



Načrt Usposabljanja

Tourism Resilience Education in Digital Security



Co-funded by
the European Union

VSEBINA

UVOD.....	2
1.1. Namen	2
1.2. Prilagoditev	3
1.3. Izvedba	3
1.4. Referenčne metodologije	3
1.5. Ravni EOK	4
1.6. Okvir kompetenc, spretnosti in znanja	5
1.7. Inovativne strokovne vloge v turističnem sektorju, povezane z digitalno varnostjo	6
NAČRT USPOSABLJANJA	9
2.1 Predpogoji.....	10
2.2 Splošni učni izidi	10
UČNE ENOTE	12
Učna enota 1: Odpornost v turizmu	12
a) Učni rezultati.....	12
b) Okvir in metodologija enote	12
c) Podenote	13
Učna enota 2: Digitalna varnost v turizmu.....	16
a) Učni rezultati.....	16
b) Okvir in metodologija enote	16
c) Podenote	18
ZAKLJUČKI.....	20

Projekt TREADS si prizadeva prilagoditi ponudbo poklicnega izobraževanja in usposabljanja (VET) izzivom digitalne dobe. Turistična industrija, na katero močno vplivata razvoj informacijske in komunikacijske tehnologije ter spletne platforme, se sooča z izzivom varovanja občutljivih podatkov strank pred digitalnimi in kibernetскими varnostnimi vprašanji ter pred širjenjem dezinformacij. Zato projekt obravnava vprašanja, povezana z etiko, zasebnostjo, zaupnostjo in varstvom osebnih podatkov v kontekstu digitalne preobrazbe turistične industrije.

Glede na te prehode se bodo morali vzgojitelji in trenerji v poklicnem izobraževanju in usposabljanju, študenti poklicnega izobraževanja in usposabljanja ter mikro podjetja, predstavniki malih in srednje velikih podjetij in gostinskega sektorja ter drugi strokovnjaki s področja potovanj (hotelirji, organizatorji potovanj, potovalni agenti itd.) prilagoditi z dejavnostmi stalnega usposabljanja in krepitve zmogljivosti, da bodo lahko ponujali specializirane storitve, se spopadali z motnjami in digitalnimi/kibernetскими tveganji v turizmu ter sprejeli prakse, ki izboljšujejo splošno digitalno varnost in učinkovite blažilne ukrepe. Ta prizadevanja bodo vodila tudi do boljših produktov in večje trajnosti evropske turistične industrije.

Ta dokument opisuje predlagani načrt usposabljanja TREADS, ki ga je mogoče prilagoditi študentom, trenerjem, vzgojiteljem in strokovnjakom. Načrt usposabljanja se osredotoča na naslednje: izboljšanje znanj in spretnosti delovne sile za prispevanje k digitalni preobrazbi za spodbujanje inovativnih pristopov k razvoju in upravljanju turizma. Načrt usposabljanja opredeljuje posodobljeno in učinkovito mešanico znanj in spretnosti »Digitalno izpopolnjen in odporen strokovnjak za turizem: zavedajoč se digitalnih tveganj«.

1.1. Namen

Ta načrt usposabljanja je bil razvit za ponudnike poklicnega izobraževanja in usposabljanja, vzgojitelje, študente in strokovnjake v turistično-gostinskem sektorju za podporo razvoju in prilagoditvi tečajev usposabljanja, ki zajemajo digitalna in inovativna načela projekta prek:

- sprejetje profila ECVET za »Digitalno izpopolnjenega in odpornega strokovnjaka za turizem: zavedanje digitalnih tveganj«

- prilagajanje ustreznih vsebin usposabljanja nastajajočim potrebam učnega okolja in vrednotam, ki jih zagovarja

1.2. Prilagoditev

Načrt usposabljanja je zasnovan tako, da ustvari prilagodljive poti na zahtevo določenih ciljnih uporabnikov z izvajanje in razvoj področij največjega zanimanja in/ali prilagajanje vsebine in tem same enote specifičnim potrebam in bolj ciljno usmerjenim strokovnim profilom.

Poleg tega je mogoče prilagoditi vsebino usposabljanja tako, da se upošteva naslednje (vendar ne omejeno na):

- Specifični turistični nišni trgi, ki jih zanimajo
- Znanje in tehnološko posodabljanje
- Raven EQF in različni študenti poklicnega izobraževanja in usposabljanja: vsako enoto je mogoče uskladiti z različnimi ravni EQF, pri čemer se vsebina raziskuje z različnimi metodološkimi pristopi glede na cilj

1.3. Izvedba

Načrt usposabljanja, zasnovan posebej za prilagodljivost in fleksibilnost, ponuja možnosti za izvajanje usposabljanja v učilnici in na spletu .

Platforma za e-učenje bo dejansko gostila tečaje usposabljanja kot vir učenja na daljavo, omogočala pa bo tudi prenos gradiv v obliki dokumentov PDF.

