

EU.EM.NET Project W.P 2

Sentez Raporu

““Bu Proje Avrupa Komisyonu tarafından verilen destek ile finanse edilmiştir. Bu yayın sadece yazarın görüşlerini yansıtmaktadır ve Komisyon, bu belge bulunan bilgilerin herhangi kullanımından sorumlu tutulamaz.”

Sandrine Reiter
5/14/2013

CONTENT

İçindekiler Tablosu

İÇERİK	2
Tanıtım.....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
Ortak ülkelerdeki sektörün ana özellikleri	3
Ana oyuncular	Chyba! Záložka nie je definovaná.
Ana rakamlar	Chyba! Záložka nie je definovaná.
Eğitim sistemi	Chyba! Záložka nie je definovaná.
Bilgilendir / Destekle / İlgi çek	Chyba! Záložka nie je definovaná.
Promosyon faaliyetleri	13
Pazarlama kampanyaları	Chyba! Záložka nie je definovaná.
Yarışmalar.....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
İnternet siteleri.....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
Çalışanları etkileme	Chyba! Záložka nie je definovaná.
İşlerin görünürlüğü	Chyba! Záložka nie je definovaná.
İyi İK Uygulamalar	14
Sektör gelişimi.....	15
İhtiyaç olan beceriler	15
Sektörde beceri beklentileri.....	16
Oyuncuların dahil olması.....	17
Kalite ve sertifikalandırma sürecinin etkisi.....	17
Özetleme	Chyba! Záložka nie je definovaná.

Tanıtım

Bu EU.EM.NET projesine dahil olan turizm ve otelcilik sektöründeki ülkelerin analizlerini içeren Sentez rapordur.

Bu sadece küresel bir genel bakış olup projedeki analizler sonucu ortaya çıkan bir özetlemedir. Detaylı bilgiler ülkelerin raporlarında ve iyi uygulama raporda bulunmakta olup bu Sentez rapor için baz alınmıştır Buradaki fikir ortak noktaların ortaya çıkartılı araştırılmış olan 9 ülkedeki farklarını ortaya koymaktır.

Ortak ülkelerdeki sektörün ana özellikleri

Ana oyuncular

Her bir ülkede turizm ve otelcilik sektörünün ana oyuncuları 4 ana kategoriye ayrılabilir:

- Kamu kurumları
- Odalar
- Eğitim oyuncuları
- Birlikler (profesyonel / özel)

