

**ПРОЕКТ “QTEL.NET” – ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА  
ПОДОБРЯВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБУЧЕНИЕ  
В ТУРИЗМА**

***Резюме:** Настоящата статия прави кратък обзор на финансираня от ЕС Проект “QTEL.NET”, който е насочен преди всичко към въпроса за качеството на професионалното образование и обучение в сферата на туризма. Разгледани са основните цели, участници и етапи на Проекта. Отбелязана е и ролята и участието на Българската туристическа камара като една от партниращите организации в Проект “QTEL.NET”, а именно представяне на добри практики в професионалното образование и обучение в туризма, определяне на т.нар. ключови фактори за успех и т.н.*

***Ключови думи:** Качество, професионално образование и обучение, добри практики, Българска туристическа камара*

Финансираният от ЕС Проект “QTEL.NET: Осигуряване на съответствие между Предлагането и Търсенето – Мрежа за Секторен подход към квалификационните изисквания в туризма на Европейско равнище” представлява целенасочено усилие за реализиране на политиката на Съюза за подобряване на качеството в сферата на професионалното обучение. Част от тази политика е съществуващата Обща рамка за осигуряване на качеството (CQAF) на центровете за професионално обучение в Европа. Проектът “QTEL.NET” е **насочен преди всичко към въпроса за качеството на системите и практиките за професионално образование и обучение<sup>1</sup> (СППОО)** като стратегически приоритет и най-вече към ролята на качеството като съществен принос за напредъка в трансформацията, модернизацията и адаптирането на Европейските системи за образование и обучение. Този напредък може да се постигне именно чрез изясняване на въпроса за съответствията между търсенето и предлагането, респективно осигуряването на

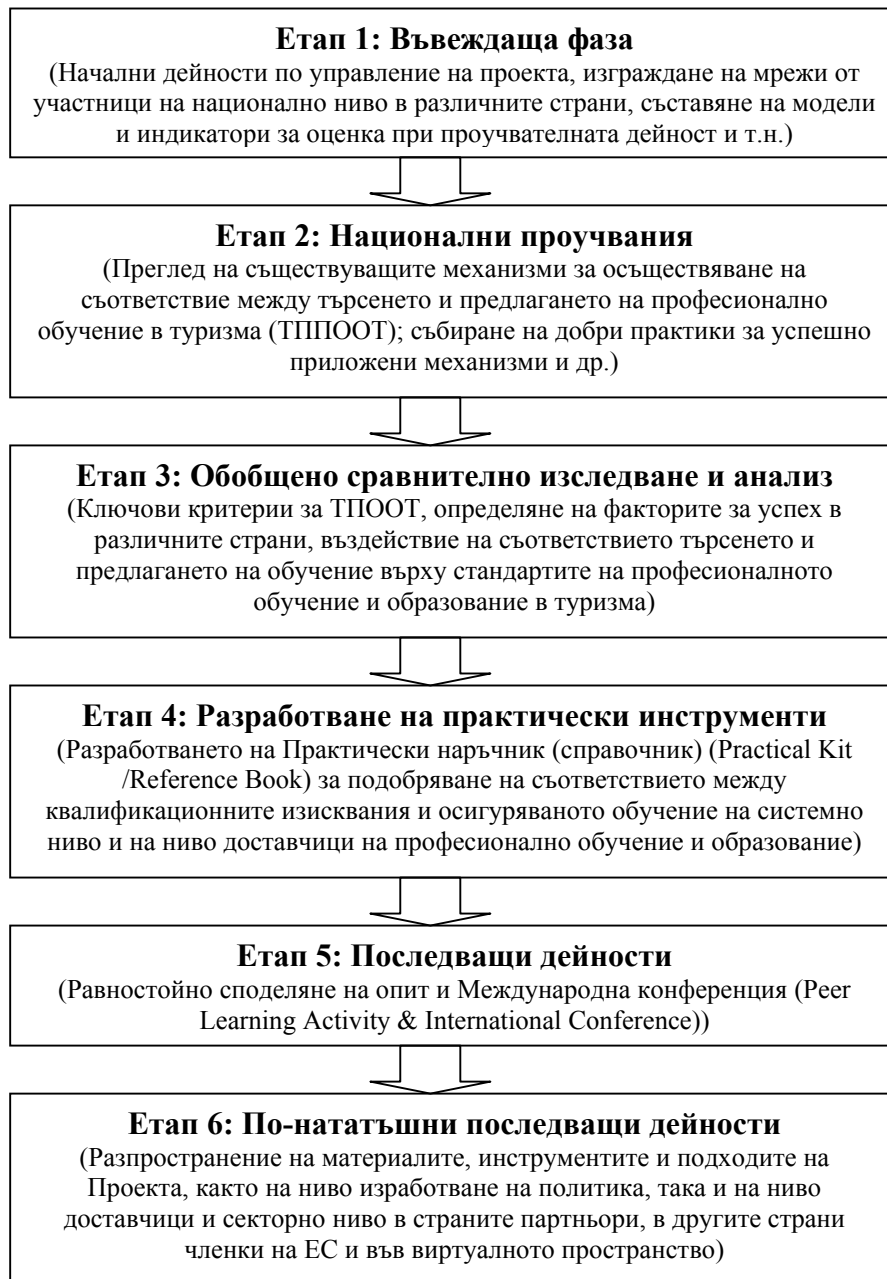
професионално обучение като една от основните потребности за успешното функциониране на системите за професионално образование и обучение (СПОО).

