



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



« Licence, Master professionnels en formation ouverte et à distance pour le développement du tourisme durable en Chine, au Vietnam et au Kirghizstan »

ERASMUS + LMPT n°573897-EPP-1-2016-BG-EPPKA2-CBHE-JP

SYNTHESE DE L'ENQUETE D'IDENTIFICATION DES METIERS CIBLES ET DES BESOINS DE FORMATION DANS LE CHAMP DU TOURISME DURABLE

Région : Kirghizstan

Faite par : L'Université ADAM

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Version Finale du 05 Septembre 2019

Synthèse des enquêtes réalisées par chacune des universités

L'objectif de cette enquête est de valider de manière fiable, précise et partagée les nouveaux besoins de formation de la région en tourisme durable. Il est donc nécessaire d'identifier les compétences spécifiques et génériques requises (annexe 1).

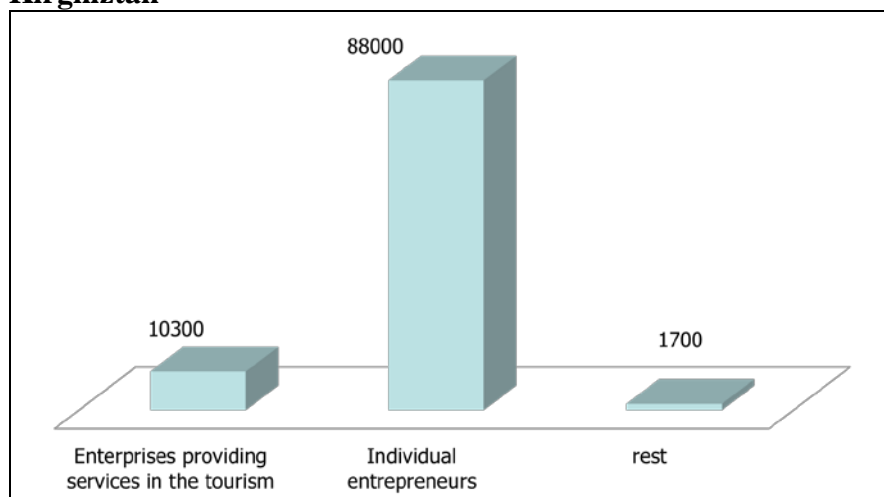
Il permet aux universités de choisir la bonne stratégie pour choisir le contenu du nouveau programme.

Les universités partenaires ont mené l'enquête auprès de 323 personnes, dont environ 145 ont été interrogées sous forme électronique du questionnaire (en ligne) et 178 personnes sur une copie papier. Parmi eux, 48,81% sont issus d'agences de tourisme, d'agences de voyages et de points de vente de transport de tickets, 27,55% sont issus du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et de la restauration et le reste des questionnaires proviennent de la culture et du divertissement installations et entreprises, ainsi que d'entreprises et d'institutions liées à la formation et à l'éducation au tourisme. Tous les questionnaires recueillis provenaient d'entreprises et d'institutions de l'environnement commercial du tourisme durable afin d'analyser les besoins en nouvelles compétences et les besoins de formation et de spécialisation qui en résultent.

1. Liste des entreprises interrogées:

Selon le Comité national de la statistique du Kirghizistan, il existe des informations sur le nombre d'entreprises de tourisme (entreprises de tourisme), leur type et le type d'activités réalisées. Cependant, au moment de l'enregistrement, la plupart des entreprises au moment de leur création et de leur enregistrement ont au moins presque tous les types d'activités économiques possibles, y compris celles de l'industrie du tourisme. Selon le jugement expert de certains représentants d'universités qui dispensent un enseignement supérieur dans le tourisme, ainsi que d'organisations d'employeurs, le nombre de pays touristiques au Kirghizistan n'excède pas mille.

Graphique 1: Entreprises fournissant des services dans l'industrie du tourisme au Kirghiztan



Source: Akylbekova, N. I. (2017), à partir de données du Comité national de la statistique du Kirghizistan.

La plupart des voyageurs et des agences de voyages sont de petite taille et comptent entre 1 et 10 personnes.

