



**PR1: Identifikace požadavek na dovednosti, kompetence a znalosti studentů vysokých škol
cestovního ruchu v dnešní vysoko komplexní a dynamické době**

Česká republika

Struktura výzkumného vzorku

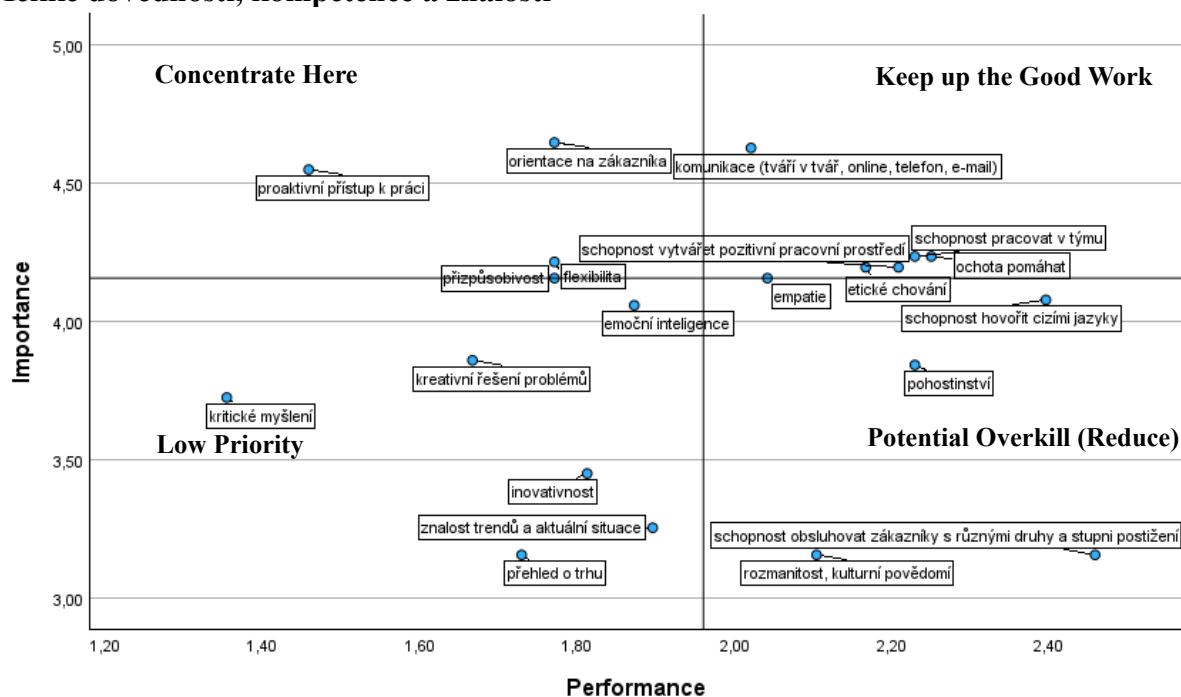
Podnik	Počet
Ubytovací zařízení	32
Cestovní kancelář	5
Organizace destinačního managementu	9
Stravovací zařízení	3
Lázeňská zařízení	1
Celkem	50

Shromážděná data byla analyzována pomocí analýzy důležitosti a výkonnosti (IPA). Kromě toho byla provedena kvalitativní analýza pomocí Word Cruncher Analysis za účelem zjištění nejčastěji využívaných slov, přičemž tzv. „word clouds“ byly použity k grafickému znázornění výsledků. Grafická interpretace analýzy důležitosti a výkonnosti (IPA) je prezentována na následujících obrázcích. Aplikací přístupu založeného na kvadrantech zaměřených na data byly výsledky analyzovány pomocí průměrných hodnot dostupných dat. Identifikací nejdůležitějších atributů poskytuje IPA vzhled do toho, na které dovednosti, kompetence a znalostní oblasti by se měli vzdělavatelé zaměřit.