Ülke	Kamu Kurumları	Odalar	Eğitim Oyuncuları	Birlikler
Avusturya	<ul style="list-style-type: none">- Turizm için parlamento komitesi- Federal Ekonomi Bakanlığı, Aile ve Gençlik : Turizm ve Tarihi Eserler departmanı- Dokuz "Länder" (Bölge) hükümetleri idareleri- Devlet tarafından kurulmuş turizmi destekleme organizasyonları:	<ul style="list-style-type: none">- Avusturya Federal Ekonomi Odası (işveren birliği, tüm Avusturyalı işletmeler için üyelik mecburidir)- Avusturya Federal çalışma Odası- Avusturya İşçi birlikleri derneği	<ul style="list-style-type: none">- Mesleki eğitim ve öğretim okulları- Uygulamalı Bilimler Üniversiteleri- Üniversiteler	<ul style="list-style-type: none">- Avusturyalı Otelciler Birliği- Avusturyalı seyahat acenteleri ve tur operatörleri birliği- Diğer (örneğin; bölgesel birlikler, turizm sektöründe belirli alanlarda çalışan işverenlerin birlikleri örneğin; hava yolcu taşımacılığı şirketleri birliği gibi)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Avusturya Ulusal Turist Ofisi (ANTO) ○ Avusturya Otel ve Turizm Bankası ○ Avusturya Ekonomi Hizmeti (Austria Wirtschaftsservice) 			
Bulgaristan	<ul style="list-style-type: none"> - Ekonomi Bakanlığı içinde Devlet Turizm acentesi, Enerji ve Turizm 	<ul style="list-style-type: none"> - Bulgaristan Turist Odası - Bölgesel Turist Odası: Varna, Burgas, Plovdiv, Pleven. 	<ul style="list-style-type: none"> - Turizm kolejleri; - Turizm mesleki okulları; - Turizmde kaliteli istihdam için eğitim merkezleri. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bulgaristan Otel ve Restoran Birliği - Özel oteller ve restoranlar Birliği - Kırsal ve Ekolojik Turizm Birliği - Alternatif Turizm Birliği - Bulgar Tur Operatörleri Birliği - Otel ve restoranların okullarının Birliği - "Sunny Beach" Sahipleri Birliği - Seyahat Acenteleri
Hırvatistan	<ul style="list-style-type: none"> - Turizm Bakanlığı, Turizm parlamento komitesi - Hırvat İşverenler Ortaklığı - Ticari Birlikler (STUH ve SIK) 	<ul style="list-style-type: none"> - HGK – Hırvat Ekonomi odası – Turizm departmanı - HOK – Hırvat Ticaret ve El işleri Odası 	<ul style="list-style-type: none"> - Özel kolejler, işletme okulları ve fakülteleri - Turizm otelcilik yönetimi fakültesi 	<ul style="list-style-type: none"> - UHPA – Hırvat Seyahat Acenteleri Birliği - UPUHH – Hırvat Otel endüstrisi işveren birliği - OMH – Aile ve küçük oteller birliği - Hırvat kamp birliği - Istrian Turizm acentesi gibi gelişim ajansları - Profesyonellerin çeşitli diğer birlikleri (barmanlar, garsonlar vs...)
İngiltere	<ul style="list-style-type: none"> - People1st –Sektör Becerileri Konseyi - Kültür departmanı, Medya 	Ağırlama Loncası	<ul style="list-style-type: none"> - Üniversiteler - Kolejler - Ulusal Çıracılık Hizmeti 	<ul style="list-style-type: none"> - Turizm ve Otelcilik Konfederasyonu (CTH) - Otel ve Yemek Hizmetleri

	ve Spor (turizm ve otelcilikten sorumlu)		(NAS)	Uluslararası Yönetim Birliği (sadece küresel ağırlama niteliklerini sunar) - İngiliz Seyahat Acenteleri Birliği - Seyahat ve Turizm Enstitüsü - Turizm Topluluğu - İngiliz Konaklama Birliği
Lüksemburg	- Ministère des classes moyennes et du tourisme (turizm departmanı). (Turizm Bakanlığı)	- Ticaret Odası		- ONT (Ulusal Turizm Kurulu) ORT (Bölgesel Turizm Kurulu) - HORESCA : oteller, barlar ve restoranlar birlikleri - EUROTOQUES ve VATEL: Şeflerin birliği - GAVL : Seyahat acenteleri
Makedonya	- Ekonomi Bakanlığı – turizm ve konaklama departmanı - Sosyal Politikalar ve İstihdam Bakanlığı - Mesleki eğitim ve öğrenim merkezi - İstihdam Hizmetleri - Mesleki eğitim ve öğrenim Konseyi - Eğitim Geliştirme Bürosu	- Makedonya Ticaret Odası - Turizm ve Konaklama Odası - Turizm Ekonomi odası Makedonya	Mesleki eğitim ve öğrenim okulları Üniversiteler Belirgin eğitim kursları veren özel şirketler (örneğin IATA sertifikalandırması)	- HOTAM (otel birlikleri) - ATAM (turist ajansları : teşvikler, turizm promosyonları ile ilgili konularda ... - Makedonya İşveren Organizasyonu – otel ve turizm acentaları birliği :toplu iş sözleşmesi ile ilgili konular - Turizm ve Konaklama Ticaret Birliği - Yerel-öz yönetim Birimleri Derneği
Romanya	- Bölgesel gelişim ajansları	- Ticaret Odası		- Turizm ve Konaklama Profesyonelleri Derneği
Slovakya	- Ulusal seviyede: Ulaştırma Bakanlığı, Slovak Cumhuriyeti Bölgesel gelişim ve yapı – Turizm bölümü:		- 120 mesleki eğitim ve öğrenim okulu - 6 özel üniversite	- Slovak Turizm Birliği (Zväz cestovného ruchu, www.zcrsr.sk): işveren birliği - Slovakya Cumhuriyeti Ticaret ve

