

## Проект EU.EM.NET Р.П. 2

### Консолидиран извештај

"Проектот е финансиран од Европската комисија. Оваа публикација ги одразува ставовите само на авторот, Комисијата не може да биде одговорна за каква било употреба на информациите содржани во него."

**Sandrine Reiter**  
5/14/2013

## Содржина

<b>Содржина</b> .....	2
Вовед.....	3
Главни карактеристики на ТУ секторот во земјите партнери.....	3
Главни чинители .....	3
Статистики.....	8
Образовен систем.....	10
Информирање/Промоција/Привлекување .....	14
Промотивни активности.....	14
Маркетинг кампањи .....	14
Напревари.....	14
Интернет страници.....	14
Привлекување на работници .....	15
Видливост на работните места.....	15
Добри практики за управување со човечките ресурси .....	15
Развој на туристичко-угостителскиот сектор .....	16
Потреба од вештини .....	16
Антиципирање/прогнозирање на очекувани вештини .....	17
Вклучување на чинители .....	18
Влијание врз процесот на сертификарање и квалитет.....	18
Резиме .....	19

## Вовед

Овој документ е Консолидиран извештај на Анализата на состојбите во ТУ секторот за земјите вклучени во EU.EM.NET проектот. Ова е само глобалниот преглед, а деталните информации се достапни во извештаите по земјите и извештајот за добри практики, кои се основа на овој консолидирани извештај. Идејата тука е да се нагласат главните заеднички точки и разлики помеѓу 9 те земји.

## Главни карактеристики на ТУ секторот во земјите партнери

### Главни чинители

Во секоја земја, главните чинители во ТУ секторот може да се поделат во 4 главни категории:

- Јавни институции
- Комори
- Образовни институции
- Здруженија (професионални/приватни)

Земја	Јавни институции	Комори	Образовни институции	Здруженија
Австрија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Собраниска комисија за туризам</li> <li>- Сојузно министерство за економија, семејство и млади: Сектор за туризам и историски предмети</li> <li>- Владите на деветте "Länder" (провинции) администрации</li> <li>- Организации основана од страна на Владата да се поттикне туризмот:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Австриската Сојузна Стопанска комора (Работодавач асоцијација, членството е задолжително за сите австриски претпријатија)</li> <li>- Австриската Сојузна комора на труд</li> <li>- Австрискиото Здружение на Работничките синдикати</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- СОО училишта</li> <li>- Универзитети за применети науки</li> <li>- Универзитети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Здружението на австриските хотелиери</li> <li>- Здружението на австриските туристички агенции и тур-оператори</li> <li>- Други (на пример регионални здруженија, Здруженија на одредени видови на работодавците во туристичкиот сектор на пример Здружение компании на воздухопловен патнички сообраќај итн)</li> </ul>

	<p>Австриската Национална Туристичка канцеларија (ANTO) Австриската банка за хотели и туризам Австриската стопанска служба (Австрија Wirtschaftsservice)</p>			
Бугарија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Државна агенција за туризам при Министерство за економија, енергија и туризам;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Бургаска Туристичка комора;</li> <li>- Регионални комори: Варна, Бургас, Пловдив, Плевен.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Колеџи за туризам;</li> <li>- СОО за туризам;</li> <li>- Тренинг центри за квалитетно вработување во туризмот.</li> </ul>	<p>Бугарското хотелско здружение Здружение на приватни хотели и ресторани Бугарската асоцијација за рурален и еколошкиот туризам Бугарската асоцијација за алтернативен туризам Здружение на бугарски туроператори Здружение на училишта за хотели и ресторани Унија на сопствениците "Сончев Брег" Туристички агенции</p>
Хрватска	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Министерство за туризам, парламентарен комитет за туризам</li> <li>- Здружение на хрватските работодавачи</li> <li>- Синдикати (СТУН и СИК)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- НГК - Хрватската стопанска комора - оддел за туризам</li> <li>- НОК - Хрватската стопанска трговска и занаетчиска комора</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Приватни колеџи, бизнис училишта и факултети</li> <li>- Факултет за туризам и угостителство</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- УНРА – Здружение на хрватски туристички агенции</li> <li>- УПУНН – Здружение на работодавачи во хрватската хотелиерска индустрија</li> <li>- ОМН - Здружение за семејни и мали хотели</li> <li>- Хрватска унија за кампување</li> <li>- Развојни агенции како Истарската туристичка развојна агенција</li> <li>- Разни други здруженија по</li> </ul>