Vsaka enota ni predpogoj za naslednje enote. Enote se lahko dejansko uporabljajo kot celota, lahko pa tudi posamično, odvisno od ciljev.

1.4. Referenčne metodologije

Opredelitev profila ECVET in iz njega izhajajoči načrt usposabljanja temelji na naslednjih metodologijah:

- Strateški in sistematični pristop
- Pristop, osredotočen na stranko
- **GreenComp**, evropski okvir kompetenc za trajnost, ki obsega štiri medsebojno povezana področja kompetenc: utelešenje vrednot trajnosti, sprejemanje kompleksnosti trajnosti, zasnova trajnostne prihodnosti in delovanje za trajnost.
- **DigComp**, okvir digitalnih kompetenc za državljane, ki opredeljuje ključne komponente digitalne kompetence na petih področjih: informacijska in podatkovna pismenost, komunikacija in sodelovanje, ustvarjanje digitalnih vsebin, varnost in reševanje problemov. V DigCompu je digitalna kompetenca opredeljena kot »samozavestna, kritična in odgovorna uporaba digitalnih tehnologij ter sodelovanje z njimi za učenje, delo in sodelovanje v družbi«

1.5. Ravni EOK

Načrt usposabljanja je bil razvit v skladu z evropskim ogrodjem kvalifikacij (EOK oziroma ang. EQF), ki ga sestavlja 8 ravni, ki opisujejo učne izide, pomembne za kvalifikacije po vsej Evropi, kar olajša priznavanje znanj in spretnosti ter kvalifikacij. Vsaka raven je opredeljena s posebnimi deskriptorji, ki opisujejo znanje, spretnosti in odgovornosti, povezane s kvalifikacijami na tej ravni¹.

Ciljne ravni EOK, ki se upoštevajo v projektu, so ravni 3, 4 in 5, ki predstavljajo postopen razvoj znanja, spretnosti in avtonomije.

3. stopnja EOK, ki je običajno povezana z višjim srednješolskim izobraževanjem, vključuje poznavanje dejstev, načel, procesov in splošnih konceptov znotraj področja dela ali študija. Na tej ravni so posamezniki sposobni uporabiti vrsto kognitivnih in praktičnih veščin za opravljanje nalog in reševanje problemov z izbiro in uporabo osnovnih metod, orodij, gradiv in informacij.

Učenci ali delavci so sposobni opravljati dodeljene naloge in prilagajati svoje vedenje različnim okoliščinam, zlasti pri reševanju problemov.

¹ Podroben opis 8 stopenj je na voljo na spletni strani: <https://europass.europa.eu/en/description-eight-ef-levels>

Za 4. stopnjo EOK, ki je običajno povezana s poklicnim izobraževanjem in usposabljanjem, je značilno dejansko in teoretično znanje v širokih kontekstih znotraj področja dela ali študija. Posamezniki na tej ravni imajo vrsto kognitivnih in praktičnih veščin, ki jim omogočajo iskanje rešitev za specifične probleme na svojem poklicnem področju. Sposobni so izvajati samoupravljanje v delovnih ali študijskih kontekstih, ki so običajno predvidljivi, vendar se lahko spremenijo, in lahko nadzorujejo rutinsko delo drugih ter prevzemajo odgovornost za ocenjevanje in izboljšanje delovnih ali učnih dejavnosti.

5. stopnja EOK, pogosto povezana s krajšim visokošolskim izobraževanjem, zahteva celovito in specializirano dejansko in teoretično znanje na področju dela ali študija, skupaj z zavedanjem meja tega znanja. Na tej ravni posamezniki izkazujejo širok spekter kognitivnih in praktičnih veščin, potrebnih za razvoj ustvarjalnih rešitev za abstraktne probleme. Sposobni so izvajati vodstvene in nadzorne odgovornosti v delovnih ali študijskih okoljih, za katere so značilne nepredvidljive spremembe, ter pregledovati in razvijati tako svojo uspešnost kot tudi uspešnost drugih.

1.6. Okvir kompetenc, spretnosti in znanja

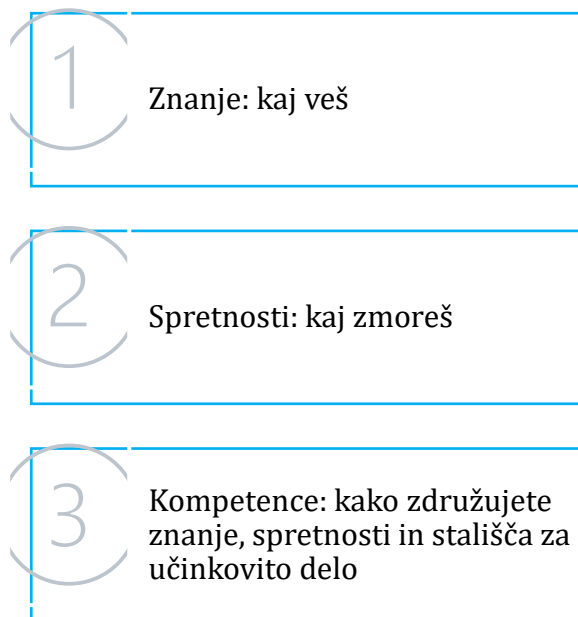
V načrtu usposabljanja je okvir kompetenc, znanja in spretnosti bistvenega pomena, saj zagotavlja jasno strukturo za učenje in strokovno rast.