En ce qui concerne les entreprises d'hôtellerie et de restauration, il n'existe pas de données statistiques fiables sur le nombre d'entreprises de tourisme réellement actives. Cette situation est également due au fait qu'il existe un grand nombre de chambres d'hôtes fonctionnant dans la campagne du Kirghizistan, qui ne font pas également l'objet d'un enregistrement statistique strict.

La liste des entreprises interrogées sous forme de questionnaire est fournie dans un fichier MS Excel et imprimée en pièce jointe au présent résumé.

Les réponses au questionnaire en ligne sont disponibles à l'adresse Web suivante:

<https://docs.google.com/forms/d/16sZPIGfLNpgOayKXd4vZE1RCBBolFcdCPN6J4CcNND4/edit?ts=5919b756#responses>

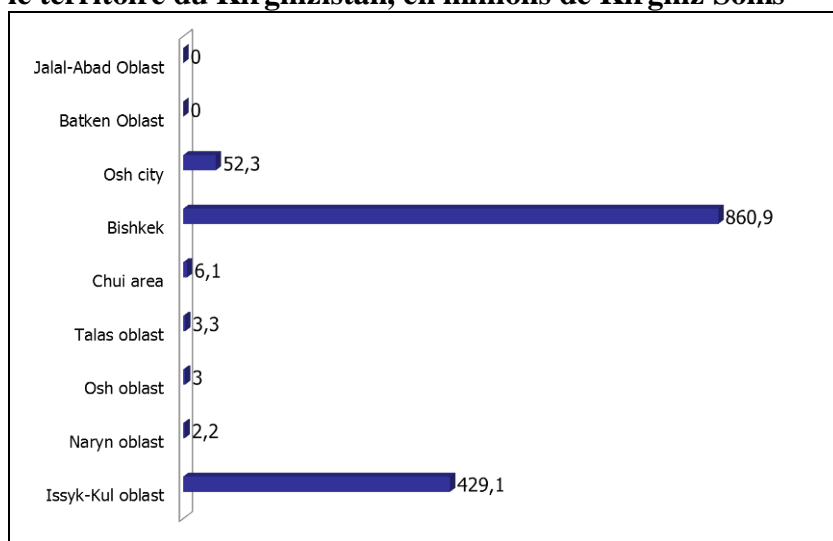
L'imprimé des réponses à l'enquête par questionnaire en langues russe et anglaise est également fourni en annexe du présent résumé.

2. Méthode d'échantillonnage:

Pour les questionnaires en ligne et en version papier, diffusez les questionnaires:

Au 29 septembre 2017, quelque 323 questionnaires ont été collectés, dont 145 ont été reçus en ligne et 178 ont été collectés sur support papier au moyen d'entretiens en face à face. Bien que le questionnaire en ligne soit disponible sur une plate-forme Web populaire en russe au niveau national et que les copies papier aient été diffusées selon un principe aléatoire, des réponses ont été reçues principalement de deux régions («oblast») du Kirghizistan, à savoir la région de Bichkek (l'oblast de Bichkek) et la région d'Issykul (l'oblast d'Issykul). Le fait que les réponses au questionnaire proviennent principalement des régions de Bichkek et d'Issykul est également corroboré par le développement prédominant du tourisme, uniquement dans ces deux régions du Kirghizistan, comme l'indiquent les statistiques officielles (graphique 2).

Graphique 2: Services des agences de tourisme, de l'activité de sanatoriums et des hôtels sur le territoire du Kirghizistan, en millions de Kirghiz Soms



Source: Akyzbekova, N. I. (2017), à partir de données du Comité national de la statistique du Kirghizistan.

Hypothèses initiales pour le calcul de la représentativité de l'échantillon:

En supposant que le pourcentage des agences de tourisme et des agences du secteur touristique soit de 30% et que le secteur des hôtels, restaurants et restauration représente 70%, un tableau de calcul suivant peut être appliqué en fonction des instructions reçues lors du lancement de la réunion du projet LMPT.

