

EU.EM.NET Project W.P 2

Sinteza

" Ovaj projekt je sufinancirala Europska komisija. Ova publikacija odražava stavove samog autora, a Komisija se ne može držati odgovornom za bilo kakvo korištenje ovdje sadržanih podataka."

Sandrine Reiter
5/14/2013

SADRŽAJ

Tablica sadržaja

SADRŽAJ	2
Uvod	3
Glavne karakteristike sektora u zemljama partnerima	3
Glavni dionici	3
Glavne brojke	8
Obrazovni sustav	10
Informiraj / Promoviraj / Privuci	14
Aktivnosti na promidžbi	14
Marketinške kampanje	14
Natjecanja	14
Mrežne stranice	14
Privući zaposlenike	15
Vidljivost poslova u turizmu	15
Dobre prakse na polju ljudskih resursa	15
Razvoj sektora	16
Potrebne vještine	16
Predviđanje potreba za vještinama –kompetencijama u sektoru	17
Utjecaj dionika	18
Utjecaj kvalitete i certifikacijskog procesa	18
Sažetak	19

Uvod

Ovaj dokument je sinteza izvješća o Analizi stanja u turističkom i hotelijerskom sektoru za zemlje koje su uključene u EU.EM.NET projekt.

Ovo je samo opći pregled, koji ponavlja analizu koja je provedena u projektu. Detaljne informacije su dostupne u izvješćima o pojedinoj zemlji i Izvješću o primjerima dobre prakse, koji su osnova ovog sveobuhvatnog izvješća koji sintetizira podatke. Ideja je da se objave zajedničke karakteristike i naglase razlike između 9 zemalja koje su analizirane.

Glavne karakteristike sektora u zemljama partnerima

Glavni dionici

U svakoj zemlji, glavni dionici u turističkom i hotelijerskom sektoru mogu se podijeliti u 4 glavne kategorije:

- Javna tijela
- Komore
- Dionici u obrazovanju
- Udruge (profesionalne/ privatne)

Zemlja	Javna tijela	Komore	Dionici u obrazovanju	Udruge
Austrija	<ul style="list-style-type: none"> - Parlamentarni odbori za turizam - Federalno ministarstvo gospodarstva, obitelji i mladih: Odjel za turizam i povijesne objekte - Administrativna tijela devet zemalja "Länder" (Provincije) - Organizacije koje je osnovala Vlada da jačaju turizam: 	<ul style="list-style-type: none"> - Austrijska federalna gospodarska komora - Udruženje poslodavaca, članstvo je obvezno za sva austrijska poduzeća - Austrijska federalna komora za rad - Austrijska udruga sindikata 	<ul style="list-style-type: none"> - Strukovne škole - Fakulteti primijenjene znanosti - Sveučilišta 	<ul style="list-style-type: none"> - Udruga austrijskih hotelijera - Udruga austrijskih putničkih agencija i turoperatora - Drugi (npr. Regionalne udruge, udruge određene vrste poslodavaca u sektoru turizma npr. Udruga zrakoplovnih tvrtki za prijevoz putnika itd..)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Austrijski nacionalni turistički ured (ANTO) ○ Austrijska banka za hotelijerstvo i turizam ○ Austrijski gospodarski servis (AustriaWirtschaftsservice) 			
Bugarska	<ul style="list-style-type: none"> - Državna agencija za turizam pri Ministarstvu gospodarstva, energije i turizma; 	<ul style="list-style-type: none"> - Bugarska komora turizma; - Regionalna komora turizma: Varna, Burgas, Plovdiv, Pleven. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fakulteti za turizam; - Strukovne škole za turizam; - Centri za obuku za kvalitetu zapošljavanja u turizmu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bugarska udruga hotelijera i ugostitelja - Udruga privatnih hotela i ugostitelja - Bugarska udruga za ruralni i ekološki turizam - Bugarska udruga za alternativni turizam - Udruga bugarskih turoperatora - Udruga škola za hotelijerstvo i ugostiteljstvo - Unija vlasnika "Sunny Beach" - Putničke agencije
Hrvatska	<ul style="list-style-type: none"> - Ministarstvo turizma, saborski odbor za turizam - Hrvatska udruga poslodavaca - Sindikati (STUH i SIK) 	<ul style="list-style-type: none"> - HGK – Hrvatska gospodarska komora – Odjel za turizam - HOK – Hrvatska obrtnička komora 	<ul style="list-style-type: none"> - Privatni fakulteti, poslovne škole i fakulteti - Fakultet turizma i menadžmentu u turizmu 	<ul style="list-style-type: none"> - UHPA – Udruga hrvatskih putničkih agencija - UPUHH – Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske - OMH – Obiteljski i mali hoteli - Udruga kampista Hrvatske - Razvojne agencije kao Istarska razvojna agencija za turizam - Razne druge profesionalne udruge (barmena, konobara i sl.)
Velika	<ul style="list-style-type: none"> - People1st – Sektorsko vijeće 	Ceh hotelijera	- Univerziteti	- Konfederacija turizma i