				професија (бармени, келнери, итн ...)
Велика Британија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- People1st – Секторски совет за вештини</li> <li>- Оддел за култура, медиуми и спорт (одговорен за туризам и угостителство)</li> </ul>	Угостителскиот еснаф	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Универзитетите</li> <li>- колеџи</li> <li>- Националната служба за практиканство (NAS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Конфедерацијата на туризам и угостителство</li> <li>- Меѓународната асоцијација за управување со хотели и угостителство (нуди единствена глобална професионална квалификација за гостопримство)</li> <li>- Здружение на британските туристички агенти</li> <li>- Институт за Патување и Туризам</li> <li>- туристичко општество</li> <li>- Британската асоцијација за угостителство.</li> </ul>
Луксембург	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Министерство за средната класа и туризам (оддел туризам).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Стопанска комора</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>ОНТ – Национален туристички одбор</li> <li>OPT (Регионален одбор за туризам)</li> <li>- HORESCA: здруженија на хотели, барови и ресторани</li> <li>- EUROTOQUES и VATEL: асоцијација на готвачи</li> <li>- GAVL: Туристички агенции</li> </ul>
Македонија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Министерство за економија - Сектор за туризам и угостителство</li> <li>- Министерство за труд и социјална политика</li> <li>- Центар за стручно образование и</li> <li>- Агенцијата за вработување</li> <li>- Стручно образование и Советот</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Стопанската комора на Македонија</li> <li>- Комора за туризам и угостителство при Сојуз на Стопански комори на Македонија</li> <li>Туристичка стопанска комора на Македонија</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>СОО училиштата</li> <li>Универзитети</li> <li>Приватни компании кои нудат курсеви за обука (т.е. ИАТА сертификати)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ХОТАМ и АТАМ (за прашања поврзани со стимулации, промоција на туризмот ...)</li> <li>- Организација на работодавачи на Македонија-Здружение на хотели и туристички агенции: прашања во врска со гранските колективни договор</li> <li>- Синдикатот за туризам и угостителство</li> </ul>

	- Биро за развој на образованието			- Здружение на единиците на локалната самоуправа единици
Романија	- Регионални развојни агенции	- Стопанска комора		Професионалните здруженија за туризам и угостителство
Словачка	- Национално ниво: Министерство за транспорт, градежништво и регионален развој на Република Словачка - оддел туризам; Словачкиот Туристички одбор (одговорен за маркетинг и промоција на државата) - Локално ниво: Осум самоуправни тела на регионално ниво, самоуправни региони и здруженија на градовите и селата (4 регионални туристички организации и 34 локални организации за туризам)		- 120 COO училишта - 6 HEIs	- Словачката асоцијација за туризам (Zväz cestovného ruchu, www.zcrsr.sk): асоцијација на работодавците - Здружение на трговијата и туризам на Република Словачка (Zväz obchodu na cestovného ruchu Slovenskej www.biznis.sk) - Здружение на сомелиери на Република Словачка (www.assr.sk) - Словачката асоцијација на готвачи и слаткари (www.sakc.eu) - Словачката асоцијација за кампување (www.caravaning.sk) - Словачкиот cycloclub (www.cykloklub.sk)
Турција	- Министерства (Министерство за надворешни работи, Министерството за култура и туризам, Министерството за транспорт и слично) - Провинциски тела (23 агенции за развој) - Општините (2950)	- Сојузот на Занаетчии и индустрии (Индустриската комора на Истанбул, Стопанската комора - Истанбул)	- Универзитетите, сите типови на училишта (49 стручни ТУ училишта 2 Универзитети)	- Конфедерации: Турска Конфедерацијата на здруженијата на работодавачите, Конфедерацијата на турските синдикати - Федерации: Федерација на турски хотелиери, готвачи и готвачи на Турција, Федерација на