Tableau 1. Exemple de tableau de calcul (pour le nombre minimal de questionnaires à recevoir par les touristes)

Type of enterprise	Level of confidence	Value of "Z" correspondednt to a normal table distribution	e- (err0r)	e- square (% of error)	P - The proportionation of the tour operator and the tourism agency secto	(1-P) Lthe proportion of hotel, restaurant and catering sector	n - nnumber of the needed questionnaires need as a minimum
All tourism sectors	0,95	1,96	0,0500	0,0025	0,3000	0,7000	323
Total:							323

Ici, la formule de calcul de la représentativité de l'étude par questionnaire suggérée par Eric Vernet (2011) et John E. Hanke et Arthur G. Reitsch (1994) a été appliquée:

$$n = \frac{z^2 p(p-1)}{e^2},$$

Où: «N» est le nombre de questionnaires nécessaires à la diffusion parmi les entreprises de tourisme;

"Z" est la valeur extraite d'un tableau de distribution normale correspondant à un certain

niveau de confiance (dans le cas considéré, le niveau de confiance est 0,95);

"P" est la proportion (le pourcentage) de l'hypothèse d'un certain type d'entreprises dans l'industrie du tourisme. On suppose ici que «p» est la proportion (le pourcentage) du nombre des voyagistes et des agences de tourisme dans le nombre total des entreprises de tourisme au Kirghizistan;

«P-1» est la proportion (le pourcentage) de l'hypothèse des autres types d'entreprises dans l'industrie du tourisme ou d'un type ou d'une autre entreprise de tourisme. Ici, cet autre type correspond au secteur de l'hôtellerie, de la restauration.

“E” est le pourcentage d'erreur maximum accepté pour la recherche.

Sur la base des résultats obtenus, on peut dire que le niveau souhaité de représentativité a été reçu avec les paramètres suivants: niveau de confiance: 0,95; Valeur «z»: 1,96; et erreur («e»): 0,05 (5%).

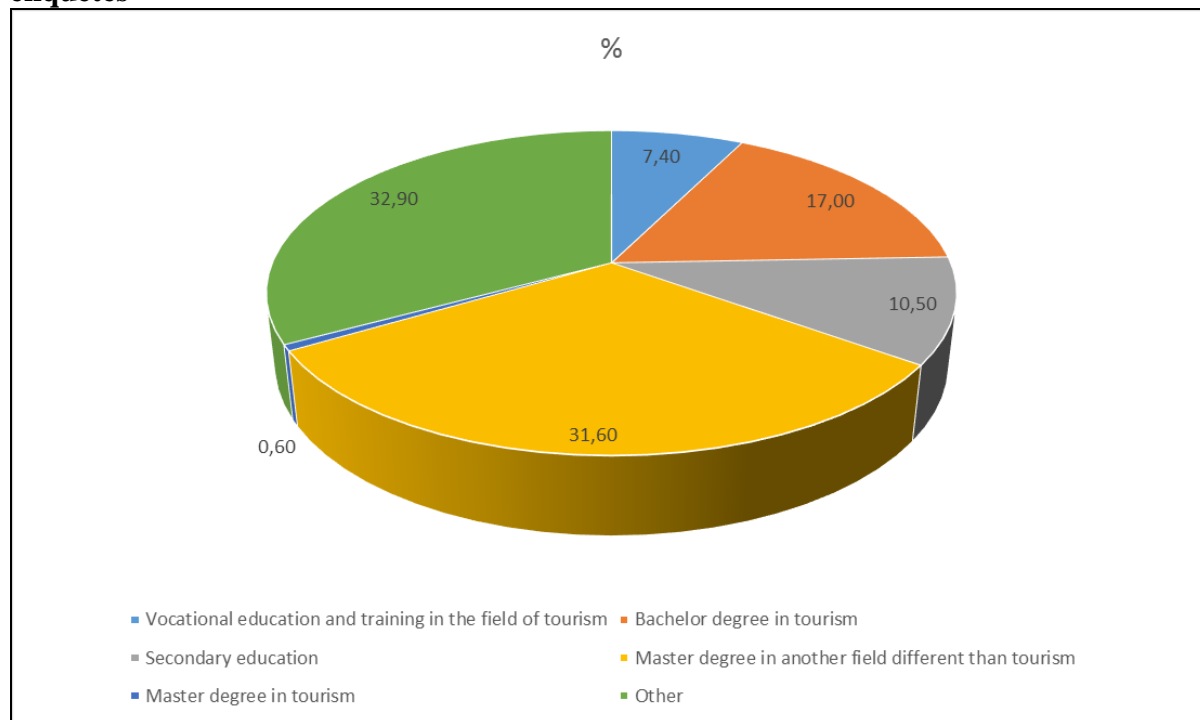
La plupart des questionnaires ont été remplis pour la région de Bichkek et d'Issykul car ces deux régions représentent la majeure partie (90%) des activités et recettes touristiques du pays.