Britanija	Odjel za kulturu, medije i sport (odgovorno za turizam&hotelijerstvo)		- Koledži - Nacionalni servisi za vježbenike (UNAS)	hotelijerstva (CTH) - Udruga hotelijerstva i ugostiteljstva (nudi samo opće kvalifikacije u hotelijerstvu) - Udruga britanskih putničkih agenata - Institut za putovanja i turizam - Društvo za turizam - Britanska udruga hotelijera.
Luksemburg	- Ministère des classes moyennes et du tourisme (department tourisme). (Ministarstvo turizma)	- Gospodarska komora		- ONT (Nacionalno vijeće za turizam) - ORT (Regionalno turističko vijeće) - HORESCA : Udruga hotela, barova i restorana - EUROTOQUES i VATEL: Udruga kuhara - GAVL : Putničke agencije
Makedonija	- Ministarstvo gospodarstva – odjel za turizam i hotelijerstvo - Ministarstvo rada i socijalne politike - Centar za strukovno obrazovanje - Agencija za usluge zapošljavanja - Strukovno vijeće - Ured za razvoj obrazovanja	- Gospodarska komora Makedonije - Komora za turizam i ugostiteljstvo - Ekonomska komora turizma Makedonije	- Strukovne škole - Sveučilišta - Privatne tvrtke koje nude specifične tečajeve (npr. IATA certifikati)	- HOTAM (hotelska udruga) - ATAM (turističke agencije: pitanja koja su vezana za poticaje, promocija turizma... - Organizacija poslodavaca Makedonije- udruga hotela i turističkih agencija: pitanja vezana za granske kolektivne ugovore - Sindikat turizma i hotelijerstva - Udruga jedinica lokalne samouprave
Rumunjska	- Regionalne razvojne agencije	- Gospodarska komora		- Profesionalne Udruge turizma i hotelijerstva

Slovačka	<ul style="list-style-type: none"> - Nacionalna razina: Ministarstvo prometa, izgradnje i regionalnog razvoja Republike Slovačke – odjel za turizam; Slovačka turistička zajednica (zaslužna za marketing i državnu promidžbu) - Lokalna razina : Osam jedinica za samoupravljanje na regionalnoj razini, tijela samouprave na regionalnoj razini, jedinice lokalne samouprave i udruge gradova i sela (4 regionalne turističke organizacije i 34 lokalne turističke organizacije) 		<ul style="list-style-type: none"> - 120 strukovnih škola - 6 visoke škole 	<ul style="list-style-type: none"> - Slovačka turistička udruga (Zväzcestovnéhoruchu, www.zcrsr.sk): udruga poslodavaca - Udruga trgovine i turizma Slovačke republike (Zväzobchodu a cestovnéhoruchuSlovenskejrepublicy, www.biznis.sk) - Udruga somelijera Slovačke republike (www.assr.sk) - Slovačka udruga kuhara i slastičara (www.sakc.eu) - Slovačka udruga kampera i kamp kućica za odmor (www.caravaning.sk) - Slovački biciklistički klub(www.cykloklub.sk)
Turska	<ul style="list-style-type: none"> - Ministarstvo (Ministarstvo vanjskih poslova, Ministarstvo kulture, Odjel za promet itd..) - Provincijska tijela (23 razvojnih agencija) - Općine (2950) 	<ul style="list-style-type: none"> - Komore trgovine i industrije (Istambulska komora industrije, Istambulska komora trgovine) 	<ul style="list-style-type: none"> - Sveučilište, svi tipovi škola (49 strukovnih T&H škola, 2 Sveučilišta) 	<ul style="list-style-type: none"> - Konfederacija: Turska konfederacija udruga poslodavaca, Konfederacija turskih sindikata - Federacije Turska federacija hotelijera, Federacija kuhara i šefova kuhinje Turske, Federacijaugostiteljske industrije u Turskoj - Udruge: udruga investitora u turizam i hotele - Sindikat (Sindikat hotela, restorana i objekata za zabavu Turske)