				<p>Работодавците од угостителството во Турција</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Здруженија: Асоцијација на Туристички Хотели и инвеститори</li><li>- Синдикатите (Сојуз на работници во хотели, ресторани и забава на Турција)</li><li>- Приватни компании: туристички агенции (6924), хотели, мотели, кетеринг компании, итн</li></ul>
--	--	--	--	--

## Статистики

Земја	Општи информации	Hotели, ресторани, друго, на кратко
Австрија		59 200 сместувачки капацитети 21 400 ресторани 4 200 кафулиња
Бугарија	131 180 вработени	
Хрватска	90 000 вработени: 6,4% од вкупната вработеност во Хрватска  3341 деловни единици ангажирани во хотел и ресторан активност 13 763 БУ за трговци	2190 Хотели и ресторани 402 Хотели 500 кампинзи 16 хостели 340 друга објекти за сместување за туристи 790 барови
Велика Британија	2 046 000 вработени, 7% од вкупните вработени	139 200 индивидуални претпријатија за угостителство, забава, патување и туризам: - 33% ресторани - 18% хотелски услуги - 16% барови
Луксембург	14 000 вработени , 6,3% од вкупните вработени	80 хотели 100 кампинзи 40 планински куќи 980 барови 960 ресторани
Македонија	Бројот на вработени во 2012 година во дејности за сместување и услуги со храна е 23.507 вработени (3,6% од вкупниот број вработени) според Анкетата за работната сила - Завод за статистика на Република Македонија.  Според Хотелската асоцијација на Македонија ХОТАМ има околу 50.000 вработени во хотелите и рестораните. Покрај 23.507 вработени, тие тврдат дека постојат дополнителни 15.000 нерегистрирани работници достапни на повик.	200 хотели 6 спа центри 715 кафулиња 1770 ресторани



Романија		1330 хотели 1619 кафулиња 2693 ресторани
Словачка	9409 вработени во сместувачкиот домен 28.676 вработени во барови и ресторани	3643 сместувачки капацитети 4093 ресторани 389 кафулиња 72 дискотеки
Турција		65 објекти за забава Сместувачки капацитетит : 3830 лиценцирани од државата, 7033 лиценцирани од општина Објекти за исхрана: 518 ресторани, 9 кафетерии, 386 друго

## Образовен систем

Земја	Училишта	Ниво на обука
Австрија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- училишта за COO :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o средно училиште за COO (20 schools)</li> <li>o високо средно училиште за COO колеџ (22 schools)</li> </ul> </li> <li>- COO за практиканство               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Berufsschulen околу 13500 практиканти</li> </ul> </li> <li>- Универзитети               <ul style="list-style-type: none"> <li>o За применети науки во туризам ( 9)</li> <li>o Приватни (1)</li> <li>o Јавни (22)</li> </ul> </li> </ul>	
Бугарија		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ниво 3               <ul style="list-style-type: none"> <li>o 40% од вработени</li> </ul> </li> <li>- Ниво 4               <ul style="list-style-type: none"> <li>o 50 % од вработени</li> </ul> </li> <li>- Ниво 6               <ul style="list-style-type: none"> <li>o 10% од вработени</li> </ul> </li> <li>- Академско ниви               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Неколку вработени</li> </ul> </li> </ul>
Хрватска	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 91 COO училишта</li> <li>- Факултет за туризам и угостителство</li> <li>- Приватни колеџи, деловни школи и факултети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 години               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Помошник готвач</li> <li>o Помошник келнер</li> </ul> </li> <li>- 3 години               <ul style="list-style-type: none"> <li>o готвач</li> <li>o готвач – шеф ЈМО</li> <li>o келнер ЈМО</li> <li>o слаткар ЈМО</li> <li>o помошник готвач и слаткар</li> <li>o помошник готвач и слаткар TES</li> <li>o Помошник келнер TES</li> </ul> </li> <li>- 4 години               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Хотелско-туристички техничар</li> </ul> </li> </ul>