Po eni strani se znanje nanaša na teoretično razumevanje dejstev, konceptov, načel in informacij, povezanih z določeno temo. V načrtu usposabljanja je to osnova: kaj morajo učenci vedeti, da lahko učinkovito opravljajo naloge. Po drugi strani pa so spretnosti praktične sposobnosti uporabe znanja v resničnih situacijah. Vključujejo sposobnost opravljanja nalog, reševanja problemov in učinkovite uporabe orodij ali tehnik. V načrtu usposabljanja so to tisto, kar morajo učenci znati narediti po usposabljanju. Pogosto se dokazujejo z vajo, vajami ali simulacijami. Nenazadnje so kompetence integrirana kombinacija znanja, spretnosti in stališč, ki osebi omogočajo uspešno opravljanje nalog v poklicnem kontekstu. Predstavljajo splošno sposobnost učinkovitega in odgovornega delovanja. V načrtu usposabljanja so to rezultati, cilji: kaj lahko učenci dosežejo v kompleksnih scenarijih iz resničnega sveta, ki pogosto zahtevajo presojo, avtonomijo in sodelovanje.

Z združevanjem teh treh dimenzij ta načrt usposabljanja presega preprosto podajanje informacij in spodbuja celosten razvoj, pri čemer učence pripravlja ne le na razumevanje konceptov, temveč tudi na opravljanje nalog in prevzemanje

odgovornosti v kompleksnih poklicnih situacijah. Ta pristop omogoča merljive, pregledne in neposredno usklajene učne izide s potrebami delovnega mesta.

Ključne točke lahko povzamemo takole:



1.7. Inovativne strokovne vloge v turističnem sektorju, povezane z digitalno varnostjo

V turizmu se pojavljajo inovativne poklicne vloge, saj je sektor vse bolj izpostavljen digitalnim tveganjem. Ker ti profili združujejo digitalno varnost, tehnologijo, uporabniško izkušnjo in regulativno strokovno znanje ter učinkovito obravnavajo razvijajoče se potrebe sektorja, so tesno povezani z novim profilom, razvitim v projektu TREADS.

Nekaj primerov vključuje:

- **Vodja digitalne varnosti v turizmu:** delo v hotelskih verigah, na letališčih, v organizacijah za digitalno varnost in na platformah za rezervacije, osredotočeno na spremljanje kibernetских groženj, upravljanje varnostnih incidentov in usposabljanje osebja o lažnem predstavljanju, socialnem

inženiringu in varstvu podatkov, hkrati pa usklajevanje strategij preprečevanja z IT in vodstvom.

- **Vodja digitalne zasebnosti za turizem:** ta strokovnjak zagotavlja skladnost s predpisi o varstvu podatkov, kot je GDPR, z ocenjevanjem tveganj, povezanih z osebnimi in plačilnimi podatki, nadzorom zbiranja podatkov v turističnih CRM-jih in upravljanjem jasne, večjezične komunikacije o zasebnosti za potnike.
- **Oblikovalec varnih potovalnih izkušenj:** hibridni profil, ki združuje oblikovanje uporabniške izkušnje, tehnologijo in varnost, odgovoren za ustvarjanje varnih digitalnih izkušenj, kot so spletne prijave, pametne sobe in aplikacije za destinacije, z integracijo varnega preverjanja pristnosti, brezstičnih sistemov in uporabniških potovanj, ki se zavedajo tveganj, ne da bi pri tem ogrozili uporabnost.
- **Specialist za varnost pametnih hotelov:** osredotočen na avtomatizirana in povezana gostinska okolja, ta specialist varuje sisteme interneta stvari, kot so pametne ključavnice in senzorji, spremlja notranja omrežja in upravlja ranljivosti v avtomatizaciji stavb in sistemih za upravljanje energije.
- **Analitik varstva podatkov o potovanjih:** običajno ga najdemo v letalskih družbah, spletnih agencijah za potovanja in platformah za rezervacije, ta vloga analizira tokove podatkov o strankah, odkriva anomalije ali morebitne kršitve ter izvaja tehnične zaščitne ukrepe, kot sta šifriranje in tokenizacija.
- **Specialist za tveganja in varnost, povezane z umetno inteligenco, v turizmu:** z vzponom klepetalnih robotov, prepoznavanja obrazov in napovednih sistemov ta strokovnjak ocenjuje etična in varnostna tveganja, povezana z umetno inteligenco, preprečuje manipulacije in napade na modele ter zagotavlja preglednost in varnost v turističnih storitvah, ki jih poganja umetna inteligenca.
- **Vodja digitalnega zaupanja za turistične destinacije:** deluje znotraj organizacij za upravljanje s sredstvi (DMO) in teritorialnih organizacij ter krepi digitalno zaupanje med obiskovalci z upravljanjem komunikacije na področju kibernetске varnosti, usklajevanjem kampanj ozaveščanja in podporo lokalnim operaterjem pri vprašanjih varstva podatkov.
- **Koordinator za odzivanje na incidente v turističnih objektih:** operativna vloga, ki se aktivira med kibernetскими napadi ali kršitvami podatkov,