Měkké dovednosti, kompetence a znalosti



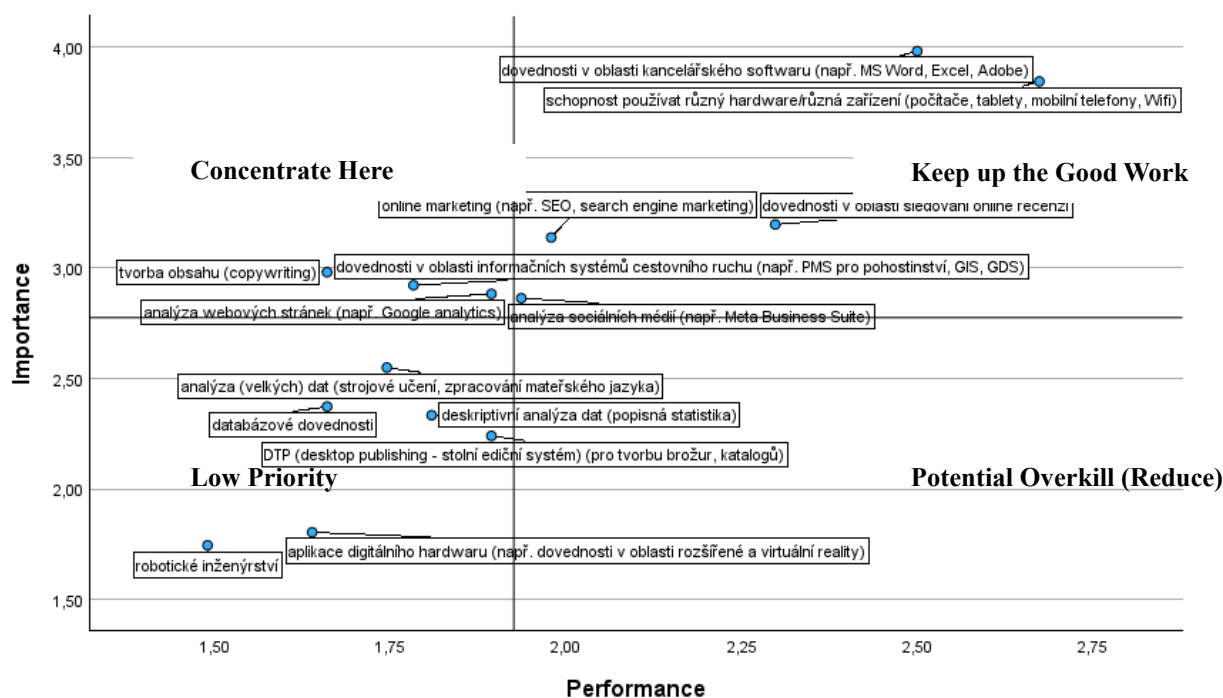
Dovednosti v kvadrantu „Vysoká důležitost, nízká výkonnost“, nazvaném „Concentrate here“, jsou pro zaměstnavatele klíčové, ale u absolventů jsou v současnosti nedostatečně rozvinuté. Klíčové kompetence v této oblasti zahrnují proaktivní přístup k práci, flexibilitu, přizpůsobivost, orientaci na zákazníka a emocionální inteligenci. Tyto dovednosti vykazují významnou mezeru mezi jejich důležitostí a aktuální úrovní výkonnosti absolventů. Zaměstnavatelé zdůrazňují nutnost zlepšit tyto oblasti během vzdělávacího procesu, protože jsou zásadní pro úspěch na pracovišti, ale studenti je dostatečně neovládají.