				- Privatne tvrtke: putničke agencije (6924), hoteli, moteli, tvrtke za <i>catering</i> itd.
--	--	--	--	---

Glavne brojke

Zemlja	Opće informacije	Hoteli, restorani I drugo u kratko
Austrija		59.200 smještajnih jedinica 21.400 Restorana 4.200 Barova
Bugarska	131.180 zaposlenika	
Hrvatska	90.000 zaposlenih : 6,4% ukupno zaposlenih u Hrvatskoj 3.341 poslovnih jedinica koje su angažirane u hotelskom I restoranskom poslu 13.763 BU obrta	2.190 Hotela i restorana 402 Hotela 500 kampinga 16 hotela za mlade 340 drugih objekata za smještaj turista 790 barova
Velika Britanija	2.046.000 zaposlenih, 7% ukupno zaposlenih	139.200 individualnih poslovnih subjekata za smještaj, zabavu, prijevoz i turizam: - 33% restorana - 18% hotela i ostalih oblika smještaja - 16 % barova
Luksemburg	14.000 zaposlenih, 6,3% ukupno zaposlenih	80 hotela 100 kampinga 40 ljetnikovaca 980 barova 960 restoran
Makedonija	Broj zaposlenih u 2012 u uslugama pružanja smještaja i hrane, 23.507 zaposlenih (3,6% ukupnog broja zaposlenih) prema Istraživanju o radnoj snazi – Statistički ured Makedonije. Prema Udruzi hotelijera MakedonijeHOTAM ima 50.000 zaposlenih u hotelskom i ugostiteljskom sektoru. Pored 23.507 zaposlenih, oni tvrde da ima dodatnih 15.000 neregistriranih radnika (većina radi na puno radno vrijeme) i oko 15.000 privremenih radnika (na raspolaganju na poziv).	200 hotela 6 toplica 715 barova 1770 restorana

Rumunjska		1.330 hotela 1619 barova 2.693 restorana
Slovačka	9.409 zaposlenika u hotelijerstvu 28.676 zaposlenih u barovima i restoranima	3.643 hotela 4.093 restorana 389 barova 72 plesnih klubova
Turska		65 objekata za zabavu hotelskih objekata : 3.830 s licencom na nacionalnoj razini, 7.033 s licencom na općinskoj razini Objekti za služenje jela: 518 restorana, 9 kafeterija, 386 drugih objekata

Obrazovni sustav

Zemlja		Škole	Obrazovne razine
Austrija	-	<ul style="list-style-type: none"> - Strukovne škole : <ul style="list-style-type: none"> o Srednje strukovne škole srednje razine (20 škola) o Srednje škole više razine strukovnog profila (22 škole) - Obrtničke strukovne škole za vježbenike <ul style="list-style-type: none"> o <i>Berufsschulen</i>otprilike 13.500 vježbenika u turizmu - Sveučilište <ul style="list-style-type: none"> o Sveučilišta o primijenjenoj znanosti u turizmu(9 škola) o Privatna sveučilišta (1 škola) o Javna sveučilišta (22 Sveučilišta) 	
Bugarska			<ul style="list-style-type: none"> - Razina 3 <ul style="list-style-type: none"> o 40% zaposlenika - Razina 4 <ul style="list-style-type: none"> o 50 % zaposlenika - Razina 6 <ul style="list-style-type: none"> o 10% zaposlenika - Akademska razina <ul style="list-style-type: none"> o Nekolicina zaposlenika
Hrvatska	-	<ul style="list-style-type: none"> - 91 strukovna škola - Fakulteti turizma i menadžmenta u ugostiteljstvu - Privatni koledži, poslovne škole i fakulteti 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 godišnje obrazovanje <ul style="list-style-type: none"> o Pomoćni kuhar o Pomoćni konobar - 3 godišnje obrazovanje <ul style="list-style-type: none"> o Kuhar o Kuhar JMO o Konobar JMO o Slastičar JMO o Pomoćni kuhar i slastičar o Pomoćni kuhar i slastičar TES