odgovorna za koordinacijo tehničnih ekip in zunanjih ponudnikov, upravljanje kriznega komuniciranja, obnavljanje sistemov in izvajanje analiz po incidentu.

Ti profili bodo imeli priložnost delati v širokem naboru organizacij turističnega sektorja, vključno s ponudniki gostinstva in nastanitev (hoteli, kampi, apartmaji s storitvami); prevozniki in operaterji mobilnosti (letalske družbe, križarjenja, železniška podjetja, platforme za najem avtomobilov in mobilnost kot storitev); spletne platforme za potovanja in rezervacije (OTA, metaiskalniki, digitalne platforme za organizatorje potovanj, sistemi dinamičnih paketov); organizacije za upravljanje destinacij in teritorialne organizacije (DMO, regionalni in občinski turistični odbori, centri za obiskovalce in agencije za promocijo turizma); kulturne, naravne in rekreacijske znamenitosti (muzeji, arheološka najdišča, centri dediščine, zabavišni centri, zavarovana naravna območja in narodni parki, znamenitosti pametnega turizma z uporabo interneta stvari in digitalnih vstopnic); organizatorji potovanj in potovalne agencije (tradicionalne potovalne agencije, organizatorji potovanj, nišne in doživljajske potovalne družbe, podjetja za upravljanje korporativnih potovanj); ponudniki tehnologije za turizem (podjetja, ki razvijajo hotelske sisteme PMS, CRS, CRM, ponudniki interneta stvari za pametne sobe in avtomatizacijo stavb, podjetja za kibernetsko varnost, specializirana za turizem, ponudniki rešitev umetne inteligence, kot so klepetalni roboti, prepoznavanje obrazov, napovedna analitika); ter velike turistične objekte in integrirana letovišča (kongresni centri, igralnice in zabavišni kompleksi, integrirana letovišča s hoteli, nakupovalnimi središči in atrakcijami).

Cilj načrta usposabljanja TREADS je opredeliti posodobljen in učinkovit nabor veščin "Digitalno nadgrajeni in odporni turistični strokovnjaki: Zavedajoč se digitalnih tveganj" je prilagodljiv spreminjajočim se potrebam turističnega sektorja; poleg tega temelji na načelih EU in okviru trajnosti ter digitalnega prehoda ter je v skladu z Evropsko podatkovno strategijo, Zelenim dogovorom EU in Paktom za veščine.

Digitalno usposobljeni in odporni turistični strokovnjaki bodo znali ustvarjati etične podatkovne prakse, strategije digitalne varnosti in rezervne načrte, ki presegajo preiskave po napadu ali obveznosti skladnosti. Zato naj bi bil ta strokovnjak v ospredju spodbujanja in vodenja bolj odgovorne delovne sile k bolj odpornemu in varnemu turističnemu sektorju, zavedajoč se digitalnih groženj in njihovega obvladovanja.

Ta dokument opisuje ključne sestavine izobraževalnega tečaja skupaj z ustreznimi izidi usposabljanja in merili ocenjevanja. Poleg tega ta dokument, ki se nanaša na profil ECVET, opisuje znanje, veščine in kompetence, potrebne za razvoj in promocijo digitalno varnih turističnih okolij, z namenom spodbujanja odpornih in trajnostnih turističnih strokovnjakov ter ozaveščanja o trenutnih izzivih kibernetске varnosti v turistični industriji.

Ta načrt usposabljanja je strukturiran v dve glavni enoti usposabljanja, vsaka sestavljena iz treh podenot, s skupnim trajanjem 96 ur (48 ur usposabljanja na enoto). Modularna zasnova tečaja omogoča visoko stopnjo prilagodljivosti: enote se lahko izvajajo kot popolna in integrirana učna pot ali pa se izvajajo tudi individualno ali selektivno, odvisno od specifičnih učnih ciljev, ciljnih skupin ali kontekstov usposabljanja.

Načrt usposabljanja je bil razvit v skladu z evropskim kvalifikacijskim okvirom (EQF) na **ravni 4**, kar zagotavlja, da učenci pridobijo praktične in operative kompetence, uporabne v resničnih delovnih okoljih. Hkrati so struktura in učni izidi zasnovani tako, da so prilagodljivi **EQF stopnji 5** za bolj napredne ali specializirane ciljne skupine, ter **delno uporabni na EQF stopnji 3 za uvedne ali temeljne namene usposabljanja**. Ta prilagodljivost povečuje prenosljivost in razširljivost usposabljanja med različnimi konteksti poklicnega izobraževanja in usposabljanja (VET) ter profili učencev.