**Основните общи цели** на Проекта<sup>2</sup> могат да се обобщят в три насоки. **Първо**, посредством подобряване на съответствието между търсенето и предлагането на професионално обучение се цели намаляване на закъснението между технико-икономическите промени в отделените сектори на икономиката (в случая туризма) и отговора на тези промени от страна на системите за професионално обучение и образование. **Второ**, тъй като този въпрос е сравнително слабо дискутиран и описан по отношение на начините, по които СПОО функционират в различните страни членки на ЕС, то Проектът “QTEL.NET” се стреми да осъществи в на един по-широк и активен диалог рамките на Съюза между изготвящите политиките органи на национално ниво, социалните партньори и организациите, които предоставят професионално образование и обучение. **Трето**, отчитайки важността на разглеждания въпрос, Проектът цели да анализира съществуващите политики и практики в партниращите страни по проекта в сектора “Туризм”, да извлече от тези политики и практики факторите за успех и да предложи модели за по-нататъшно сътрудничество и мрежово взаимодействие въз основа на Общата рамка за осигуряване на качеството (CQAF) като методология за оценка и инструмент за съставяне на сравнителни индикатори.

Етапите на изпълнението на проекта “QTEL.NET” са показани на фиг. 1.

От съществено значение е да се отбележи, че един от видимите резултати на Проекта ще бъде изработването на **Практически наръчник** (справочник) (Practical Kit /Reference Book) за подобряване на съответствието между квалификационните изисквания и осигуряването обучение на системно ниво и на ниво доставчици на професионално образование и обучение.

Мрежата от участници в Проекта “QTEL.NET” включва 7 партньори от 5 европейски страни (България, Австрия, Гърция, Италия и Обединеното кралство), които представляват по същество представители на различни по вид действащи лица в политиките и практиките на професионалното образование и обучение:



**Фиг. 1. Етапи на Проекта QTEL.NET**

- Националните власти, които участват в осигуряване на качеството и разработването на квалификациите (квалификационните изисквания): Националната агенция за професионално обучение и образование – НАПОО (България), Шотландската квалификационна администрация – SQA (Обединеното кралство);

- Социалните партньори: Българска туристическа камара – БТК (България); Доставчици на услуги по професионално обучение и образование: Обединения център за професионално обучение на Цикладските острови – КЕК (Гърция), Дружество “Знание” (България), консултантската фирма SOFIMP (Италия);
- Изследователски и развоен институт: abif (Австрия).

В допълнение към дейността на партниращите организации, се използват и уменията и на трима високо квалифицирани експерти, за подпомагане на някои от ключовите фази от Проекта.

Българска туристическа камара, като представител на социалните партньори и по-точно на браншовите работодателски организации в сферата на туризма, участва във всеки един от етапите на проекта (фиг. 1). Особено активна беше ролята на Камарата в изготвянето и представянето на три т.нар. “добри практики” в сферата на професионалното образование и обучение в България (фиг. 2).

Българска туристическа камара участва също така и в работните срещи по Проекта. Първата от тези срещи беше проведена в София, България в периода 23-24 февруари 2007 г. По времето на тази среща бяха реализирани множество от дейностите, предвидени в Етап 1 на Проекта, както и по-нататъшните дейности и приоритети.

**National survey:** overview of the mechanisms existing in the partnering countries to enable the matching between qualification demands and training provision in the sector of tourism