	<p>Slovak Turizm Kurulu (devlet promosyonları ve pazarlamasından sorumlu)</p> <ul style="list-style-type: none">- Yerel seviyede : bölgesel seviyede sekiz kendini yöneten kurum, kendini yöneten (özerk) bölge ve şehir ve kasaba birlikleri (4 bölgesel turizm organizasyonu ve 34 yerel turizm organizasyonu)			<p>Turizm Birliği (Zváz obchodu a cestovného ruchuS lovenskej republiky, www.biznis.sk)</p> <ul style="list-style-type: none">- Slovak Cumhuriyeti Aşçılar Birliği (www.assr.sk)- Slovak Şekerleme ve yemek Birliği (www.sakc.eu)- Slovak kamp ve caravan birliği (www.caravanning.sk)- Slovak cycloclub (www.cykloklub.sk)
Türkiye	<ul style="list-style-type: none">- Bakanlıklar (Dış İşleri Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ulaştırma Departmanı gibi)- İl organları (23 gelişme ajansı)- Belediyeler (2950)	<ul style="list-style-type: none">- Ticaret ve Sanayi Odaları (İstanbul Sanayi Odası, İstanbul Ticaret Odası)	<ul style="list-style-type: none">- Üniversiteler,tüm okul tipleri(49 mesleki eğitim ve öğrenim okulu 2 Üniversite)	<ul style="list-style-type: none">- Konfederasyonlar: Türk İşveren Dernekleri, Türk Ticaret Birlikleri- Federasyonlar: Türk Konaklama Federasyonu, Türkiye Aşçılar ve Şefler Federasyonu, Türkiye Yemek Sanayicileri Dernekleri Federasyonu- Dernekler: Turistik Oteller ve Yatırımcılar Derneği Birliği (Otel Derneği, Restoran ve Eğlence tesisleri Çalışanları Türkiye Derneği)- Özel şirketler: Seyahat acenteleri (6924), oteller, Moteller, Yemek sanayi şirketleri gibi.

Ana rakamlar

Ülke	Genel Bilgi	Oteller, restoranlar ve özet olarak diğerleri
Avusturya		59 200 Konaklama 21 400 Restoran 4 200 Bar
Bulgaristan	131 180 çalışan	
Hırvatistan	90 000 çalışan : Hırvatistan'ın toplam istihdamının 3341 otel ve restoran faaliyetleri ile bağlantılı ticari birimler 13 763 esnaf	2190 Otel ve restoran 402 Otel 500 kamp siteleri 16Gençlik Otelleri 340 diğer turistlerin konaklaması için yerler 790 bar
İngiltere	2 046 000 çalışan,Toplam istihdamın 7%	139 200 bireysel konaklama, eğlence, seyahat ve turizm ticari iletmesi - 33% restoran - 18% konaklama hizmetleri - 16 % bar
Lüksemburg	14 000 çalışan , 6,3% of total employment	80 Otel 100 kamp alanları 40 barakalar 980 bar 960 restoran
Makedonya	2012 yılında konaklama ve gıda faaliyetlerinde çalışanların sayısı 23507'dir (toplam istidamın 3,6%'sı) bu rakamlar Makedonya İstatistik ofisi iş gücü ölçümüne dayanmaktadır. Makedonya Otel Derneği HOTAM'a göre otel ve restoranlardaki istihdam 50 000'dir. 23507 çalışanın yanında 15 000 kayıt dışı işçi olduğu(çoğu tam zamanlı) ve 15 000 geçici işçi (çağrı usulü) olduğu belirtilmiştir.	200 otel 6 spa merkezleri 715 bar 1770 restoran
Romanya		1330 Otel 1619 bar