Glede dodeljevanja ECVET točk dvema enotama, ki sestavljata načrt usposabljanja, ni enotne definicije, saj je dodelitev odvisna od teže enot znotraj kvalifikacijskih poti ter od **kompleksnosti, obsega in obsega učnih rezultatov v vsaki enoti**. Na podlagi splošnih smernic, ki dodelijo 60 točk za celotno leto VET, je mogoče oceniti **0,06 ECVET točk na uro**, kar skupaj pomeni **5,76 točke** (2,88 točke na enoto). Vendar, kot je omenjeno, je to le indikativna ocena in ni zavezujoča.

2.1 Predpogoji

Od udeležencev se pričakuje osnovno tehnično znanje, povezano s turističnim sektorjem, vključno z uvodnim razumevanjem turističnih tehnologij, turističnih poti in produktov, ustrezne turistične zakonodaje ter osnovnih načel računovodskih in upravnih postopkov. Poleg tega bi morali imeti udeleženci osnovne digitalne kompetence na evropski ravni, ki jim bodo omogočile učinkovito uporabo standardnih računalniških orodij in spletnih platform.

Priporočljiva je minimalna jezikovna kompetenca na ravni B1 (v skladu s Skupnim evropskim referenčnim okvirom za jezike), da se zagotovi, da lahko učenci sledijo učnim gradivom, sodelujejo v skupnih dejavnostih ter se ukvarjajo s študijami primerov in simulacijami, zlasti v mednarodnem ali evropskem kontekstu.

Poleg formalnih predpogojev je načrt usposabljanja namenjen udeležencem, ki kažejo motivacijo in strokovno zanimanje za razvoj veščin, povezanih z odpornostjo, digitalno transformacijo in digitalno varnostjo v turističnem sektorju.

2.2 Splošni učni izidi

Po zaključku usposabljanja se od udeležencev pričakuje, da dosežejo niz konkretnih in merljivih učnih izidov. Ti vključujejo pridobitev objektivnih in za delo relevantnih znanj in spretnosti, ki so neposredno uporabne v turističnih organizacijah in destinacijah. Učni proces poudarja močno praktično usmerjenost, ki jo podpirajo delavnice za uporabo, praktične vaje in simulacije iz resničnega življenja, ki odražajo pristne poklicne scenarije.

Udeleženci bodo vključeni tudi v projektno delo, ki bo spodbujalo reševanje problemov, timsko delo in povezovanje znanja na različnih tematskih področjih. Uspešen zaključek načrta usposabljanja je odvisen od uspešno opravljenih ocenjevanj, ki so namenjena ocenjevanju tako teoretičnega razumevanja kot

Načrt Usposabljanja

praktičnih kompetenc. Udeleženci, ki izpolnjujejo merila za ocenjevanje, bodo pokazali svojo pripravljenost za učinkovito uporabo načel odpornosti in digitalne varnosti v turističnem sektorju.



Učna enota 1: Odpornost v turizmu

a) Učni rezultati

Znanje

Do konca usposabljanja bo udeleženec usposabljanja znal razložiti ključne koncepte organizacijske in skupnostne odpornosti ter razumeti njihov pomen za turistični sektor. Znal bo prepoznati glavne dejavnike tveganja in ranljivosti, ki lahko vplivajo na turistične dejavnosti, vključno z zdravstvenimi, podnebnimi, geopolitičnimi in digitalnimi tveganji. Učenec bo znal tudi opisati razmerje med odpornostjo in tekočim zelenim in digitalnim preходом v turizmu ter prepoznati ustrezne evropske politične okvire, kot so cilji trajnostnega razvoja, zeleni dogovor EU in digitalna strategija EU. Poleg tega bo razumel osnovna načela kriznega upravljanja in okrevanja po krizi v turističnih organizacijah.

Spretnosti

Učenci bodo sposobni prepoznati in oceniti tveganja in ranljivosti v turističnem podjetju ali destinaciji. Znali bodo prispevati k razvoju osnovnih načrtov za odpornost in odzivanje na krize, pri čemer bodo uporabljali načela trajnosti in digitalizacije za krepitev odpornosti turizma. Poleg tega bodo učenci učinkovito sodelovali v simulacijah kriz in dejavnostih igranja vlog ter podpirali strategije okrevanja po kriznem scenariju v turističnem kontekstu.

