



Istruzione e cultura

Leonardo da Vinci



# NEW HOSPITALITY DESK RESEARCH

## Estratto

### Con le variazioni/integrazioni del Comitato Tecnico Scientifico

luglio 2007



FEDERALBERGHI  
Federazione delle Associazioni  
Italiane Alberghi e Turismo



The Bulgarian Tourism



Research Institute

Centro Italiano  
di Studi Superiori sul Turismo  
e sulla Promozione Turistica

AS.FOR.M

National  
Institute  
for Vocational Education  
and Training



Analisi e sviluppo di un sistema europeo delle qualifiche e di competenze nel settore della ricettività per la trasparenza ed il riconoscimento senza frontiere

New (No - borders European Workers) Hospitality

Progetto finanziato dalla Commissione Europea, Istruzione e Cultura - Programma Leonardo da Vinci

I/06/B/F/PP-154078



# SOMMARIO

Premessa	pag.	5
SEZIONE I		
Introduzione	»	8
Comparazione dei dati nazionali	»	9
Indicatori demografici ed economici generali dei paesi partner	»	11
Indicatori generali del turismo nei paesi del partenariato	»	12
Analisi dell'offerta alberghiera nei paesi del partenariato	»	14
Analisi della domanda di ospitalità alberghiera nei paesi del partenariato	»	20
Analisi dell'occupazione nel settore alberghiero	»	24
SEZIONE II		
Introduzione	»	26
Premessa	»	26
Comparazione delle competenze nazionali	»	29
SEZIONE III		
Introduzione	»	35
Comparazione dei sistemi di certificazione nei paesi partner	»	35



# PREMESSA

Il presente lavoro è un **estratto** del secondo output del progetto "Analisi e sviluppo di un sistema europeo delle qualifiche e di competenze nel settore della ricettività per la trasparenza ed il riconoscimento senza frontiere - New (No - borders European Workers) Hospitality", finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma Leonardo da Vinci, procedura B, anno 2006.

Il lavoro ha seguito le indicazioni metodologiche ed operative definite all'interno del New Hospitality Research Kit rev. 1, il quale ha permesso di analizzare i sistemi economici di riferimento dei paesi del partenariato, secondo una logica di comparazione efficace dei risultati. Attraverso di esso, sono stati utilizzati gli stessi indicatori quali quantitativi ed item di indagine, nonché la stessa struttura di analisi e stesura dei report.

L'analisi è stata sviluppata avendo sempre presente l'obiettivo finale del progetto che è quello di mappare le competenze delle figure professionali operanti nel settore della ospitalità alberghiera, in modo da favorirne la trasparenza nell'ambito europeo.

In questo contesto, è stata fatta la scelta di tracciare un quadro, seppure sintetico, della normativa dei contratti di lavoro, della classificazione delle strutture alberghiere, della domanda e dell'offerta, in modo da cogliere le caratteristiche principali del settore che, direttamente o indirettamente, incidono sulle professionalità esistenti ed emergenti. Il focus sui trend a breve-medio termine ha permesso di integrare il quadro sui fabbisogni di competenze che manifesteranno le imprese ed i lavoratori coinvolti nei cambiamenti.

L'analisi delle competenze per profili tipo e dei sistemi di certificazione ha consentito di approfondire il quadro delle professioni esistenti, delineandone i punti di forza e le criticità. I risultati di quest'ultima analisi rappresenteranno preziose indicazioni per la ricerca New Hospitality Field Research, che procederà alla validazione e integrazione delle competenze professionali da parte di "testimoni" privilegiati nelle varie aree territoriali, scelti tra realtà alberghiere selezionate, in modo da poter costruire un repertorio transnazionale.

La comparazione dei dati e delle informazioni, sviluppate su tre sezioni, dal Centro Italiano di Studi Superiori sul Turismo e sulla Promozione Turistica (Italia), è stata elaborata e commentata sulla base dei contenuti dei reports nazionali; pertanto, non costituisce un'analisi completa ed esaustiva degli argomenti trattati, in quanto funzionale agli obiettivi e al piano di lavoro del progetto NEW HOSPITALITY project.

I reports nazionali sono stati elaborati e curati, con il supporto degli altri partners del paese di riferimento, da:

National Tourism Research Institute, per la Bulgaria;

Centro Italiano di Studi Superiori sul Turismo e sulla Promozione Turistica, per l'Italia;

Malta Union of Teachers, per Malta;

Ovidius University of Constanta, Faculty of Economics, per la Romania;

Centre of the Republic of Slovenia for Vocational Education and Training, per la Slovenia..

Questo estratto contiene la comparazione dei dati e delle informazioni nazionali, elaborata dal Centro Italiano di Studi Superiori sul Turismo e sulla Promozione Turistica. Durante la seconda riunione di partenariato, tenutasi a Constanta (Romania) il 6 ed il 7 luglio 2007, il Comitato Tecnico Scientifico del progetto ha inserito delle variazioni/integrazioni sui risultati originali del the New Hospitality Desk Research:

- a pagina 34, la macro attività "Gestione delle piccole colazioni e del servizio di snack" è stata rimossa dalla posizione originale (che era sotto l'area di attività "Alloggio") ed inserita in un'area autonoma denominata "Breakfast". Questa decisione, pur nella consapevolezza della polivalenza dei compiti dei lavoratori, riflette il principio della funzionalità;
- nella sezione 3, il partner sloveno Centre of the Republic of Slovenia for Vocational Education and Training (CPI) ha fatto delle variazioni nella colonna "Slovenia", in virtù di cambiamenti legislativi intervenuti dopo la pubblicazione della ricerca.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## Sezione I

# Analisi della normativa e dell'economia nel settore dell'ospitalità alberghiera nei paesi del partenariato

Nella presente sezione si trovano, in ordine alfabetico, i contributi nazionali dei paesi del partenariato (Bulgaria, Italia, Malta, Romania, Slovenia) in merito alle seguenti tematiche:

1. *Disamina e comparazione delle normative vigenti nei Paesi del Partenariato, attinenti il regime di autorizzazione e di classificazione delle strutture alberghiere*

Dalla raccolta e dall'analisi documentale delle normative vigenti, si è data una chiave di lettura dei modelli di ospitalità alberghiera, riferibili alle varie realtà nazionali dei Paesi facenti parte del partenariato. Sono state illustrate le caratteristiche principali dell'organizzazione turistica pubblica, per meglio comprendere, successivamente, i meccanismi vigenti di funzionalità dei sistemi alberghieri, ovvero la loro classificazione e i relativi criteri, il loro regime autorizzatorio per l'apertura e la gestione delle strutture, il loro regime di regolamentazione dei prezzi.

2. *Indagine comparativa sulle normative vigenti nei Paesi del Partenariato, attinenti i contratti di lavoro nel settore alberghiero*

Ai fini di una più approfondita e completa comprensione del contesto in cui operano le professionalità del settore alberghiero, è stata effettuata un'analisi delle varie tipologie contrattuali di lavoro esistenti nei Paesi del Partenariato (a tempo indeterminato, a tempo determinato, apprendistato, ecc.), delineando i tratti essenziali dei differenti istituti giuridici di riferimento; inoltre, al fine di completare il contesto di riferimento della contrattualistica, si è proceduto all'analisi documentale dei contratti collettivi di lavoro vigenti

a livello nazionale nei Paesi del Partenariato, nella parte descrittiva dei livelli delle qualifiche.

### *3. Analisi economica conoscitiva, interpretativa e comparativa del sistema dell'ospitalità alberghiera nei Paesi del Partenariato*

È stata effettuata, a livello di singola nazione, un'analisi economica del sistema alberghiero nelle sue caratterizzazioni produttive peculiari, utilizzando un comune set di indicatori per rilevare le caratteristiche dei sistemi selezionati tra quelli più adatti per quantificare il peso economico dei comparti alberghieri nazionali. Tali indicatori si riferiscono a quattro tematiche:

- analisi del sistema turistico generale, con l'obiettivo di fornire una lettura interpretativa del contesto, con relativo peso, in cui operano le strutture alberghiere;
- analisi dell'offerta alberghiera, per delineare una rappresentazione adeguata delle strutture e delle dimensioni delle aziende che operano in questo settore;
- analisi della domanda dei servizi alberghieri, per analizzare l'entità, la tipologia e le componenti del movimento turistico nelle strutture alberghiere dei vari Paesi di riferimento;
- analisi dell'occupazione attivata dal comparto alberghiero, per rilevarne il peso in termini di addetti.

### *4. Analisi comparata dei trend di cambiamento nel settore alberghiero dei Paesi del Partenariato*

Nella consapevolezza che sono in atto trend di cambiamento consistenti (cfr. CEDEFOP *"Trends and skill needs in tourism" 2005*), si è proceduto a delineare un quadro delle tendenze in atto che avranno maggiori ripercussioni nelle professionalità del settore alberghiero, sotto forma di nuove competenze e saperi professionali.

## **Comparazione dei dati nazionali**

Di seguito viene presentata un'analisi comparata dei sistemi alberghieri dei Paesi del partenariato (Bulgaria, Italia, Malta, Romania e Slovenia), riportando dei quadri su domanda ed offerta per strutture alberghiere.

È necessario precisare, tuttavia, che i dati debbono essere interpretati con molta cautela per tre ordini di motivi:

- essi provengono da fonti statistiche a livello nazionale, difformi per criteri di rilevazione, per definizioni adottate, per variabili considerate e per modalità di raccolta dei dati;
- essi, all'interno di uno stesso Paese, provengono da metodi di rilevazione diverse adottate nel periodo 1996-2005 oggetto di esame (come nel caso di Malta), talchè diventa difficile effettuare una comparazione su dati storici;
- essi, non di rado, risultano indisponibili o non pervenuti: pertanto, si è provveduto, laddove possibile, ad integrare i dati stessi con quelli forniti da Eurostat, i quali, tuttavia, possono monitorare variabili più aggregate (ad esempio, è il caso della consistenza alberghiera che riporta il numero degli "hotels e strutture similari", espressa in camere e in posti letto, mentre i dati nazionali possono considerare solo gli alberghi).

Ciononostante, pur nella consapevolezza che non è possibile un confronto transnazionale affidabile dal punto di vista statistico, la comparazione risulta utile per avere un quadro di lettura generale di massima delle differenze strutturali ed economiche dei diversi comparti alberghieri in cui si trovano ad operare le varie professionalità del settore, che incidono nella composizione quali-quantitativa del proprio portafoglio di competenze tecnico-professionali, rendendo ancora più complessa e difficile una loro eventuale decisione di mobilità al di fuori del Paese di residenza.

Si precisa che i dati che integrano quelli non pervenuti dai partner sono evidenziati con una colorazione diversa delle celle che li contengono.

## Indicatori demografici ed economici generali dei paesi partner

I dati demografici di base sotto riportati evidenziano una profonda diversità tra i Paesi del partenariato: l'Italia è, fra questi, la nazione con una maggiore estensione geografica e con maggiore popolazione. Malta rappresenta il Paese più piccolo, ma con più elevata densità di popolazione. La Slovenia registra una densità pari a 99 abitanti per km<sup>2</sup>, di gran lunga superiore alla Bulgaria, seppure la sua superficie totale, in confronto, sia meno di un quinto. A livello di UE25, solo Malta e l'Italia rappresentano i Paesi con una densità di popolazione (pari a 1277 e a 199 ab./kmq), maggiore rispetto alla media europea di 117 ab./km<sup>2</sup>.

2005	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
Popolazione in 1000	462.501	7.740	58.607	404	21.634	2.000
Superficie in km <sup>2</sup>	3.958.916	111.002	295.114	316	238.391	20.141
Densità di popolazione (abitanti per Km <sup>2</sup> )	117	70	199	1.277	91	99

Tabella 1 - *Dati demografici 2005*

Fonte: Eurostat

Dal punto di vista economico, come si evince dai seguenti dati, l'Italia si pone come il paese del partenariato con maggiore GDP che rappresenta il 13,07% del totale UE25; essa è seguita, in livelli sensibilmente più limitati, dalla Romania e dalla Slovenia. Come tasso di sviluppo medio annuale del GDP nell'arco di tempo che va dal 2000 al 2005, l'economia romena è quella che ha registrato valori più alti, seguita da quella bulgara, a cui corrispondono tuttavia livelli molto bassi di GDP pro-capite.

2005	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
GDP (in milioni di euro)	10.844.194	21.448	1.417.241	4.515	79.314	27.634
% di sviluppo medio annuale del GDP 2000-2005	3,58	9,37	3,54	1,25	14,47	5,83
% GDP	100,00	0,20	13,07	0,04	0,73	0,25
GDP pro-capite (in euro)	23.525	2.764	24.242	11.213	3.662	13.834

Tabella 2 - *Dati economici - Prodotto interno lordo a prezzi correnti di mercato*

Fonte: Eurostat Pocketbooks, *Tourism statistics, 2007*

Dal punto di vista occupazionale, tutti i paesi del partenariato, ad eccezione della Bulgaria, presentano tassi di disoccupazione inferiori alla media europea dell'8,8%.

2005	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
Numero di occupati totale (per 1.000)	197.049	3.009	22.651	148	9.303	947
Tasso di disoccupazione (% sul totale della forza-lavoro)	8,8	10,1	7,7	7,3	7,7	6,5

Tabella 3 *Dati sul mercato del lavoro*Fonte: Eurostat Pocketbooks, *Tourism statistics*, 2007; Dati Eurostat 2005

## Indicatori generali del turismo nei Paesi del partenariato

Nel 2005, complessivamente in Europa l'incidenza percentuale dell'occupazione turistica diretta ed indiretta sull'occupazione totale è stata pari a circa l'11%. Il dettaglio nazionale mette in evidenza un valore più elevato per Malta (16%) contro il 5,60% della Romania, a conferma che in quest'ultimo paese vi è ancora un ruolo determinante per l'occupazione da parte di altri comparti economici. Ciò viene confermato dai dati complessivi riguardanti il valore aggiunto turistico, il quale, nel 2005, comparato tra i Paesi del partenariato, ha presentato livelli minimi in Romania (4,68% del valore aggiunto nazionale); in Bulgaria, Slovenia e Malta il turismo pesa in misura maggiore alla media europea che è stata del 10,52%.

	EU	BG	IT	MT	RO	SI
% occupazione turistica	11,30%	13,25%	11,33%	16,64%	5,60%	16,03%
% valore aggiunto turistico	10,52%	15,54%	9,95%	11,89%	4,68%	13,98%

Tabella 4 - *Impatto del turismo sulle economie nazionali in termini di % di occupazione complessivamente attivata sul totale occupazione e di valore aggiunto complessivamente attivato sul Prodotto Interno Lordo - 2005*

Fonte: Dati World Travel &amp; Tourism Council

L'analisi della **capacità ricettiva** offerta dalle strutture alberghiere ed extra-alberghiere mette in evidenza come l'Italia si sia posta, a livello di partenariato, quale paese con il maggior numero di posti letto con il 17,2% nel 2000 e con il 17,5% nel 2005 del totale UE25 (sull'offerta complessiva della partnership, il paese in questione detiene l'87,8% nel 2000 e l'87,4% nel 2005 delle strutture ricettive). Per quel che riguarda l'evoluzione degli ultimi anni, tra il 2000 e il 2005 emerge una crescita consistente dell'offerta ricettiva della Bulgaria del 62,57%; una tendenza positiva, ma più modesta, si è registrata in Italia e Romania. In controtendenza, la Slovenia e Malta hanno registrato una flessione rispettivamente di circa lo 0,3% e lo 0,9%.

	EU - 25	Partnership	BG	IT	MT	RO	SI
2000	22.764.232 (100,00%)	4.445.783 (19,53%)	136.026 (0,60%)	3.909.998 (17,18%)	40.529 (0,18%)	280.005 (1,23%)	79.225 (0,35%)
2005	24.887.984 (100,00%)	4.973.441 (19,98%)	221.144 (0,89%)	4.350.533 (17,48%)	40.143 (0,16%)	282.661 (1,14%)	78.960 (0,22%)
% variazione 2000-2005	9,33%	11,87%	62,57%	11,27%	-0,95%	0,95%	-0,33%

Tabella 5 - *Numero di posti letto nell'industria dell'ospitalità ricettiva (strutture alberghiere ed extra-alberghiere) - Confronto 2000 e 2005*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

In termini di **flussi di domanda**, gli arrivi turistici in Bulgaria hanno registrato nel 2005 un aumento marcato (+71%) rispetto al 2000, confermando l'aumentato interesse di questo paese dal punto di vista turistico. L'Italia è al primo posto all'interno del partenariato per movimento turistico; poiché questo è un dato scontato, in quanto il paese è una delle più importanti destinazioni turistiche in Europa, è più interessante osservare la classifica degli arrivi registrati negli altri paesi partner: primo fra tutti, Romania, poi la Bulgaria, indi la Slovenia e infine Malta. Con riferimento a questo Paese, si è ritenuto opportuno riportare, relativamente agli arrivi ed alle presenze, solo il dato 2005 poiché, come ampiamente sottolineato dal partner Malta Union of Teachers nel suo rapporto nazionale, nel 2004 a Malta fu introdotto una diversa metodologia di rilevazione statistica dei flussi di domanda.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
2000	n.d.	2.232	78.747	n.c.	4.920	1.957
2005	n.d.	3.829	88.339	1.711	5.805	2.395
% variazione 2000-2005		71,52%	12,18%	-	17,99%	22,37%

Tabella 6 - *Numero di arrivi totali nell'industria dell'ospitalità (strutture alberghiere e complementari) in 1.000 - Confronto 2000 e 2005*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
2000	n.d.	8.554	331.044	-	17.647	6.719
2005	2.214.324	16.071	355.255	10.933.169	18.373	7.572
Variazione % 2000-2005		87,88%	7,31%		4,11%	12,70%
Giorni permanenza media 2005 (variazione rispetto al 2000)		4,20 (0,36)	4,02 (-0,18)	9,46 (1,02)	3,17 (-0,42)	3,16 (-0,27)
Rapporto presenze/abitanti 2005	4,79	2,08	6,06	27,06	0,85	3,79

Tabella 7 - *Numero di presenze totali nell'industria dell'ospitalità (strutture alberghiere e complementari) in 1.000 - Confronto 2000 e 2005 - Rapporto presenze/abitanti 2005*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

Anche in termini di presenze, l'Italia è il paese leader tra i cinque facenti parte del partenariato: la lettura dei dati (seppure con tutte le dovute cautele per l'eterogeneità delle fonti statistiche) per il periodo 2000-2005 evidenzia una domanda in Italia che ha pernottato presso le strutture ricettive (alberghiere e complementari) di circa 335 milioni di presenze, pari al 16% del totale registrato nell'UE25. La Bulgaria, con circa 16 milioni di presenze, si conferma come destinazione turistica emergente: rispetto al 2000, le presenze registrate negli esercizi ricettivi sono aumentate dell'88%. Più contenuti appaiono gli incrementi di presenze registrate negli altri paesi, che risultano più contenuti rispetto agli incrementi registrati per gli arrivi: la Romania presenta il valore minimo di aumento delle presenze (4,11%), seguita dall'Italia (7,31%) e dalla Slovenia (12,7%).

La **permanenza media** dei turisti negli esercizi ricettivi mostra dei valori abbastanza omogenei nei diversi paesi, ad eccezione di Malta: si passa infatti da 4,20 giorni in Bulgaria, a 4 giorni in Italia, a 3,17 e 3,16 giorni rispettivamente in Romania e Slovenia. Malta, invero, si conferma come un Paese caratterizzato da una domanda turistica con alta permanenza media (9,46 giorni). Rispetto al 2000, solo la Bulgaria e Malta hanno registrato un aumento della permanenza media, mentre le strutture ricettive degli altri Paesi del partenariato hanno evidenziato una leggera flessione nella durata del soggiorno.

Per cogliere la **pressione turistica** nei paesi partners, può essere preso in considerazione l'indicatore presenze/abitanti: il valore più alto è stato riscontrato nel 2005 in Malta (27,06) che si denota essere un Paese che, assai più della media europea (dove l'indice è pari a 4,8 giorni), ha il problema di dover gestire i flussi della domanda; l'indice è consistente anche in Italia (6,06 presenze turistiche per residente), a seguire si trova il valore della Slovenia (3,79), Bulgaria (2,08) e Romania, con la più bassa pressione turistica (0,85 presenze per residente).

## **Analisi dell'offerta alberghiera nei Paesi del Partenariato**

I dati riportati dai rapporti nazionali del presente lavoro, integrati con quelli messi a disposizione da Eurostat, mettono in evidenza una dotazione di strutture alberghiere molto eterogenea all'interno del partenariato: seppure la comparazione non sia statisticamente affidabile per i motivi più volte

riportati, la **Tabella 8** dà un'indicazione di massima della dimensione del comparto. L'Italia si pone, a livello di partenariato, come il Paese con il maggior numero di esercizi alberghieri, a conferma della sua lunga tradizione alberghiera. Tra gli altri Paesi, seguono, anche se a livelli sensibilmente diversi, la Romania (nel 2005, ha contato 3.873 esercizi), la Bulgaria (1.230), la Slovenia (264) e Malta (182)

Al fine di cogliere i principali elementi riguardanti le dinamiche strutturali dell'offerta alberghiera, è interessante esaminare i singoli andamenti nazionali: la Bulgaria ha registrato un marcato incremento della consistenza degli esercizi a partire dal 2000 in cui è aumentata del 25% rispetto all'anno precedente. Nell'ultimo quinquennio (2001–2005) tale offerta si è ulteriormente sviluppata raggiungendo un incremento complessivo dell'81%. Per quanto concerne la Romania vediamo che la ricettività alberghiera si è andata incrementando dal '96 al '05 del 85% circa, soprattutto dal 2001 in poi. Anche in Slovenia, pur disponendo di dati soltanto a partire dal 1998, si rileva come le strutture alberghiere sono aumentate nel periodo in esame del 66%, anche se con un andamento non costante negli anni. Il patrimonio ricettivo alberghiero in Italia ha subito variazioni di minore entità negli anni in esame rispetto agli altri paesi del partenariato. Complessivamente si è ridotto del 1,6% il numero degli esercizi, anche se dal 2003 al 2005 si sta verificando una ripresa della crescita di tali strutture. Relativamente a Malta, sono stati riportati i dati riguardanti il numero degli esercizi alberghieri solo a partire dal 2001, poiché in quell'anno, come riportato da Malta Union of Teachers che ha curato la stesura del rapporto nazionale, si è proceduta ad una riclassificazione generale delle strutture ricettive esistenti. Dai dati in tabella, risulta che il numero degli hotels maltesi è cresciuto di 16 esercizi nel 2003 (con un tasso dell'8,4% rispetto all'anno precedente) per poi diminuire in maniera consistente nell'anno successivo (la tendenza diminutiva si conferma anche nel 2005).

	EU - 25 <sup>1</sup>	BG <sup>2</sup>	IT	MT	RO	SI
1996	197.189	523	34.080		2.096	n.a.

<sup>1</sup> I dati Eurostat riportano il numero degli "hotels and similar establishments" (incluso, perciò, come sottolineato sopra, gli hotels, gli apartment hotels, i motels, i roadside inns, i beach hotels, i residential clubs, i rooming and boarding houses, i tourist residences and similar accommodation), mentre i partners hanno evidenziato a parte le strutture similari a quelle alberghiere

<sup>2</sup> idem

1997	195.660	477	33.905		2.335	n.a.
1998	195.905	513	33.540		2.455	159
1999	207.984	518	33.341		2.584	204
2000	202.806	648	33.361		2.502	229
2001	202.709	679	33.421	191	2.717	228
2002	202.271	755	33.411	191	2.845	248
2003	200.593	849	33.480	207	3.121	260
2004	201.021	1.016	33.518	184	3.480	252
2005	190.500	1.230	33.527	182	3.873	264

Tabella 8 - Numero di strutture alberghiere e similari (Serie storica 1996 - 2005)

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1997-1996	-0,78%	-8,80%	-0,51%		11,40%	
1998-1997	0,13%	7,55%	-1,08%		5,14%	
1999-1998	6,17%	0,97%	-0,59%		5,25%	28,30%
2000-1999	-2,49%	25,10%	0,06%		-3,17%	12,25%
2001-2000	-0,05%	4,78%	0,18%		8,59%	-0,44%
2002-2001	-0,22%	11,19%	-0,03%	0,00%	4,71%	8,77%
2003-2002	-0,83%	12,45%	0,21%	8,38%	9,70%	4,84%
2004-2003	0,21%	19,67%	0,11%	-11,11%	11,50%	-3,08%
2005-2004	-5,23%	21,06%	0,03%	-1,09%	11,29%	4,76%

Tabella 9 - Percentuale di crescita delle imprese alberghiere e similari nei Paesi del partenariato nel periodo 1996-2005

Considerando la **classificazione alberghiera**, come si evince dai report nazionali elaborati dai partners, l'Italia risulta essere l'unico paese all'interno del partenariato a non avere una legge nazionale che disciplini nel dettaglio gli specifici requisiti di classificazione di ciascuna struttura ricettiva, demandando ad amministrazioni decentrate (regioni) il compito di provvederne ciascuna con specifica legge. In tale contesto, comunque, i limitati dati disponibili fanno emergere nel 2005 una maggiore concentrazione di alberghi a 3 e a 4 stelle in Italia (circa il 61% sul totale) e in Malta (50%), contro il 27% circa in Romania; diverso andamento presenta il raggruppamento 1-2 stelle dove la Romania annovera il 73% circa delle strutture alberghiere, mentre l'Italia il 39% e Malta il 42%. Va sottolineato che quest'ultimo Paese, seppure con un patrimonio alberghiero limitato rispetto agli altri Paesi, presenta la più alta percentuale di 5 stelle (circa l'8%) dovuta alla presenza massiccia di catene alberghiere.

	EU - 25	BG	IT	MT <sup>3</sup>	RO	SI
1-star	n.a.	n.a.	5.042	65	1.030	n.a.
2-star	n.a.	n.a.	7.918	12	1.780	n.a.

<sup>3</sup> Il partner Malta Union of Teachers che ha curato la sezione I relativa a Malta, nel suo rapporto, non registra gli alberghi a 1 stella, ma essi vengono annoverati sotto la voce "others".

3-star	n.a.	n.a.	16.662	49	830	n.a.
4-star	n.a.	n.a.	3.673	42	219	n.a.
5-star	n.a.	n.a.	232	14	14	n.a.
Total			33.527	182	3.873	

Tabella 10 – *Numero di strutture alberghiere per categoria (anno 2005)*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

Per quel che riguarda l'evoluzione nel periodo tra il 1996 e il 2005 della consistenza dei **posti letto alberghieri** emerge una certa differenziazione all'interno del partenariato: la Bulgaria presenta un andamento alternato tra il positivo e il negativo fino al 2001 e poi marcatamente positivo fino al 2005. Ad eccezione del 1997, le flessioni rilevate si sono contrapposte agli aumenti annuali degli esercizi, a dimostrazione che vi è stato un certo movimento degli esercizi in chiusura e in apertura di diversi livelli dimensionali. L'Italia presenta nel tempo una tendenza positiva di crescita dei posti letto che si assesta su una media annua dell'1,56%. La Romania ha registrato nel decennio un tasso di crescita dell'offerta di posti letto alberghieri complessivamente del 13,9%, anche se l'aumento ha interessato soprattutto l'ultimo triennio. In Slovenia, nell'arco temporale dal 2000 al 2005, si è registrato un aumento dei posti letto alberghieri pari al 5,9%, anche se questo si è verificato in maniera discontinua, infatti nel 2001 sono diminuiti rispetto all'anno precedente i posti letto del 6,7% a fronte di una riduzione molto più contenuta delle strutture (-0,44%), per poi riprendere il processo di crescita. Malta, nel 2003, ha registrato una crescita consistente del 12% contrapposta ad una riduzione del 7% nell'anno successivo ed una ripresa nel 2005.

	EU - 25 <sup>4</sup>	BG <sup>5</sup>	IT	MT	RO	SI
1996	9.567.096	107.111	1.764.651		212.572	
1997	9.625.594	99.953	1.772.232		215.946	
1998	9.717.783	112.002	1.782.382		217.271	
1999	10.226.853	100.663	1.807.275		215.507	
2000	10.364.061	121.222	1.854.101		215.838	26.682
2001	10.546.803	117.369	1.891.281	38.702	216.627	24.882
2002	10.743.845	133.369	1.929.544	37.422	217.978	25.062
2003	10.552.972	143.960	1.969.495	41.944	222.411	26.618
2004	10.783.463	170.956	1.999.729	38.984	229.727	27.828
2005	11.253.770	200.940	2.028.452	39.876	241.916	28.252

Tabella 11 - *Numero di posti letto presenti nelle strutture alberghiere (Serie storica 1996 - 2005)*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1997-1996	0,61%	-6,68%	0,43%		1,59%	
1998-1997	0,96%	12,05%	0,57%		0,61%	
1999-1998	5,24%	-10,12%	1,40%		-0,81%	
2000-1999	1,34%	20,42%	2,59%		0,15%	
2001-2000	1,76%	-3,18%	2,01%		0,37%	-6,75%
2002-2001	1,87%	13,63%	2,02%	-3,31%	0,62%	0,72%
2003-2002	-1,78%	7,94%	2,07%	12,08%	2,03%	6,21%
2004-2003	2,18%	18,75%	1,54%	-7,06%	3,29%	4,55%
2005-2004	4,36%	17,54%	1,44%	2,29%	5,31%	1,52%

Tabella 12 - *Tasso di crescita dei posti letto nei Paesi del partenariato (periodo 1996 - 2005)*

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1-star	n.a.	n.a.	116.821	6.780	60.548	n.a.
2-star	n.a.	n.a.	265.189	792	121.754	n.a.
3-star	n.a.	n.a.	1.100.986	11.198	44.459	n.a.
4-star	n.a.	n.a.	502.306	15.580	12.543	n.a.
5-star	n.a.	n.a.	43.150	5.526	2.612	n.a.
Total			2.028.452	39.876	241.916	

Tabella 13 - *Numero di posti letto per categoria (anno 2005)*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

Un quadro informativo di insieme sull'offerta alberghiera in termini di posti letto si ottiene considerando la classificazione alberghiera, anche se per alcuni paesi del partenariato non sono disponibili i dati. Si conferma quanto già detto in precedenza con riferimento alla rilevazione quantitativa degli esercizi: in Italia il gruppo delle 3-4 stelle presenta il maggior numero di posti letto (circa il 79% del totale), mentre in Romania si registra un livello qualitativo del sistema più basso, essendo il raggruppamento dell'1-2 stelle quello prevalente (circa il 75% del complessivo). Malta si differenzia

<sup>4</sup> Si veda la nota 1<sup>5</sup> idem

all'interno del partenariato poiché, sebbene abbia il 42% degli esercizi di categoria più bassa, essi detengono il 19% dei posti letto alberghieri; gli hotels maltesi a 3 e 4 stelle garantiscono invece un'offerta del 67% sul complessivo alberghiero e quelli di categoria più elevata il 14%.

Risulta, così, interessante considerare la **dimensione media** delle strutture alberghiere. I dati evidenziati nella **Tabella 14** relativi all'arco temporale 1996-2005, mostrano una maggiore dimensione per gli esercizi localizzati a Malta (sempre in crescita nel periodo considerato, ad eccezione nel 2002), denotando per il Paese la vocazione ad un turismo gestito dalle grandi imprese del settore; analoga situazione si è registrata in Bulgaria che presenta strutture di dimensione media assai elevata, che nel 2005 ammonta a 163 posti letto/esercizio, seppure in costante diminuzione soprattutto a partire dal 2001.

L'indicatore dimensionale considerato nel 2005 si presenta notevolmente superiore alla media europea per Bulgaria e Slovenia, (rispettivamente con circa 163 e 107 posti letto per esercizio). In Italia, nonostante l'incremento della dimensione media che ha interessato le strutture alberghiere dal '96 al 2005 (+16,8%), tendendo a confermare la tendenza a superare quello che è stato spesso invocato come uno dei dati strutturali negativi del sistema, tuttavia la dimensione degli esercizi risulta ancora modesta, pari a circa 60 posti letto nell'ultimo anno di rilevazione.

Inversa si presenta la situazione della Romania dove, nel lasso di tempo considerato, si è registrato un decremento della dimensione media delle strutture alberghiere pari al -38%.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1996	48,52	204,80	51,78	152,9	101,42	
1997	49,20	209,55	52,39	155,3	92,48	
1998	49,60	218,33	53,14	158,1	88,50	
1999	49,17	194,33	54,21	163,5	83,40	
2000	51,10	187,07	55,58	177,0	86,27	116,52
2001	52,03	172,86	56,59	202,6	79,73	109,13
2002	53,12	176,65	57,75	195,9	76,62	101,06
2003	52,61	169,56	58,83	202,6	71,26	102,38
2004	53,64	168,26	59,66	211,9	66,01	110,43
2005	59,07	163,37	60,50	219,1	62,46	107,02

Tabella 14 - *Dimensione media delle strutture alberghiere nei Paesi del partenariato in termini di posti letto per esercizio (serie storica 1996-2005)*

L'analisi del **tasso lordo di occupazione** fa emergere uno dei punti critici

comuni a tutti i sistemi di offerta alberghiera del partenariato: la stagionalità. I valori, che risentono evidentemente delle forme di turismo sviluppate all'interno dei diversi paesi, risultano più elevati nel caso della Slovenia (nel 2005 pari al 45%), a seguire si trovano Malta, l'Italia, la Bulgaria e la Romania.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1996		23,08%	32,73%		21,43%	
1997		21,49%	32,09%		18,89%	
1998		19,48%	32,80%		19,13%	
1999		19,02%	33,12%		18,24%	
2000		18,40%	33,37%		18,44%	43,37%
2001		20,96%	34,60%		19,04%	47,01%
2002		20,50%	32,82%		18,39%	48,18%
2003	35,40%	22,92%	31,88%	50,71%	18,72%	46,30%
2004	35,21%	21,73%	32,03%	54,20%	18,52%	45,47%
2005	35,27%	21,04%	32,47%	39,32%	17,66%	45,00%

Tabella 15 - *Tasso di utilizzazione lorda degli alberghi nei Paesi del partenariato (serie storica 1996-2005)*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

Per cogliere alcune specifiche caratteristiche strutturali della ricettività dei diversi paesi del partenariato, possono essere presi in considerazione gli indicatori di densità turistica, calcolati rapportando il numero dei posti letto nelle strutture alberghiere alle rispettive popolazioni residenti.

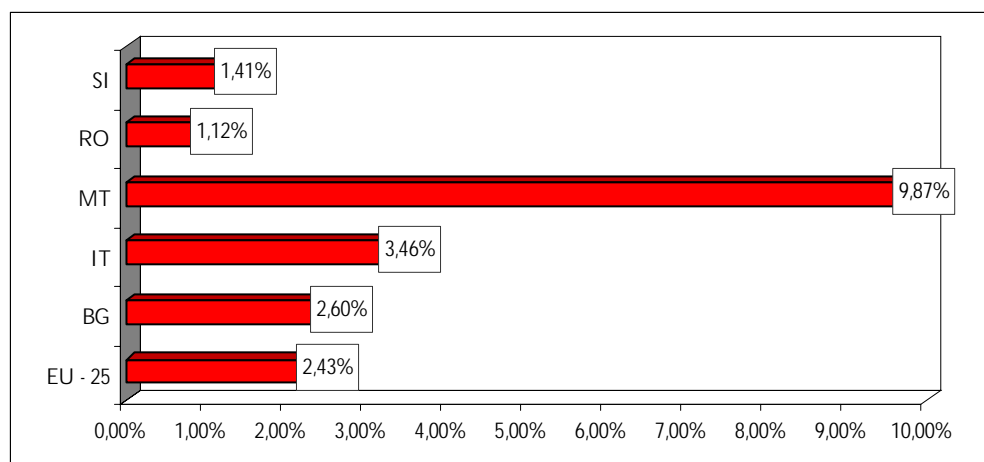


Fig. 1 - *Densità turistica in termini di posti letto alberghieri - 2005*

Come si evidenzia dal grafico il valore più alto per l'indicatore si registra in Malta con il 9,87%, a seguire in Italia con il 3,46%.

## **Analisi della domanda di ospitalità alberghiera nei Paesi del partenariato**

Se si considera la domanda dei turisti che visitano i paesi del partenariato che alloggia in strutture ricettive alberghiere, emerge che l'Italia con 72 milioni di arrivi e 240 milioni di presenze nel 2005 si colloca nettamente al primo posto. Negli altri Paesi, il movimento turistico è assai più contenuto. Per i motivi già citati, i dati dei flussi di domanda alberghiera si riferiscono alle annualità 2003-2004-2005.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1996	n.a.	2.287	59.590		5.494	n.a.
1997	n.a.	1.934	60.065		4.622	n.a.
1998	n.a.	2.092	61.479		4.552	n.a.
1999	n.a.	1.848	63.026		4.228	n.a.
2000	n.a.	2.066	65.716		4.050	1.243
2001	n.a.	2.070	67.786		4.020	1.260
2002	n.a.	2.385	67.350		4.036	1.315
2003	n.a.	2.806	67.330	863	4.185	1.358
2004	n.a.	3.171	70.657	906	4.584	1.434
2005	n.a.	3.630	72.219	906	4.720	1.496

Tabella 16 - Numero degli arrivi registrati nelle strutture alberghiere nei Paesi del partenariato (serie storica 1996-2005) - in 1.000

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1996		9.022	210.823		16.627	
1997		7.839	207.600		14.893	
1998		7.964	213.370		15.174	
1999		6.989	218.473		14.349	
2000		8.140	225.797		14.525	4.224
2001		8.978	238.882		15.054	4.270
2002		9.980	231.132		14.629	4.408
2003	1.363.602	12.045	229.151	7.763	15.197	4.498
2004	1.385.675	13.562	233.792	7.712	15.533	4.619
2005	1.448.595	15.428	240.435	5.723	15.596	4.641

Tabella 17 - Numero delle presenze registrate nelle strutture alberghiere nei Paesi del partenariato (serie storica 1996-2005)- in 1.000

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

In termini di arrivi registrati negli esercizi alberghieri, risulta peculiare la situazione registrata nel corso degli anni dalla Romania e dalla Bulgaria: il primo paese ha visto diminuire costantemente la domanda fino al 2001, per poi riprendersi dall'anno successivo; la Bulgaria, dopo un primo periodo di flessione, ha registrato alti tassi di crescita della domanda alberghiera, denotandosi come Paese emergente di attrattiva turistica. Malta ha registrato nel 2004 un tasso positivo di crescita degli arrivi nel settore, tasso che si è pressocchè annullato nell'anno successivo.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
--	---------	----	----	----	----	----

1996-1997		-15,43%	0,80%		-15,87%	
1997-1998		8,18%	2,36%		-1,51%	
1998-1999		-11,65%	2,52%		-7,12%	
1999-2000		11,78%	4,27%		-4,21%	
2000-2001		0,20%	3,15%		-0,74%	1,43%
2001-2002		15,18%	-0,64%		0,40%	4,30%
2002-2003		17,68%	-0,03%		3,69%	3,32%
2003-2004		12,98%	4,94%	5,02%	9,53%	5,60%
2004-2005		14,49%	2,21%	-0,03%	2,97%	4,31%
Annual average		5,94%	2,17%	2,49%	-1,43%	3,79%

Tabella 18 - *Tasso di crescita annuale degli arrivi registrati nelle strutture alberghiere nei Paesi del partenariato*

In Italia e in Romania, nel periodo 1996-2005, si è registrata una flessione della componente alberghiera degli arrivi a beneficio di quella delle strutture complementari; quest'ultima è risultata assai consistente in Slovenia, dove nel periodo a cui si riferiscono i dati disponibili (2000-2005) i flussi negli esercizi extralberghieri si sono attestati intorno al 36-39%. In Bulgaria, invece, gli arrivi nelle strutture alberghiere sono andate aumentando nel tempo, portandosi nel 2005 a circa il 94%. I turisti a Malta hanno preferito, nel 2005, molto di più le strutture complementari, rispetto alle due annualità precedenti, sintomo di una perdita di competitività interna del comparto alberghiero a favore di quello extralberghiero.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1996		88,01%	85,85%		83,31%	0,00%
1997		89,66%	85,04%		80,71%	0,00%
1998		89,78%	85,02%		81,99%	0,00%
1999		90,33%	84,80%		82,76%	0,00%
2000		92,54%	83,45%		82,32%	63,49%
2001		92,74%	82,90%		82,46%	60,43%
2002		94,57%	82,10%		83,27%	60,80%
2003		94,41%	81,39%	76,59%	82,76%	60,47%
2004		94,75%	82,23%	78,39%	81,29%	61,26%
2005		94,79%	81,75%	52,96%	81,31%	62,46%

Tabella 19 - *Percentuale degli arrivi registrati nelle strutture alberghiere nei Paesi del partenariato (serie storica 1996-2005) rispetto agli arrivi totali nazionali*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

Anche in termini di presenze, la Bulgaria ha registrato nel decennio tassi di crescita nel settore alberghiero consistenti predominanti rispetto a quello complementare: ad esempio, nel 2005, il Paese ha chiuso positivamente con una variazione di circa il 14% rispetto all'anno precedente e con il 96% di presenze alberghiere rispetto al totale. Gli altri Paesi hanno registrato tassi di crescita molto più contenuti e discontinui. I dati di Malta confermano il

trend negativo della domanda alberghiera, con una flessione delle presenze di quasi il 26% nel 2005 rispetto al 2004.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1996-1997		-13,11%	-1,53%		-10,43%	
1997-1998		1,59%	2,78%		1,89%	
1998-1999		-12,25%	2,39%		-5,44%	
1999-2000		16,47%	3,35%		1,23%	
2000-2001		10,29%	5,79%		3,64%	1,09%
2001-2002		11,17%	-3,24%		-2,82%	3,23%
2002-2003		20,68%	-0,86%		3,88%	2,06%
2003-2004	1,62%	12,60%	2,02%	-0,66%	2,21%	2,68%
2004-2005	4,54%	13,76%	2,84%	-25,78%	0,41%	0,47%
Media annuale	3,08%	6,80%	1,51%	-13,22%	-0,60%	1,91%

Table 20 – Tasso di crescita delle presenze alberghiere registrate nei Paesi del partenariato

Di grande rilievo è il fatto che in Italia, in Slovenia, ma soprattutto a Malta la domanda turistica alberghiera ha perso punti a favore di quella delle strutture complementari, diventando quest'ultima sempre più concorrenziale.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1996		92,00%	72,36%		76,14%	
1997		92,21%	71,03%		75,94%	
1998		92,23%	71,24%		79,10%	
1999		93,18%	70,86%		81,21%	
2000		95,16%	68,21%		82,31%	62,86%
2001		95,67%	68,19%		83,07%	59,88%
2002		97,03%	66,95%		84,67%	60,20%
2003		96,19%	66,53%	70,74%	85,16%	59,96%
2004	65,44%	95,78%	67,70%	69,38%	83,96%	60,87%
2005	65,42%	96,00%	67,68%	52,35%	84,89%	61,29%

Tabella 21 – Percentuale delle presenze alberghiere sul totale delle presenze registrate nei vari Paesi del partenariato

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

La **permanenza media** negli alberghi è stata mediamente più elevata in Malta, in Italia e in Romania; tuttavia, nel primo Paese si è assistito ad una tendenza diminutiva di tale indicatore, portandosi negli ultimi due anni a 6,32 giorni di permanenza media complessiva; analogo comportamento ha avuto la domanda turistica in Italia, la quale ha fatto registrare una

diminuzione della permanenza media da 3,54 giorni nel 1996 a 3,33 giorni nel 2005. La Romania, invece, ha registrato un aumento costante fino al 2003, per poi attestarsi ai livelli italiani nel 2005. Il settore alberghiero sloveno, come quello italiano, ha evidenziato una flessione della permanenza media negli alberghi registrando, nel 2005, 3,1 giorni. Valori decisamente più contenuti, che rendono più complessa la gestione delle strutture alberghiere sono stati registrati in Bulgaria con poco più di 2 giornate di permanenza.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
1996		2,11	3,54		3,03	
1997		2,00	3,46		3,22	
1998		2,07	3,47		3,33	
1999		2,10	3,47		3,39	
2000		2,29	3,44		3,59	3,40
2001		2,37	3,52		3,74	3,39
2002		2,21	3,43		3,62	3,35
2003		2,14	3,40	9,00	3,63	3,31
2004		2,28	3,31	8,51	3,39	3,22
2005		2,30	3,33	6,32	3,30	3,10

Tabella 22 - *Permanenza media complessiva in giorni) registrata nelle strutture alberghiere dei Paesi del partenariato (serie storica 1996-2005)*

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

## Analisi dell'occupazione nel settore alberghiero

La visione della struttura occupazionale nei sistemi alberghieri dei Paesi del partenariato si impone come momento di riflessione su un apparato che ha un suo peso nell'economia di ciascun Paese, seppure ciascuno in termini diversi.

Dai dati disponibili, relativi ai lavoratori occupati nel settore "Alberghi e ristoranti" nel 2005, risulta che l'Italia è il paese con più addetti: circa 1,06 milioni di occupati. Seguono la Romania (155 mila addetti), la Bulgaria (con 152 mila addetti), Slovenia (41 mila) e Malta (9 mila). La ripartizione degli occupati tra lavoratori dipendenti e indipendenti evidenzia, per il 2005, la situazione dell'Italia in cui risulta inferiore, rispetto agli altri paesi, la presenza di lavoratori dipendenti, pari al 63,5%. La Romania invece è la realtà in cui è più elevata la percentuale di lavoratori dipendenti pari a circa il 93%. A seguire si trova il valore della Slovenia (87,80%) e della Bulgaria (84,87%). Il dato di Malta non è disponibile. La lettura di tali dati ci fa

riflettere, per converso, sulla posizione professionale degli occupati di carattere indipendente, che vede in Italia il suo valore massimo (36,5%) mettendo in luce una realtà con dati molto superiori a quelli riscontrabili negli settori dell'economia italiana (+10 punti percentuali). Negli altri paesi del partenariato la presenza di lavoro indipendente è invece molto contenuta, soprattutto in Romania.

La componente maschile della forza lavoro occupata nel settore Alberghi e ristoranti in Italia al 50,28% del totale, con un valore superiore alla media europea (45,25%). Il dato del 2001 riportato dal partner maltese evidenzia anche per il suo Paese una forte prevalenza degli uomini tra gli occupati nel settore.

I dati mostrano come negli altri paesi del partenariato è molto più elevata che in Italia ed in Europa la presenza di lavoro femminile impiegata nel settore che ammonta in Romania al 65,4% e in Bulgaria al 61,05% della forza lavoro complessiva.

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
Persone impiegate	9.239	152	1.060	9	155	41
Percentuale di maschi	45,25%	38,95%	50,28%	69,65% <sup>6</sup>	34,60%	n.a.
Percentuale dipendenti	68,28%	84,87%	63,5%	n.a.	92,80%	87,80%

Tabella 23 - Numero degli occupati nel settore "Alberghi e ristoranti" dei Paesi del partenariato (anno 2005), con relativa percentuale di occupati maschi sul totale del settore e percentuale di dipendenti sul totale del settore

Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

Per quanto concerne la distribuzione per età degli occupati nel settore Alberghi e ristoranti, si rileva come questi appartengano prevalentemente alle fasce d'età che vanno dai 25 ai 34 e dai 35 fino ai 44 anni. Una lettura attenta di questi dati, che trovano conferma nei diversi paesi del partenariato, può evidenziare come si tenda a privilegiare l'occupazione di risorse che abbiano già maturato un'esperienza lavorativa e che risultino in possesso di specifiche competenze tecnico-professionali consolidate nel tempo. L'analisi svolta sul comparto alberghiero di Malta riporta una distribuzione di dati per classi diverse, ma si può osservare per questo Paese una maggiore concentrazione degli occupati nella fascia giovanile, ovvero con età fino ai 30 anni (46%), seguita dalla fascia intermedia fino ai 49 anni

<sup>6</sup> Il dato riportato dal Malta Union of Teachers è riferito al 2001

(36,2%).

	EU - 25	BG	IT	MT	RO	SI
15-24		20,39%	13,68%		19,10%	24,39%
25-34		29,61%	30,09%		33,00%	29,27%
35-44		23,68%	30,00%		25,50%	24,39%
45-54		17,76%	16,79%		19,70%	21,95%
più di 55		7,89%	9,43%		2,70%	2,44%

Table 24 - *Distribuzione degli occupati nel settore "Alberghi e ristoranti" nei Paesi del partenariato per classi di età (anno 2005)* Fonte : dati reports nazionali redatti dai partners; dati Eurostat

## Sezione II

# Analisi dei profili professionali e delle relative competenze

Considerato che il progetto New Hospitality ha inteso rispondere alla priorità dell'invito Leonardo da Vinci 2005- 2006 "Promuovere la Trasparenza delle qualifiche"; attraverso la creazione di un prototipo di metodologie e strumenti di descrizione e comparazione delle competenze dei lavoratori dell'ospitalità alberghiera al fine di favorire la mobilità nello spazio europeo di riferimento, i partners, in questa sezione, ciascuno con il proprio contributo, hanno provveduto a "mappare" le competenze di alcune figure professionali operanti nel settore, seguendo le indicazioni contenute nel New Hospitality Research Kit rev. 1.

In tale sede, è stata effettuata un'analisi delle **aree di attività**, finalizzata ad individuare poi le **macro attività lavorative principali** per ciascuna area di attività e, di conseguenza, le **competenze** richieste e necessarie per lo svolgimento dell'attività stessa.

È ovvio che la ricerca condotta non ha la presunzione di fotografare, in modo completo ed esaustivo, il panorama delle competenze tecnico-professionali presenti nel settore dell'ospitalità alberghiera, ma ha rappresentato un'importante azione di sistematizzazione e di comparazione di realtà che, tra Paesi partner, possono essere caratterizzate da molteplici differenze; la mappatura delle competenze verrà integrata e validata ampliata attraverso la ricerca on field.

### Premessa

Di seguito si presentano i risultati della comparazione effettuata tra i contributi relativi alla sezione "Analisi dei profili professionali e relative competenze" prodotti dai paesi partner del progetto.

Ogni paese pur nella comprensibile difficoltà, anche linguistica, di giungere a delle semplificazioni che fornissero al tempo stesso una visione esaustiva delle competenze tecnico professionali presenti nella filiera dell'ospitalità alberghiera, ha provveduto a fornire la griglia n. 1 rispettando l'iter logico

che si era concordato nel New Hospitality Research Kit. Il percorso analisi condiviso ha previsto l'individuazione per ciascuna delle **Aree di attività** (Management e Marketing, Ricevimento e servizio alloggio) di almeno **10 Macro attività lavorative** (descritte con sostantivo/vergo sostantivato che esprime "macro-azioni") e di almeno **5 Competenze** per ciascuna macro attività lavorativa individuata (verbo d'azione espresso all'infinito + oggetto dell'azione - sostantivo).

In virtù della logica di sostenibilità e trasferibilità in contesti geografici e settoriali diversi di metodologie e strumenti di analisi e descrizione del "saper agito" necessario nei processi lavorativi propri del settore alberghiero, nella presente ricerca sono state utilizzate le **competenze** come descrittori attraverso i quali comparare e rappresentare il sistema delle performance dei lavoratori dell'ospitalità alberghiera dei Paesi partner.

Per competenza si intende la "capacità di agire in un contesto in modo da produrre valore, attraverso l'ottenimento di una performance coerente con le esi-genze competitive", ed ancora "la competenza non è uno stato od una conoscenza posseduta. Non è riducibile né a un saper, né a ciò che si è acquisito con la formazione. [...] La competenza non risiede nelle risorse (conoscenze, capa-cità, ...) da mobilitare, ma nella mobilitazione stessa di queste risorse. [...]. Qualunque competenza è finalizzata (o funzionale) e contestualizzata: essa non può dunque essere separata dalle proprie condizioni di «messa in opera».. Qualunque competenza, per esistere, necessita del giudizio altrui" . Nell'impostazione metodologia della ricerca desk ci si discosta, quindi, dalla rigidità del riferimento delle figure professionali, poiché esse sono il prodotto di astrazioni rispetto alle reali situazioni lavorative e possono costituire degli standard a livello nazionale ma, in un quadro di lifelong learning e di mobilità dei lavoratori in uno spazio europeo, rappresentano ancora degli elementi deboli per la comparazione e la trasparenza.

Per i motivi sopra detti, ed anche per le disomogeneità presenti nella classificazione e riconoscimento delle qualifiche tra i paesi partner, nella fase di comparazione si è ritenuto opportuno non far riferimento ai profili tipo afferenti, bensì utilizzare quest' ultimi, descritti dai paesi partner attraverso la griglia 2, per l'implementazione delle competenze. Queste ultime sono unità di analisi fondamentali per il progetto New Hospitality, soprattutto in

un’ottica di step successivi del progetto e di obiettivo finale vale a dire: NEW HOSPITALITY EUROPASS, un software, con relative istruzioni di guida che permetteranno di assistere nella compilazione del Curriculum Vitae modello Europass.

Nella fase di comparazione sono state accorpate delle unità minime di competenza al fine di dare una rappresentazione delle competenze che sia significativa dal punto di vista semantico (ovvero basata sulla condivisione di linguaggio sia a livello di glossario che di modi d’uso) ed incentrata nelle informazioni di rilievo e pertinenti. Una rappresentazione che rende visibili e leggibili, in maniera chiara ed inequivocabile, le competenze professionali e che combini le seguenti esigenze:

1. quelle del lavoratore, che in questo modo ha la possibilità di mettere a valore le competenze ed i saperi in diversi contesti lavorativi ritenuti equi e qualificanti, nella più completa soddisfazione umana e professionale;
2. quelle delle imprese, che vengono a disporre di uno strumento che permetta loro di reperire risorse umane corrispondenti alle caratteristiche delle posizioni in cui verranno inserite e di diminuire, in tal senso, anche i costi di reclutamento, di selezione e di adeguamento iniziale delle competenze del lavoratore
3. quelle relative alla compilazione del Europass CV che nella sezione “Capacità e Competenze tecniche”.

Inoltre le Aree di attività sono state suddivise in:

1. area management (gestione, controllo, finanza)
2. area marketing (promozione vendita, ecc.)
3. area ricevimento e accoglienza
4. area alloggio

Come si potrà osservare dai singoli contributi presenti nel documento in oggetto, ogni paese ha lavorato con scrupolo e con livello di dettaglio elevato; le macroattività enucleate sono risultate “omogenee” in tutti i paesi

partecipanti e ciò ha consentito di poter procedere speditamente alla realizzazione della griglia sinottica di seguito presentata.

Al fine di agevolare la fase di validazione delle competenze, che avverrà attraverso il New Hospitality Field Research, si è provveduto a codificare con sigle le Aree di attività e le macroattività lavorativa e con un numero progressivo le competenze appartenenti ad una stessa Area di attività.

Il presente output è il risultato della comparazione delle informazioni riportate dai partner e non intende rappresentare un "vocabolario delle competenze" completo e esaustivo del settore e dei processi lavorativi che inevitabilmente variano, seppure nelle piccole sfumature, al variare di fattori quali la struttura organizzativa, il prodotto/servizio venduto, il contesto geografico, ecc..

### Comparazione delle competenze nazionali

Area di attività	Macro attività lavorativa	Competenze tecnico-professionali
Management	<b>Definizione della mission e delle strategie dell'organizzazione</b>  <i>MGM mission</i>	1. Definire la mission ed i suoi obiettivi in relazione all'evoluzione del mercato e alle risorse disponibili per raggiungerli 2. Utilizzare gli strumenti ed i metodi per la gestione strategica 3. Identificare i bisogni dei clienti, le richieste e le preferenze 4. Fissare gli standard di qualità dei servizi 5. Prevedere i fattori che potrebbero avere effetti sulle attività ed agire in modo da evitare il rischio di inefficienza 6. Identificare il contesto specifico di vendita (clienti, competitori, fornitori, fornitori di servizi, enti pubblici) ed identificare le caratteristiche della concorrenza
	<b>Pianificazione e organizzazione delle attività e dei dipartimenti</b>	7. Stabilire le fasi del lavoro secondo il tempo a disposizione ed allocare le risorse (umane, materiali, finanziarie) 8. Coordinare i diversi team dei reparti in un'ottica di rispondenza agli standard richiesti 9. Definire ed approvare il quadro organizzativo (organigramma)

Area di attività	Macro attività lavorativa	Competenze tecnico-professionali
<b>MGM</b>	<b>MGM plan</b>	<p>delle unità produttive insieme alle regole dell'organizzazione e del funzionamento</p> <p>10. Organizzare gli spazi e le dotazioni secondo il tipo ed il livello dell'unità produttiva/azienda</p> <p>11. Assicurare le condizioni di lavoro osservando le regole ergonomiche e della sicurezza nei luoghi di lavoro</p>
	<p><b>Pianificazione dei servizi e dei prodotti sulla base del target di clientela</b></p> <p><b>MGM service</b></p> <p><b>Pianificazione dei servizi e dei prodotti sulla base del target di clientela</b></p> <p><b>MGM service</b></p>	<p>12. Gestire la pianificazione di marketing strategico ed operativo, nonché l'immagine aziendale, la promozione e la commercializzazione del prodotto/servizio.</p> <p>13. Differenziare ed adattare costantemente l'offerta soddisfacendo i bisogni dei clienti, utilizzando le opportunità/occasioni disponibili</p> <p>14. Collaborare nella fissazione dei prezzi per coprire i costi e mantenere un buon rapporto qualità/prezzo</p> <p>15. Raccogliere dati statistici e commerciali effettuando anche indagini dirette, ricerche e studi di mercato.</p> <p>16. Indicare ai responsabili di funzione le esigenze qualitative e quantitative di marketing cui attenersi.</p>
	<p><b>Controllo e supervisione delle attività in generale e di quelle dei vari dipartimenti</b></p> <p><b>MGM control</b></p>	<p>17. Supervisionare tutte le attività dell'albergo e le attività dei vari reparti</p> <p>18. Individuare ed utilizzare metodi e strumenti adeguati per il controllo (indici di valutazione delle performance)</p> <p>19. Identificare le disfunzioni e le loro cause</p> <p>20. Verificare l'osservanza delle normative vigenti in materia di licenze, salute e sicurezza e delle altre eventuali disposizioni</p>
	<b>Gestione delle risorse umane</b>	<p>21. Rilevare il fabbisogno di competenze presente nelle risorse umane interne</p> <p>22. Elaborare/approvare un proprio sistema di reclutamento, procedure per l'assunzione e valutazione dei lavoratori</p> <p>23. Gestire i processi di crescita</p>
<b>Management MGM</b>		

Area di attività	Macro attività lavorativa	Competenze tecnico-professionali
Management <i>MGM</i>	<i>MGM staff</i>	professionale delle risorse umane 24. Curare, attraverso la formazione, professionale lo sviluppo delle competenze 25. Garantire un sistema premiante delle prestazioni 26. Rispettare i ruoli lavorativi e le relazioni
	Gestione finanziaria  <i>MGM finance</i>	27. Preparare il budget e controllare i ricavi e i costi 28. Gestire i budget ed i piani finanziari 29. Definire i parametri significativi per valutare la performance di un sistema di yield management 30. Fissare i prezzi e sviluppare strategie di pricing in relazione agli standard prefissati
	Gestione delle relazioni con fornitori, partners, ecc. <i>MGM relation</i>	31. Gestire i rapporti con i fornitori, definendo e negoziando sui costi e sui tempi ed applicare tecniche di contrattazione 32. Gestire i rapporti con i competitori (monitoraggio concorrenza) 33. Gestire i rapporti con le amministrazioni 34. Gestire i rapporti con la proprietà 35. Chiudere gli affari e gli accordi in condizioni di vantaggio reciproco ed esaminare l'applicazione di clausole di contratto 36. Partecipare attivamente alle riunioni periodiche con autorità e soci per il beneficio dell'azienda.
Marketing	Promozione delle vendite e dei prodotti  <i>MKT Promotion</i>	37. Coordinare le attività di vendita con le altre unità operative o con altri dipartimenti 38. Coordinare campagne di marketing diretto e di web marketing 39. Curare la realizzazione di cataloghi e pieghevoli pubblicitari; 40. Gestire strumenti di relazioni pubbliche (comunicati stampa, dossier, conferenze stampa, houseorgan, newsletter aziendali, ecc.) 41. Creare e mantenere rapporti con la clientela attuale e potenziale

Area di attività	Macro attività lavorativa	Competenze tecnico-professionali
	<p align="center"><b>Monitoraggio della soddisfazione del cliente</b></p> <p align="center"><i>MKT customer</i></p>	<p>42. Partecipare a fiere ed altri importanti eventi organizzati a livello locale e nazionale per la promozione delle attività dell'hotel</p> <p>43. Identificare le disposizioni/procedure di qualità in modo da eliminare i fattori e le situazioni che potrebbero avere effetti sulla qualità delle attività condotte</p> <p>44. Raccogliere ed elaborare informazioni utili ad una maggiore soddisfazione della clientela</p> <p>45. Supportare il processo di raccolta e di selezione dei report della qualità e/o dei rapporti critiche e reclami</p>
<p align="center"><b>Reception</b></p>	<p align="center"><b>Gestione delle prenotazioni e delle vendite</b></p> <p align="center"><i>RCP reservation</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programmare la gestione delle prenotazioni formulando delle previsioni sui ritmi di afflusso della clientela</li> <li>2. Supervisionare le prenotazioni e risolvere gli eventuali imprevisti</li> <li>3. Controllare le disponibilità per soddisfare le richieste</li> <li>4. Offrire i dettagli e le alternative sulla richiesta di prenotazioni</li> <li>5. Organizzare il sistema delle camere in un'ottica di massimizzazione dell'occupazione e dei ricavi (yield management)</li> <li>6. Fornire informazioni sulle modalità di pagamento dei servizi dell'albergo</li> <li>7. Trasmettere la check list allo staff del Front Desk e dei piani</li> <li>8. Verificare il riepilogo dell'occupazione delle camere e controllare la situazione per ciascuna stanza</li> <li>9. Fare la pre-assegnazione delle camere (le specifiche della lista di prenotazione devono essere controllate)</li> <li>10. Addebitare agli ospiti i servizi usufruiti (camera, cibo, liquori, telefono, ecc)</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Coordinare le attività di lavoro secondo il programma quotidiano di attività</li> <li>12. Registrare gli arrivi e le</li> </ol>

Area di attività	Macro attività lavorativa	Competenze tecnico-professionali
Reception	<p><b>Gestione delle operazioni di check in e delle procedure di assistenza del cliente durante il periodo di permanenza</b></p> <p><i>RCP check -in</i></p> <p><b>Gestione delle operazioni di check in e delle procedure di assistenza del cliente durante il periodo di permanenza</b></p> <p><i>RCP check -in</i></p>	<p>partenze degli ospiti</p> <p>13. Fornire informazioni sul territorio circostante la struttura</p> <p>14. Illustrare i servizi offerti all'interno della struttura</p> <p>15. Accompagnare gli ospiti alle proprie stanze e fornire eventuali altri servizi (trasporto bagagli, sveglia, ecc)</p> <p>16. Offrire assistenza durante il soggiorno degli ospiti</p> <p>17. Compilare l'archivio dei clienti</p> <p>18. Risolvere in maniera efficace le lamentele dei clienti</p> <p>19. Gestire in maniera efficace le diverse situazioni: difficoltà di lingua, smarrimento di effetti personali, danno per i clienti, clienti ammalati o feriti</p> <p>20. Utilizzare metodi e strumenti per fare rispettare le regole in vigore concernenti l'accesso, la registrazione e la protezione dei turisti</p> <p>21. Conoscere e rispettare la legislazione in vigore in materia di sanità e sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>22. Assistere i viaggiatori disabili ed ospiti con esigenze particolari.</p> <p>23. Presentare alla clientela i servizi offerti dalla struttura ricettiva (ristorazione, wellness, intrattenimento, animazione, ecc.)</p> <p>24. Dare le comunicazioni relative al servizio ai responsabili degli altri reparti (particolari richieste dei clienti, ecc.).</p>
	<p><b>Gestione delle procedure di check-out</b></p> <p><i>RCP check - out</i></p>	<p>25. Addebitare in fattura i servizi usufruiti dal cliente</p> <p>26. Emettere le fatture/ricevute di pagamento</p> <p>27. Gestire conti non ancora saldati</p> <p>28. Preparare la lista dei clienti in partenza e trasmetterla agli altri reparti</p> <p>29. Esaminare i conti e gli addebiti con il cliente durante le formalità di uscita.</p>
		<p>30. Elaborare i documenti che servono alla formalizzazione dei comportamenti del</p>

Area di attività	Macro attività lavorativa	Competenze tecnico-professionali
	<p align="center"><b>Comunicazioni tra dipartimenti ed esterne</b></p> <p align="center"><i>RCP communication</i></p>	<p>personale (descrizioni del lavoro, manuali, procedure, standard di comportamento, standard di qualità, standard di comunicazione, regole, istruzioni ecc.)</p> <p>31. Stimolare lo scambio efficiente di informazioni nell'azienda usando adeguati strumenti di comunicazioni</p> <p>32. Scegliere misure correttive allo scopo di risolvere le disfunzioni nei processi di comunicazione</p> <p>33. Assicurare la comunicazione tra ricevimento ed i servizi aggiuntivi degli altri reparti</p> <p>34. Assicurare la comunicazione verticale tra l'amministrazione ed i reparti operative.</p>
<i>Breakfast</i>	<p><b>Gestione delle piccole colazioni e del servizio di snack</b></p> <p align="center"><i>BRE breakfast</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizzare il servizio delle piccole colazioni (mattino) dei coffee break e delle varie occasioni di ristorazione rapida in caso di eventi particolari.</li> <li>2. Organizzare la sala destinata ai servizi di piccola colazione</li> <li>3. Curare l'ambientazione e coreografia (fiori, tovagliati, ecc.).</li> <li>4. Accogliere i clienti, assegnare il tavolo, illustrare le opzioni di scelta</li> <li>5. Effettuare il controllo di qualità (clima, pulizia, assetto dotazioni, ecc.)</li> </ol>
	<p><b>Supervisione delle condizioni delle camere dell'albergo e delle aree comuni</b></p> <p align="center"><i>ACM supervision</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controllare la pulizia e l'igiene delle aree comuni e delle halls, sulla base delle regole e degli standard fissati dalla compagnia</li> <li>2. Verificare il funzionamento delle dotazioni e delle attrezzature</li> <li>3. Controllare la performance di attività specifiche e dei servizi</li> <li>4. Coordinare il lavoro di manutenzione, sia ordinaria che straordinaria</li> <li>5. Controllare la manutenzione e l'uso appropriato delle attrezzature e delle dotazioni usate nel reparto "piani"</li> <li>6. Immagazzinare e distribuire forniture e prodotti per le pulizie</li> </ol>

Area di attività	Macro attività lavorativa	Competenze tecnico-professionali
Alloggio	<p>Gestione della pulizia delle camere e delle aree comuni</p> <p><i>ACM maintenance</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Garantire la sicurezza delle stanze e la privacy dei clienti</li> <li>8. Eseguire lavori di pulizia su rotazione (per esempio pulizia a vapore di moquette e tappeti) secondo le esigenze</li> <li>9. Verificare il funzionamento delle dotazioni e segnalare i difetti</li> <li>10. Utilizzare gli strumenti di lavoro in modo adeguato, distribuire la biancheria pulita ai differenti reparti, secondo il piano delle prenotazioni</li> <li>11. Mantenere aggiornato il registro della biancheria</li> <li>12. Controllare la qualità del servizio di lavanderia e lo stato della biancheria</li> <li>13. Svolgere mansioni di riassetto, ordine e pulizia degli appartamenti e delle camere dei clienti nonché delle aree comuni dell'albergo.</li> <li>14. Svolgere le piccole manutenzioni relative alle camere</li> <li>15. Mantenere le aree comuni perfettamente pulite e tenute</li> </ol>
Alloggio	<p>Gestione della pulizia delle camere e delle aree comuni</p> <p><i>ACM maintenance</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Proporre idee per la decorazione delle camere e delle aree comuni al fine di rendere gli spazi più accoglienti</li> <li>17. Garantire il mantenimento di tutte le strutture dell'hotel (quali per esempio la piscine) in perfette condizioni per il confort degli ospiti</li> <li>18. Organizzare e dotare le stanze/spazi comuni</li> <li>19. Provvedere alle decorazioni floreali standard e a quelle per eventi speciali (capodanno, celebrazioni religiose ecc.)</li> <li>20. Eseguire i servizi speciali (disinfestazione, ecc)</li> </ol>

## Sezione III

# Analisi dei sistemi di certificazione esistenti nei Paesi del partenariato

## Introduzione

Nella presente sezione, in ultimo, ciascun partner ha effettuato un' analisi sintetica sull'architettura e sul funzionamento dei sistemi di qualificazione professionale del Paese di appartenenza, attraverso la quale è stato poi possibile evidenziare i differenti modi di certificare le competenze e le qualifiche professionali in relazione alle specificità dei sistemi di istruzione secondaria superiore, di formazione e di accesso agli albi professionali (laddove esistenti).

## Comparazione dei sistemi di certificazione nei Paesi del partenariato

Come si evince dai contributi redatti dai paesi partners, i sistemi di certificazione sono strettamente correlati ai sistemi di istruzione e formazione.

Infatti, sebbene il tema della certificazione delle competenze, apprese in modo non formale e informale, occupa sempre più spesso un ruolo centrale nei dibattiti europei sulla valorizzazione delle competenze degli individui in tutto l'arco della loro vita e in condizioni di elevata flessibilità e mobilità professionale nei paesi membri della Comunità europea, ed anche nei paesi partner del presente progetto, è generalizzata la tendenza ad un riconoscimento diffuso su tutto il territorio nazionale della qualifica ottenuta attraverso la frequenza di percorsi di formazione, attestata dalla certificazione.

Inoltre, occorre precisare che, anche nel caso dei paesi facenti parte del partenariato, quando si tratta di certificazione, più spesso si ha a che fare con un documento che attesta il completamento di un percorso di formazione professionale, che in genere si conclude sostenendo una prova che coinvolge sia aspetti teorici che pratici della formazione. Sono rari i casi in cui sono previste non tanto valutazioni ma vere certificazioni delle competenze a livello intermedio.

Per quanto riguarda gli aspetti formali, il documento che viene rilasciato riporta in genere la qualifica e/o il titolo che si ottiene al termine del percorso di formazione; più raramente è previsto che nel certificato sia fatto esplicito riferimento ai voti o crediti conseguiti, al livello ottenuto o alla durata dei corsi nella maggior parte dei casi è assente la menzione alle competenze, conoscenze e abilità teoriche e pratiche che sono state ottenute al termine del percorso di formazione.

Per la comparazione dei sistemi di certificazione esistenti nei paesi della partnership, si è ritenuto opportuno riportare le informazioni raccolte in forma sintetica e seguendo gli item dati per la ricerca (cfr, New Hospitality Research Kit rev. 1) in una tabella che permette una lettura sia verticale che orizzontale, offrendo anche un quadro sintetico, per ciascun paese coinvolto nell'indagine, e una lettura comparata

DOMANDA	BULGARIA	ITALIA	MALTA	ROMANIA	SLOVENIA
Esistono sistemi di certificazione?	<p><b>SI</b></p> <p>Esistono differenti sistemi di certificazioni secondo i sistemi di istruzione e di formazione</p>	<p><b>SI</b></p> <p>I sistemi di certificazione italiani, sebbene si tende ad un'omogeneizzazione, attualmente sono diversificati secondo i sistemi di istruzione e di formazione</p>	<p><b>SI</b></p> <p>Esistono differenti sistemi di certificazioni secondo i sistemi di istruzione e di formazione</p>	<p><b>SI</b></p> <p>Esistono differenti sistemi di certificazioni secondo i sistemi di istruzione e di formazione</p> <p><i>Sistema di formazione professionale iniziale</i></p> <p><i>Sistema Nazionale di Formazione Continua (CVT)</i></p> <p><i>Autorità di Controllo e di regolamentazione</i> Per le professioni ed occupazioni turistiche, la cui formazione è regolamentata (Ministero della Salute – Direzione della Salute Pubblica per i corsi di formazione in tema di igiene nelle strutture che offrono alloggio ed alimenti)</p>	<p><b>SI</b></p> <p><b>National Professional Qualification Act (NPQ Act)</b> (certificazione dell'apprendimento non formale ed informale da agenzie accreditate)</p> <p><b>Act on Vocational Education and Training (VET Act)</b> (certificazione formale riconducibile al diploma VET)</p>
Qual è l'obiettivo della certificazione nei vari sistemi sopra elencati?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualificazione</li> <li>• Completamento dei curricula di formazione e di istruzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenze</li> <li>• Standard minimi di competenze</li> <li>• Qualifiche</li> <li>• Crediti di istruzione e di formazione</li> <li>• Crediti ECTS</li> <li>• Corsi di formazione e di istruzione (nome, durata, oggetto)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenze</li> <li>• Qualifiche professionali</li> <li>• Qualifiche professionali/Competenze</li> </ul>	<p><i>Formazione Iniziale</i> <b>qualifica</b></p> <p><i>National System of Continuous Vocational Training</i> Agenzie formative autorizzate <b>qualifica e competenze</b> Centri per il riconoscimento delle competenze <b>competenze</b> per una professione/attività e la certificazione è riconosciuta a livello</p>	<p><b>NPQ Act:</b> competenze professionali ottenute in apprendimento non formale – (agenzie accreditate dal Ministero del Lavoro)</p> <p><b>VET Act:</b> competenze professionali ottenute in apprendimento formale e nel completamento dei curricula scolastici; esso dà la possibilità di continuare l'istruzione a livello superiore – (scuole)</p>

DOMANDA	BULGARIA	ITALIA	MALTA	ROMANIA	SLOVENIA
				nazionale Enti formativi non autorizzati o datori di lavoro <b>qualifiche o competenze</b> , ma la certificazione non è riconosciuta a livello nazionale Apprendistato <b>competenze</b> , riconosciute a livello nazionale	accreditate accreditate dal Ministero dell'Istruzione)
Esistono leggi a livello nazionale che regolamentano la certificazione?	SI  Vi sono diversi riferimenti legislativi, secondo il tipo di sistema di istruzione e di formazione.	SI  Vi sono diverse norme, regolamenti, leggi ed accordi in funzione del sistema. In Italia, attualmente, in ciascuna area di formazione (apprendistato, Alta Istruzione e Formazione e Formazione per Adulti) si sta sviluppando una definizione standard con differenti metodologie e steps di lavoro.	SI  Vi sono differenti norme, regolamenti e leggi a seconda dei diritti dati dall' Education Act (1988)	SI  Vi sono diversi riferimenti legislativi, a seconda del tipo di sistema di istruzione e di formazione  Le qualifiche professionali romene sono basate su una struttura europea a 5 livelli come definito dalla Decisione del Consiglio n. 85/368/EEC.	SI  National Professional Qualification Act (NPQ Act) (certificazione dell'apprendimento non formale ed informale da agenzie accreditate)  Act on Vocational Education and Training (VET Act) (certificazione formale riconducibile al diploma VET)
Esistono leggi regionali/settoriali che regolamentano la certificazione?	NO  Non esiste alcuna base normativa	SI  Per quanto concerne le competenze delle professioni turistiche e, in particolare, nell'industria dell'ospitalità, solo il profilo del "direttore d'albergo" è stato regolamentato da leggi regionali. Attualmente, il turismo è sotto la	NO  Non esiste alcuna base normativa	SI  Atti legislativi che regolamentano il diritto ad esercitare alcune occupazioni nel turismo, emessi dal Governo e dal Ministro dei Trasporti, del Turismo e delle Costruzioni: Decisione nr. 238/2001 riguardante le condizioni	NO  <b>Non vi sono</b> legislazioni aggiuntive regionali/settoriali nel campo del turismo e del catering per i sistemi di certificazione

DOMANDA	BULGARIA	ITALIA	MALTA	ROMANIA	SLOVENIA
		giurisdizione delle Regioni ed alcune di esse hanno abrogato il sistema dell'esame di qualifica		di rilascio delle licenze e patenti turistiche Ordine nr. 170/2001 che approva le norme metodologiche riguardanti i criteri e le procedure di rilascio delle licenze e delle patenti turistiche.	
<b>Quale è l'agenzia o l'ente certificatore?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'Agenzia Nazionale di Valutazione e di Accreditamento</li> <li>- Il Consiglio dei Ministri</li> <li>- Il National Agency for Vocational Education and Training (NAVET)</li> </ul>	<p>Attualmente, in Italia, la certificazione delle competenze è un compito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. delle Regioni, se esse sono il risultato di corsi di formazione professionali;</li> <li>b. del Ministro dell'Università e della Ricerca (MIUR), se sono il risultato di percorsi formativi integrati (scuola, lavoro e università)</li> <li>c. entrambi i soggetti sopra menzionati, in altri casi</li> </ul> <p>Alcune certificazioni possono essere fatte dai centri di formazione, su direttive delle Regioni o di altri enti finanziatori</p>	<p>I principali enti che regolamentano i sistemi di certificazione a Malta sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lo Stato (attraverso la Direzione Istruzione del Ministero dell'Istruzione, Gioventù ed Occupazione)</li> <li>- l'Università di Malta.</li> </ul>	<p><i>Formazione Professionale Iniziale</i> Il Ministro dell'Istruzione e della Ricerca accredita gli enti formative, dei quali diplomi/certificate sono riconosciuti a livello nazionale.</p> <p><i>National Continuous Vocational Training Certification</i> - Il Ministro del Lavoro, della Solidarietà Sociale e della Famiglia e il Ministro dell'Istruzione e della Ricerca autorizzano gli enti e centri formative al riconoscimento delle competenze acquisite in contesti autorizzati informali e non formali, attraverso il National Council for Adult Vocational Training</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enti formative o datori di lavoro, per la certificazione della formazione non autorizzata</li> </ul>	<p><b>NPQ Act:</b> Il Ministero del Lavoro, della Famiglia e degli Affari Sociali è il principale ente finanziatore nel sistema di riconoscimento e certificazione dell'apprendimento non formale ed informale. Con il National Professional Qualifications Act (The Official Gazette of RS, No 81/2000, 83/2003, 118/2006) il Ministero disciplina il finanziamento di costi di produzione e di esperti per lo sviluppo di nuove qualifiche, così come il monitoraggio delle procedure di certificazione e la preparazione dei database.</p> <p><b>VET Act:</b> Il Ministero dell'Istruzione è responsabile del finanziamento dello sviluppo del framework dei curricula nazionali VET e dell'autorizzazione e del finanziamento di scuole per l'offerta di programmi iniziali VET</p>

DOMANDA	BULGARIA	ITALIA	MALTA	ROMANIA	SLOVENIA
				<i>Formazione Professionale con l'apprendistato</i> , il Ministro del Lavoro, della Solidarietà Sociale e della Famiglia e il Ministro dell'Istruzione e delle Ricerca, attraverso il National Council for Adult Vocational Training.	
<b>Quali sono gli strumenti usati per la certificazione?</b>	Certificati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diploma</li> <li>- Certificato di Diploma (ottenuto con il superamento di un esame alla fine del percorso formative )</li> <li>- Libretto Formativo</li> <li>- Certificato di qualifica (rilasciato dalla Regione)</li> <li>- Supplemento del Certificato (Europass)</li> <li>- Supplemento di Diploma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificato Scolastico</li> <li>- Fondamenti/Certificati/ Diploma/Diploma Superiore</li> <li>- Degree</li> </ul> <p>Gli strumenti di certificazione variano a seconda del sistema di istruzione e di formazione</p>	<p>Gli strumenti di certificazione variano a seconda del sistema di istruzione e di formazione e del livello di qualifica finale (ad esempio: esame di diploma, esame di selezione, esame di laurea ed esame finale di studi universitari avanzati all'interni dei curricula di dottorato, esame di certificazione dopo la fine di un percorso formativo, portafoglio personale per la formazione continua ed i livelli).</p>	<p><b>NPQ Act:</b> La qualifica professionale viene rilasciata attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il diretto riconoscimento della conoscenza, delle competenze e delle abilità definite nel catalogo;</li> <li>- Il riconoscimento di certificati dell'istruzione formale o di altri certificati dell'apprendimento non formale o di altri</li> </ul> <p>La valutazione ed il riconoscimento è solo per gli adulti. L'età minima è 18 anni. Un'eccezione alla regola è consentita, se l'apprendistato del candidato o dello studente è terminato e ha determinato una rilevante esperienza di lavoro.</p> <p>Ci sono undici (11) standard approvati e verificati nel campo e sette (7) cataloghi, i quali rappresentano il framework per la certificazione NPQ.</p>

DOMANDA	BULGARIA	ITALIA	MALTA	ROMANIA	SLOVENIA
					<b>VET Act:</b> Esistono diversi metodi e modalità per certificare le conoscenze e le competenze; essi dipendono dai programmi di istruzione e di formazione.
<b>Attraverso quali sistemi o subsistemi è riconosciuta la certificazione?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema di Istruzione e Formazione (scuole, università, centri di formazione)</li> <li>- Sistema sociale (sindacati, imprese)</li> </ul>	Il certificato/titolo è riconosciuto da altri sistemi a seconda del percorso formativo completato	Il certificato di alta istruzione è riconosciuto da altri sistemi (ad esempio, nel settore turistico, da Hotel and Catering International Management Association (HCIMA), da City and Guilds (C&G), da Wines and Spirits Education Trust (WSET), da Royal Institute of Public Health and Hygiene, da Chartered Institute of Environmental Health, da Royal Society of Health, da European Foundation for the Accreditation of Hotel Schools, da University of Malta).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema di Istruzione e Formazione (scuole, università, centri di formazione)</li> <li>- Sistema sociale (sindacati, imprese)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema di Istruzione e Formazione (scuole, università, centri di formazione)</li> <li>- Sistema sociale (sindacati, imprese)</li> </ul>
<b>Esiste il riconoscimento della certificazione nei contratti di lavoro?</b>	<p style="text-align: center;"><b>NO</b></p> <p>Nel settore del turismo</p> <p style="text-align: center;"><b>SI</b></p> <p>In altri settori, quali:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istruzione</li> <li>2. Industria alimentare</li> <li>3. Lavorazione del legno</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>NO</b></p> <p>Per il contratto di apprendistato, la certificazione viene fatta dal datore di lavoro e può essere riconosciuta in entrata di alcuni percorsi formativi e</p>	<p style="text-align: center;"><b>NO</b></p> <p>Non esistono leggi che riguardano i contratti nazionali di lavoro con qualifiche specifiche, così come non esistono contratti nazionali di lavoro..</p>	<p style="text-align: center;"><b>NO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>SI</b><sup>7</sup></p> <p>Nel settore del turismo, il contratto collettivo nazionale stabilisce nove livelli tariffari basati sui livelli di istruzione professionali richiesti, definiti da Workplaces</p>

<sup>7</sup> Si veda la Sezione I - Report della Slovenia

DOMANDA	BULGARIA	ITALIA	MALTA	ROMANIA	SLOVENIA
	4. Industria chimica	del sistema dell'istruzione			Systemisation Act.
<b>Lista delle qualifiche professionali inerenti l'industria alberghiera ottenute con corsi di formazione o di istruzione realizzati nel Paese di riferimento negli ultimi tre anni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificato nei servizi di food and beverage</li> <li>- Certificato di reception alberghiera</li> <li>- Certificato nei servizi di alloggio</li> </ul>	<p>In Italia, ogni Regione può commissionare corsi di formazione con il rilascio finale di un attestato di qualifica. Per esempio, nella Regione Emilia Romagna, essi includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operatore di promozione e di accoglienza turistica</li> <li>- Tecnico del Marketing Turistico</li> <li>- Tecnico del turismo e dei servizi alberghieri</li> <li>- Tecnico dei servizi fieristici e congressuali</li> <li>- Tecnico dell'animazione e dei servizi del tempo libero</li> </ul> <p>Nella Regione Toscana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnico esperto nell'organizzazione sociale-ambientale e nella gestione delle imprese dell'ospitalità ricettiva</li> </ul> <p>Nella Regione Lombardia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operatore turistico</li> </ul> <p>Per quanto riguarda le figure professionali previste nei corsi IFTS (Formazione ed Istruzione Tecnica Superiore), esse sono:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- B.A. (Hons) Tourism Studies</li> <li>- Hospitality and Tourism Management</li> <li>- Accommodation Operations</li> <li>- Hotel Operations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingegneria e gestione dell'industria alimentare e turistica</li> <li>- Specializzazione</li> <li>- Economia del Commercio e del Turismo</li> <li>- Bartender</li> <li>- Assistente Front office</li> <li>- Operatore alberghiero</li> <li>- Maid</li> </ul>	<p>Valutazione e riconoscimento dell'apprendimento non formale ed informale NPOs nel turismo e nell'ospitalità attualmente sono:</p> <p>Assistente cuoco, Assistente cameriere, Diet Cook, Catering Manager, Tourism Informator, Holiday activity organizer, Sommelier, Barman.</p> <p>Programmi nel sistema dell'istruzione formale nel settore del turismo e del catering</p> <p>Programmi di istruzione VET iniziale e postsecondario nel settore:</p> <p>VET iniziale: Cameriere Manutentore Tecnico del catering e del turismo</p>

DOMANDA	BULGARIA	ITALIA	MALTA	ROMANIA	SLOVENIA
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Tecnico Superiore per l'assistenza e la gestione delle strutture ricettive</li><li>- Tecnico Superiore per la gestione amministrativa delle PMI operanti nel settore turistico</li><li>- Scienze Turistiche</li><li>- Pianificazione e gestione dei sistemi turistici</li></ul>			