3. Période d'enquête: L'enquête couvre la période du début mai 2017 (2 mai 2017) à la fin septembre 2017 (29 septembre 2017).

4. Clarifier les résultats obtenus et les conclusions du sondage, notamment en ce qui concerne les besoins en nouveaux métiers et en nouvelles formations: Au Kirghizistan, la plupart des entreprises de tourisme sont des petites et moyennes entreprises (48,6%). Par conséquent, la plupart des répondants affirment qu'elles n'ont pas besoin de compétences ni de compétences en matière de direction et de gestion.

La plupart des employés des entreprises n'ont aucune formation supérieure dans le domaine du tourisme. Quelque 7,4% des répondants ont suivi un enseignement et une formation professionnels dans le secteur du tourisme et 17,00% ont un niveau de licence en tourisme. Quelque 10,5% des personnes ayant rempli les questionnaires ont répondu qu'elles avaient fait des études secondaires. Seulement 0,6% sont des personnes détenant un diplôme de maîtrise dans le domaine du tourisme. Un certain nombre de réponses indiquent que 31,6% environ ont une maîtrise dans un autre domaine (un domaine différent de celui de la formation en tourisme). La plupart de ces personnes possèdent un diplôme en gestion des affaires et en économie en général.

Graphique 3: Statut de formation du personnel (répondants) participant aux enquêtes



Source: les données provenant des enquêtes

Il est également important de souligner que 50,8% des questionnaires suggèrent que les

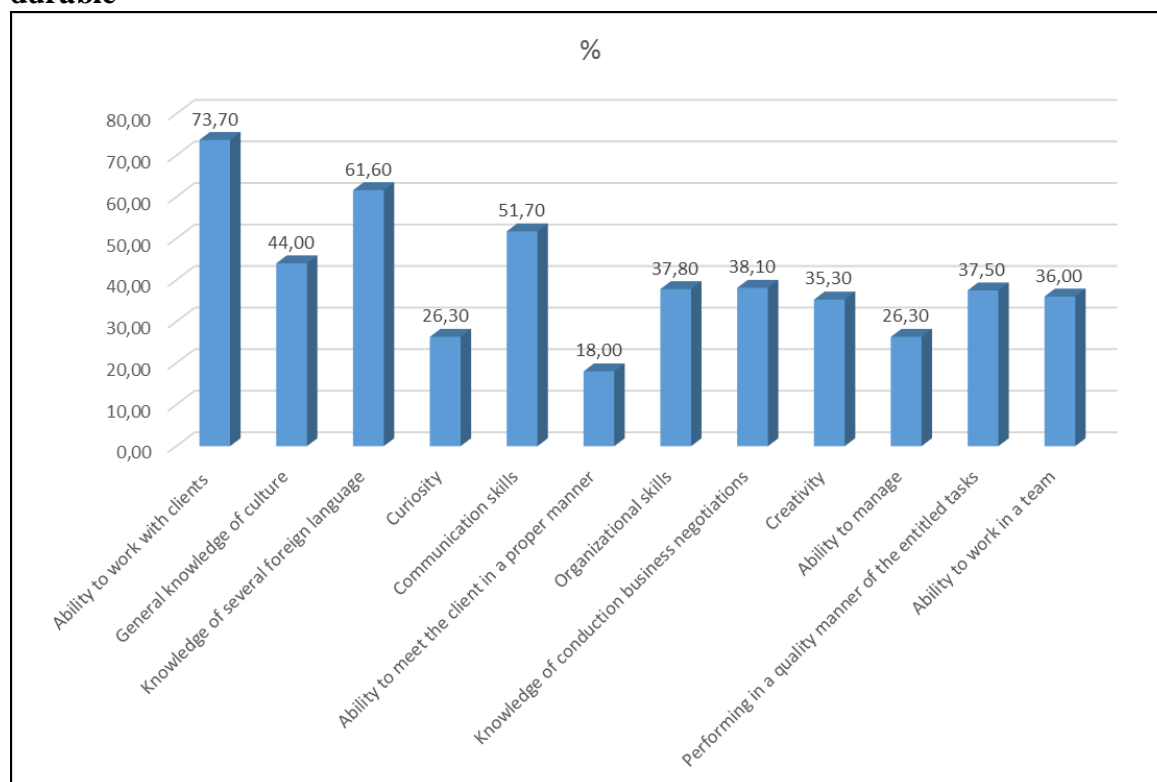
répondants ont besoin d'une formation supplémentaire dans le domaine du tourisme durable et de la gestion de ce dernier. Et ils ont déclaré que leurs préférences pour leur carrière future et / ou future nécessitaient des formations courtes.