Kompetence

Udeleženci bodo pokazali določeno stopnjo avtonomije pri opravljanju rutinskih nalog, povezanih z odpornostjo, v skladu z ustaljenimi postopki. V kriznih situacijah bodo sodelovali s kolegi in drugimi deležniki ter prevzeli odgovornost za izvajanje ukrepov za odpornost v okviru svoje vloge v turistični organizaciji.

b) Okvir in metodologija enote

TRAJANJE

48 ur (16 za vsako podenoto)

NAČINI DOSTAVE

Enota se lahko izvaja na spletu, individualno ali skupinsko ali osebno.

PRAKTIČNE DEJAVNOSTI IN Z NJIMI POVEZANI REZULTATI

- Analiza resničnih primerov odpornih destinacij, ki ji sledi priprava poročila
- Skupinska delavnica: oblikovanje načrtov odpornosti, prilagojenih različnim destinacijam, kar vodi do priprave celovitega načrta odpornosti turizma in skupinske predstavitve pred trenerjem in drugimi študenti
- Igranje vlog: simulacija procesa odločanja odbora za upravljanje hotela med krizo, ki ji sledi priprava poročila o povzetku dogodka
- Praktične dejavnosti se lahko izvajajo individualno ali v skupinah, odvisno od konteksta.

OCENJEVANJE

- Spletni kvizi o evropskih okvirih in ciljih trajnostnega razvoja
- Vrednotenje praktičnih dejavnosti, na primer z vprašalniki, kvizom, hekatoni, poročili, skupinskimi predstavitvami

Uspešnost udeležencev bo ocenjena na podlagi njihove sposobnosti pravilnega prepoznavanja in razvrščanja tveganj v dani študiji primera s področja turizma ter demonstracije ustreznega odločanja med simuliranimi kriznimi scenariji. Prispevali bodo k pripravi pisnih ali ustnih akcijskih načrtov za odpornost za turistične organizacije in aktivno sodelovali v igranju vlog in skupinskih dejavnostih, pri čemer bodo pokazali sposobnosti reševanja problemov in timskega dela. Poleg tega se bo od udeležencev pričakovalo, da bodo z zadovoljivimi rezultati opravili teste ali kvize, ki temeljijo na znanju.

c) Podenote

PODENOTA 1: UVOD V ODPORNOST

Po koncu te podenote bodo učenci sposobni prepoznati ranljivosti v turističnem podjetju ali destinaciji, oceniti verjetnost in vpliv tveganja, prepoznati signale potencialnih kriz in sporočiti tveganja netehničnim deležnikom.

- Vrste odpornosti (organizacijska odpornost, odpornost skupnosti, odpornost destinacije) in njihov pomen za turistični sektor
- Človeški dejavnik odpornosti (prilagodljivost osebja, vodenje, timsko delo, duševno dobro počutje)
- Dejavniki tveganja in ranljivosti v turizmu (na primer naravne nesreče, pandemije, geopolitična nestabilnost, digitalne grožnje)
- Sistemi zgodnjega opozarjanja (kazalniki in signali stopnjevanja krize)

Predlagana praktična dejavnost:

- Kartiranje tveganj za majhen hotel ali potovalno agencijo

PODENOTA 2: ODPORNOST IN DVOJNI PREHOD (ZELENI IN DIGITALNI)

Po koncu te podenote bodo študenti znali uporabiti cilje trajnostnega razvoja v turističnih dejavnostih, prepoznati zelene in digitalne sinergije, oceniti pametne rešitve za izboljšanje odpornosti ter sodelovati z javnimi organi in ponudniki tehnologije.

- Vpliv podnebnih sprememb na turizem (vročinski valovi, pomanjkanje vode, sezone spremembe)
- Vključevanje ciljev trajnostnega razvoja OZN in načel krožnega gospodarstva v turistične modele.
- Pametne tehnologije v turizmu (pametne turistične destinacije, senzorji interneta stvari – energija, voda, zasedenost, umetna inteligenca za napovedovanje povpraševanja in odzivanje na krize)
- Evropski okvir: zeleni dogovor EU, digitalna strategija EU in vključenost

Predlagana praktična dejavnost:

- Analiza primera pametne turistične destinacije v Evropi

PODENOTA 3: NAČRTOVANJE ODPORNOSTI V TURIZMU

Načrt Usposabljanja

Po koncu te podenote bodo učenci sposobni prispevati k osnovnemu načrtu za krizno odzivanje, sodelovati v procesih odločanja v kriznih situacijah in določati prednostne naloge pri ukrepih pod pritiskom.

- Življenjski cikel krize: preprečevanje, pripravljenost, odziv, okrevanje, učenje
- Osredotočite se na:
 - strategije okrevanja turističnih podjetij po krizi
 - povrnitev ugleda in zaupanja (spletne ocene, odnosi z mediji, komunikacija s strankami)
 - pregledi po ukrepih in nenehno izboljševanje
- Krizno upravljanje na treh področjih: zdravje, podnebje in digitalno.

Predlagana praktična dejavnost:

- Igranje vlog: simulacija odziva upravnega odbora na krizo v turističnem podjetju, kot je hotel.

