



Με συγχρηματοδότηση από το  
πρόγραμμα «Erasmus+»  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



**Skills  
Swap**  
sharing skills in hospitality

# SKILLS SWAP

Ανταλλαγή δεξιοτήτων για τη μάθηση  
με βάση την εργασία στην ΕΕΚ στον  
Ευρωπαϊκό τομέα φιλοξενίας

**ΠΡΩΤΟ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ - ΤΟ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**  
**Περίληψη**

**ΙΟΥΝΙΟΣ 2021**

## ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΟ SKILLS SWAP

Το Skills Swap είναι ένα διεθνούς συνεργασίας έργο Erasmus+ διάρκειας τριών ετών που περιλαμβάνει οργανισμούς εκπαίδευσης/κατάρτισης και φιλοξενίας στην Ισπανία, την Ελλάδα, την Κύπρο, τη Σουηδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Με επικεφαλής την επιχείρηση Rinova, στο Λονδίνο, το Skills Swap σχεδιάζει και δοκιμάζει μια καινοτόμα προσέγγιση. Αναπτύσσει δίκτυα μικρομεσαίων επιχειρήσεων στον κλάδο της φιλοξενίας και του τουρισμού – με κοινό ενδιαφέρον στην εκπαίδευση, την κατάρτιση, τη διατήρηση και την επανεκπαίδευση των υπαλλήλων τους και είναι πρόθυμοι να συνεργαστούν μεταξύ τους – με σκοπό την ανταλλαγή προσωπικού και μαθητευόμενων για σύντομο χρονικό διάστημα ώστε να μπορούν να αποκτήσουν δεξιότητες ζωτικής σημασίας για τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εργοδότες τους.

Το έργο ανταλλαγής δεξιοτήτων στηρίζεται στον Ευρωπαϊκό τομέα φιλοξενίας που αποτελεί το μεγαλύτερο κλάδο της Ευρωπαϊκής τουριστικής βιομηχανίας. Ο κλάδος της φιλοξενίας είναι ένας τομέας υπηρεσιών που εμπλέκει τον ελεύθερο χρόνο και τον τουρισμό και περιλαμβάνει καταλύματα, υπηρεσίες φαγητού και ποτού (καφέ, μπαρ, εστιατόρια), διοργάνωση εκδηλώσεων, αξιοθέατα και κρουαζιέρες. Η Ευρώπη είναι ο νούμερο 1 τουριστικός προορισμός στον κόσμο – 713 εκατομμύρια διεθνείς αφίξεις το 2018, περισσότερες από 670 εκατομμύρια το 2017 και 620 εκατομμύρια το 2016. Διαθέτει 25 εκατομμύρια θέσεις εργασίας με 5 εκατομμύρια περισσότερες να αναμένονται στην επόμενη δεκαετία (Eurostat).

Ωστόσο, ο κλάδος έχει πληγεί από την πανδημία Covid-19 και πλέον προσπαθεί να ανακάμψει. Ακόμη και πριν την πανδημία, υπήρχαν πολλές προκλήσεις: αναντιστοιχία ανάμεσα στις ανάγκες της βιομηχανίας και των 'συστημάτων' εκπαίδευσης και κατάρτισης, μεγάλα κενά δεξιοτήτων, συμπεριλαμβανομένων των μαλακών δεξιοτήτων. Σε ορισμένες περιοχές επικρατεί μια εικόνα σύγχυσης στο κοινό, σε οικογένειες και σε νέους ανθρώπους που εργάζονται στον τομέα της φιλοξενίας, με αρνητικές - και συχνά ξεπερασμένες - αντιλήψεις της ποιότητας της εργασίας: μερική απασχόληση, ακανόνιστο ωράριο, χαμηλότερες αμοιβές, λιγότερες παροχές, περιορισμένες προοπτικές σταδιοδρομίας. Ωστόσο, η σύγχρονη βιομηχανία της φιλοξενίας έχει δημιουργήσει υψηλότερες προσδοκίες, νέα και ενδιαφέροντα επαγγέλματα και καλύτερες προοπτικές σταδιοδρομίας.

# ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΜΙΑ ΝΕΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ – THE SKILLS SWAP

Με τον όρο ‘ανταλλαγή δεξιοτήτων’ (‘skills swap’), εννοούμε δομημένες ευκαιρίες μάθησης βάσει εργασίας - όπου οι εργαζόμενοι και οι μαθητευόμενοι απαλλάσσονται από τους ρόλους τους από τον έναν εργοδότη για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (συνήθως μισή ημέρα έως 2 εβδομάδες) για να διδαχθούν δεξιότητες που παρέχονται από έναν άλλο εργοδότη.

Αρκετοί υπάλληλοι στον τομέα της φιλοξενίας πρέπει να είναι σε θέση να εκτελούν πολλές και διαφορετικές δραστηριότητες - και δεν είναι κάτι νέο για αυτούς να μαθαίνουν διαφορετικές δεξιότητες σε διαφορετικά μέρη. Ωστόσο, προσπαθήσαμε να προσεγγίσουμε αυτήν την ανάγκη με πιο συστηματικό τρόπο. Η προσπάθεια αυτή ξεκίνησε στο Λονδίνο, όπου η Ripona δημιούργησε μια νέα Ακαδημία Εκπαίδευσης & Κατάρτισης Φιλοξενίας - φέρνοντας σε επαφή τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν πραγματικές προκλήσεις, αλλά που ως εργοδότες ενδιαφέρονται για νέες συναρπαστικές ευκαιρίες που προκύπτουν στον τομέα της φιλοξενίας – όπως για παράδειγμα, ευκαιρίες που οφείλονται στην τεχνολογική ανάπτυξη αλλά και την αλλαγή των προτύπων στο πλαίσιο του βιώσιμου και διεθνούς τουρισμού. Αυτές οι επιχειρήσεις δεν περιμένουν να εκπαιδευτεί το προσωπικό τους από το σύστημα - συνεργάζονται για να πραγματοποιηθεί αυτή η εκπαίδευση.

Το πρόγραμμα Erasmus+ έδωσε τώρα την ευκαιρία να αναπτυχθεί και να διαμοιραστεί αυτή η καινοτομία διεθνώς με οδηγό το έργο Skills Swap. Υπάρχουν πολλά ερωτήματα - πώς λειτουργεί αυτή η προσέγγιση; Πώς πρέπει να υποστηρίζεται; Τι μπορούν να μάθουν αυτοί που συμμετέχουν στην ανταλλαγή; Εκτός από τα οφέλη, ποια προβλήματα υπάρχουν; Τι έχουν να προσφέρουν διαφορετικές χώρες ή διαφορετικοί τύποι τουριστικής οικονομίας ή επιχειρήσεις – και ποιες δυσκολίες προκύπτουν. Μπορούμε να βρούμε κοινές λύσεις, χρειαζόμαστε εντελώς διαφορετικές και ευέλικτες λύσεις ή μπορούμε να έχουμε και τις δύο;

Για να απαντήσουμε αρχικά σε αυτά τα ερωτήματα και να αναπτύξουμε μια πιο συστηματική μέθοδο και προσέγγιση, ήταν απαραίτητο να διερευνήσουμε τα ζητήματα σε μεγαλύτερο βαθμό με τις ίδιες τις επιχειρήσεις, που είναι αυτές που επηρεάστηκαν περισσότερο. Ως εκ τούτου, κατά τους πρώτους μήνες του 2021, παρά τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν λόγω Covid στον κλάδο του τουρισμού, μπορέσαμε να συμβουλευτούμε άμεσα και να συζητήσουμε για την ιδέα ανταλλαγής δεξιοτήτων με περισσότερους από 60 εκπροσώπους επιχειρήσεων φιλοξενίας σε όλη την Ευρώπη.

## ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι επιχειρήσεις μας ενημέρωσαν για τα κενά στις δεξιότητες που εντοπίζουν. Τα κενά στις δεξιότητες ήταν παρόμοια σε όλη την Ευρώπη και σχετίζονται με τα παρακάτω:

- επικοινωνία
- ικανότητα να ακολουθηθεί η προβλεπόμενη διαδικασία
- προσοχή στις λεπτομέρειες
- επαγγελματισμός
- ευελιξία και προσαρμογή στους ρόλους εργασίας
- ψηφιακές δεξιότητες / ΤΠΕ και ψηφιοποίηση στον τουρισμό
- ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών
- πλήρης υποστήριξη της εξυπηρέτησης και της επικοινωνίας με τους πελάτες (customer experience)

Κάποια ζητήματα σχετίζονται με τις επονομαζόμενες 'ήπιες' (μη τεχνικές) δεξιότητες - προσαρμοστικότητα, επικοινωνία, παρουσίαση, ομαδική εργασία και ούτω καθεξής. Άλλα σχετίζονται με τεχνικές δεξιότητες που συνδέονται με συγκεκριμένες δραστηριότητες, πολλές από τις οποίες μεταβάλλονται με την πάροδο του χρόνου. Και φυσικά ο Covid είχε σημαντική επιρροή, μεταβάλλοντας τα δεδομένα.

Κάποιες επιχειρήσεις ανέφεραν ότι μπορούν να φανταστούν πώς θα μπορούσαν ακριβώς να λειτουργήσει η διαδικασία 'ανταλλαγής δεξιοτήτων'. Είχαν συγκεκριμένες ιδέες σχετικά με το πότε (δηλαδή ποια χρονική περίοδο - για παράδειγμα μας είπαν ότι 'το skills swap μπορεί να λειτουργήσει καλύτερα off season'). Άλλοι είχαν συγκεκριμένη άποψη για το πόσο θα έπρεπε να διαρκέσει η συγκεκριμένη διαδικασία (μία έως δύο εβδομάδες, αλλά για άλλους η χρονική διάρκεια μπορεί να είναι μεγαλύτερη ή μικρότερη).

Ωστόσο, άλλες επιχειρήσεις έδειξαν ενδιαφέρον για την ιδέα, αλλά ήθελαν να μάθουν περισσότερα. Τέθηκαν διάφορα ζητήματα που έπρεπε να αποσαφηνιστούν - για παράδειγμα, πώς θα διασφαλιστεί ότι οι υπάλληλοί τους δεν θα 'κλαπούν' από άλλες επιχειρήσεις; Ή τι είδους υποστήριξη θα λάβουν για να οργανωθούν αυτές οι ανταλλαγές και να λειτουργήσουν σωστά, χωρίς να είναι πολύ περίπλοκες ή γραφειοκρατικές;

Το γενικό συμπέρασμα στο οποίο καταλήξαμε είναι ότι εάν οι επιχειρήσεις είναι πρόθυμες να προσφέρουν, καθώς και να αποδεχτούν, αλλά και να συμμετάσχουν σε ένα δίκτυο που γνωρίζουν και εμπιστεύονται αυτούς που εμπλέκονται, τότε αυτό αποτελεί σημαντικό στοιχείο για να πραγματοποιηθεί αυτό το έργο. Επιπλέον, το έργο πρέπει να τυποποιηθεί με επίσημο τρόπο - οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν ορισμένες εγγυήσεις - χωρίς να είναι υπερβολικά γραφειοκρατικό. Ούτως ή άλλως, είναι προαιρετικό - και σε τελική ανάλυση, συζητάμε για τον τομέα της φιλοξενίας!

Το σύνολο των συμπερασμάτων από την έρευνα που κάναμε συμπεριλήφθηκαν σε μια επίσημη μελέτη. Η μελέτη αυτή είναι διαθέσιμη μόνο στα Αγγλικά - αλλά μπορείτε να έχετε πρόσβαση καθώς εκτίθεται δημόσια, στον ιστότοπο του έργου Skills Swap.

## ΤΑ ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ

Παρακολουθούμε στενά τις εξελίξεις σχετικά με τον Covid, καθώς θέλουμε να προωθήσουμε τη δικτύωση με τις επιχειρήσεις και να ξεκινήσουμε σωστά και άμεσα τη διαδικασία. Η ανάκαμψη όμως της κατάστασης προηγείται!

Παράλληλα αναλύουμε όλα τα αποτελέσματα για να μεταβούμε στο επόμενο στάδιο, το οποίο απευθύνεται σε όλους εμάς στο 'εκπαιδευτικό σύστημα' που θα υποστηρίξουμε τις επιχειρήσεις να οργανώσουν την ανταλλαγή εργαζομένων με σκοπό την ανάπτυξη δεξιοτήτων. Αυτό θα μας βοηθήσει να οριστικοποιήσουμε τον εργασιακό μας ρόλο και τις απαιτήσεις για τη διοργάνωση της ανταλλαγής δεξιοτήτων. Τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων αλλά και της μελέτης είναι σημαντικά ώστε να απαντήσουμε σε ερωτήματα όπως τα παρακάτω:

- *Τι χρειάζεται να γνωρίζουμε για να εκτελέσουμε την ανταλλαγή δεξιοτήτων ανάμεσα στους εργοδότες;*
- *Ποιες είναι οι ευθύνες και ποιες οι δραστηριότητες;*
- *Πώς διασφαλίζουμε ότι έχουμε την εμπιστοσύνη τόσο του εργοδότη όσο και του εργαζομένου για να ενθαρρύνουμε τη διατήρηση και την εξέλιξη; Τι είδους εκπαίδευση χρειάζεται το προσωπικό μας για να εκτελέσει αυτόν το ρόλο;*

Επιπλέον βρισκόμαστε στη διαδικασία ανάλυσης των αποτελεσμάτων για την ανάπτυξη Οδηγιών για την Ανταλλαγή Δεξιοτήτων για επιχειρήσεις στον τομέα της Φιλοξενίας που θα ολοκληρωθεί λίγο αργότερα μέσα στο 2021 – με αρκετά συγκεκριμένη δομή και πρακτικά εργαλεία και παραδείγματα. Οι οδηγίες αυτές θα αναπτυχθούν σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες επιχειρήσεις – για να επιβεβαιώσουμε ότι είναι βοηθητικές, σχετικές και πρακτικές.

... και ορισμένοι ήδη προσπαθούν να εφαρμόσουν την ανταλλαγή δεξιοτήτων τώρα – απλά το επιχειρούν, αλλά αργότερα κατά τη διάρκεια του έργου έχουμε σκοπό να οργανώσουμε επίσημες και πιο τυπικές δοκιμές. Οπότε, εάν υπάρχει κάποια επιχείρηση που επιθυμεί να εμπλακεί στη διαδικασία, μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μας:

Η ιδέα "ανταλλαγής δεξιοτήτων" είναι μια πολύ φρέσκα και καινοτάμα ιδέα η οποία μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη και εξέλιξη του προσωπικού του Κυπριακού τομέα Φιλοξενίας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το έργο επικοινωνήστε μαζί μας.



**EdiTC**

**Education & Information Technology  
Centre**

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

Ίμβρου 16, 1055 , Λευκωσία, Κύπρος

[athenak@editc.com](mailto:athenak@editc.com)

Τηλ | 77777252/22466633



**ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΕΤΑΙΡΟΣ**

**RINOVA**  
innovate, create & regenerate

**ΕΤΑΙΡΟΙ**



**ΔΗΜΗΤΡΑ**  
εκπαιδευτική συμβουλευτική