			<ul style="list-style-type: none"> ○ Pomoćni konobar TES - 4 godišnje obrazovanje <ul style="list-style-type: none"> ○ Tehničar u hotelijerstvu i turizmu ○ Hotelijerski i turistički komercijalist
Velika Britanija			<ul style="list-style-type: none"> - Obrazovne razine, opće, ne-specifične za T&H sektor <ul style="list-style-type: none"> ○ Razina 4 i viša-17,5% ○ Razina 3 -22% ○ Razina 2 -27.5% ○ Razina 1 I ulazna razina-22% ○ Bez kvalifikacije-11% - Klasifikacija učenika <ul style="list-style-type: none"> ○ 476 menadžment u organizaciji putovanja ○ 4 395 <i>eventmanagement</i> ○ 781 turizam ○ 17 turistički studiji ○ 1 934 menadžment u turizmu ○ 1 371 hotelijerstvo ○ 5 hotelijerski studiji ○ 1 625 menadžment u hotelijerstvu ○ 5 454 rekreacija, sport & studij slobodnog vremena ○ 9 583 hotelijerstvo, slobodno vrijeme, turizam&putovanja, prijevoz - 212 hotelijerstvo, slobodno vrijeme, turizam&putovanja, prijevoz - nerazvrstano (brojke iz 2012)
Luksemburg	-	<ul style="list-style-type: none"> - Lycéetechniquehôtelier « AlexisHeck » Diekirch - ApprentissagehôtelierauLycéetechnique de Bonnevoie - BBI-LUX, Wiltz (Private) 	<ul style="list-style-type: none"> - Usluge :25% razina 2, 75% nekvalificirani - Kuhinja:25% nekvalificirani, 75% razina 2 i 3 - Recepcija: 95% razina 2 i 3 - Srednji menadžment u svim sektorima : razina 2, 3 , 6 i 7 - Hotelijerstvo-ugostiteljstvo: razina 3 i 4
Makedonija	-	<ul style="list-style-type: none"> - 8 srednjih škola (2.6% srednjoškolaca) - Fakultetsko obrazovanje <ul style="list-style-type: none"> ○ Diploma u hotelijerstvu i turističkom menadžmentu, turizam, gastronomija 	<ul style="list-style-type: none"> - četverogodišnje obrazovanje: hotelski i tehničari za <i>catering</i> Trogodišnje obrazovanje: konobari, kuhari, slastičari

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Magisterij u turističkom menadžmentu i hotelijerstvu 	
Rumunjska			<p>Postojeće kvalifikacijske razine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Viša srednja škola - Obrazovanje poslije završene srednje škole- koje nije tercijarnog karaktera - Kratkotrajno tercijarno obrazovanje - Majstorska kvalifikacija ili ekvivalent
Slovačka	-	<ul style="list-style-type: none"> - 120 škola koje osiguravaju strukovne programe za turizam i menadžment od kojih je 24 posvećeno turizmu i menadžmentu u 6 SVEUČILIŠTA visokog obrazovanja: <ul style="list-style-type: none"> ○ Odjela turizma i posluživanja hrane, ekonomski fakultet, Matej Bel , Sveučilište u BanskjojBystrici ○ Odjel turizma i hotelskog menadžmenta, SveučilištePresov ○ Odjel usluga i turizma, Fakultet trgovine, Sveučilište za ekonomiju u Bratislavi ○ Odjel turizma, Fakultet za centralno- europske studije, Konsantin- filozof, Sveučilište u Nitri ○ Odjel gospodarstva i turizma, Fakultet za pedagogiju, katoličko sveučilište u Ruzomberoku ○ Fakultet turizma, Goethe Uni Bratislava (privatni) 	
Turska	-	<ul style="list-style-type: none"> - 49 strukovne srednje škole - 2 Privatne strukovne srednje škole 	<ul style="list-style-type: none"> - Razina2 <ul style="list-style-type: none"> ○ Sobar-ica ○ domar- pomoćnik ○ Serviser-pomoćnik