		2693 restoran
Slovakya	9409 konaklamada çalışan sayısı 28676 barlar ve restoranlarda çalışan sayısı	3643 konaklama kuruluşları 4093 restoranlar 389 barlar 72 dans kulüpleri
Türkiye		65 Eğlence tesisi Konaklama imkanları : 3830 ulusal ruhsatlı, 7033 Belediye ruhsatlı Yemek imkanları: 518 Restoran 9 kafeterya, 386 diğerleri

Eğitim Sistemi

Ülke	Okullar	Eğitim Seviyeleri
Avusturya	<ul style="list-style-type: none">- Mesleki eğitim ve öğrenim okulu :<ul style="list-style-type: none">o Ortaöğretim meslek okulları, orta seviye (20 okul)o Üst düzey ikincil meslek yüksekokulları (22 okul)- Çırakların Meslek<ul style="list-style-type: none">o Berufsschulen yaklaşık turizmde 13500 çırak- Üniversite seviyesi<ul style="list-style-type: none">o Turizmde uygulamalı bilimler(9 okul)o Özel üniversiteler (1 okul)o Devlet üniversitesi (22 üniversite)	
Bulgaristan		<ul style="list-style-type: none">- Seviye 3<ul style="list-style-type: none">o İstihdamın 40%'ı- Seviye 4<ul style="list-style-type: none">o İstihdamın 50 %'si- Seviye 6<ul style="list-style-type: none">o İstihdamın 10% 'u- Akademik seviye<ul style="list-style-type: none">o Çok az istihdam
Hırvatistan	<ul style="list-style-type: none">- 91 Mesleki eğitim ve öğrenim okulu- Turizm ve Konaklama Fakültesi- Özel kolejler, işletme okulları ve fakülteleri	<ul style="list-style-type: none">- 2 yıllık eğitim<ul style="list-style-type: none">o Yardımcı şefo Yardımcı garson- 3 yıllık eğitim<ul style="list-style-type: none">o Şefo Şef JMOo Garson JMOo Tatlı JMOo Yardımcı şef ve tatlıcıo Yardımcı şef ve tatlıcı TESo Yardımcı garson TES- 4 yıllık eğitim<ul style="list-style-type: none">o Otel ve turizm teknisyeni

İngiltere		<ul style="list-style-type: none"> ○ Ticari otel ve turizm reklamcısı - Eğitim seviyeleri (Turizm ve otelcilik sektörüne özel değil, Genel) <ul style="list-style-type: none"> ○ Seviye 4 ve üstü 17.5% ○ Seviye I 3 22% ○ Seviye 2 27.5% ○ Seviye 1 ve giriş seviyesi 22% ○ Vasıfsız 11% - Öğrencilerin sınıflandırması <ul style="list-style-type: none"> ○ 476 seyahat yönetimi ○ 4 395 Etkinlik yönetimi ○ 781 turizm ○ 17 Turizm çalışmaları ○ 1 934 Turizm Yönetimi ○ 1 371 Konaklama ○ 5 Konaklama çalışmaları ○ 1 625 Konaklama yönetimi ○ 5 454 Dinlenme, spor ve eğlence çalışmaları ○ 9 583 Konaklama, eğlence, turizm ve ulaştırma - 212 Diğer yerlerde sınıflandırılmamış Konaklama, eğlence, turizm ve ulaştırma <p>(2012 rakamlarıdır.)</p>
Lüksemburg	<ul style="list-style-type: none"> - Lycée technique hôtelier « Alexis Heck » Diekirch - Apprentissage hôtelier au Lycée technique de Bonnevoie - BBI-LUX, Wiltz (Özel) 	<ul style="list-style-type: none"> - Hizmet :25% seviye 2, 75% vasıfsız - Yemek pişirme:25% vasıfsız, 75% seviye2 ve3 - Resepsiyon: 95% seviye 2 ve 3 - Tüm sektörlerde orta seviye yönetim : seviye 2, 3 , 6 ve 7 - Pansiyon - restoran: seviye3 ve 4
Makedonya	<ul style="list-style-type: none"> - 8 lise (2,6% 'si ikinci öğrenim) - Üniversite eğitimi <ul style="list-style-type: none"> ○ Otel ve restoran yönetimi , Turizm ve Gastronomi işletmesi ○ Turizm yönetimi, otel yönetiminde yüksek lisans 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 yıllık eğitim : otel ve yemek sanayi teknisyeni - 3 yıllık eğitim: Garson, şef, şekerli mamuller / unlu mamuller aşçısı
Romanya		<ul style="list-style-type: none"> - Mevcut yeterlilik düzeyleri:

		<ul style="list-style-type: none">- Üst orta eğitim- Orta öğretim sonrası yüksek olmayan eğitim- Kısa dönem yüksek eğitim- Master veya eşdeğer eğitim
Slovakya	<ul style="list-style-type: none">- 120 okul mesleki eğitim ve öğrenim programlarını turizm ve otel yönetimi için sunmaktadır, bunlardan 24'ü turizm provizyonuna özeldir.- 6 HEIs:<ul style="list-style-type: none">o Turizm ve Gıda Hizmetleri Departmanı, İktisat Fakültesi, Matej Bel Üniversitesi Banská Bystricao Turizm ve Otel Yönetimi Bölümü, İdari Bilimler Fakültesi University of Presovo Hizmet ve Turizm Bölümü, Ticaret Fakültesi, İktisat Üniversitesi Bratislavao Turizm Bölümü, Merkezi Avrupa Çalışmaları Fakültesi, Constantine the Philosopher Üniversitesi Nitrao Ekonomi ve Turizm Bölümü, Pedagogi Fakültesi, Catholic University Ruzomberoko Turizm Fakültesi Faculty of Tourism, Goethe Uni Bratislava (özel)	
Turkey	<ul style="list-style-type: none">- 49 Mesleki eğitim ve öğrenim lisesi- 2 Özel Mesleki eğitim ve öğrenim okulu	<ul style="list-style-type: none">- Seviye2<ul style="list-style-type: none">o Odası görevlisio Housemano Servis adamıo Bagaj görevlisio Kapı görevlisio Mutfak görevlisio Bulaşıkhanesi görevlisi- Seviye3<ul style="list-style-type: none">o Kat Şefio Kamu alanı gözetmeni

		<ul style="list-style-type: none">○ o Servis adamı○ o Otel rezervasyon görevlisi○ o Otel telefonu operatörü○ Unlu mamuller aşçısı <p>Seviye 4</p> <ul style="list-style-type: none">○ Yard hizmetçi○ o Barmen○ o Servis adamı○ o Ön büro görevlisi○ Aşçı <p>Seviye 5</p> <ul style="list-style-type: none">○ o Temizlikçi○ o Hizmet Yöneticisi○ o Ön büro müdürü○ o Mutfak Yöneticisi <p>Seviye 6</p> <p>Yiyecek içecek yöneticisi</p>
--	--	--

Bilgilendir / Destekle / İlgi çek

Turizm ve otelcilik sektörüne özün mevcut olan ilgi çekmeye yönelik uygulamalar EU.EM.NET projesinde ülke bazında oldukça farklılıklar göstermektedir.

Promosyon faaliyetleri

Pazarlama kampanyaları

Pazarlama kampanyaları göz önünde bulundurulduğunda, 2 ana kategori ortaya konulabilmektedir :

- Pazarlama kampanyaları temel olarak tüketicileri cezbetmek içindir (ülkeyi turizm bölgesi olarak desteklemek). Bu kategoriye alınabilecek ülkeler Bulgaristan, Lüksemburg, Slovakya, Romanya ve Makedonya'dır
- Sektörde işverenin yapmış olduğu pazarlama kampanyaları. İngiltere, Avusturya, Türkiye ve Hırvatistan bu kategoride tanımlanabilir.

Yarışmalar

Her bir ülkedeyarışmalar sektörde işin terfisi olarak organize edilip katılım sağlanmaktadır. Bu da temel olarak aşçılık üzerinedir. Bu yarışmalar bölgesel, ulusal veya Avrupa bazlıdır. Bazıları medya tarafından televizyon şovları gibi destek görmektedir.