Další kvadrant „Keep up the Good Work“, který popisuje vysokou důležitost a vysokou výkonnost, zahrnuje dovednosti, které jsou zaměstnavateli vysoce ceněny a absolventy dobře zvládnuty. Patří sem například komunikace (osobní, online, telefonická, e-mailová), ochota pomoci, etické chování, schopnost mluvit cizími jazyky, schopnost pracovat v týmu a vytvářet pozitivní pracovní prostředí. Sladění vysoké důležitosti a vysoké výkonnosti naznačuje, že současné vzdělávací praktiky v této oblasti efektivně naplňují potřeby studentů a zaměstnavatelů. Doporučení zde je udržovat a dále posilovat tyto dovednosti, protože jsou klíčové a v současnosti dobře rozvinuté. Dovednosti v kvadrantu „Nízká důležitost, vysoká výkonnost“ jsou ty, kde absolventi podávají dobré výkony, ale jsou zaměstnavateli považovány za méně důležité. Sem patří kompetence jako přehled trhu, schopnost poskytovat služby zákazníkům s různými stupni postižení a rozmanitost a kulturní povědomí.





Tvrde dovednosti, kompetence a znalosti

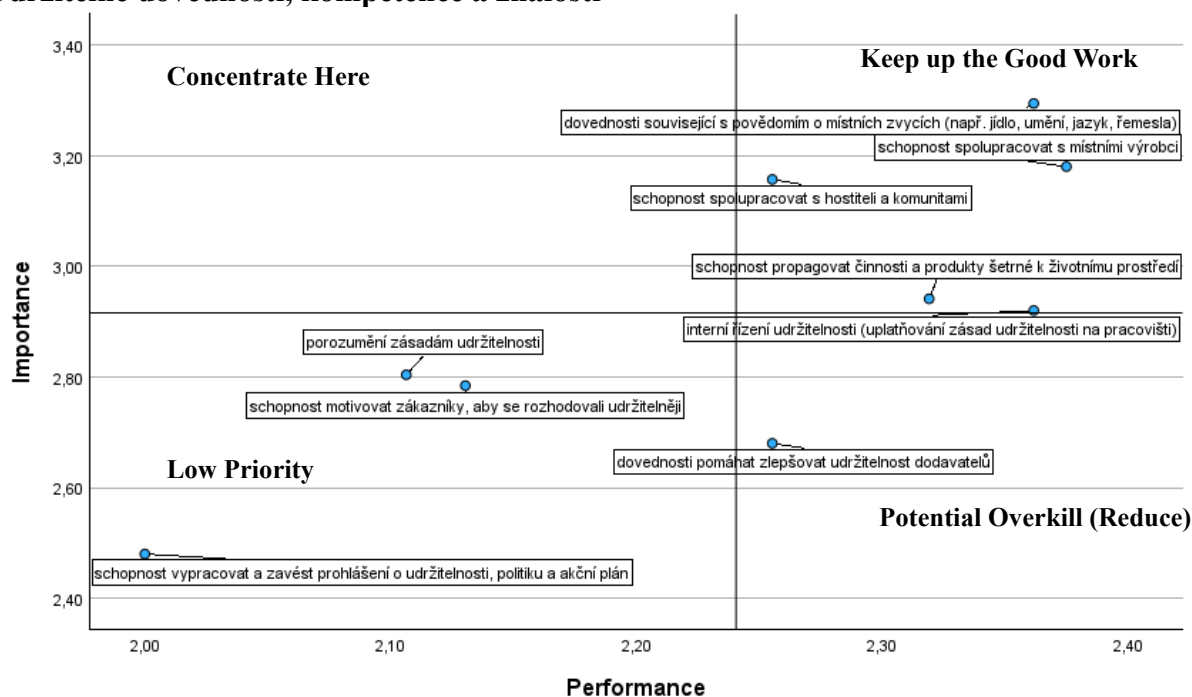


Analýza tvrdých dovedností, kompetencí a znalostí zdůrazňuje několik kritických poznatků. V levém horním kvadrantu je vidět naléhavá potřeba zlepšit dovednosti, které jsou pro zaměstnavatele velmi důležité, ale kde absolventi v současnosti podávají slabé výkony. Patří sem online marketing (např. SEO, marketing ve vyhledávačích), tvorba obsahu (copywriting) a dovednosti v oblasti turistických informačních systémů (např. PMS v pohostinství, GIS, GDS). Řešení těchto mezer by mělo být ve vzdělávání prioritou. Na druhé straně, pravý horní kvadrant ukazuje dovednosti, kde jsou důležitost i výkonnost vysoké, patří sem dovednosti v kancelářském softwaru (např. MS Word, Excel, Adobe) a schopnost používat různé hardwarové zařízení (počítače, tablety, mobilní zařízení, WiFi). Tyto kompetence jsou u absolventů dobře rozvinuté a vysoce ceněné zaměstnavateli. Levý