			<ul style="list-style-type: none">○ Nosač prtljage○ Vrtar○ Pomoćni kuhar○ Pomoćni radnik u praonici- Razina 3<ul style="list-style-type: none">○ Nadglednik na katu○ Nadglednik javnih područja○ Serviser○ Službenik za rezervaciju soba○ Telefonski hotelski operater○ Slastičar- Razina 4<ul style="list-style-type: none">○ Pomoćni majstor○ Barmen○ Serviser○ Recepcionar○ Kuhar- Razina 5<ul style="list-style-type: none">○ Domar○ Šef Servisne službe○ Šefrepcije○ Šef kuhinje- Razina 6<ul style="list-style-type: none">○ Menadžer hrane i pića
--	--	--	---

Informiraj / Promoviraj / Privuci

Postojeće prakse posvećene su privlačenju đaka u turistički i hotelijerski sektor i zaista ovise o zemlji koja se razmatra u EU.EM.NET projektu.

Aktivnosti na promidžbi

Marketinške kampanje

Vezano za marketinške kampanje, mogu se istaći 2 glavne kategorije

- Marketinške kampanje koje su uglavnom posvećene privlačenju klijenata (promocija zemlje kao turističke destinacije). Zemlje koje mogu biti u ovoj kategoriji su Bugarska, Luksemburg, Slovačka, Rumunjska i Makedonija.
- Marketinške kampanje posvećene promociji zapošljavanja u sektoru. Velika Britanija, Turska i Hrvatska mogu se klasificirati kao takve.

Natjecanja

U svakoj od zemlja organiziraju se natjecanja i sudjeluje se u promociji sektora i poslova u sektoru. To je uglavnom slučaj s kuhanjem. Ta natjecanja su regionalna, nacionalna i europska. Neka od njih se promiču i putem medija kao što su TV emisije.

Mrežne stranice

Samo dvije zemlje imaju mrežne stranice koje su posvećene promidžbi T&H sektora za zapošljavanje:

- Za Britaniju one uključuju (nije definitivna lista):
 - o <http://www.turijobs.co.uk/defaultuk.aspx>: međunarodno traženje posla
 - o <http://www.allaboutcareers.com/careers/industry/hospitality-tourism.htm>: pregled sektora
 - o <http://www.uksp.co.uk>: Set byPeople 1st
 - o http://www.prospects.ac.uk/hospitality_tourism_sport_sector_overview.htm : web stranica za tražitelje posla s diplomom
 - o <http://people1st.co.uk>
- Austrija : www.ams.at

Neke su druge općenitije (3) stranice gdje možete naći opće informacije o sektoru

- Makedonija : [Tourismgovernment program : http://vlada.mk/node/266?language=en-gb](http://vlada.mk/node/266?language=en-gb)
- Luksemburg: <http://www.visitluxembourg.com/en>
- Turska: mtegm.gov.tr

Druge zemlje koje su ovdje navedene nemaju posebne web stranice posvećene predmetu.

Privući zaposlenike

Vidljivost poslova u turizmu

Još jednom, prakse koje su tu identificirane ovise o zemlji koja se razmatra.

Prvo, treba istaći da diljem svih tih zemalja nema definicija posla i kvalifikacije koja bi bila istovjetna. Kad postoje, svaka zemlja ima svoju klasifikaciju i definiciju. Nema prijelaznog utjecaja sa zemlje na zemlju.

Na razini pojedine zemlje:

- Zahvaljujući centraliziranoj strukturi Velike Britanije i Austrije u te dvije zemlje postoji dobra vidljivost poslova u turizmu. Radna mjesta su dobro definirana i opisana kao kvalifikacijski profili. Za Austriju je središnji izvor informacija www.ams.at a za Veliku Britaniju people1st.co.uk.
- U drugim je zemljama nedostatak koordinirane strukture učinio da je teže jasno identificirati poslove u turizmu. Određeni pokušaji postoje i u danim zemljama, ali nedostaje općenitiji i sistematičniji pristup.