Велика Британија		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Хотелско-туристички комерцијалист</li> <li>- Ниво на обука (општо неспецифично за ТУсектор)             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ниво 4 и потоа 17.5%</li> <li>○ Ниво 3 22%</li> <li>○ Ниво 2 27.5%</li> <li>○ Ниво 1 и почетно ниво 22%</li> <li>○ Без квалификации 11%</li> </ul> </li> <li>- Тематска категоризација             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 476 менаџирање на патувања</li> <li>○ 4 395 менаџирање на настани</li> <li>○ 781 туризам</li> <li>○ 17 студии по туризам</li> <li>○ 1 934 туристички менаџмент</li> <li>○ 1 371 угостителство</li> <li>○ 5 студии по угостителство</li> <li>○ 1 625 угостителски менаџмент</li> <li>○ 5 454 студии за рекреација, спрот и слободни активности</li> <li>○ 9 583 угостителство, слободни активности, туризам и транспорт</li> </ul> </li> <li>- 212 угостителство, слободни активности, туризам и транспорт кои не споменати на друго место (статистика од 2012)</li> </ul>
Луксембург	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Хотелско-техничко средно училиште « Alexis Heck » Diekirch</li> <li>- Хотелска пракса Vonpevoie</li> <li>- VBI-LUX, Wiltz (приватно)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- услуги :25% ниво 2, 75% неквалификувани</li> <li>- готвење:25% неквалификувани, 75% ниво 2 и 3</li> <li>- рецепција: 95% ниво 2 и 3</li> <li>- среден менаџмент во сите сектори : ниво 2, 3 , 6 и7</li> <li>- хотелиерство ресторани: ниво 3 и 4</li> </ul>
Македонија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 СОО училишта (2,6% од сите средношколци)</li> <li>- Универзитет             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Дипломиран менаџер за хотели и ресторани во туризам и гастрономија</li> <li>○ Магистер по туризам и хотелски менаџмент</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 години : хотески – туристички техничар</li> <li>- 3 години: келнер, готвач, слаткар</li> </ul>

Романија		<p>Сегашни ниво на квалификација:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вишо средно</li> <li>- Пост средно не терцијарно</li> <li>- Краток циклус на терцијално образование</li> <li>- Мастер</li> </ul>
Словачка	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 120 СОО училишта за туризам и хотели од нив 24 за услуги во туризмот</li> <li>- 6 HEIs: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Оддел за услуги во туризам и храна, Matej Bel University</li> <li>o Оддел за туризам и хотелски менаџмент Универзитет Пресов</li> <li>o Оддел за туристички услуги , University of Economics in Bratislava</li> <li>o Оддел за туризам , Constantine the Philosopher University in Nitra</li> <li>o Оддел за економија и туризам, Faculty of Pedagogy, Catholic University in Ruzomberok</li> <li>o Факултет за туризам, Goethe Uni Bratislava (приватен)</li> </ul> </li> </ul>	
Турција	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 49 СОО училишта</li> <li>- 2 приватни средни училишта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ниво 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>o Собар/ка</li> <li>o Домаќин</li> <li>o Помошник за услуги</li> <li>o помошник за багаж</li> <li>o помошник за врата</li> <li>o помошник за кујна</li> </ul> </li> <li>- ниво 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>o контролор на кат</li> <li>o контролор за јавне простор</li> <li>o хаусмајтор</li> <li>o офицер за хотелски резервации</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>○ оператор за телефон</li><li>○ слаткар/готвач</li><li>- Ниво 4<ul style="list-style-type: none"><li>○ Помошник собар/ка</li><li>○ бармен</li><li>○ услуга</li><li>○ Помошник за рецепција</li><li>○ готвач</li></ul></li><li>- Ниво 5<ul style="list-style-type: none"><li>○ Собар/ка</li><li>○ Менаџер за услуги</li><li>○ Менаџер на рецепција</li><li>○ Менаџер на кујна</li></ul></li><li>- Ниво 6<ul style="list-style-type: none"><li>○ ФиБ менаџер</li></ul></li></ul>
--	--	--