dolní kvadrant obsahuje dovednosti, které jsou méně kritické a také nedostatečně rozvinuté, jako je robotické inženýrství a aplikace digitálního hardwaru (např. dovednosti v rozšířené a virtuální realitě), což naznačuje, že tyto oblasti vyžadují v současné chvíli méně pozornosti. Pravý dolní kvadrant znázorňuje dovednosti, jako jsou práce s databázemi a desktop publishing, které jsou studenty dobře zvládnuté, ale považované za méně důležité u zaměstnavatelů.





Udržitelné dovednosti, kompetence a znalosti



Analýza dovedností v oblasti udržitelnosti zdůrazňuje několik klíčových oblastí, kterým je potřeba věnovat pozornost. Pravý horní kvadrant zahrnuje dovednosti, které jsou důležité a dobře zvládnuté studenty, jako je podpora environmentálně šetrných aktivit a produktů, interní management udržitelnosti, schopnost řešit interakce mezi hosty a komunitami a schopnost pracovat s místními výrobci. Levý dolní kvadrant, který obsahuje dovednosti s nižší důležitostí a výkonností, zahrnuje kompetence jako schopnost vytvářet a implementovat misi, politiku a akční plán udržitelnosti, pochopení zásad udržitelnosti nebo schopnost motivovat zákazníky k udržitelnějšímu chování. Přestože jsou tyto dovednosti méně kritické, stále přispívají k ucelenému vzdělávání v oblasti udržitelnosti. Pravý dolní kvadrant zahrnuje dovednosti, které studenti dobře ovládají, ale zaměstnavatelé jsou považované za méně důležité, jako je zlepšování udržitelného chování u dodavatelů.





Požadavky na „ideálního“ zaměstnance



Slovní mrak, tzv. „word cloud“ znázorňuje klíčové atributy a dovednosti požadované u ideálního zaměstnance. Důležité charakteristiky zahrnují být "týmovým hráčem," "komunikativní," "flexibilní," "pracovitý" a "nezávislý." Tyto vlastnosti naznačují, že zaměstnavatelé vysoce oceňují jedince, kteří mohou efektivně spolupracovat, přizpůsobovat se různým situacím a prokazovat spolehlivost a oddanost.