**Good practices**

Country:	Republic of Bulgaria	
Name of the partner:	Bulgarian Tourist Chamber	
<b>Title:</b> <sup>1</sup>	Partnering carrying-out of vocational training by a consortium of employers' branch organizations	
Sub-sector: <sup>2</sup>	Tourism agencies, hotels, restaurants, animation	
Institutions involved:	Name of the institution:	Type: <sup>3</sup>
Centers for vocational training	Institute for Industrial Relations and Management "OKOM", "Agency for professional development" Ltd., Agency for business consultations	Training institutions
Sectoral organizations	Bulgarian Tourist Chamber	NGO
<p><b>Description:</b> The partnering practice combines the actions of the training institutions and of the leading tourism branch organizations. It is aimed at overcoming the main disadvantage of the training – its isolation from business. The practice includes the whole process starting from the defining of the most highly demanded tourism professions in a particular region and ending to the employment of the students, who have successfully passed though the required training on these very same professions.</p> <p><u>On the first stage of activity</u>, the most relevant tourism professions in the different regions of the country are being defined. This is performed on the basis of the sophisticated awareness and knowledge of the needs for personnel within the country by the branch organization regarded as a representative of the employers in tourism.</p> <p><u>On the second stage</u>, a professional selection of the candidates for training is carried out on the grounds that they are preliminary acquainted with the profile of the professions, with the training contents and the methods of training, as well as with the perspectives and opportunities for finding of professional realization and employment. The candidates' decisions, here, are being expressed in a form of motivation letter. The meaning of this motivation preparation is to allow the candidates to make the utmost possible informed choice in order to decrease later the number of the dropping out students.</p> <p><u>On the third stage</u>, a professional selection of the candidates for training is carried out through an interview that checks the personal qualities, the general outlook and contact abilities, the basic language and computer literacy qualifications in regard with the requirements of the profession in concern. In line with this and in cooperation with the employers' organization, the training institution updates the training plans and programs.</p> <p><u>On the fourth stage</u>, the vocational training is provided, and the branch organization organizes and manages the practical training. In this regard, there is an intention that the production practicum to be performed within the tourism firms, which search for employees for the regarded profession. This creates an opportunity for the employers to become familiar in advance with</p>		

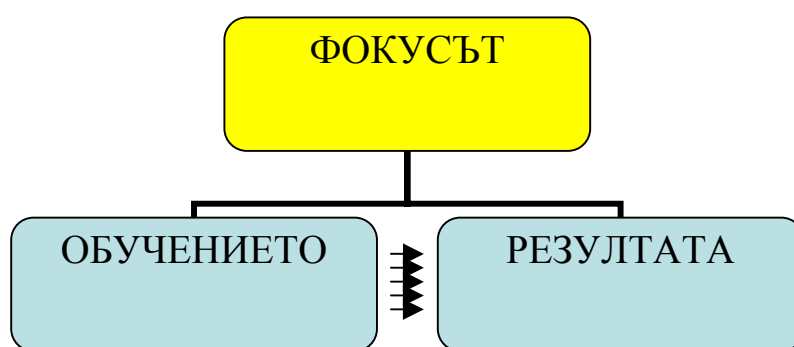
<sup>1</sup> Short title of the good practice, not more than 3 lines

<sup>2</sup> i.e. hotels, restaurants, tourist animation, etc. – if available

<sup>3</sup> i.e. Employer, Training institution (initial or continuous training), social partner, etc. Pls add as many rows as needed.

**Фиг. 2. Пример за добра практика, представена от БТК**

По време на втората среща, проведена в периода 1-2 юни 2007 г. на о-в Сирос, Гърция, беше осъществен преглед на събраните добри практики от страните партньори по Проекта и бяха определени фактурите за успех, посочени по-горе. Представителите и Българска туристическа камара участваха и в двете работни групи, създадени за тази цел. Водещ мотив в проведените дискусии беше необходимостта да се промени фокуса в професионалното обучение в туризма от самото обучение към резултатите от същото това обучение (Фиг. 3).



**Фиг. 3** Промяна на фокуса<sup>1</sup>

Българската туристическа камара, активно ще участва и в последните два етапа на Проект "QTEL.NET". Експерти на Камарата е предвидено да работят по запланивания Практически наръчник (справочник) (Practical Kit /Reference Book) за подобряване на съответствието между квалификационните изисквания и осигуряваното обучение на системно ниво и на ниво доставчици на професионално образование и обучение. По предложение на Българска туристическа камара за участие в Международната конференция по Проекта в Глазгоу, Шотландия през ноември 2007 г., ще вземат участие както представители на българската национална туристическа администрация (Държавната агенция по туризма) така и на Световната организация по туризъм към ООН. Посредством уеб страницата на Българска туристическа камара всички нейни посетители могат да се свържат уеб страницата на проекта, чиито директни адреси са: <http://www.qtelnet.eu> и <http://www.qtelnet.info>.

<sup>1</sup> Автор: Ралица Вълчева, Вътрешен доклад на БТК за участие в втората работна среща по Проект QTEL.NET на о-в Сирос, Гърция, 1-2 юни 2007 г., стр. 3.

Очакванията са, че сред приключване на Проекта, всички участници в него ще могат да се възползват от споделения опит в сферата на професионалното образование и обучение в туризма. И нещо повече, Проект QTEL.NET ще допринесе за непрекъснато подобряване на образователните стандарти и качеството на обучаваните човешки ресурси за нуждите на туристическата индустрия в Европейския съюз.