## Информирање/Промоција/Привлекување

- Постоечките практики посветени на привлекувањето на работната сила во ТУ секторот се навистина различни во зависност од земјата спред сознанијата во EU.EM.NET проект.

## Промотивни активности

### Маркетинг кампањи

Во врска со маркетинг кампањите, 2 главни категории може да се издвојат:

- Маркетинг кампањи главно посветени на привлекување на клиенти (промоција на земјата како туристичка дестинација). Земји кои може да се стават во оваа категорија се: Бугарија, Луксембург, Словачка, Романија, Македонија
- Маркетинг кампањи посветени на промоција на вработувањето во секторот. Велика Британија, Австрија, Турција и Хрватска .

### Натпревари

Во секоја земја, се организираат натпревари за промоцијата на работните места во секторот. Ова е главно случај во врска со готвењето. Овие натпревари се регионални, национални или европски. Некои од нив се промовирани преку медиумите, како што се ТВ шоуа.

### Интернет страници

Само 2 земји имаат веб-сајтови посветени на промоција на вработување во ТУ секторот:

За Велика Британија (не е конечен список):

- <http://www.turijobs.co.uk/defaultuk.aspx>: за меѓународно барање работа
- <http://www.allaboutcareers.com/careers/industry/hospitality-tourism.htm>: преглед во секторот
- <http://www.uksp.co.uk>: од Peoples' 1<sup>st</sup> .
- [http://www.prospects.ac.uk/hospitality\\_tourism\\_sport\\_sector\\_overview.htm](http://www.prospects.ac.uk/hospitality_tourism_sport_sector_overview.htm)
- <http://people1st.co.uk>

Австрија: [www.ams.at](http://www.ams.at)

Некои други (3 земји) имаат веб-сајтови со општите информации за ТУ секторот

- Македонија: <http://www.tourismmacedonia.gov.mk/DesktopDefault.aspx?tabindex=0&tabid=1>;  
<https://www.facebook.com/Macedonia.Timeless.app>;  
<http://www.macedonia-timeless.com/>
- Луксембург: <http://www.visitluxembourg.com/en>
- Турција: [mtegm.gov.tr](http://mtegm.gov.tr)

другите земјите што се разгледуваа немаат вистински посветени веб-страница.

## Привлекување на работници

### Видливост на работните места

Уште еднаш идентификуваните практики зависат од земјата .

Прво мора да се нагласи дека низ различни земји не постои заедничка идентификација и дефиниција на работните места односно секоја земја има своја класификација и дефиниција. Не може да се идентификува транзиција во моментот меѓу земјите.

На ниво на земја:

- Благодарение на централизирана структура Велика Британија и Австрија се 2 земји каде што видливоста на работните места е добра. Работни места се добро идентификувани, опишани исто како и кариерните патеки. За Австрија централниот извор на информации е [www.ams.at](http://www.ams.at) , а за Велика Британија [people1st.co.uk](http://people1st.co.uk).
- Во други земји, недостатокот на структури за координација ја прави идентификацијата на јасно дефинирани работни места во овој сектор потешка. Некои обиди постојат во сите останати земји, но е потребен поглобални и посистематски пристап

### Добри практики за управување со човечките ресурси

Главната практика за привлекување на работната сила се идентификувани како:

- Флексибилни работни аранжмани
- Стажирање или работни места за студентите во текот на летото
- Менторство на младите луѓе од повозрасните работници

## Развој на туристичко-угостителскиот сектор

### Потреба од вештини

Во следната табела е даден преглед по земја за вештини кои се идентификувани како суштински значајни за следната следните години.

Австрија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Социјалните медиуми и интернет</li> <li>- Социјални вештини (главно за комуникација)</li> <li>- Вештини за јазик</li> <li>- Лидерски способности за менаџер</li> </ul>
Бугарија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Странски јазици</li> <li>- Маркетинг</li> <li>- Сметководство</li> <li>- Управување со хумани ресурси</li> <li>- Претприемништво</li> </ul>
Хрватска	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Употреба на модерните технологии</li> <li>- Странски јазици</li> <li>- Комуникациски вештини</li> <li>- Социјални вештини</li> <li>- Решавање на проблеми</li> <li>- Иновации</li> <li>- Меки вештини</li> <li>- Управување и лидерски вештини</li> </ul>
Велика Британија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ИТ и социјални медиуми</li> <li>- Менаџмент и Лидерство: извонредност на производ, управување со поразлична флексибилна работна сила, автономност и одговорност, финансиски менаџмент</li> <li>- Вештини за услуги на клиентите</li> <li>- Маркетинг и е-маркетинг</li> <li>- Угостителски услуги за гостите од странство</li> <li>- Услуги за поддршка на бизнисот</li> </ul>
Луксембург	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ИТ и социјалните медиуми</li> <li>- Високо квалификувани професионалци</li> <li>- Знаење за нова законска регулатива</li> </ul>
Македонија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Странски јазици</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Комуникациски вештини</li> <li>- Меки вештини: самоиницијативност, тимска работа, лидерство, креативност</li> </ul>
Романија	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ИКТ и современа опрема</li> <li>- Странски јазици</li> <li>- Комуникациски вештини</li> </ul>
Словачка	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ИКТ</li> <li>- Комуникациски вештини</li> <li>- Странски јазици</li> <li>- Флексибилност (со цел да одговори на разновидноста на клиенти)</li> </ul>
Турција	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ИТ вештини</li> <li>- Странски јазик</li> <li>- меѓукултурни односи</li> <li>- Кујнски услуги</li> </ul>

Во секоја земја, преокупациите во врска со потребните вештини се чинат дека се прилично слични. **ИТ и социјалните медиуми** се вештини кои треба да бидат земени во предвид со цел работниците во ТУ секторот да се прилагодат на новиот тренд кој произлегува од проширувањето на интернет. **Комуникациските вештини** и особено странски јазици се, исто така, преокупација во секоја земја. Развојот на **социјалните вештини** со цел работниците во ТУ секторот да се прилагодат на понудата на новата глобализира побарувачка (односите, адаптација на клиенти од странство, ...) исто така треба да се земат во предвид. Конечно, поразвиени **вештини за управување**, исто така, се приоритет во речиси сите земји (маркетинг, лидерство, адаптација на новата регулатива, итн ...).

### **Антиципирање/прогнозирање на очекувани вештини**

Следниов преглед го резимира она што се забележува во различните земји, во однос на очекуваните вештини.

Како што е наведено во извештајот за добрите практики, 3 главни категории може да се идентификува во однос на очекуваните вештини:

- Македонија, Луксембург и Романија се 3 земји без вистински идентификувани практики. Не е направено вистинско прогнозирање во секторот; Нема координација помеѓу актерите на секторот. Потребните вештините кои се идентификувани се потпираат реакција на проблеми со кои се соочуваат во секојдневната работа.
- Во Хрватска, Турција, Словачка и Бугарија практиките постепено се градат. Во моментот тие се повеќе неформални од формални, но се појавува структурирање.

- Конечно во Австрија и Велика Британија, практики се воспотосавени веќе неколку години и се добро идентификувани и целосно оперативни.

### **Вклучување на чинители**

Во зависност од 3 категории споменати претходно, инвоирањето на чинителите е сосема различни; од некоординирано вклучување во Македонија, Луксембург и Романија, до целосно интегриран пристап благодарение на еден координативен секторски совет во Австрија (AMS) и Велика Британија (People 1<sup>st</sup>).