İnternet Siteleri

Sadece 2 ülkenin turizm ve otelcilik istihdamına münhasıran internet siteleri bulunmaktadır.

İngiltere için (kesin liste olmamakla birlikte) :

- o <http://www.turijobs.co.uk/defaultuk.aspx>: uluslararası iş arama
- o <http://www.allaboutcareers.com/careers/industry/hospitality-tourism.htm>: sektöre genel bakış
- o <http://www.uksp.co.uk>: People 1st tarafından oluşturulan
- o http://www.prospects.ac.uk/hospitality_tourism_sport_sector_overview.htm : İngiltere'nin resmi mezun kariyer sitesi
<http://people1st.co.uk>
- Avusturya : www.ams.at

Diğer bazılarının (3) sektör hakkında genel bilgilerin bulunabileceği internet siteleri bulunmaktadır.

Makedonya : Turizm devlet programı : <http://vlada.mk/node/266?language=en-gb>

- Lüksemburg: <http://www.visitluxembourg.com/en>
- Türkiye: mtegm.gov.tr

Diğer ele alınan ülkelerin buna adanmış gerçek birer internet siteleri bulunmamaktadır.

Çalışanları etkileme

İşlerin görünürlüğü

Bir defa daha burada yapılan tanımlamalar ele alınan ülkeye bağlıdır.

İlk olarak vurgulanmalıdır ki farklı ülkeler arasında ortak bir iş tanımı bulunmamaktadır. Bulduğunda ise, her bir ülkenin kendine has sınıflandırma ve anlamı vardır. Şu an için ülkeler arasında geçiş tanımlanmamıştır.

Ülke seviyesinde:

- Merkezleşmiş yapı sayesinde İngiltere ve Avusturya olan iki ülkede iş görünürlükleri iyi seviyededir. İşler iyi tanımlanmış ve bununla beraber kariyer yolları belirlenmiştir. Avusturya için merkezi bilgi kaynağı www.ams.at ve İngiltere için people1st.co.uk'dir.
- Diğer ülkelerde ise koordinasyonlu yapıların eksikliğinde sektördeki iş tanımlarını açıklığa kavuşturmak daha zordur. Bazı geçici durumlar tüm ele alınan ülkede geçerli olmakla beraber daha küresel ve sistematik bir yaklaşıma ihtiyaç vardır.

İyi İK Uygulamaları

Çalışanları etkilemek için ana uygulamalar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

- Esnek çalışma düzenlemeleri

- Öğrenci için staj veya yaz işleri

- Daha olgun işçilerin gençlere Akıl Hocalığı

Sektörün Evrimi

Beceri ihtiyacı

Aşağıdaki tabloda ülke bazında önümüzdeki yıllarda önemli hale gelecek beceriler tanımlanıp sunulmuştur.

Avusturya	<ul style="list-style-type: none">- Sosyal medya ve internet- Sosyal beceriler (özellikle iletişim)- Dil becerileri- yönetici için Liderlik becerileri
Bulgaristan	<ul style="list-style-type: none">- Yabancı Diller- Pazarlama- Muhasebe- İK yönetimi- Girişimcilik
Hırvatistan	<ul style="list-style-type: none">- Modern teknolojilerin kullanımı- Yabancı Diller- İletişim becerileri- Sosyal beceriler- Problem çözme- Yenilik- Hassas Yetenek- Yönetim ve Liderlik becerileri
İngiltere	<ul style="list-style-type: none">- Bilişim ve Sosyal Medya- Yönetim ve Liderlik: Ürün mükemmellik, daha çeşitli, esnek işgücü yönetimi, özerklik ve sorumluluk, finans yönetimi- Müşteri hizmetleri becerileri- Pazarlama ve e-pazarlama- Yurt dışından misafirler / müşterilere Catering- İş destek hizmetleri