Učna enota 2: Digitalna varnost v turizmu

a) Učni rezultati

Znanje

Po koncu usposabljanja bo udeleženec znal opisati osnovne koncepte digitalne varnosti in razumeti najpogostejše digitalne grožnje, ki vplivajo na turistični sektor. Prepoznal bo tipične ranljivosti v digitalnih turističnih procesih, kot so spletni rezervacijski sistemi, digitalna plačila in prakse upravljanja podatkov. Učenec bo razumel tudi temeljna načela digitalne varnosti, vključno s konceptom ničelnega zaupanja (Zero Trust Security), in bo znal prepoznati osnovne regulativne zahteve v zvezi z varstvom podatkov in digitalno varnostjo, kot je Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR). Poleg tega bo razumel, kako lahko digitalni incidenti vplivajo na neprekinjeno poslovanje in ugled turističnih organizacij.

Spretnosti

Udeleženci tečaja bodo sposobni uporabljati osnovne prakse digitalne varnosti v vsakodnevni turistični dejavnosti in upoštevati varne postopke pri ravnanju s podatki o strankah, spletnih rezervacijah in digitalnih plačilnih sistemih. Sposobni bodo zaznati in prijaviti sumljive digitalne dejavnosti, kot so poskusi lažnega predstavljanja ali spletne goljufije, ter se ustrezno odzvati na simulirane kibernetске incidente, vključno s kršitvami podatkov ali napadi izsiljevalske programske opreme. Poleg tega bodo učenci sposobni prispevati k notranji komunikaciji in postopkom odzivanja med digitalnimi krizami.

Kompetence

Udeleženci bodo odgovorno delali z digitalnimi sistemi in podatki o strankah v skladu z ustaljenimi varnostnimi politikami. Podpirali bodo organizacijske odzive na incidente digitalne varnosti v okviru svoje ravni odgovornosti in bodo sposobni prilagoditi svoje vedenje in postopke, da bi zmanjšali digitalna tveganja v turističnem okolju.

b) Okvir in metodologija enote

TRAJANJE

48 ur (16 za vsako podenoto)

NAČINI DOSTAVE

Enota se lahko izvaja na spletu, individualno ali skupinsko ali osebno.

PRAKTIČNE DEJAVNOSTI IN Z NJIMI POVEZANI REZULTATI

- Osnovna varnostna ocena spletnega mesta, povezanega s turizmom, ki identificira morebitne ranljivosti, povezane z varstvom podatkov, spletnimi rezervacijami in dostopom uporabnikov. Kratko poročilo o varnostni reviziji, v katerem bodo opisana ugotovljena tveganja in priporočeni ukrepi za njihovo zmanjšanje, bo pripravljeno naknadno.
- Študija primera napada izsiljevalske programske opreme na hotelski sistem za upravljanje nepremičnin (PMS). Udeleženci bodo analizirali realistično študijo primera s poudarkom na vzrokih, vplivih in ukrepih odzivanja ter napisali analizo primera, ki bo opisala incident, strategijo odzivanja in pridobljene izkušnje.
- Delavnica o načrtovanju komunikacije v primeru uhajanja podatkov: udeleženci s skupinskim delom oblikujejo in pripravijo komunikacijski načrt, ki obravnava notranjo in zunanjo komunikacijo med uhajanjem podatkov ali incidentom digitalne varnosti, ter svoje delo predstavijo trenerju in drugim študentom.
- Simulirani napadi lažnega predstavljanja in scenariji spletnih goljufij pri rezervacijah, ki jim sledi kontrolni seznam z dokumentiranimi pravilnimi odzivi in področji za izboljšave
- Razvoj celovitega načrta digitalne varnosti za turistično agencijo ali hotel, vključno s preventivnimi ukrepi, postopki odzivanja in vlogami

Praktične dejavnosti se lahko izvajajo individualno ali v skupinah, odvisno od konteksta.

OCENJEVANJE

- Kratki kvizi o teoretičnem znanju
- Vrednotenje praktičnih dejavnosti, na primer z vprašalniki, kvizom, hekatoni, poročili, kontrolnimi seznamami, skupinskimi predstavitevami

Učenčevi dosežki bodo ocenjeni na podlagi njihove sposobnosti pravilnega prepoznavanja digitalnih varnostnih tveganj v praktičnih scenarijih, povezanih s turizmom. Od njih se bo pričakovalo, da bodo med simulacijami ali praktičnimi

vajami prikazali varno uporabo digitalnih orodij ter uspešno izvedli simulacije lažnega predstavljanja ali odkrivanja goljufij. Ocenjevanje bo upoštevalo tudi učenčev prispevek k razvoju osnovnega načrta za odzivanje na digitalne incidente ali komunikacije. Nazadnje morajo učenci opraviti končne ocene, ki združujejo teoretično znanje s praktično uporabo.

c) Podenote

PODENOTA 1: OSNOVE DIGITALNE VARNOSTI

Ob koncu podenote bodo učenci sposobni prepoznati nevarno digitalno vedenje, uporabljati osnovna varnostna pravila pri vsakodnevnem delu, pravilno poročati o incidentih ter razumeti vloge in odgovornosti.