Dobre prakse na polju ljudskih resursa

Glavne prakse za privlačenje radnika su:

- Fleksibilno radno vrijeme
- Praksa ili ljetni poslovi za učenike i studente
- Mentorstvo mladih ljudi koje pružaju stariji i zreliji zaposlenici

Razvoj sektora

Potrebne vještine

Iduća tablica predstavlja pregled potrebnih vještina koje smo identificirali kao neophodne za iduću godinu po zemljama.

Austrija	<ul style="list-style-type: none"> - Društveni mediji i internet - Društvene vještine (uglavnom komunikacijske vještine) - Jezična osposobljenost - Vještine vodstva za menadžere
Bugarska	<ul style="list-style-type: none"> - Strani jezici - Marketing - Računovodstvo - Upravljanje ljudskim resursima - Poduzetništvo
Hrvatska	<ul style="list-style-type: none"> - Uporaba modernih tehnologija - Strani jezici - Komunikacijske vještine - Društvene vještine - Vještina uspješnog rješavanja problema - Inovacije - „Soft Skills“/ meke vještine - Vještine vodstva i upravljanja
Velika Britanija	<ul style="list-style-type: none"> - IT i društveni mediji - Upravljanje i vodstvo : izvrsnost proizvoda, upravljanje raznolikom i fleksibilnom radnom snagom, autonomija i odgovornost, financijsko upravljanje - Vještina pružanja usluga klijentima - Marketing i e-marketing - <i>Catering</i> za goste/klijente izvana - Potpora poslovanju
Luksemburg	<ul style="list-style-type: none"> - IT i društveni mediji - Visoko kvalificirani profesionalci

	- Znanje o novim zakonodavnim rješenjima
Makedonija	- Strani jezici - Komunikacijske vještine - Meke vještine : Samoinicijativnost, timski rad, vodstvo, kreativnost
Rumunjska	- ICT i moderna oprema - Strani jezici - Komunikacijske vještine
Slovačka	- ICT - Komunikacijske vještine - Strani jezici - Fleksibilnost (da odgovorimo na raznolikost klijenata)
Turska	- IT vještine - Strani jezici - Interkulturalnost - Usluge u kuhinji koje treba unaprijediti

U svakoj je zemlji briga za potrebne vještine treba biti slična. **IT i društveni mediji** su vještine koje treba uzeti u obzir da bi se prilagodilo novim trendovima koji su rezultat širenja Interneta. **Vještine komunikacije kao i strani jezici** suposebice konstantnapreokupacija u svim zemljama. Razvoj **društvenih vještina** da bi prilagodili ponudu novim globalizacijskim potrebama (međukulturalni odnosi, prilagodba klijentima iz inozemstva,...) isto treba biti uzeta u obzir. Nadalje, **boljevještine upravljanja** su istaknute u gotovo svim zemljama (marketing, vodstvo, prilagodba novim propisima, itd...).

Predviđanje potreba za vještinama –kompetencijama u sektoru

Idući odlomak sažima što je primijećeno u raznim zemljama, vezano za predviđanjima budućih potreba za vještinama kod zaposlenika

Kao što je navedeno u Izvješću o primjerima dobre prakse, glavne kategorije koje su identificirane vezano za predviđanje potrebnih vještina u budućnosti:

- Makedonija, Luksemburg i Rumunjska su tri zemlje gdje nismo identificirali primjere dobre prakse. Nema projekcija za budućnost u sektoru; nema koordinacije između aktera u sektoru. Identifikacija potreba se temelji na dnevnim potrebama koji se susreću u svakodnevnom radu.

- U Hrvatskoj, Turskoj, Slovačkoj i Bugarskoj prakse se polako šire. Trenutno su više neformalne prirode nego formalne prirode, ali nadzire se nova istrukturiranija stvarnost.
- Nadalje, u Austriji i Ujedinjenom kraljevstvu, prakse se primjenjuju već nekoliko godina, dobro su identificirane i u potpunosti u funkciji.

Utjecaj dionika

Ovisno o tri kategorije koje su malo prije spomenute , utjecaj dionika je dosta različit; od nekoordiniranog utjecaja za Makedoniju, Luksemburg i Rumunjsku, do potpuno integriranog pristupa zahvaljujući jedinstvenom vijeću u Austriji (AMS) i Velikoj Britaniji (People 1st).