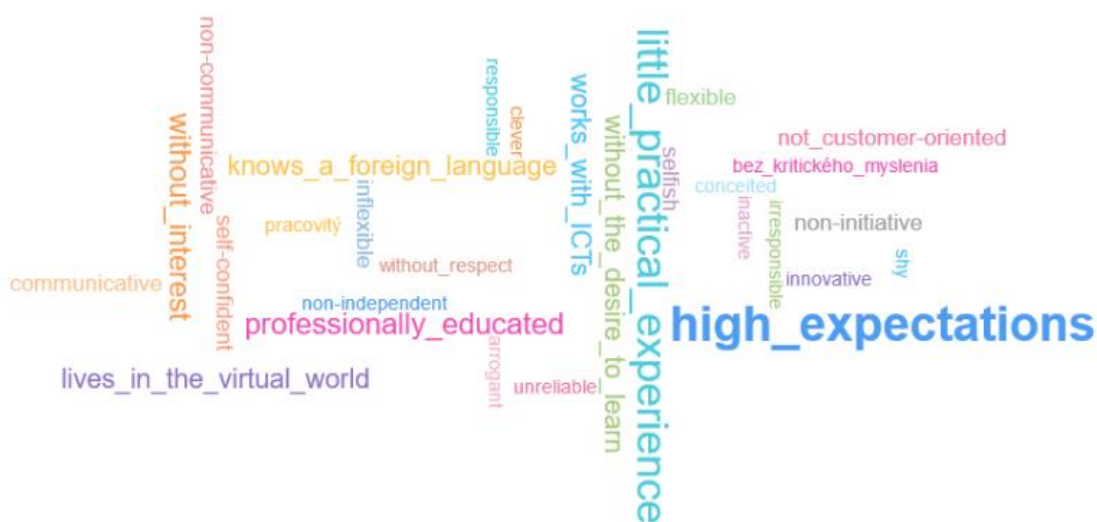
Atributy jako "orientovaný na zákazníka," "proaktivní," "mnohojazyčný" a "technologicky zdatný" naznačují preferenci zaměstnanců, kteří dokážou předvídat a uspokojovat potřeby zákazníků, přijímat iniciativu a využívat technologie ve své práci. Důraz na "vzdělání v oboru" a "schopnost řešit krizové situace" odráží důležitost odbornosti a schopnosti řešit problémy.

Další významné vlastnosti zahrnují být "zodpovědný," "spolehlivý," "empatický" a "schopný se učit," což zdůrazňuje význam spolehlivosti, emocionální inteligence a neustálého zlepšování.





Charakteristiky vysokoškolských absolventů podle zaměstnavatelů



Tento „word cloud“ odráží vnímání vysokoškolských absolventů zaměstnavateli, zdůrazňující několik oblastí slabých a silných stránek. Nejvýznamnější negativní atributy zahrnují "nedostačující praktické zkušenosti" a "vysoká očekávání," což naznačuje, že absolventi jsou často vnímáni jako ti, kteří mají teoretické znalosti, ale chybí jim reálná aplikace, zatímco také očekávají vysokou odměnu nebo pozice, které přesahují jejich současné schopnosti.

Termíny jako "odborně vzdělaný," "zná cizí jazyk," a "pracuje s ICT" naznačují, že absolventi jsou uznáváni pro své formální vzdělání, jazykové dovednosti a schopnost pracovat s informačními a komunikačními technologiemi. Tyto pozitivní aspekty však zastíňují četné negativní vlastnosti. Zaměstnavatelé také upozorňují na problémy jako "nezájem," "nekomunikativní," "sobecký," "bez iniciativy," a "neorientovaný na zákazníka."

Další termíny jako "arrogantní," "nezodpovědný," "neflexibilní," a "neaktivní" dále vykreslují obraz absolventů, kteří mohou mít potíže s přizpůsobením se pracovním normám a požadavkům.





Závěr

Získané výsledky naznačují potřebu změn v obsahu výuky, metodách a technikách, aby se dosáhlo souladu mezi dovednostmi absolventů a skutečnými potřebami trhu práce, které jsou zastoupeny očekáváními zaměstnavatelů. Získané výsledky lze aplikovat do vzdělávacího procesu prostřednictvím pečlivě vybraných úkolů pro studenty, které umožní pokrok v požadovaných dovednostech. Vysoké školy by se měly intenzivněji zaměřit na rozvoj klíčových měkkých dovedností, jako jsou *proaktivita, flexibilita, přizpůsobivost, orientace na zákazníka a emocionální inteligence*. Tyto dovednosti by měly být podstatnější součástí vzdělávacího procesu. Co se týče tvrdých dovedností, je třeba upřednostnit témata *online marketingu, tvorby obsahu a dovedností v oblasti turistických informačních systémů*. Zaměstnavatelé stále více oceňují kandidáty, kteří mají znalosti a závazek k udržitelným praktikám.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or Slovak Academic Association for International Cooperation.
Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.



Co-funded by
the European Union