

## EU.EM.NET Project W.P 2

### Обобщен доклад

„Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейния автор и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за всяка употребяването на каквато и да е информация, съдържаща се в нея.“

**Сандрин Райтер**  
5/14/2013

## СЪДЪРЖАНИЕ

### Таблица на съдържанието

<b>СЪДЪРЖАНИЕ</b> .....	2
Въведение.....	3
Основни характеристики на сектора в партньорските страни .....	3
Основни участници .....	3
Основни данни .....	8
Образователна система.....	10
Информирание / Насърчаване / Привличане .....	14
Дейности по популяризиране .....	14
Маркетингови кампании .....	14
Конкурси и състезания.....	14
Уебсайтове .....	<b>Chyba! Záložka nie je definovaná.</b>
Привличане на работници и служители .....	15
Видимост на работни места.....	15
Добри ЧР практики .....	15
Развитие на сектора / отрасъла.....	16
Необходими умения.....	16
Прогнозиране на умения в сектора.....	17
Отражение върху участниците .....	18
Въздействие на процеса на качествено сертифициране.....	18
Обобщение .....	19

## Въведение

Този документ е Обобщаващия доклад за анализа на състоянието на актуалното състояние на туристическия сектор в страните, участващи в проекта EU.EM.NET.

Това е само един глобален общ преглед, възобновяващ анализа, извършен в проекта. Подробна информация е достъпна в отчетите на страните и доклада за най-добрите практики, които са основи на този консолидиран обобщаващ доклад. Идеята тук е да бъдат представени основните общи точки и разликите между изследваните девет страни.

## Основни характеристики на сектора в партньорските страни

### Основни участници

Във всяка страна, основните участници в туристическия сектор могат да бъдат разделени на 4 основни категории:

- Публични органи
- Камари
- Участващи образователни институции
- Асоциации (професионални / частни)

Държава	Публични органи	Камари	Участващи образователни институции	Асоциации (сдружения)
Австрия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Парламентарна комисия по туризъм</li> <li>- Федерално министерство на икономиката, семейството и младежта: Катедра по туризъм и исторически обекти</li> <li>- Правителствата на</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Австрийска федерална икономическа камара (Работодателско сдружение, с членство, задължително за всички австрийски предприятия)</li> <li>- Австрийска федерална</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Професионалните училища</li> <li>- Университетът за приложни науки</li> <li>- Университети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Асоциация на австрийските хотелиери</li> <li>- Асоциация на австрийските пътнически агенции и туроператори</li> <li>- Други (например регионални асоциации, сдружения на някои видове работодатели в</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- девет "Länder"(провинции) администрации</li> <li>- Организации, създадени от правителството за насърчаване на туризма:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Австрийска национална туристическа служба (АНТС)</li> <li>o Австрийска банка</li> <li>o Хотелиерство и туризъм</li> <li>o Австрийска икономическа служба (Austria Wirtschaftsservice)</li> </ul> </li> </ul>	<p>камара на труда</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Австрийска асоциация на синдикатите на работниците</li> </ul>		<p>туристическия сектор, например Асоциация на компаниите, притежаващи въздушни пътнически линии и др.)</p>
България	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Държавна агенция по туризъм към Министерството на икономиката, енергетиката и туризма;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Българска туристическа камара;</li> <li>- Регионална туристическа камара: Варна, Бургас, Пловдив, Плевен.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Колежи по туризъм;</li> <li>- Професионални гимназии по туризъм;</li> <li>- Центрове за обучение по качеството на заетостта в сферата на туризма.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Българска хотелиерска и ресторантьорска асоциация</li> <li>- Асоциация на частните хотели и ресторанти</li> <li>- Българската асоциация за селски и екологичен туризъм</li> <li>- Българска асоциация за алтернативен туризъм</li> <li>- Асоциация на българските туроператори</li> <li>- Асоциация на училищата по хотелиерство и ресторантьорство</li> <li>- Съюз на собствениците "Слънчев бряг"</li> <li>- Туристически агенции</li> </ul>