### **Влијание врз процесот на сертифицирање и квалитет**

Дефинирањето и распоредувањето на квалитет и процес на сертификација во различни земји (доколку постојат) има директна влијание врз процесот на прогнозирање на очекувани вештини. Тоа е она што всушност ја води еволуцијата на процесот на прогнозирање на очекувани вештини во некои земји како Хрватска, Турција, Словачка и Бугарија. Навистина, напредувањето во прогнозирањето на вештини оди пропорционално со напредокот на развојот на НРК, што имплицира повеќе координација меѓу СОО институции, јавните установи, и како резултат на тоа по координиран пристап во прогнозирањето на очекувани вештини (во сите сектори, не само во ТУ).

За подетални информации во врска со прогнозирањето на очекувани вештини во земјите партнери, ве молиме погледнете го извештајот за "добри практики".

## Резиме

Консолидираниот извештај е резултат на Анализата на состојбите во ТУ секторот во земјите вклучени во EU.EM.NET проектот. Тој обезбедува глобален преглед, продолжување на анализата и ги истакнува главните заеднички точки и разлики помеѓу 9 те земји. Постои голема разновидност на ситуациите во земјите на различните партнери. Најпрво големината на земјите, а како резултат на тоа и големината на ТУ секторот, оди од мала земја како што се Луксембург до голема како Турција. Сепак, може да се каже дека (во земјите каде што бројките се достапни) процентот од вкупната вработеност за ТУ секторот е околу 6 до 7%. Во врска со чинителите во ТУ секторот, 3 главни категории може да се идентификуваат (јавни институции, СОО институции и актери, приватни асоцијации на работодавачи). Сепак, во зависност од земјата, нивната улога и одговорности се различни. Исто така, беше истакнато дека во некои земји сè е централизирано на национално ниво, а во други не. Системите на образование се исто така различни. Земјите кои се веќе вклучени во процесот на стандардизаци на обуката, се исто така, земјите кои се најнапредни во прогнозирање на очекуваните вештини. Воспоставувањето на национална рамка на квалификации (НРК) има директно влијание врз соработката меѓу институциите од стручното образование и обука, јавните институции и професионални организации во секторот, и како резултат на тоа поголема вклученост на овие актери во пресрет на процесот на прогнозирање на вештини.

Во секоја земја, преокупациите во врска со потребните вештини се чинат дека се прилично слични: **ИТ и социјалните медиуми** се вештини кои треба да бидат земен во предвид со цел работниците во ТУ секторот да се прилагодат на новиот тренд кој произлегува од проширувањето на интернет, **Комуникациските вештини** и особено странски јазици, развојот на **социјалните вештини** (односите, адаптација на клиенти од странство, ...) и **вештини за управување** (маркетинг, лидерство, адаптација на новата регулатива, итн ...). Во врска со практики за прогнозирање на вештини, 3 главни категории може да се идентификуваат: - Македонија, Луксембург и Романија се 3 земји без вистински идентификувани практики. Не е направено вистинско прогнозирање во секторот; Нема координација помеѓу актерите на секторот. Потребните вештините кои се идентификувани се потпираат реакција на проблеми со кои се соочуваат во секојдневната работа.

- Во Хрватска, Турција, Словачка и Бугарија практиките постепено се градат. Во моментот тие се повеќе неформални од формални, но се појавува структурирање.

Дефинирањето и распоредувањето на квалитет и процес на сертификација во различни земји (доколку постојат) има директна влијание врз процесот на прогнозирање на очекувани вештини. Тоа е она што всушност ја води еволуцијата на процесот на прогнозирање на очекувани вештини во некои земји како Хрватска, Турција, Словачка и Бугарија. Навистина, напредувањето во прогнозирањето на вештини оди пропорционално со напредокот на развојот на НРК, што имплицира повеќе координација меѓу СОО институции, јавните установи, и како резултат на тоа покоординиран пристап во прогнозирањето на очекувани вештини (во сите сектори, не само во ТУ).