- Osnovni koncepti digitalne varnosti
 - Kibernetska higiena (upravljanje gesel, MFA, posodobitve, varnostne kopije)
 - Človeški dejavnik v digitalni varnosti
 - Regulativni okvir (osnove GDPR za turistične delavce), Direktiva NIS2 (pregled, pomen za dobavno verigo v turizmu)
- Najpogostejše digitalne grožnje v turističnem sektorju
- Dezinformacije in socialni inženiring, usmerjeni proti turističnim podjetjem (lažne ocene, lažna opozorila, manipulirana komunikacija s strankami)
- Uvod v varnost z ničelnim zaupanjem

Predlagana praktična dejavnost:

- Kviz o ozaveščenosti o digitalni varnosti

PODENOTA 2: VARNOST V PROCESIH DIGITALNEGA TURIZMA

Po koncu te podenote bodo študenti sposobni slediti varnim postopkom za rezervacije in plačila, odgovorno ravnati s podatki o strankah, pravilno ravnati v primeru domnevne kršitve podatkov ter sodelovati z IT in varnostnimi ekipami.

- Varo upravljanje podatkov strank: zaščita spletnih rezervacij in plačil

- Blockchain za plačila in širšo uporabo (sledljivost, preverjanje identitete, programi zvestobe)
- Protokoli odzivanja na kršitve podatkov (vloge in odgovornosti v prvih 24 urah)

Predlagana praktična dejavnost:

- Vaja na podlagi scenarija: sumljiva plačilna dejavnost

PODENOTA 3: SIMULACIJE IN DIGITALNO KRIZNO OBVLADOVANJE

Po koncu te podenote bodo študenti sposobni pravilno reagirati v digitalnih izrednih razmerah, jasno in odgovorno komunicirati, se izogniti stopnjevanju škode in podpirati ukrepe za odpravo posledic.

- Vrste kibernetских incidentov: lažno predstavljanje in goljufije pri rezervacijah, izsiljevalska programska oprema, DDoS, uhajanje podatkov, prevzem računov
- Komunikacijska hierarhija: interno osebje, stranke, organi (Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije), mediji
- Obnova po incidentu: obnova sistema in ponovna vzpostavitev zaupanja
- Psihološki pritisk med digitalno krizo

Predlagana praktična dejavnost:

- Študija primera: napad z izsiljevalsko programsko opremo na hotelski PMS.
- Delavnica: komunikacijski načrt za krize zaradi uhajanja podatkov.

Namen tečaja usposabljanja TREADS je opremiti trenerje in vzgojitelje v poklicnem izobraževanju in usposabljanju, študente in strokovnjake iz turističnega sektorja s potrebnimi kompetencami in veščinami za soočanje z nastajajočimi digitalnimi grožnjami in izzivi trajnosti, da bi spodbudili digitalno in trajnostno preobrazbo turistične industrije. Če želi turistična industrija ostati konkurenčna, zaupanja vredna in varna v digitalni dobi, postaja usposabljanje njenih strokovnjakov na področju odpornosti in digitalne varnosti bistvenega pomena.

Načrt usposabljanja TREADS, zasnovan v skladu z zelenim dogovorom EU in paktom za znanja in spretnosti, opisuje ključne komponente tečaja usposabljanja za profil »Digitalno izpopolnjen in odporen strokovnjak za turizem: zavedanje digitalnih tveganj«, vključno s strukturo tečaja in razčlenitvijo enot, učnimi izidi, predpogoji, izvajanjem, predlaganimi praktičnimi dejavnostmi in metodologijo ocenjevanja.

Ta načrt usposabljanja omogoča oblikovanje tečajev usposabljanja na delovnem mestu ali poklicnega usposabljanja za različne tipe uporabnikov in ponuja fleksibilnost pri izbiri učnih ur.

Da bi bil tečaj prilagodljiv potrebam usposabljanja vsakega trenerja in pripravnika, se v strukturi tečaja dejansko uporablja koncept vitkega učenja in mikro učenja s kratkimi, samostojnimi učnimi enotami.

Poleg tega je usposabljanje TREADS zaradi uvedbe ogrodja ECVET, ki temelji na kompetencah, spretnostih in znanju, prenosljivo v vse države EU. Njegov strukturni pristop je zato uporaben za programe poklicnega izobraževanja in usposabljanja v turizmu v vseh državah EU.



 treadsproject.eu

 [Projekt gosenic](#)

 [Projekt gosenic](#)

 [TreadsProject](#)



Co-funded by the
European Union

Co-funded by the European Union. The opinions and views expressed are solely those of the author(s) and do not necessarily reflect those of the European Union or the Spanish Service for the Internationalization of Education (SEPIE). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them