Lüksemburg	<ul style="list-style-type: none">- Bilişim ve sosyal medya- Yüksek nitelikli profesyoneller- Yeni yasal düzenleme bilgisi
Makedonya	<ul style="list-style-type: none">- Yabancı Diller- İletişim becerileri- Yumuşak beceriler: Kendiliğinden girişim, ekip çalışması, liderlik, yaratıcılık
Romanya	<ul style="list-style-type: none">- bilgi ve iletişim teknolojileri ve modern ekipmanları- Yabancı Diller- İletişim becerileri
Slovakya	<ul style="list-style-type: none">- bilgi ve iletişim teknolojileri- İletişim becerileri- Yabancı Diller- Esneklik (müşterilerin çeşitliliğine cevap verebilmek için)
Türkiye	<ul style="list-style-type: none">- BT becerileri- Yabancı Dil- Kültürlerarası ilişkiler- Mutfak hizmetleri

Her bir ülkede beceriler hakkında kaygılar oldukça benzerdir. Bilişim ve sosyal medya becerilerinin internetin yaygınlaşmasının sonucu olarak yeni trende adapte olabilmek için ele alınması gerekmektedir. İletişim becerileri ve daha belirgin olarak yabancı diller de yine tüm ülkelerde sabit kaygıdır. Sosyal becerilerin gelişmesi yeni küreselleşen taleplere yanıt verebilmek için (kültürler arası ilişkiler, yabancı müşterilerin adaptasyonu) ele alınması gerekmektedir. Son olarak daha fazla yönetim becerileri neredeyse tüm ülkelerde (pazarlama, liderlik, yeni mevzuata adaptasyon) öne çıkmıştır.

Sektörde beceri beklentileri

Aşağıdaki paragraf farklı ülkelerde beceri beklentileri hakkındaki gözlemleri özetlemektedir.

İyi uygulamalar raporunda da ifade edildiği üzere beceri beklenti uygulamaları aşağıdaki ana kategorilerde tanımlanabilir:

- Makedonya, Lüksemburg ve Romanya olan bu 3 ülkede gerçek tanımlanmış bir uygulama bulunmamaktadır. Sektörde beklenti yoktur; sektörün oyuncuları arasında mevcut bir koordinasyon yoktur. Becerilerin tanımlanması günlük illerdeki ortaya çıkan sorunlara pazarın yanıt vermesine dayanmaktadır.

- Hırvatistan, Slovakya ve Bulgaristan'ın uygulamaları giderek yayılmaktadır. Şu an için resmiden daha çok gayri resmi olmakla beraber altyapı gelişmektedir.
- Son olarak Avusturya ve İngiltere uygulamaları şu ana kadar bir kaç yılını doldurmuş olup iyi tanımlanmış ve tamamen faalidir.

Oyuncuların dahil olması

Daha önce bahsi geçen 3 kategoriye istinaden oyuncuların müdahil olmaları oldukça farklıdır; koordine olmayan Makedonya, Lüksemburg ve Romanya'dan tamamen entegre yaklaşım idaresi sayesinde münhasır konseyi olan Avusturya (AMS) ve İngiltere (People1st) e kadar gitmektedir.

Kalite ve sertifikalandırma sürecinin etkisi

Kalite ve sertifikasyon sürecinin tanımı ve yayılımının farklı ülkelerde (mevcut olduğunda) beceri beklenti süreci üzerinde direkt sonucu vardır. Bu aslında beceri beklentisinin evrimini Hırvatistan, Türkiye, Slovakya ve Bulgaristan gibi ülkelerde ilerletmektedir. Gerçekten de, NQF doğrultusunda evrim mesleki eğitim ve öğrenim oyuncuları, kamu kurumlar ve piyasa arasında daha fazla koordinasyon ve bunun sonucu olarak beceri beklentileri yaklaşımında daha koordinasyon ortaya çıkartmaktadır (sadece turizm otelcilikte değil tüm sektörlerde).

Beceri beklentilerini ortak ülkeler arasında daha detaylı bilgi için "İyi uygulamalar raporu"na bakınız.

Özetleme

Bu EU.EM.NET projesine dahil olan turizm ve otelcilik sektöründeki ülkelerin analizlerini içeren Sentez rapordur.

Bu sadece küresel bir genel bakış olup projedeki analizler sonucu ortaya çıkan bir özetlemedir. Detaylı bilgiler ülkelerin raporlarında ve iyi uygulama raporda bulunmakta olup bu Sentez rapor için baz alınmıştır. Buradaki fikir ortak noktaların ortaya çıkartılıp araştırılmış olan 9 ülkedeki farklarını ortaya koymaktır.

Farklı ortak ülkeler arasında oldukça geniş bir çeşitlilik durumu vardır. Hepsinden önce çalışma yapılan ülkelerin ebatlarıdır ve ebatlarının sonucu olarak turizm ve otelcilik sektörü Lüksemburg gibi küçük bir ülkeden Türkiye gibi büyüğe doğru gitmektedir. Ancak ifade edilebileceği üzere (sayıların mevcut olduğu ülkelerde) toplam istihdamdan turizm ve otelcilik sektörünün aldığı pay yaklaşık 6-7%'dir. Turizm ve otelcilik sektörünün oyuncuları hakkında 3 ana kategoride bunlar tanımlanabilir (kamu organlar, mesleki eğitim ve öğrenim enstitüleri ve oyuncular, özel işveren dernekleri). Ancak ülkeye bağlı olarak bunların roller ve sorumlulukları farklıdır. Ortaya konulduğu üzere bazı ülkelerde her şey ulusal bazda merkezleşmesine rağmen diğerlerinde böyle değildir. Eğitim sistemleri de farklıdır. Eğitim standardizasyonu sürecinde hali hazırda gelişmiş olan ülkeler beceri beklenti yönetiminde en gelişmiş olanlardır. Ulusal nitelik çatısı (NQF)'in mesleki eğitim ve öğrenim enstitülerinin, kamu organları ve sektör profesyonelleri arasında direk bir etkisi vardır ve bu seviyede bu oyuncular üzerinde beceri beklenti sürecinin etkisi bunların sonucudur.

Her bir ülkede beceri ihtiyaçları hakkında kaygılar oldukça benzerdir, bir çok ülkede : bilgi işlem ve sosyal medya, iletişim becerileri ve daha belirgin olarak yabancı diller, yeni küreselleşen taleplere yanıt verebilip adapte olabilmek için sosyal beceriler (kültürler arası ilişkiler, yabancı müşterilerin adaptasyonu....) ve yönetim becerileridir.

Beceri beklenti uygulamalarında 3 ana kategori tanımlanabilir:

- Makedonya, Lüksemburg ve Romanya olan bu 3 ülkede gerçek tanımlanmış bir uygulama bulunmamaktadır. Sektörde beklenti yoktur; sektörün oyuncuları arasında mevcut bir koordinasyon yoktur. Becerilerin tanımlanması günlük illerdeki ortaya çıkan sorunlara pazarın yanıt vermesine dayanmaktadır.
- Hırvatistan, Slovakya ve Bulgaristan'ın uygulamaları giderek yayılmaktadır. Şu an için resmiden daha çok gayri resmi olmakla beraber altyapı gelişmektedir.

Son olarak Avusturya ve İngiltere uygulamaları şu ana kadar bir kaç yılını doldurmuş olup iyi tanımlanmış ve tamamen faalidir.

Kalite ve sertifikasyon sürecinin tanımı ve yayılımının farklı ülkelerde (mevcut olduğunda) beceri beklenti süreci üzerinde direkt sonucu vardır. Bu aslında beceri beklentisinin evrimini Hırvatistan, Türkiye, Slovakya ve Bulgaristan gibi ülkelerde ilerletmektedir. Gerçekten de, NQF doğrultusunda evrim mesleki eğitim ve öğrenim oyuncuları, kamu kurumlar ve piyasa arasında daha fazla koordinasyon ve bunun sonucu olarak beceri beklentileri yaklaşımında daha koordinasyon ortaya çıkartmaktadır (sadece turizm otelcilikte değil tüm sektörlerde).