5. Liste des besoins de formation pour les professionnels:

Conformément aux réponses reçues, les principales aptitudes et compétences nécessaires pour travailler dans le domaine du tourisme durable ont été nommées, comme suit:

1. Capacité à travailler avec des clients - 73,7%;
2. Connaissance générale de la culture - 44,00%;
3. Connaissance de plusieurs langues étrangères - 61,6%;
4. Curiosité - 26,3%;
5. Compétences en communication - 51,7%;
6. Capacité à rencontrer le client de manière appropriée - 18,00%;
7. Compétences organisationnelles - 37,8%;
8. Connaissance des négociations commerciales de conduction - 38,10%;
9. Créativité - 35,3%;
10. Capacité de gestion - 26,3%;
11. Exécuter de manière qualitative les tâches souscrites - 37,5%;
12. Capacité à travailler en équipe - 36,0%

Graphique 4: Besoins de formation décrits pour les professionnels travaillant dans le domaine du tourisme durable



Source: les données provenant des enquêtes

La somme des pourcentages dépasse 100%, les répondants ayant donné plus d'une réponse dans leurs préférences.

La plupart des intervenants n'ont pas indiqué qu'ils avaient particulièrement besoin de gestion du tourisme durable, probablement parce qu'ils n'ont aucune notion du concept de développement durable.