Хърватия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Министерство на туризма, парламентарен комитет по туризъм</li> <li>- Асоциация на хърватските работодатели</li> <li>- Синдикати (STUH и SIK)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- HGK - Хърватска стопанска камара - отдел Туризъм</li> <li>НОК - Хърватска камара на занаятите</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Частни колежи, бизнес училища и факултети</li> <li>- Факултет по туризъм и хотелско управление</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- - УНРА - Асоциация на хърватските туристически агенции</li> <li>- УРУНН - Асоциация на работодателите в хърватската хотелиерска индустрия</li> <li>- - ОМН - Асоциация на малки и семейни хотели</li> <li>- Хърватският къмпинг съюз</li> <li>- Агенции за развитие, като Агенция по туризъм Истрия</li> <li>- Различни други сдружения по професии (бармани, сервитьори, и др.)</li> </ul>
Обединено кралство	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Първо хората (People1st) - Съвет за умения в отрасъла</li> <li>- Отдел за култура, медии и спорт (отговорен за туризма и хотелиерството)</li> </ul>	Хотелиерска гилдия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Университети</li> <li>- Колежи</li> <li>- Национална служба за професионални стажове (NAS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Конфедерация на туризма и хотелиерството (КТХ)</li> <li>- Международна асоциация за управление на хотелиерството и общественото хранене (предлага само глобална професионални квалификация в сферата на хотелиерството)</li> <li>- Асоциация на британските туристически агенти</li> <li>- Институт по пътуване и туризъм</li> <li>- Туристическо общество</li> <li>- Британска хотелиерска асоциация</li> </ul>
Люксембург	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministère des classes moyennes et du tourisme (отдел Туризъм). (Министерство на туризма)</li> </ul>	Търговска камара		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ONT (Национален борд по туризъм)</li> <li>ORT (Регионален борд по туризъм)</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- HORESCA: Асоциации на хотелите, баровете и ресторантите</li> <li>- EUROTOQUES и VATEL: сдружение на главните готвачи</li> <li>- GAVL: Туристически агенции</li> </ul>
Македония	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Министерство на икономиката - отдел за туризъм и хотелиерство</li> <li>- Министерство на труда и социалната политика</li> <li>- Център за професионално образование и обучение</li> <li>- Агенция служба по заетостта</li> <li>- Съвет на ПОО</li> <li>- Бюро за развитие на образованието</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Търговска камара на Македония</li> <li>- Камарата на туризма и хотелиерството</li> <li>- Македонска икономическа камара за туризъм</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Професионални - училища</li> <li>- Университети</li> <li>- Частни фирми, предлагащи специфични курсове за обучение (напр., сертифициране по IATA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- HOTAM (хотелиерско сдружение)</li> <li>- ATAM (туристически агенции: въпроси, свързани със стимулирането и насърчаването на туризма</li> <li>- Организация на работодателите в Македония- Асоциация на хотели и туристически агенции: въпроси, свързани с браншовия колективен трудов договор (КТД)</li> <li>- Синдикатна туризма и хотелиерството</li> <li>- Асоциация на единиците за местно самоуправление</li> </ul>
Румъния	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Регионални агенции за развитие</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Търговска камара</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пеофесионални сдружения за туризъм и хотелиерство</li> </ul>
Словакия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Национално ниво: Министерство на транспорта, строителството и регионалното развитие на Република Словакия - Раздел туризъм; словашки туристическа съвет (отговорен за маркетинга и държавното</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 120 професионални училища</li> <li>- 6 висши училища</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Словашка туристическа асоциация (Zväz cestovného ruchu, <a href="http://www.zcrsr.sk">www.zcrsr.sk</a>): сдружение на работодателите</li> <li>- Асоциация на търговията и туризма на Република Словакия (Zväz obchodu na cestovného ruchuS lovenskej</li> </ul>

	<p>популяризиране и насърчаване) - Местно ниво: Осем органи на самоуправление на регионално ниво, самоуправляващи се региони и сдружения на градове и села (4 регионални туристически организации и 34 местни туристически организации)</p>			<p>Republiky, <a href="http://www.biznis.sk">www.biznis.sk</a>) - Асоциация на сомелиерите на Словашката република (<a href="http://www.assr.sk">www.assr.sk</a>) - Словашка асоциация на готвачи и сладкари (<a href="http://www.sakc.eu">www.sakc.eu</a>) - Словашка асоциация на къмпинг и Caravanning (<a href="http://www.caravanning.sk">www.caravanning.sk</a>) - Словашки цикло клуб (<a href="http://www.cyklklub.sk">www.cyklklub.sk</a>)</p>
Турция	<p>- Министерства (Министерство на външните работи, Министерство на културата и туризма, Министерството на транспорта и т.н.) - Провинциални органи (23 агенции за развитие) - Общини (2950)</p>	<p>- Камари на търговските сделки и индустрии (Истанбулска индустриална камара, Истанбулска търговска камара)</p>	<p>- Университети, всички видове училища (49 професионални училища по туризъм, 2 университета)</p>	<p>- Конфедерации: Турска конфедерация на Асоциациите на работодателите, Конфедерацията на турските синдикати - Федерации: Турска хотелиерска федерация, Турска федерация на готвачи и главни готвачи, Федерация на работодателите от заведенията за обществено хранене работодателите в Турция - Сдружения: Асоциация на туристически хотели и инвеститори - Съюзи (Съюз на работниците от хотелиерството, ресторантьорството и средствата за развлечения в Турция) - Частни дружества: туристически агенции (6924), хотели, мотели, кетъринг компании и т.н.</p>

## Основни данни

Държава	Основна информация	Hotели, ресторанти и други накратко
Австрия		59 200 Средства за настаняване и подслон 21 400 Ресторанти 4 200 Барове (заведения)
България	131 180 работници и служители	
Хърватия	90 000 работници и служители : 6,4% от общата заетост в Хърватия 3341 Бизнес звена, занимаващи се с хотелиерска и ресторантьорска дейност 13 763 БУ на търговците	2190 Хотели и ресторанти 402 Хотели 500 Къмпинг места 16 Младежки хотели 340 Други разпоредбиза настаняване на туристи 790 Барове
Обединено кралство	2 046 000 работници и служители, 7% от общата заетост	139 200 индивидуални бизнес предприятия за хотелиерство, отпих, пътуване и туризъм : - 33% ресторанти - 18% услуги по настаняване - 16% барове
Люксембург	14 000 работници и служители, 6,3% от общата заетост	80 хотела 100 къмпинг места 40 вили 980 барове 960 ресторанти
Македония	Брой служители през 2012 г. в хотелиерската и ресторантьорска дейности 23 507 работници и служители (3,6% от общия брой служители) според проучване на работната сила - Статистическа служба на Македония.  Според Асоциацията на хотелиерите на Македония НОТАМ 50 000 работници и служители са заети в хотелиерския и ресторантьорски сектор. Освен 23 507 работници и служители, се твърди, че има още 15 000 нерегистрирани работници (повечето от тях работят на пълен работен ден) и около 15	200 хотела 6 спа центрове 715 барове 1770 ресторанта



	000 временни работници (работещи на повикване).	
Румъния		1330 хотела 1619 барове 2693 ресторанта
Словакия	9409 работници и служители в местата за настаняване на домейн 28 676 служители в барове и ресторанти	3643 места за настаняване 4093 ресторанта 389 барове 72 танцови клубове
Турция		65 Развлекателни обекти Места за настаняване: 3830 национално лицензирани, 7033 лицензирани от общината Заведения за хранене: 518 ресторанти, 9 кафенета 386 други

