpassad utbildningskurs som täcker färdigheter för interpersonlighet och kulturell medvetenhet, relaterade till personer som arbetar inom, eller är intresserade av att arbeta inom, Hotell och turism.

Resultaten var enhälliga i alla länder – det finns ett behov för den här typen av utbildning, och de färdigheter som täcks saknas stort i vissa områden. Goda nyheter för CS.Tour!

Som en fortsättning tog man fram ett utkast till en **läroplan** som sedan diskuterades på djupet med CS.Tours partners och deras kollegor från Hotell och turism.

Baserat på dessa diskussioner tar nu CS. Tours partners fram **utbildningsprogrammet** på allvar för att täppa till de färdighetsluckor som våra kollegor upptäckt! Vi är väldigt glada för att kunna vara med i vad som har identifierats som ett viktigt och nödvändigt projekt.

På följande sidor tittar vi på några viktiga resultat och frågor som ställdes i fokusgrupperna och intervjuerna i de olika länderna.



Från vänster till höger: CS.Tours partners M.M.C Mediterranean Centre (Cypern), Folkuniversitetet (Sverige) & Documenta (Spanien) som utvecklar läroplanen i Larissa, Grekland.

## Viktiga resultat

Det första som CS.Tours partners behövde göra var att ta reda på om det faktiskt fanns behov av denna typ av utbildning i Social kompetens och Kulturell medvetenhet och uttrycksformer (ERF/NK 6 & 8). **Behovsanalysen för utbildning** för varje partner gjordes i varje respektive partnerland och på nationell nivå. **Forskningen** ägde rum i form av skrivbordsbaserad forskning; **intervjuer med hjälp av formulär** och **fokusgrupper**. Efter slutförandet av analysen granskade man och analyserade en sista översikt av den data och information som samlats in.



Foto: Larnaka Tourism Board, fokusgrupp, CY

**Skrivbordsundersökning:** Den här strategin fokuserade främst på internetresurser, särskilt webbsidor, utbildning, sidor om färdigheter och vuxenutbildningskvalifikationer, policy och bredare branschresurser. Skrivbordsundersökningen la fokus på ämnena Social kompetens och Kulturell medvetenhet, för att kunna identifiera sektorns nuvarande synsätt för NK6 & NK8.

**Intervjuer och fokusgrupper:** CS.Tours partners riktade in sig på olika yrkesverksamma inom Hotell och turism, från hotellchefer, turismexperter till ägare av mindre företag. De intervjuades med hjälp av telefon och ansikte-mot-ansikte-metoder. Fokusgrupperna ägde rum i Storbritannien, Spanien, Sverige, Grekland och Cypern.

### ERF/NK6: Sociala färdigheter och kompetenser:

I alla länder identifierades en mängd sociala färdigheter som brist på färdigheter inom sektorn. Brist på sociala färdigheter omfattade:

- *Färdigheter i muntlig kommunikation*
- *Färdigheter i skriftlig kommunikation*
- *Färdigheter i kundhantering*
- *Färdigheter i teamwork*
- *Färdigheter i språk*

### ERF/NK8: Kulturell medvetenhet och uttrycksformer:

I allmänhet upptäckte man att ett vänligt uppförande, ett belevat sätt, ett vårdat utseende samt passion och läraktighet är viktigt när man arbetar inom Hotell och turism. De andra fynden var att lokal kunskap är viktig för att kunna prestera på topp på jobbet. Allt fler besökare intresserar sig mindre för uppenbara turistfällor och mer för "lokala" upplevelser – lokal mat, lokala restauranger etc. För dessa områden identifierade man utbildning som viktig. I Sverige noterade man att det verkade vara en "kulturkrock" mellan arbetare och kundernas förväntan och att man numera diskuterar kultur i skolorna.

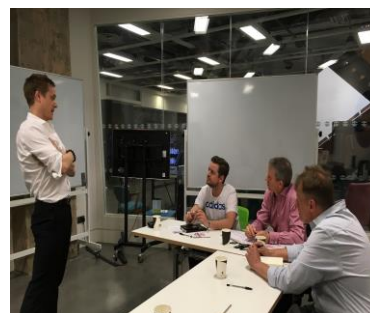


Foto: Rinova/LTR, fokusgrupp, UK

## Frågor:

- F1.** Vilka viktiga färdigheter, kunskaper eller attityder letar ni efter hos personer när ni rekryterar till tjänster inom sektorn Hotell och turism?
- F2.** Om man specifikt ser till Kulturell medvetenhet och uttrycksformer, vilka är de viktigaste färdigheter, attityder eller kunskaper som personalen behöver för att kunna arbeta inom Hotell och turism (dvs beträffande Kulturell medvetenhet och uttrycksformer)?
- F3.** I och med att ovanstående är viktigt, upplever ni någon gång problem med att få tag i personal inom Hotell och turism som besitter sådana färdigheter, kunskaper och attityder inom Kulturell medvetenhet och uttrycksformer?
- F4.** En viktig färdighet i NK8 Kulturell medvetenhet och uttrycksformer är att "relatera de egna åsikterna i fråga om kreativitet och kreativa uttryck till andras åsikter".
- F5.** Om man specifikt ser till Social och medborgerlig kompetens, vilka är de viktigaste färdigheter, attityder eller kunskaper som personalen behöver för att kunna arbeta inom Hotell och turism (dvs beträffande Social och medborgerlig kompetens)?
- F6.** I och med att det som nämnts i F5 är viktigt, upplever ni någon gång problem med att få tag i personal inom Hotell och turism som besitter sådana färdigheter, kunskaper och attityder inom Social och medborgerlig kompetens?
- F7.** En viktig färdighet i NK6 Social och medborgerlig kompetens är att man "visar både samhörighet med sitt samhälle, sitt land, EU och Europa i allmänhet"; och att "konstruktivt deltagande innefattar också medborgerlig verksamhet och stöd till mångfald i samhället"
- F8.** Känner ni till någon utbildning/program som har hjälpt personal inom Hotell och turism att utveckla sina färdigheter, kunskaper och attityder inom Kulturell medvetenhet och kulturella uttrycksformer?

## NK6: Social kompetens

De viktigaste färdigheterna för SOCIAL KOMPETENS innefattar förmågan att kommunicera på ett konstruktivt sätt i olika miljöer, att visa tolerans, att uttrycka och förstå olika åsikter, att förhandla med förmåga att skapa förtroende och att känna empati.

## NK8: Kulturell medvetenhet och uttrycksformer



Kommunikationens fundament! Kompetensen omfattar förmågan att hålla tillbaka oss själva och bli varse om våra kulturella värderingar, trosbekännelser och insikter.

Personlig, interpersonell och interkulturell kompetens täcker alla former av beteende som utrustar individen på ett effektivt och konstruktivt sätt i det sociala livet och arbetslivet.

NK8 Kulturell medvetenhet och uttrycksformer är en bredare uppskattning och förståelse för dess betydelse på arbetsplatsen, t.ex. att erbjuda menyer på flera språk.

## Vad händer härnäst för CS.Tour?

CS.Tours partnerskap har redan börjat arbeta med **CS.Tours läroplan** och **Utbildningsverktygslåda** som kommer efter analysen för utbildningsbehov. Det slutgiltiga utkastet förväntas komma i augusti 2016 med Utbilda utbildaren som äger rum på Cypern i november 2016.

[www.cstour.eu](http://www.cstour.eu)



Hitta oss på



<https://www.facebook.com/cstoureu/?fref=ts>



<https://twitter.com/cstoureu>

## Kontakta oss:

Projektkoordinator:



**ΔΗΜΗΤΡΑ**  
εκπαιδευτική συμβουλευτική

**DIMITRA Educational Organisation**

19, Palaiologou str.  
412 23, Larissa, Greece  
Tel: +30 2410 554026  
E-post: [contact@dimitra.gr](mailto:contact@dimitra.gr)  
[www.dimitra.gr](http://www.dimitra.gr)

Projektpartners:



Projektet genomförs med ekonomiskt stöd från Europeiska kommissionen. Projektet (meddelandet) speglar endast författarens åsikt. Europeiska kommissionen tar inget ansvar för hur dessa uppgifter kan användas.

Projektnummer: 2015-1-EL01-KA202-014119