Utjecaj kvalitete i certifikacijskog procesa

Definicija i primjena kvalitete i certifikacijski proces u raznim zemljama (kad postoji) ima direktne posljedice na predviđanje potreba za vještinama kod radne snage. To zapravo navodi na razvoj predviđanja budućih potreba za vještinama kod radnika u zemljama poput Hrvatske, Turske, Slovačke i Bugarske. Uistinu, napredak ka nacionalnom kvalifikacijskom okviru znači i bolju koordinaciju među dionicima u strukovnom obrazovanju javnih tijela i tržišta, i kao posljedica koordiniraniji pristup predviđanja potrebnih vještina (u svim sektorima, ne samo u turizmu i hotelijerstvu).

Za detaljnije informacije vezane za predviđanja potreba za vještinama kod zaposlenika, molimo vas da pročitate “Izvešće o primjerima dobre prakse”.

Sažetak

Sažeto izvješće je rezultat koji proističe iz Analize stanja u turističkom i hotelijerskom sektoru u zemljama koje su uključene u EU.EM.NET projekt. Pruža globalni pregled, sažima analizu koja je provedena u projektu i daje glavne zajedničke točke i razlike među 9 zemalja koje se analiziraju. Postoji velika razlika među različitim zemljama partnerima. Prvo, razlika je u veličini zemlje, i shodno tome T&H sektoru, od male zemlje poput Luksemburga, do velike kakva je Turska. No, može se reći da u zemljama gdje su brojke dostupne, postotak ukupno zaposlenih u turizmu i hotelijerstvu je oko 6-7%. Vezano za dionike u sektoru, tri glavne kategorije se ističu (Javna tijela, strukovne institucije i dionici, privatne udruge poslodavaca). No, ovisno o zemlji, njihova uloga i odgovornosti su različite. Također je naglašeno da je u nekim zemljama sve centralizirano na nacionalnoj razini, a u drugima nije. Obrazovni sustavi su također različiti. Zemlje koje su već uključene u proces standardiziranja obrazovanja su također najnaprednije u upravljanje predviđanja vještina koje su potrebne. Uspostava nacionalnih kvalifikacijskih okvira (NQF) ima direktni utjecaj na suradnju između strukovnih institucija, javnih tijela i profesionalaca u sektoru, kao posljedicu razine utjecaja tih dionika na proces predviđanja potrebnih vještina kod zaposlenika.

U svakoj od zemalja, preokupacije glede vještina koje će biti potrebne su prilično ujednačene: u većini zemalja je to IT i društveni mediji; komunikacijske vještine i posebice strani jezici; vještine vezane za društvene mreže, socijalne vještine da bi se prilagodila ponuda novim globaliziranim potraživanjima (međukulturalne veze, prilagodbe klijentima iz inozemstva...); i upravljačke vještine.

Vezano za vještine predviđanja potreba, mogu se identificirati tri glavne kategorije:

- Makedonija, Luksemburg i Rumunjska su tri zemlje bez identificiranih dobrih praksi. Nema predviđanja u sektoru i ne postoji koordinacija među dionicima u sektoru. Identifikacija potreba za vještinama se osniva na reakcijama tržišta na probleme koji se susreću u dnevnim aktivnostima.
- U Hrvatskoj, Slovačkoj i Bugarskoj prakse se polako šire. Za sad su uglavnom više neformalne prirode nego formalne po naravi, ali neka struktura se pomalo nazire na horizontu.
- Na kraju, u Austriji i Velikoj Britaniji, prakse su u uporabi već nekoliko godina i dobro se identificirane i u funkciji.

Definicija i uporaba kvalitete i certifikacijskog procesa u raznim zemljama (kad postoji) ima direktne posljedice na predviđanje potreba za vještinama. To zapravo navodi na razvoj i evoluciju predviđanja potreba za vještinama u zemljama poput Hrvatske, Turske, Slovačke i Bugarske. Zapravo, evolucija nacionalnog kvalifikacijskog okvira znači pojačanu koordinaciju među akterima u strukovnom obrazovanju, javnih tijela i

tržišta a posljedica je koordinirani pristup predviđanju budućih vještina potrebnih kod zaposlenika (u svim sektorima, ne samo u turizmu i hotelijerstvu).