## Образователна система

Държава	Училища	Нива на обучение
Австрия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Училища за професионално образование:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Средни професионални училища (професионални гимназии) средно ниво (20 училища)</li> <li>o По-високо ниво средни професионални колежи (22 училища)</li> </ul> </li> <li>- Професионално училище за стажанти               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Berufsschulen припл. 13 500 стажанта в областта на туризма</li> </ul> </li> <li>- Университетско ниво               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Университети за приложни науки в областта на туризма (9 училищни обекта)</li> <li>o Частни университети (1 училище)</li> <li>o Държавни университети (22 университети)</li> </ul> </li> </ul>	
България		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ниво 3               <ul style="list-style-type: none"> <li>o 40% от работниците и служителите</li> </ul> </li> <li>- Ниво 4               <ul style="list-style-type: none"> <li>o 50 % от работниците и служителите</li> </ul> </li> <li>Ниво 6               <ul style="list-style-type: none"> <li>o 10% от работниците и служителите</li> </ul> </li> <li>- Академично ниво               <ul style="list-style-type: none"> <li>o малък брой служители</li> </ul> </li> </ul>
Хърватия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 91 Училища ПОО</li> <li>- Факултет по туризъм и хотелско управление</li> <li>- Частни колежи, бизнес училища и факултети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 годишно обучение               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Помощник готвач</li> <li>o Помощник сервитьор</li> </ul> </li> <li>- 3 годишно обучение               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Готвач</li> <li>o Готвач JMO</li> <li>o Сервитьор JMO</li> <li>o Сладкар JMO</li> <li>o Помощник готвач и сладкар</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Помощник готвач и сладкар TEC</li> <li>○ Помощник сервитьор TES (TEC)</li> </ul> <p>- 4 годишно обучение</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Специалист хотел и туризъм</li> <li>○ Реклама в хотелиерството и туризма</li> </ul>
Обединено кралство		<p>- Нива на обучение (по принцип, не са специфични за сектор туризъм)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ниво 4 и над 17,5%</li> <li>○ ниво 3 22%</li> <li>○ ниво 2 27,5%</li> <li>○ ниво 1 и входно ниво 22%</li> <li>○ без квалификация 11%</li> </ul> <p>- Класификация на обучаемите</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 476 Управление на пътуванията</li> <li>○ 4 395 Организиране на събития</li> <li>○ 781 Туризъм</li> <li>○ 17 Туристически проучвания</li> <li>○ 1 934 Управление на туризма</li> <li>○ 1 371 Хотелиерство</li> <li>○ 5 Хотелиерски проучвания</li> <li>○ 1 625 Хотелски мениджмънт</li> <li>○ 5 454 Отдых, спорт и отдих проучвания</li> <li>○ 9 583 Хотели, отдих, туризъм и транспорт</li> </ul> <p>- 212 Хотели, отдих, туризъм и транспорт, неклассифицирани другаде (2012 цифри)</p>
Люксембург	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lycée technique hôtelier « Alexis Heck » Diekirch (Лицей по хотелиерство, Дикирх)</li> <li>- Apprentissage hôtelier au Lycée technique de Bonnevoie (Лицей по хотелиерство, Боневоа)</li> <li>- ВВИ-LUX, Wiltz (частно)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Услуги: 25% ниво 2, 75% неквалифицирани</li> <li>- Готвене: 25% неквалифицирано, 75% ниво 2 и 3</li> <li>- Рецепция: 95% ниво 2 и 3</li> <li>- Средно управление във всички сектори: ниво 2, 3, 6 и 7</li> <li>- Хотел-ресторант: ниво 3 и 4</li> </ul>
Македония	- 8 професионални училища (2,6% от	- 4 годишно обучение : Специалист хотелиерство и

	<p>учениците от среден курс) - Университетско образование o БА (бакалавър) по хотелиерство и ресторантьорство, туризъм,кулинарно изкуство o магистър по управление на туризма, по хотелски мениджмънт</p>	<p>ресторантьорство - 3 годишно обучение: сервитьор, готвач, сладкар</p>
Румъния		<p>Съществуващи квалификационни нива: - Втори етап на средното образование - Следгимназиално неуниверситетско образование - Кратък цикъл на висшето образование - Магистърска степен или равностойно ниво</p>
Словакия	<p>- 120 училища, които предоставят програми за професионално образование и обучение за туризъм и управление на хотела, от които 24 в областта напредоставяне на услуги в областта на туризма - Шест висши училища: o Катедра Туризъм и хранителни услуги, Стопански факултет, Matej Bel университет в Банска Бистрица o Отдел по туризъм и хотелски мениджмънт, Факултет по мениджмънт, Университет на Прешов o Отдел на услугите и туризма, Търговски факултет , Икономически университет в Братислава o Катедра Туризъм, факултет на централните европейски изследвания, Университет „Константин Философ“ в Нитра o Катедра по икономика и туризъм, Факултет по педагогика, Католически университет в Ружомберок</p>	

	о Факултет по туризъм, Goethe Uni Братислава (частен)	
Турция	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 49 професионални гимназии</li> <li>- 2 частни професионални гимназии</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ниво 2               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Придружител до стая</li> <li>○ Хаусман</li> <li>○ Сервизен</li> <li>○ Пиколо (за багаж)</li> <li>○ Портиер</li> <li>○ Кухненски помощник</li> <li>○ Помощник вътрешна кухня</li> </ul> </li> <li>- Ниво 3               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Супервайзор етаж</li> <li>○ Супервайзор обща площ</li> <li>○ Сервизен</li> <li>○ Служител резервации в хотел</li> <li>○ Телефонен оператор в хотел</li> <li>○ Сладкар</li> </ul> </li> <li>- Ниво 4               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Помощник-домакин/камериер</li> <li>○ Барман</li> <li>○ Сервизен</li> <li>○ Помощник рецепция</li> <li>○ Готвач</li> </ul> </li> <li>- Ниво 5               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Домакин/камериер</li> <li>○ Мениджър услуги</li> <li>○ Мениджър рецепция</li> <li>○ Мениджър кухня</li> </ul> </li> <li>- Ниво 6               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Мениджър храна и напитки</li> </ul> </li> </ul>

## Информиране / Насърчаване / Привличане

Съществуващите практики, предназначени за привличането на туристическия сектор са много различни в зависимост от разглежданата в проекта EU.EM.NET държава.

### Дейности по популяризиране

#### Маркетингови кампании

По отношение на маркетинговите кампании, могат да бъдат представени две основни категории :

- Маркетинг кампания, посветена основно на привличането на клиенти (популяризиране на страната като туристическа дестинация). Страните, които могат да бъдат поставени в тази категория, са България, Люксембург, Словакия, Румъния, Македония
- Маркетинг кампания, посветена на насърчаването на заетостта в сектора. Великобритания, Австрия, Турция и Хърватия могат да бъдат идентифицирани в тази категория.

#### Конкурси и състезания

Във всяка страна, се организират конкурси за участие в насърчаването на работни места в сектора. Това са основно случаи, засягащи домашно готварство. Тези конкурси са регионални, национални или европейски. Някои от тях също са насърчавани посредством медиите, такива като телевизионни предавания.

#### Уебсайтове

Само две страни имат уеб сайтове, предназначени за насърчаването на заетостта в туристическия сектор:

- За Обединеното кралство те включват (не е окончателен списък):

o <http://www.turijobs.co.uk/defaultuk.aspx>: международно търсене на работа

o <http://www.allaboutcareers.com/careers/industry/hospitality-tourism.htm>: преглед на сектора

o <http://www.uksp.co.uk>: Зададени от People 1st

o [http://www.prospect.ac.uk/hospitality\\_tourism\\_sport\\_sector\\_overview.htm](http://www.prospect.ac.uk/hospitality_tourism_sport_sector_overview.htm): официален сайт за кариера на специалисти/дипломирани във Великобритания

o <http://people1st.co.uk>

- Австрия: [www.ams.at](http://www.ams.at)

- Македония : [Tourism government program : http://vlada.mk/node/266?language=en-gb](http://vlada.mk/node/266?language=en-gb)
- Люксембург: <http://www.visitluxembourg.com/en>

- Турция: [mtegm.gov.tr](http://mtegm.gov.tr)

Други разглеждани страни нямат специален уебсайт.

## Привличане на работници и служители

### Видимост на работните места

И още веднъж, практиките, установени тук, зависят от разглежданата страна.

На първо място трябва да се подчертае, че в рамките на различните страни не съществува общо идентифициране и определяне на работните места. При съществуването на такава съществува, всяка страна има своя собствена класификация и дефиниция. Не се идентифицира за момента преход между отделните страни.

На ниво държава:

- Благодарение на централизираната структура, Великобритания и Австрия са две страни, където видимостта на работните места е добра. Работните места са добре идентифицирани и описани, както и кариерното развитие. За Австрия централният източник на информация е [www.ams.at](http://www.ams.at) и за Обединеното кралство [people1st.co.uk](http://people1st.co.uk).
- В други страни, липсата на координирани структури прави по-трудно ясното определяне на работните места в сектора. Съществува някакви ориентировъчни такива във всички разглеждани страни, но е необходим по-глобален и системен подход

### Добри ЧР практики

Основните практики за привличане на работна сила се идентифицират като:

- Гъвкави условия на труд
- Стажове или летни работни места за студенти/ученици
- Менторство на младите хора от страна на по-зрели и опитни работници и служители

## Развитие на сектора / отрасъла

### Необходими умения

Следващата таблица представя преглед чрез държавата на уменията, които са с доказано съществено значение през следващите години.

Австрия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Социалните медии и интернет</li> <li>- Социални умения (главно за комуникация)</li> <li>- Езикови умения</li> <li>- Лидерски умения за мениджър</li> </ul>
България	<ul style="list-style-type: none"> <li>Чужди езици</li> <li>- Маркетинг</li> <li>- Счетоводство</li> <li>- Управление на човешките ресурси</li> <li>- Предприемачество</li> </ul>
Хърватия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Използване на съвременни технологии</li> <li>- Чужди езици</li> <li>- Комуникативни умения</li> <li>- Социални умения</li> <li>- Разрешаване на проблеми</li> <li>- Иновации</li> <li>- Социални умения (- Soft Skills)</li> <li>- Управленски и лидерски умения</li> </ul>
Обединено кралство	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Информационни технологии и социални медии</li> <li>- Мениджмънт и лидерство: върхови постижения на продукта, управление на по-разнообразна и гъвкава работна сила, самостоятелност и отговорност, управление на финансите</li> <li>- Умения за работа с клиенти</li> <li>- Маркетинг и е-маркетинг</li> <li>- Кетъринг за гости / клиенти от чужбина</li> <li>- Услуги за подкрепа на бизнеса</li> </ul>
Люксембург	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Информационни технологии и социални медии</li> <li>- Квалифицирани специалисти с висше образование</li> </ul>



	- Нови знания по правно регулиране
Македония	- Чужди езици - Комуникативни умения - Софт (социални) умения: самоинициатива, работа в екип, лидерство, творчество
Румъния	- ИКТ и модерно оборудване - Чужди езици - Комуникативни умения
Словакия	- ИКТ - Комуникативни умения - Чужди езици - Гъвкавост (с цел да се отговори на разнообразието на клиенти)
Турция	- Умения в информационните технологии - Чужд език - Межкултурните отношения - Кухненско обслужване

Във всяка страна, загрижеността по отношение на умения, изглежда е доста сходна. **Информационните технологии и социалните медии** са умения, които трябва да бъдат взети под внимание, за да се адаптират към новата тенденция в резултат от разширяването на интернет връзките. **Комуникативни умения** и по-специално **чуждоезиковите умения** също са постоянна грижа в цялата страна. Развитието на **социалните умения**, за да се адаптира офертата към новото глобализирано търсене (межкултурните отношения, адаптация към клиенти от чужбина, ...) също трябва да бъдат взети под внимание. И накрая, все повече управленски умения също са представени в почти всички страни (маркетинг, лидерство, адаптация към нови регламенти и др.).

### Прогнозиране на умения в сектора

Следният параграф обобщава това, което се наблюдава в различните страни, по отношение на очакваните и прогнозираните умения .

Както се посочва в доклада за най-добрите практики, три основни категории могат да бъдат идентифицирани по отношение на практиките за прогнозиране на умения :

- Македония, Люксембург и Румъния са три страни, където още няма реално установените практики. Не е извършено прогнозиране в сектора; не съществува координация между участниците в сектора. Умения се нуждаят от идентифициране, което да се на реакция спрямо проблемите, срещани в ежедневната работа на пазара.
- В Хърватия, Турция, Словакия и България практики постепенно се разпространяват. За момента те са по-неформални, отколкото формални, но се очертава структурирането им.
- И накрая, в Австрия и Великобритания, практиките са в сила в продължение на няколко години и са добре установени и напълно функциониращи.

### **Отражение върху участниците Actors' implication**

В зависимост от 3те категории, споменати по-рано, отражението върху участниците е доста разнородно: от липса на координирани последици за Македония, Люксембург и Румъния, до напълно интегриран подход, успял благодарение на един уникален Съвет в Австрия (AMS) и Обединеното кралство (People 1<sup>st</sup>).

### **Въздействие на процеса на качество и сертифициране**

Определението и разгръщането на качеството и процеса на сертифициране в различните страни (когато има такъв) е пряко следствие от процеса на очакване и прогнозиране на умения. Това е, което всъщност движи развитието на прогнозирането на умения в някои страни като Хърватия, Турция, Словакия и България. Всъщност, ориентирането по посока на НКР предполага по-голяма координация между участниците в ПОО, Обществените организации и на пазара и като следствие от по-координиран подход на прогнозиране умения (във всички сектори, не само в туристическия сектор).

За по-подробна информация за прогнозираните умения в страните партньори, моля, обърнете се към „Доклад занай-добрите практики“.

## Обобщение

Обобщаващия доклад е един от документите, резултат от анализа на състоянието на туристическия сектор за страните, участващи в проекта EU.EM.NET. Той осигурява глобален поглед, възобновяващ анализа, извършен по проекта и изтъква основните общи точки и разликите между изследваните девет страни.

Съществува голямо разнообразие от ситуации в различните страни партньори. Преди всичко, големината на изследваните страни и като резултат от размера на туристическия сектор, се тръгва от малка страна като Люксембург към голяма като Турция. Въпреки това, може да се каже, че (в страни, където има налични данни) процентът от общата заетост в туристическия сектор е около 6 до 7 %. По отношение на участниците в сектор туризъм, могат да бъдат идентифицирани три основни категории (обществени органи, институции и участници в ПОО, частни сдружения на работодатели). Въпреки това, в зависимост от страната, тяхната роля и отговорности са различни. Установява се също така, че в някои страни всичко е централизирано на национално ниво, а в други - не. Образователните системи също са различни. Страните, които вече участват в процеса на обучение по стандартизация са и тези, които са най-напреднали в управлението на прогнозиране на умения. Въвеждането на национална квалификационна рамка (НКР) има пряко въздействие върху сътрудничеството между институциите за ПОО, обществените органи и професионалистите в сектора и като следствие от степента на отражение на тези участници в процеса на предвиждане на уменията .

Във всяка страна, грижата по отношение на уменията изглежда доста сходна и в повечето страни тя е: информационни технологии и социални медии; комуникационни умения и по-специално, чуждоезикови умения; социални умения, за да се адаптира офертата спрямо новото глобализирано търсене (междукulturни отношения, адаптация на клиенти от чужбина, ...) и управленски умения.

Що се отнася до практиките за прогнозиране на умения, могат да бъдат идентифицирани три основни категории :

- Македония, Люксембург и Румъния са три страни, където още няма реално установените практики. Не е извършено прогнозиране в сектора; не съществува координация между участниците в сектора. Умения се нуждаят от идентифициране, което да се на реакцията спрямо проблемите, срещани в ежедневната работа на пазара.
- В Хърватия, Турция, Словакия и България практики постепенно се разпространяват. За момента те са по-неформални, отколкото формални, но се очертава структурирането им.
- И накрая, в Австрия и Великобритания, практиките са в сила в продължение на няколко години и са добре установени и напълно функциониращи.

Определението и разгръщането на качеството и процеса на сертифициране в различните страни (когато има такъв) е пряко следствие от процеса на очакване и прогнозиране на умения. Това е, което всъщност движи развитието на прогнозирането на умения в някои страни като Хърватия, Турция, Словакия и България. Всъщност, ориентирането по посока на НКР предполага по-голяма координация между

участниците в ПОО, Обществените организации и на пазара и като следствие от по-координиран подход на прогнозирани умения (във всички сектори, не само в туристическия сектор).