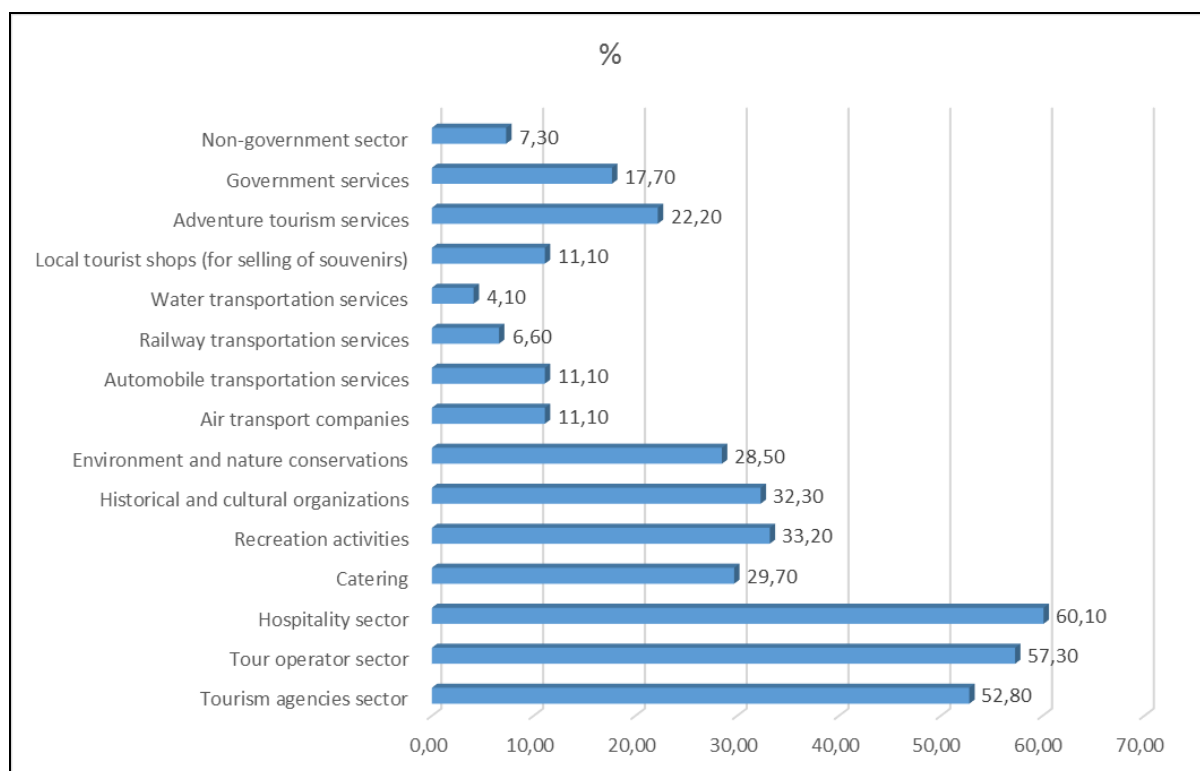
Les répondants ont indiqué qu'ils souhaitaient également des personnes ayant la capacité de parler plusieurs langues et d'avoir une bonne connaissance de la géographie des différentes régions du pays.

1. Liste des professions ciblées sélectionnées:

Un besoin spécial a été déclaré pour les professions suivantes:

- spécialiste du marché;
- les gestionnaires d'événements;
- animateurs;

Graphique 5: Liste des domaines ayant particulièrement besoin d'un spécialiste de la gestion durable du tourisme



Source: les données provenant des enquêtes

L'enquête a également révélé que le spécialiste en gestion durable du tourisme avait un besoin particulier dans les domaines suivants:

- secteur des agences de tourisme - 52,8%;
- secteur des voyagistes - 57,3%;
- secteur de l'accueil - 60,1%;
- restauration - 29,7%;
- activités de loisirs - 33,2%;
- Organisations historiques et culturelles - 32,3%;
- environnement et conservation de la nature - 28,5%;
- entreprises de transport aérien - 11,1%;
- services de transport par automobile - 11,1%;
- services de transport ferroviaire - 6,6%;
- services de transport par voie d'eau - 4,1%;
- Boutiques touristiques locales (pour la vente de souvenirs) - 11,1%;
- services de tourisme d'aventure - 22,2%;
- services gouvernementaux - 17,7%;
- secteur non gouvernemental - 7,3%.

La somme des pourcentages dépasse 100%, les répondants ayant donné plus d'une réponse dans leurs préférences.

Références:

1. . Akylbekova, N. I. (2017). Aspects économiques du développement du tourisme en République kirghize (présentation): Université Adam: Bichkek, Kirghizistan;
2. Australian Bureau of Statistics. (2017). National Statical Office - Sample Size Calculator. Last retrieved on 06 April 2017 from: <http://www.nss.gov.au/nss/home.nsf/pages/Sample+size+calculator>
3. Eric Vernet. (2011). *Techniques d'études de marche*. 3e édition, p. 54.
4. John E. Hanke, Arthur G. Reitsch. (1994). *Understanding Business Statistics*. Homewood IL, Boston, MA: Irwin, p.251, 254;
5. John E. Hanke, Arthur G. Reitsch. (1994). *Understanding Business Statistics*. Homewood IL, Boston MA: Irwing p. 252, 254.
6. Statistique How to. (2017). How to Find Sample Size in Statistics. Last retrieved on 06 April 2017 from: <http://www.statisticshowto.com/find-sample-size-statistics/> ;

Approuvé par le
Recteur de l'Université ADAM
Svetlana Sirmbard

Avec l'agreement de
Stella Kostopoulou



Заличен подпис - чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД