



Report su azioni da sviluppare per migliorare le competenze e le figure professionali attraverso l'istruzione e la formazione professionale

DEL 2.4 - WP2





Indice

1. Alcuni dati sul turismo nei Paesi partner	3
1.1. Le infrastrutture turistiche e l'impatto sull'economia	3
1.2. Tendenze e dati sul turismo in Albania	10
1.3. Tendenze e dati turistici in Kosovo	11
1.4. Tendenze e dati turistici in Macedonia del Nord	13
2. Il quadro del sistema duale nei Paesi partner di V.I.R.Tu.A.L.	16
2.1 Sistema educativo in Albania	16
2.1.1. Le forme di istruzione in Albania	16
2.1.2. Istruzione professionale	18
2.1.3. Istruzione duale	20
2.1.4. Istruzione e formazione professionale nel settore turistico-alberghiero	22
2.2 Sistema educativo in Kosovo	26
2.2.1. Quadro curriculare per il settore turistico	28
2.3 Sistema educativo in Macedonia	43
2.3.1. Quadro curriculare per il settore turistico	44
3. Mappatura dei percorsi formativi duali	60
4. L'indagine rivolta al sistema imprenditoriale	61
4.1 Risultati delle interviste	61
4.1.1. Caratteristiche del panel intervistato	61
4.1.2. Lo scenario: i driver del cambiamento	61
4.1.3. Impatto dei fattori di cambiamento nel turismo	64
4.1.4. Impatto della trasformazione digitale sui processi di lavoro nel turismo	66
4.1.5. Impatto su ruoli e competenze professionali	67
4.1.6. L'approccio alla formazione duale	68
4.1.7. Figure e competenze richieste nel mercato del lavoro	70
4.2 Risultati dei questionari	73
4.2.1. Caratteristiche del panel intervistato	73
4.2.2. Il reclutamento del personale	76
4.2.3. Fattori di cambiamento e strategie	77
4.2.4. Formazione duale	79
4.2.5. Focus su conoscenze e competenze	83
5. Come migliorare le competenze e le figure professionali attraverso l'approccio/gli strumenti V.i.R.Tu.A.L.	1
6. ALLEGATO 1 - FORMATO DELL'INTERVISTA	2
7. ALLEGATO 2 - FORMATO DEL QUESTIONARIO	4





1. Alcuni dati sul turismo nei Paesi partner

1.1. Le infrastrutture turistiche e l'impatto sull'economia

Il numero di posti letto disponibili in alberghi e strutture ricettive simili fornisce una misura della capacità di un Paese di attrarre turisti. Nel 2021, in Albania ci sono 85 000 posti letto, 24 000 in Macedonia del Nord e 12 000 in Kosovo.

La capacità di posti letto in Albania è aumentata di quasi 5 volte (362%), passando da 6,5 nel 2011 a 30,2 nel 2021. Così, da avere quasi la più bassa capacità di posti letto rispetto alla popolazione nel 2011, l'Albania avrà la seconda più alta capacità tra questi Paesi (sia rispetto alla popolazione che in numero assoluto) nel 2021. Oltre a un maggiore interesse per l'Albania come destinazione turistica, questo apparente aumento riflette gli sforzi del governo per formalizzare l'economia e stimolare il settore della ricettività turistica. Una riforma dell'imposta sul valore aggiunto nel novembre 2017 ha ridotto l'aliquota IVA applicabile ai servizi di ricettività turistica dall'aliquota standard del 20% al 6%. Tuttavia, per poter beneficiare dell'aliquota ridotta, i servizi di ricettività turistica dovevano essere registrati in società separate senza altre attività economiche. Anche la soglia per la registrazione obbligatoria dell'IVA è stata abbassata da 5 milioni a 2 milioni di fatturato per anno solare. Di conseguenza, a partire dal 2018 sono stati registrati molti posti letto che in precedenza non rientravano nelle statistiche, creando un'interruzione nella serie temporale.

In confronto, la capacità relativa nell'UE è aumentata del 5%, passando da 25,8 a 27,1 nello stesso periodo.

Bed places in hotels and similar accommodation establishments, 2011-2021

(thousands)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
EU (*)	11 369	11 481	11 556	11 643	11 796	11 841	11 975	12 140	12 324	11 886	12 118
Bosnia and Herzegovina (*)	24	21	24	26	27	31	33	34	36	28	33
Montenegro (*)	41	35	:	:	:	36	36	36	37	:	:
North Macedonia	14	15	16	17	18	20	21	23	24	24	24
Albania (*)	19	16	11	14	15	:	:	69	78	82	85
Serbia	:	51	56	54	:	:	:	53	:	:	53
Türkiye	:	:	749	805	:	1 240	1 433	1 477	1 529	1 588	1 677
Kosovo* (*)	:	:	:	:	:	11	11	11	12	12	12

* This designation is without prejudice to positions on status, and is in line with UNSCR 1244/1999 and the ICJ Opinion on the Kosovo Declaration of Independence

(:) not available

(*) 2018, 2020: estimates.

(*) Data supplied by and under the responsibility of the national statistical authorities.

(*) 2011: low reliability.

Source: Eurostat (online data code: tour_cap_nat) and Eurostat data collection

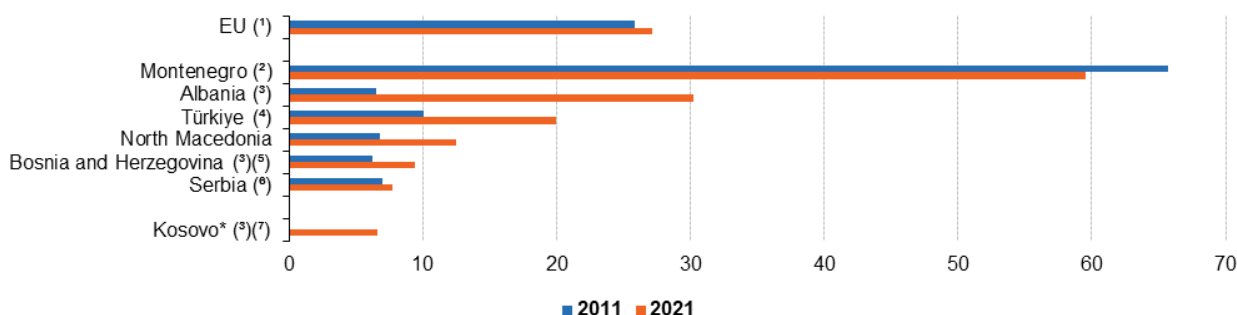
Il numero di posti letto per mille abitanti, nel periodo 2011-2021, è cresciuto soprattutto in Albania e in Macedonia settentrionale.

Per il Kosovo, i dati sul numero di posti letto disponibili nelle strutture ricettive sono disponibili dal 2016 in poi. Si tratta dei numeri più bassi registrati nei Paesi del WBT nel periodo 2016-2021. Di conseguenza, le variazioni relativamente moderate del numero assoluto di posti letto si sono riflesse in forti oscillazioni dell'indice, che per il Kosovo si basa sul 2016 (2016 = 100,0). L'indice era allo stesso livello nel 2017 e poi è diminuito di circa 3 punti su base annua dal 2017 al 2018, prima di aumentare di 8 punti l'anno successivo. Poi il livello si è stabilizzato ed è rimasto invariato nel 2020, prima di aumentare di quasi 3 punti nel 2021.



Bed place capacity in hotels and similar establishments, 2011 and 2021

(bed places per thousand inhabitants)



* This designation is without prejudice to positions on status, and is in line with UNSCR 1244/1999 and the ICJ Opinion on the Kosovo Declaration of Independence

Note: countries are ranked based on 2021 data

⁽¹⁾ Population: 2021 estimates.

⁽²⁾ Bed places: 2011: low reliability. 2019 data instead of 2021.

⁽³⁾ Bed places: data supplied by and under the responsibility of the national statistical authorities.

⁽⁴⁾ Bed places: 2013 data instead of 2011.

⁽⁵⁾ Population: 2018 data instead of 2021. 2021: provisional.

⁽⁶⁾ Bed places: 2012 data instead of 2011.

⁽⁷⁾ 2011 data not available. Population: 2020 data instead of 2021. 2021: estimates.

Sources: Eurostat (online data codes: tour_cap_nat and demo_gind) and Eurostat data collection

eurostat 

Negli ultimi decenni, il turismo ha registrato una crescita continua e una crescente diversificazione, diventando uno dei settori economici in più rapida espansione al mondo (UNWTO, 2019). Negli ultimi vent'anni è cresciuto rapidamente anche nella regione balcanica, passando da meno di 4 milioni di visitatori stranieri nel 1999 a più di 27 nel 2018.

il clima di insicurezza causato dai conflitti (da ultimo la dissoluzione della Jugoslavia tra il 1991 e il 2001) ha ritardato il boom del turismo di massa di cui hanno goduto altri Paesi del Mediterraneo a partire dagli anni Settanta.

A causa del fatto che la regione era "non scoperta" e "sconosciuta", oggi l'intera regione balcanica sta vivendo un periodo d'oro di crescita turistica. La crescente importanza del turismo nella struttura economica dei Paesi balcanici è innegabile. Lonely Planet - il colosso delle guide di viaggio - ha premiato l'Albania come migliore destinazione del 2011.

Per confrontare i Paesi della BM, la tabella precedente include un "Indice di crescita del turismo 2017/2027" nell'ultima riga. Questo indice è calcolato in base ai dati inclusi dal World Travel and Tourism Council (WTTC) nei suoi rapporti annuali sui Paesi. La crescita media per questo lasso di tempo è del 35%, con Croazia, Montenegro e Serbia al di sopra della media e l'Albania leggermente al di sotto della media, seguita dalla Repubblica di Macedonia del Nord e dalla Bosnia-Erzegovina. Questi tassi di crescita del turismo confermano che l'intera regione è diventata un'importante destinazione turistica internazionale negli ultimi due decenni. L'importanza del settore turistico è confermata anche dal suo contributo ai PIL nazionali.

Arrivi turistici internazionali (in milioni all'anno)



ANNO	ALB	KOS	MKD
1990	0,03	N/D	0,562
1999	0,039	N/A	0,181
2010	2,191	0,034	0,262
2015	3,784	0,079	0,486
2017	4,261	0,086	0,529
2018	5,34	N/D	0,707
2027	6,25	N/D	0,754
Indice di crescita del turismo 2017-2027	31,84%	N/D	29,84%

Fonte: Lo sviluppo del turismo nei Balcani occidentali: Towards a Common Policy Enrico Porfido, Annual Review of Territorial Governance in the Western Balkans, II, 2020, 24-45 <https://doi.org/10.32034/CP-TGWBAR-I02-03> (sulla base delle statistiche UNWTO 2000, 2016, 2017, 2019) e dell'Agenzia di Statistica del Kosovo, 2020).

Il turismo assume un ruolo essenziale nell'incentivare la crescita socio-economica, soprattutto nei Paesi in via di sviluppo. In questa regione, questo settore è un fattore significativo nel processo di democratizzazione e funge da motore per l'integrazione dell'UE nella regione.

Tuttavia, la stretta interdipendenza del turismo con altri settori, come l'ambiente, l'istruzione, la salute e i trasporti, rende ancora più difficile raggiungere gli obiettivi che i Paesi hanno per il settore. Ad esempio, il settore turistico si basa fortemente sul capitale umano locale, il che significa che i dipendenti del turismo e dell'ospitalità dovrebbero essere formati correttamente per lavori specifici (settore dell'istruzione) e che la mobilità dovrebbe essere facilitata sia in termini di infrastrutture che di trasporti pubblici (settore dei trasporti). Il turismo è infatti un settore largamente basato sui servizi, che vanno dai viaggi, all'alloggio, ai trasporti, alla pianificazione delle attività, ai servizi di ristorazione, ma anche alla protezione, alla conservazione e alla valorizzazione delle risorse.

In **Albania**, il turismo è anche un settore economico significativo per il suo contributo al sistema produttivo del Paese. I dati del WTTC indicano che, in Albania, l'attività economica generata dal settore "Viaggi e Turismo" (che comprende alberghi, agenzie di viaggio, compagnie aeree e altri servizi di trasporto passeggeri, esclusi i servizi per i pendolari) ammontava a 1,7 miliardi di dollari di PIL nel 2022, pari al 9,4% del PIL totale. In particolare, l'Albania si colloca al 17° posto a livello globale per contributo diretto all'economia del settore Viaggi e Turismo. La forza lavoro comprende 97,7 mila individui (8,4% dei posti di lavoro totali) e gli investimenti ammontano a 270 milioni di dollari.

Se si considerano gli effetti più ampi degli investimenti, della catena di fornitura e degli impatti sul reddito indotto, il contributo totale del settore raggiunge i 3,9 miliardi di dollari, pari al 21,6% del PIL totale. Il numero di dipendenti del settore sale a 246,7 mila, pari al 21,2% dei posti di lavoro totali.

Le dimensioni economiche e sociali del settore turistico albanese sono destinate a crescere ulteriormente in futuro. Secondo le previsioni del WTTC, il PIL diretto del settore Viaggi e Turismo dovrebbe aumentare in media del 3,6% all'anno, raggiungendo i 2,5 miliardi di dollari nel periodo 2023-2033. Nello stesso periodo, l'occupazione dovrebbe crescere dell'1,7% all'anno, la spesa dei turisti in entrata del 3,5% e la spesa interna del 4,1%. Inoltre, con un tasso di crescita annuo del 4,5%, si prevede che la percentuale degli investimenti nel settore Viaggi e Turismo sul totale passerà dall'attuale 6,3% all'8% entro il 2033.





I punti di forza possono essere riassunti come segue:

Il senso dell'ospitalità albanese è ben noto e rappresenta una "risorsa unica", che aggiunge valore competitivo a caratteristiche che si possono trovare anche in altri Paesi, tra cui il mare e le spiagge assolate, le città d'arte, i villaggi caratteristici dell'entroterra e le montagne innevate.

Varietà di paesaggi e culture in uno spazio ridotto: L'Albania è una sorta di **"Europa in miniatura"** dove il turista può, nel giro di pochi chilometri, passare dalla montagna al mare, dall'esperienza di una cultura paesana un po' "arcaica" a quella globalizzata di una grande città o di alcune località costiere. C'è anche la possibilità di incontrare una città d'arte lungo il percorso o di deviare verso un sito inserito nella lista dell'UNESCO.

L'industria turistica albanese è nata di recente. Ciò implica che le strutture ricettive sono in media **di recente costruzione**, il che è un punto di forza. Tuttavia, non bisogna trascurare il fatto che gli edifici destinati all'ospitalità hanno un ciclo di vita più breve rispetto a quelli destinati ad altri usi, a causa delle diverse esigenze di manutenzione.

Cercare di migliorare la qualità dell'offerta e puntare allo sviluppo di un sistema turistico "integrato", in cui il mare si fonde perfettamente con le esperienze culturali, culinarie, montane e folcloristiche, facendo leva sulla collaborazione con i settori limitrofi, ha il potenziale per incrementare notevolmente le prospettive economiche del turismo albanese.

Tuttavia, ci sono ancora dei punti deboli. Il principale è la concentrazione dell'offerta lungo le aree costiere, sintomo di una sostanziale dipendenza dalla risorsa "mare". Ciò comporta diverse conseguenze negative, ad esempio in termini di **marcata stagionalità delle entrate**, di sottoutilizzo complessivo della capacità ricettiva e di altre risorse primarie. Quanto appena detto è dimostrato anche dal basso valore dell'indicatore di permanenza media, che incide negativamente su una variabile fondamentale: le entrate derivanti dalla spesa turistica dei non residenti. Anche la dipendenza dell'Albania dall'Europa è significativa (oltre il 90%), il che indica la necessità di diversificare i mercati di destinazione.

L'allineamento dell'Albania ai moderni modelli di sviluppo sarà possibile solo attraverso investimenti di qualità, quali **riqualificazione, tecnologia, formazione e organizzazione**. Alcune di queste iniziative sono già state avviate negli ultimi anni. Questi investimenti devono tenere conto delle caratteristiche specifiche della regione ed essere legati a un continuo miglioramento delle **competenze professionali e manageriali**.

L'industria turistica **del Kosovo** è ancora un settore emergente, in una fase di sviluppo molto precoce rispetto ad altri Paesi del Sud-Est europeo. Ciò è dovuto in gran parte alla mancanza di investimenti per molti decenni, alle scarse offerte turistiche del settore privato, alla mancanza di personale istruito, alle scarse politiche degli investitori e alla mancanza di coordinamento tra le parti interessate e le agenzie governative. Sebbene il numero di turisti e di pernottamenti in Kosovo sia aumentato significativamente negli ultimi dieci anni, il numero di visitatori internazionali in un anno è ben lontano dalla media della regione.

Il maggior numero di turisti visita il Paese durante l'estate. Si ritiene che ciò sia dovuto principalmente alla diaspora, che ha un forte impatto sull'economia locale e sul settore turistico, in particolare.





In Kosovo, secondo il rapporto dell'indagine sulla forza lavoro (2018), il numero di dipendenti nel settore del turismo è di circa 28.500 persone. Si presume che il turismo contribuisca direttamente per oltre l'1% al PIL del Kosovo, mentre la media mondiale del contributo del turismo al PIL è del 3,3%.¹

I punti di forza del turismo in Kosovo sono² :

Forte posizione geografica nella regione e in Europa; - Buoni e unici paesaggi (fiumi, laghi, parchi, montagne, cascate, ecc.); - Beni del patrimonio culturale; - Servizi gastronomici speciali; - Multilinguismo; - Ospitalità; - Destinazioni turistiche inesplorate; - Cultura amichevole; - Prezzi ragionevoli; - Ricchezza in senso storico e di Paesi storici; - È già incluso nei pacchetti turistici dei Balcani occidentali; - Eventi tradizionali, festival, vita notturna; - Nuovo aeroporto e autostrade; - Il potenziale di transito; - L'attuale aumento della consapevolezza del governo nei confronti del settore turistico; - Luoghi attraenti e buone condizioni climatiche; a seconda delle stagioni; - Con la popolazione più giovane d'Europa; - Protezione e sicurezza; La piccola area del Kosovo (collegamento veloce tra le città e le destinazioni turistiche); - Grande partecipazione della diaspora al mercato turistico del Kosovo; - Tasse commerciali flessibili e competitive.

I punti deboli del turismo in Kosovo sono:

Infrastrutture scarse o mediocri (elettricità, strade, approvvigionamento idrico, servizi igienici, segnalazione delle destinazioni turistiche, ecc.); - Non sono disponibili leggi e regolamenti turistici concorrenti; - Mancanza di sostegno governativo al settore turistico; - Mancanza di guide certificate; - Scarsa gestione dei rifiuti; - Mancanza di protezione dell'ambiente (in particolare dei fiumi, della deforestazione e dello smaltimento dei rifiuti); - Non è stata istituita un'Agenzia Nazionale del Turismo (NTA)/Un'Organizzazione Nazionale del Turismo (NTO); - Mancanza di statistiche turistiche adeguate; - Manca una strategia per lo sviluppo del turismo; - Cattiva gestione dei centri visitatori nei diversi comuni; - Regime dei visti (soprattutto verso i Paesi ad alto potenziale di esportazione turistica); - Alto costo dei voli; - Mancanza di sussidi governativi per i voli; - IVA per i turisti che prenotano dall'estero; - Mancanza di offerte congiunte con altri Paesi della regione; - Mancanza di sostegno comunale per il settore turistico; - Mancanza di pubblicità del Kosovo come destinazione turistica.

In **Macedonia**, il turismo svolge un ruolo significativo. Il turismo nella Macedonia settentrionale ha registrato una crescita continua nel corso degli anni. Nel 1995, il turismo ha generato un reddito di 18,5 milioni di euro (0,4% del PIL) e un reddito di soli 126 euro per turista. Dopo due decenni e mezzo, il contributo del turismo allo sviluppo economico della Macedonia settentrionale è aumentato

¹ Travel and Tourism Industry Development - The Case of Kosovo, Analele Universității din Oradea, Seria Geografie XXX, no. 2/2020, pp.147-156 ISSN 1221-1273, E-ISSN 2065-3409 DOI 10.30892/auog.302104-844 Idriz KOVAČI, Università di Scienze Applicate di Ferizaj, Facoltà di Turismo e Ambiente, Street "University", 70000, Ferizaj, Kosovo, e-mail: idriz.kovaci@ushaf.net Alberta TAHIRI Università di Scienze Applicate di Ferizaj, Facoltà di Turismo e Ambiente, Street "University", 70000, Ferizaj, Kosovo, e-mail: alberta.tahiri@ushaf.net Fari BUSHI Università di Scienze Applicate di Ferizaj, Facoltà di Turismo e Ambiente, Street "University", 70000, Ferizaj, Kosovo

² Le fonti dei punti di forza e di debolezza sono tratte da Sustainable tourism development - analysis of tourism development in Kosovo Article in ACC Journal - October 2020, Alberta Tahiri University Haxhi Zeka, Idriz Kovaçi University of Applied Sciences in Ferizaj, Fari Bush





significativamente fino a raggiungere un reddito di 392 milioni di euro o un reddito di 517 euro per turista .³

La Macedonia del Nord ha registrato un totale di 294.000 turisti nel 2021, posizionandosi al 122° posto nel mondo in termini assoluti. È evidente che i Paesi più piccoli ottengono regolarmente risultati inferiori nel confronto del numero assoluto di ospiti. Mettendo i numeri dei turisti in relazione alla popolazione della Macedonia del Nord, il risultato è un quadro molto più comparabile: Con 0,14 turisti per abitante, la Macedonia del Nord si è classificata al 92° posto nel mondo. Nell'Europa meridionale è al 13° posto.

Questi dati indicano l'approccio alle attività turistiche, che ha l'obiettivo di massimizzare il contributo del turismo allo sviluppo economico del Paese. In particolare, dal 2011 il Governo ha introdotto con successo misure per sovvenzionare i tour operator e le agenzie che lavorano con il turismo incoming. Allo stesso tempo, sono state aperte molte compagnie aeree low-budget e la Macedonia del Nord è diventata una destinazione turistica facilmente accessibile . Così, nel giro di un decennio, il turismo internazionale ha iniziato a svilupparsi, tanto che nel 2019 il numero di pernottamenti stranieri ha quasi eguagliato quello dei pernottamenti nazionali.

Con l'eccezione dell'anno pandemico 2020, il reddito medio di 295 milioni di euro, ovvero il tasso medio annuo di partecipazione del reddito totale del turismo al PIL, è del 2,7%. Si prevede che queste entrate aumentino a oltre 450 milioni di euro.

L'occupazione diretta legata al turismo nella Macedonia settentrionale conta circa 30.000 posti di lavoro. D'altra parte, quando si parla dell'occupazione totale nel settore dei viaggi e del turismo, il numero è significativamente più alto e nel 2019 c'erano 54.800 dipendenti (6,9% del numero totale di dipendenti)⁴ . Si stima inoltre che 1 posto di lavoro su 7 sia nel settore della ristorazione-turismo, che copre il 52-55% del servizio totale.⁵

La valutazione qualitativa e quantitativa completa della situazione attuale della Macedonia come destinazione complessiva può essere riassunta attraverso la seguente analisi .⁶

Punti di forza: La Macedonia è un Paese nuovo nello sviluppo turistico, con un patrimonio culturale e naturale ben conservato; in particolare, la Macedonia vanta una storia molto antica e un riferimento prestigioso (Alessandro Magno) ed è, con Ohrid, uno dei principali siti del mondo mediterraneo; la Macedonia si trova all'incrocio dei mondi romano, slavo, greco e ottomano, e offre una diversità culturale molto densa, che rappresenta una forte risorsa; Il patrimonio e le risorse dell'ecoturismo di montagna sono molto interessanti e ben conservati; la "nicchia" dell'enoturismo è un'altra risorsa importante, oggi molto di moda; più in generale, la qualità dei prodotti agricoli e il patrimonio e il

³ Dati mondiali <https://www.worlddata.info/europe/north-macedonia/turismo.php>

⁴ WTTC (2022), Ricerca annuale: Punti salienti. <http://wtcc.org/Research/Economic-Impact>

⁵ APSTRNM, Piano strategico 2023. <https://tourismmacedonia.gov.mk/wp-content/uploads/2022/09/Stratesko-planiranjena-APPT-za-2023.pdf>

⁶ Tourism in Macedonia in changing environment, Article in Procedia - Social and Behavioral Sciences - December 2012 DOI: 10.1016/j.sbspro.2012.05.001, Naume Marinovski, PhD Professor (Full) at University "St. Kliment Ohridski" - Bitola, Saso Korunovski PhD Professor (Full) at University "St. Kliment Ohridski" - Bitola





know-how culinario e gastronomico; una situazione privilegiata sull'asse Nord Europa - Atene - Istanbul.

Punti di debolezza: Le strutture e le infrastrutture turistiche sono per lo più obsolete (ad eccezione di Skopje, dove sono stati costruiti nuovi alberghi) e di qualità insufficiente rispetto alle norme e agli standard attuali e all'offerta dei Paesi limitrofi; L'immagine di un Paese "in guerra", sebbene non sia vera, può svanire in un periodo di tempo più lungo, nella mente di mercati europei poco informati; Il Governo non sembra aver ancora assicurato mezzi adeguati per l'implementazione di strutture e infrastrutture indispensabili (tra cui la segnaletica turistica) e per creare le basi per lo sviluppo del turismo e attrarre investitori e tour operator; I mezzi stanziati per l'osservazione e la promozione del turismo e per la tutela del patrimonio sono ancora insufficienti; la ripartizione delle competenze e il coordinamento tra il governo centrale e le autorità locali sono ancora lontani dall'essere adeguati; le strutture di accoglienza turistica e gli uffici di informazione turistica hanno obiettivi troppo bassi e mezzi troppo limitati; La cooperazione tra gli enti pubblici e gli operatori privati è sporadica ma non ancora sufficiente; L'immagine della Macedonia come Paese è ancora confusa e la sua appartenenza ai Balcani, una regione meglio identificata, non è sufficientemente conosciuta; Pertanto la Macedonia non soddisfa le condizioni per essere già ora integrata nell'offerta degli operatori turistici europei.





1.2. Tendenze e dati del turismo in Albania

Arrivi turistici

- Nel 2022, l'Albania ha accolto oltre 7,5 milioni di turisti, un record.
- Ciò rappresenta un aumento del 36% rispetto al 2021.
- La maggior parte dei turisti proviene dall'Europa, con Italia, Grecia e Germania come primi tre mercati di provenienza.
- Anche il turismo interno sta crescendo in popolarità, con gli albanesi che rappresentano il 20% di tutti i visitatori nel 2022.

Entrate turistiche

- Il turismo ha generato entrate per oltre 3,5 miliardi di euro nel 2022, con un aumento del 42% rispetto al 2021.
- Questo fa del turismo il settore più importante dell'economia albanese.
- La spesa media per turista è di 460 euro.

Le principali destinazioni turistiche

- Le destinazioni turistiche più popolari in Albania sono Tirana, Berat, Gjirokastrë, Scutari e Kruja.
- Queste città offrono un mix di monumenti storici, attrazioni culturali e bellezze naturali.

Occupazione alberghiera

- Il tasso di occupazione alberghiera in Albania ha raggiunto il 68% nel 2022, rispetto al 52% del 2021.
- Si tratta del tasso di occupazione più alto nella storia del Paese.
- La maggior parte dei turisti soggiorna negli alberghi di Tirana, Berat e Gjirokastrë.

Le sfide del turismo

- Sebbene il turismo in Albania stia crescendo rapidamente, ci sono diverse sfide che il Paese deve affrontare.
- Tra queste vi sono:
 - Mancanza di infrastrutture, come strade e aeroporti.
 - Scarsa conoscenza della lingua inglese da parte della popolazione.
 - Sovraffollamento in alcune destinazioni turistiche popolari.

Opportunità turistiche

- Nonostante le sfide, l'Albania ha una serie di opportunità per sviluppare ulteriormente il suo settore turistico.
- Queste includono:
 - Investire nello sviluppo delle infrastrutture.
 - Migliorare la conoscenza della lingua inglese tra la popolazione.
 - Promuovere l'Albania come destinazione unica e autentica.

In generale, il turismo è uno dei principali motori della crescita economica dell'Albania. Il Paese è ben posizionato per continuare ad attrarre più turisti negli anni a venire.



1.3. Tendenze e dati sul turismo in Kosovo

Arrivi turistici

Il settore del turismo ha registrato una crescita costante negli ultimi anni, con un notevole aumento degli arrivi di visitatori dopo la pandemia COVID-19. Nel 2022, il Kosovo ha accolto oltre 1,2 milioni di turisti internazionali, registrando un notevole incremento rispetto ai 688.000 arrivi del 2021. Questa crescita è stata attribuita all'allentamento delle restrizioni ai viaggi, al miglioramento delle infrastrutture e a maggiori sforzi di marketing.

Entrate turistiche

L'aumento degli arrivi di turisti si è tradotto in entrate sostanziali per l'industria del turismo. Nel 2022, il turismo ha generato circa 600 milioni di euro di entrate, un aumento significativo rispetto ai 350 milioni di euro generati nel 2021. Si prevede che questa crescita continui nei prossimi anni, grazie all'espansione delle infrastrutture turistiche e alla diversificazione dei prodotti turistici.

Le principali destinazioni turistiche

Il paesaggio diversificato e il ricco patrimonio culturale del Kosovo offrono un'ampia gamma di attrazioni ai visitatori. Le destinazioni turistiche più popolari includono Peja, Prizren, Gjakovë e Gjiilan. Queste destinazioni offrono architettura ottomana, vivaci bazar, montagne pittoresche e architetture imponenti, per escursioni, visite turistiche, esplorazione delle splendide bellezze naturali e anche per esperienze culturali e avventure all'aria aperta.

Occupazione alberghiera

Il crescente numero di arrivi turistici ha avuto un impatto positivo anche sui tassi di occupazione alberghiera. Nel 2022, il tasso di occupazione degli hotel in Kosovo ha raggiunto una media del 56%, con un significativo miglioramento rispetto al tasso di occupazione del 42% del 2021. Si prevede che questa tendenza continui, grazie alla crescente popolarità del Kosovo come destinazione turistica.

Sfide e opportunità del turismo

Nonostante la sua promettente crescita, il settore turistico del Kosovo deve affrontare alcune sfide che devono essere affrontate per realizzare pienamente il suo potenziale. Queste includono: Limitati sforzi di marketing e promozione per attrarre visitatori da altre regioni.

Necessità di ulteriori investimenti nelle infrastrutture turistiche, in particolare nei trasporti e nelle strutture ricettive.

Affrontare le preoccupazioni relative alla sicurezza, che possono scoraggiare alcuni potenziali visitatori.

Per superare queste sfide, il Kosovo si sta concentrando sul miglioramento delle infrastrutture turistiche, sull'ampliamento della portata del marketing e sul potenziamento delle misure di sicurezza. Il Paese sta inoltre lavorando per diversificare la propria offerta turistica, concentrandosi su mercati di nicchia come l'ecoturismo, il turismo del patrimonio culturale e il turismo d'avventura.

Con la sua ricca storia, la sua cultura diversificata e le sue straordinarie bellezze naturali, il Kosovo ha il potenziale per diventare un importante polo turistico regionale. Affrontando le sfide e capitalizzando i suoi punti di forza, il Kosovo è ben posizionato per attrarre più visitatori e contribuire in modo significativo alla crescita economica del Paese.





V.I.R.T.U.A.L.

VOCATIONAL INNOVATION RENEWING TOURISM ADVANCED LEARNING

DEL 2.4 Relazione sui compiti da sviluppare per migliorare le competenze e le figure professionali attraverso l'istruzione e la formazione professionale.
e figure professionali attraverso l'istruzione e la formazione professionale



Co-funded by the
European Union

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.
Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

1.4. Tendenze e dati sul turismo nella Macedonia settentrionale

Arrivi turistici

La Macedonia del Nord ha accolto più di 1.185.000 turisti nel 2019 (757.593 turisti stranieri), 457.514 nel 2020 (118.206 turisti stranieri), 702.463 nel 2021 (293.963 turisti stranieri), 969.277 nel 2022 (537.436 turisti stranieri).

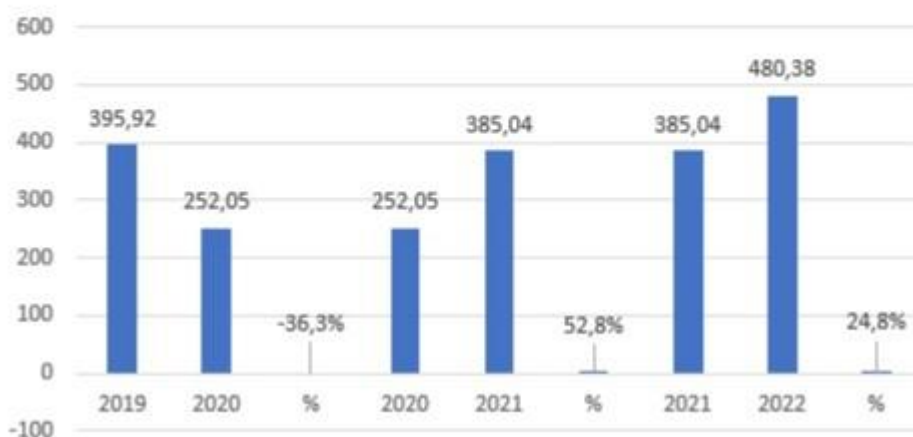
Afflusso di valuta estera basato sul turismo (confrontato per anni - in milioni di USD).

Il grafico mostra che:

- tra il 2019 e il 2020 l'afflusso turistico è diminuito del 36,3%, ovvero l'afflusso di 395,92 milioni di USD del 2019 è sceso a 252,05 milioni di USD nel 2020.
- tra il 2020 e il 2021 l'afflusso turistico è aumentato del 52,8%, ovvero l'afflusso di 252,05 milioni di dollari nel 2020 è salito a 385,04 milioni di dollari nel 2021.
- tra il 2021 e il 2022 si è registrato un aumento dell'afflusso turistico del 24,8%, pari a 385,04 milioni di dollari nel 2021 e a 480,38 milioni di dollari nel 2022.

Fonte dei dati [-https://tourismmacedonia.gov.mk/?lang=en](https://tourismmacedonia.gov.mk/?lang=en)

Foreign exchange inflow based on tourism (compared by years - in millions of USD)

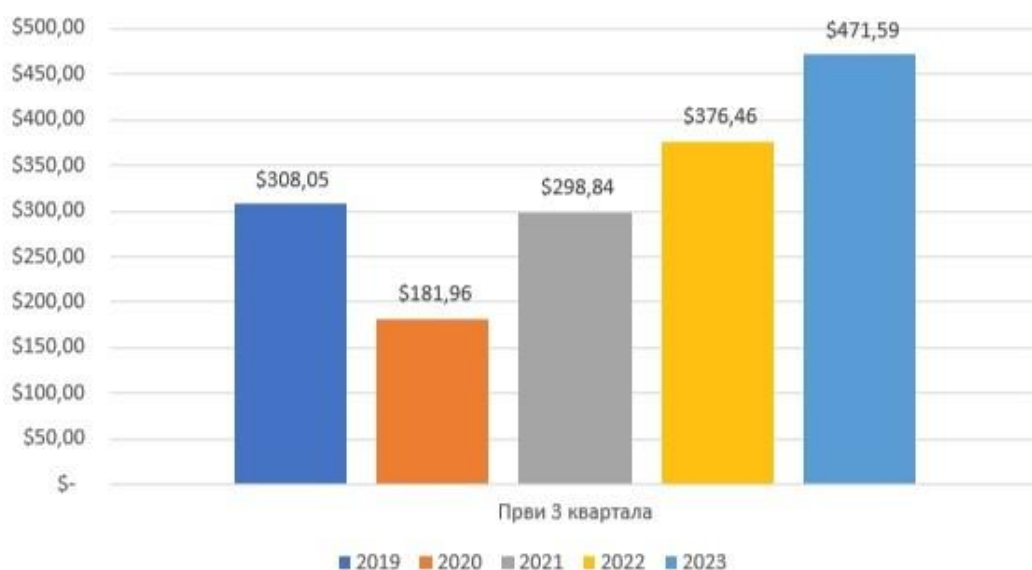


Afflusso di valuta estera basato sul turismo in milioni di USD - primi 3 trimestri 2019-2023-

Il grafico ci mostra che nell'economia macedone le entrate dal settore turistico nel 2019 (misurate solo nei primi tre trimestri dell'anno) sono state di 308,05 milioni di USD, nel 2020 di 181,96 milioni di USD. USD, nel 2020 erano 181,96 milioni di USD, nel 2021 erano 298,84 milioni di USD, nel 2022 erano 376,46 milioni di USD e nel 2023 erano 471,59 milioni di USD.

Fonte dei dati - <https://tourismmacedonia.gov.mk/?lang=en>

Foreign exchange inflow based on tourism in millions of USD- The first 3 quarters 2019-2023



Le principali destinazioni turistiche

Le destinazioni turistiche più popolari della Macedonia settentrionale sono Ohrid, Skopje, Struga, Bitola, Mavrovo, Krushevo, Vevchani, la regione di Tikvesh e Tetovo.

- Ohrid, patrimonio dell'umanità dell'UNESCO, è nota per le sue straordinarie bellezze naturali, il pittoresco lago e la storica città vecchia.
- Skopje, la capitale, offre un mix di architettura ottomana ed europea, vivaci attrazioni culturali e un'intensa vita notturna.
- Bitola, la seconda città più grande, vanta un ricco patrimonio ottomano, affascinanti quartieri storici e la vicinanza al Parco Nazionale dei Laghi di Prespa.
- Struga è un'altra città che arricchisce l'esperienza macedone. Seguita da cibo tradizionale, caffetterie e ristoranti piacevoli e rilassanti, offre una splendida vista sul lago.
- Tetovo, una città multiculturale con una popolazione prevalentemente albanese, offre una miscela unica di costumi tradizionali albanesi e vita urbana moderna.
- Un meraviglioso pezzo di natura nel villaggio di Vevhani. Può essere visitato in qualsiasi periodo dell'anno, ma in primavera le sorgenti hanno più acqua quando la neve si scioglie.
- Mavrovo è la più grande stazione invernale della Macedonia e si estende per 730 kmq di foreste, gole, cascate e campi carsici.
- Tikveš è una delle regioni più grandi della Macedonia per superficie quadrata. Il clima è misto, continentale-mediterraneo. Tikveš è il centro della produzione macedone di vino e rakija.
- Krushevo è una città piccola ma molto carismatica e ricca di storia. Krusevo è considerata uno dei migliori siti al mondo per il parapendio. Quest'anno il decollo da Meckin Kamen accoglie decine di gare internazionali di parapendio e volo a vela.

Alloggio

La maggior parte dei turisti alloggia in hotel a Ohrid, Skopje, Struga e Bitola.

In base agli anni: nel 2019 l'80% dei turisti ha soggiornato in hotel, nel 2020 il 65%, nel 2021 il 70%, nel 2022 il 76%.

**Le sfide del turismo**

Nonostante la recente crescita, il settore turistico della Macedonia settentrionale deve affrontare diverse sfide per realizzare appieno il suo potenziale. Queste includono:

- o Limitati sforzi di marketing e promozione per attrarre visitatori da altre regioni.
- o Necessità di ulteriori investimenti nelle infrastrutture turistiche, in particolare nei trasporti e nelle strutture ricettive.
- o Migliorare le competenze linguistiche della forza lavoro del settore turistico per comunicare meglio con i visitatori internazionali.
- o Diversificare l'offerta turistica per attrarre una gamma più ampia di turisti.

Opportunità per il turismo

Per superare queste sfide e capitalizzare i propri punti di forza, la Macedonia del Nord si sta concentrando su:

- o Migliorare le infrastrutture turistiche, tra cui l'espansione della capacità aeroportuale, il potenziamento di strade e ferrovie e il miglioramento delle strutture ricettive.
- o Espandere il raggio d'azione del marketing, in particolare attraverso le piattaforme digitali.
- o Diversificare l'offerta turistica sviluppando esperienze di ecoturismo, turismo culinario e turismo d'avventura.





2. Il quadro del sistema duale nei Paesi partner di V.I.R.TU.A.L.

2.1 Sistema educativo in Albania ⁷

L'articolo 57 della Costituzione albanese stabilisce che tutti hanno il diritto di accedere all'istruzione e che l'istruzione di base è obbligatoria per tutti.

L'istruzione in Albania è fornita da istituzioni pubbliche e private a tutti i livelli.

Il Ministero dell'Istruzione e dello Sport [<https://arsimi.gov.al/>] è responsabile dell'istruzione pre-universitaria e dell'istruzione superiore. Secondo la Costituzione, il Governo e gli organi parlamentari determinano la politica educativa per l'istruzione terziaria.

Il Ministero delle Finanze e dell'Economia [<https://financa.gov.al/>] è responsabile dell'istruzione e della formazione professionale.

Per chiarezza, ai fini del presente documento, **VET** è l'acronimo di "Vocational education and training (VET)", un settore di competenze professionali che combina l'istruzione con la pratica professionale, che dota gli individui di conoscenze e abilità speciali, nonché di ampie competenze necessarie per essere impiegati in una determinata professione e per essere integrati nel mercato del lavoro (articolo 4 della Legge n. 15/2017

sull'istruzione e la formazione professionale nella Repubblica d'Albania⁸). Dal punto di vista dell'istruzione formale, comprende gli studenti di età compresa tra i 15/16 e i 19 anni (scuola superiore).

2.1.1. Forme di istruzione in Albania

Le forme di istruzione in Albania sono le seguenti: Istruzione pre-universitaria, Istruzione superiore.

L'età dell'istruzione obbligatoria in Albania va dai 6 ai 16 anni. Comprende l'istruzione di base e l'istruzione secondaria inferiore.

La classificazione dei livelli di istruzione in Albania si basa sui codici 0,1,2,3 in riferimento agli "Standard internazionali di istruzione" approvati dalla Conferenza generale dell'UNESCO nel 1997 e ai livelli basati sulla Legge n. 10 247, del 4.3.2010, "Sul quadro delle qualifiche albanesi", e successive modifiche.

In base a questa classificazione, le forme di istruzione sono:

- **Educazione prescolare** [Arsimi parashkollor] da 0 a 6 anni, non obbligatoria.
- **Istruzione di base** [Arsimi Bazë] che inizia a 6 anni e termina a 16 anni ed è obbligatoria. È composta da due cicli:
- *ciclo primario* [Arsimi fillor] Codice 1. Composto da cinque classi (classi I-IV)

⁷ Nota: il materiale utilizzato per la preparazione di questa sezione è stato recuperato principalmente da <https://eurydice.eacea.ec.europa.eu/national-education-systems/albania/overview>.

⁸ La legge 15/2017 può essere consultata qui <https://qbz.gov.al/eli/ligj/2017/02/16/15-2017>





- *ciclo secondario inferiore* [arsimi i mesëm i ulët] composto da quattro classi (classi VI-IX). Gli alunni che hanno 16 anni ma non hanno completato l'istruzione primaria possono completarla in scuole a tempo parziale. L'istruzione di base per gli alunni con abilità limitate è organizzata in scuole speciali, in classi speciali all'interno di scuole normali o integrate in classi normali.
- **L'istruzione secondaria superiore** [Arsimi i Mesëm i lartë] è facoltativa e inizia all'età di 16 anni.
L'istruzione secondaria superiore in Albania è composta da:
 - **Istruzione secondaria superiore generale** [Gjimnazet], che dura tre anni ed è composta da tre classi.
 - **Suole superiori** [Shkollat e Mesme Profesionale], che dura da due a quattro anni. È strutturato su tre livelli basati sul Quadro nazionale delle qualifiche albanesi.
 - **Le scuole di formazione orientata** [Shkolla të arsimit të orientuar] comprendono scuole d'arte, scuole sportive, scuole di lingue straniere e scuole orientate in altre aree educative. L'ammissione a questi istituti avviene sulla base di criteri specifici stabiliti da una specifica decisione del Consiglio dei Ministri.

Tutti i tipi di istruzione secondaria superiore sopra menzionati sono completati una volta terminato l'esame di maturità (che comprende materie comuni, ovvero lingua e letteratura albanese, matematica e una lingua straniera, oltre a materie a scelta).

Istruzione superiore

Gli istituti di istruzione superiore in Albania sono sia pubblici che privati. Possono essere università, accademie, scuole universitarie e scuole professionali. Le istituzioni educative hanno lo stesso status, indipendentemente dal tipo di proprietà o dall'identità del fondatore. La legge che regola l'istruzione superiore è la Legge sull'istruzione superiore e la ricerca scientifica negli IIS della Repubblica d'Albania.⁹

Attualmente, ci sono in totale 39 istituti di istruzione superiore, di cui 13 pubblici e 26 privati che operano sul territorio dell'Albania.¹⁰

L'ammissione degli studenti a un programma di studi del primo ciclo (Bachelor) è possibile per ogni candidato che abbia completato con successo l'istruzione secondaria superiore e soddisfi il criterio della media GPA approvata annualmente con decisione del Consiglio dei Ministri. Gli IIS possono stabilire ulteriori criteri di ammissione per la selezione dei candidati, criteri che vengono pubblicati e depositati presso il Ministero dell'Istruzione e dello Sport. Si noti che la media dei voti non è applicabile come criterio di ammissione ai programmi di studio professionali.

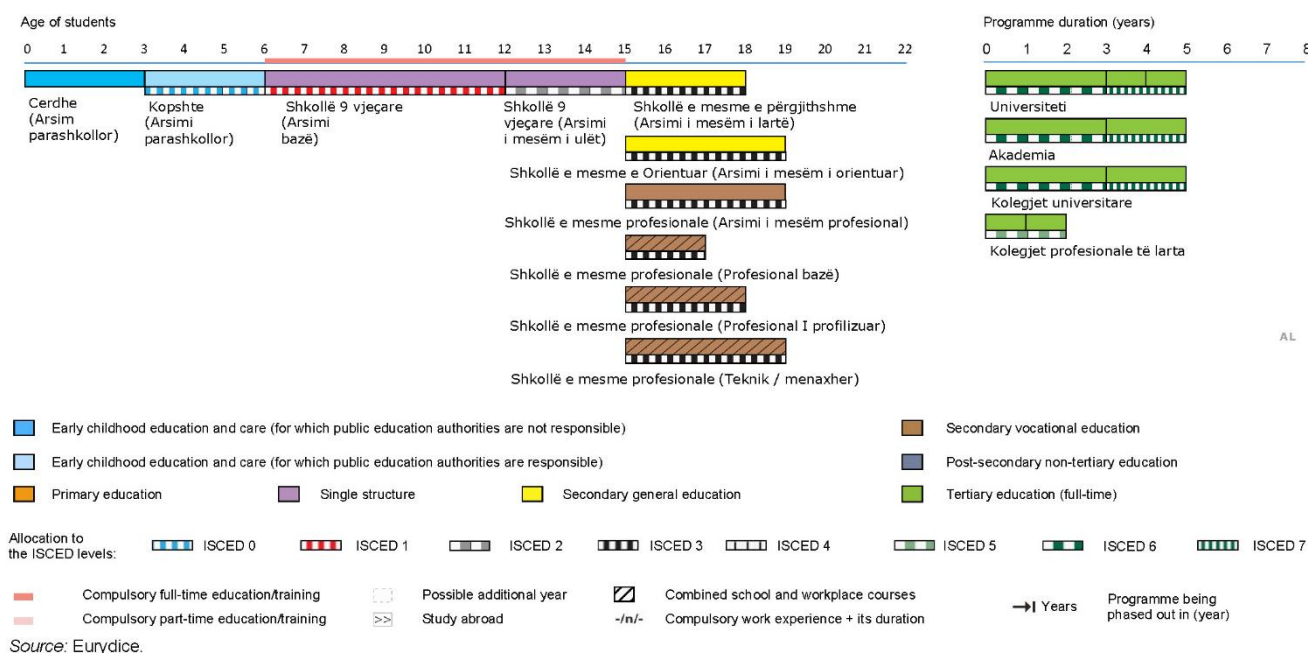
Quanto sopra è presentato nella figura 1.

⁹ La legge può essere consultata qui: https://www.unitir.edu.al/images/dokumenta/Legjislacion/Ligj_80-2015_22.07.2015.pdf

¹⁰ Vedi <https://ualbania.al/pages/universitetet.html>



Albania – 2023/2024



(fonte: <https://eurydice.eacea.ec.europa.eu/national-education-systems/albania/overview>)

2.1.2. Istruzione professionale

In generale, l'economia albanese si basa su 5 pilastri:

1. Agricoltura e suoi derivati (in termini di produzione, trasformazione alimentare, produzione di olio e latticini, ecc. con particolare attenzione a frutta, olive, noci, ecc.) Esiste una strategia e un'autorità specifica per sostenere lo sviluppo rurale e la gestione dei progetti di finanziamento dell'UE.
2. Turismo e suoi derivati, dalle aziende agricole a conduzione familiare ai resort ben consolidati, slow food, cibo tradizionale, attrazioni storiche, escursioni, natura, ecc.) Il settore è in crescita e, oltre al personale addetto all'ospitalità, ha bisogno anche di personale addetto alla manutenzione degli edifici e dei relativi sistemi di manutenzione (come impianti elettrici, HVAC, ascensori, ecc.). Ciò richiede che i dipendenti abbiano almeno una certa dimestichezza con la lingua inglese.
3. Produzione di energia; oltre all'energia elettrica, le condizioni idrologiche favorevoli, l'aumento degli investimenti in parchi fotovoltaici e fotovoltaici, ecc.
4. Investimenti nel settore del gas e dei gasdotti a breve e lungo termine.
5. Industria mineraria con particolare attenzione al ferro, al cromo, al petrolio e al gas.

L'Albania ha avuto una buona storia di istruzione e formazione professionale fino agli anni '90, anche se era motivata politicamente e guidata dalle condizioni della dittatura. Esisteva un ecosistema di IFP ben consolidato sia nell'istruzione superiore che in quella secondaria, ma non vi era alcuna internazionalizzazione, dato l'isolamento del Paese durante il regime comunista. A differenza dei



suoi vicini, l'Albania non ha mantenuto il sistema di istruzione professionale e sviluppo industriale durante gli anni della transizione.

Negli anni della transizione, con l'istituzione e l'apertura di molte università private, c'era l'idea che ottenere una laurea fosse l'unico modo per avere successo in futuro. In realtà, non era così. Questo ha prodotto molta delusione nelle generazioni di questi laureati, che non hanno trovato opportunità di lavoro sul mercato, poiché i loro profili non corrispondevano ai requisiti del mercato del lavoro. Allo stesso tempo, questo ha portato alla scomparsa e alla mancanza di molte professioni e di specialisti orientati alla pratica, che sono necessari e indispensabili per lo sviluppo dell'industria e dei servizi nel nostro Paese. Questa mentalità è ora in procinto di cambiare. Il sistema educativo non deve limitarsi ad affrontare il problema della disoccupazione, ma deve trovare un equilibrio con le reali esigenze dell'indicatore per lo sviluppo del Paese. Il governo albanese ha continuamente sottolineato l'importanza dell'istruzione professionale, ma la maggior parte dell'attenzione è rivolta all'istruzione professionale superiore (15-19 anni). Esistono anche iniziative o progetti a questo proposito o altri programmi sostenuti da donatori dell'UE.

Il Ministero delle Finanze e dell'Economia è responsabile dell'istruzione e della formazione professionale, ad eccezione dell'istruzione e della formazione professionale superiore (60/120 ECTS, che ricade sotto la responsabilità del Ministero dell'Istruzione e dello Sport).

In questo documento non si farà riferimento all'IFP nell'istruzione superiore, ma solo all'IFP offerta ai sensi della *Legge sull'IFP*. Le qualifiche professionali contengono i livelli 2, 3, 4 e 5 del Quadro albanese delle qualifiche (KSHK).

Qualifiche (KSHK) (articolo 16, sezione 2, della *Legge sull'IFP*).

Attualmente alcune delle principali leggi in vigore che regolano l'istruzione e la formazione professionale in Albania sono le seguenti:

Legge sull'IFP (2017) ¹¹

Legge sull'istruzione pre-universitaria (2012), come modificata

Legge sul Quadro albanese delle qualifiche (AQF) (2018), come modificata

Codice del lavoro (2015) e successive modifiche

Legge sull'artigianato (70/2016)

Legge sulla promozione dell'occupazione (2019)

Strategia nazionale per l'istruzione 2021-2026 ¹²

In precedenza, nel 2014, era stata adottata la Strategia nazionale per l'occupazione e le competenze (NESS) 2014-2020, considerata un'importante pietra miliare poiché era la prima volta che un documento strategico nazionale affrontava la promozione dell'occupazione e lo sviluppo delle competenze professionali come un'unica entità (*Review of Albania's Vocational Education and Training System, may 2020, pg 8*).

Le leggi sopra citate sono soggette ad atti secondari correlati per quanto riguarda la loro applicazione, la cui adozione ha richiesto tempo. Il quadro normativo sembra essere abbastanza ampio, anche se la sua attuazione pratica deve essere migliorata.

¹¹ La legge può essere consultata qui <https://qbz.gov.al/eli/ligj/2017/02/16/15-2017>

¹² La strategia può essere consultata qui: <https://arsimi.gov.al/wp-content/uploads/2021/05/Draft-Strategjia-per-Arsimin-2021-2026-1.pdf>





2.1.3. Istruzione duale

La legge sull'istruzione e la formazione professionale, all'articolo 12, stabilisce chi sono gli erogatori di istruzione e formazione professionale:

1. L'IFP è erogata da istituzioni pubbliche e private.
2. Le istituzioni erogatrici di IFP sono:
 - a) scuole secondarie professionali
 - b) centri multifunzionali di IFP;
 - c) centri di formazione professionale;
 - ç) istituzioni di IFP specializzate per gruppi speciali;
 - d) aziende commerciali;
 - dh) altre istituzioni o individui autorizzati e/o accreditati.

Per quanto riguarda l'istruzione duale¹³, sebbene non esista una legge separata che regoli l'istruzione duale in sé, la Legge sull'istruzione e la formazione professionale fornisce la definizione di istruzione e formazione professionale duale (articolo 4, "Definizioni"), come segue:

La "forma duale di istruzione e formazione professionale" è un tipo di offerta di istruzione e formazione professionale che combina la qualificazione in un istituto di istruzione e formazione professionale con il lavoro e la formazione pratica in azienda, sulla base delle disposizioni di un accordo tra il datore di lavoro e il lavoratore (studente) e gli erogatori di istruzione e formazione professionale.

Inoltre, l'articolo 16, "Qualifiche professionali e livelli pertinenti", tra l'altro, prevede:

1. Il beneficio, il riconoscimento e la certificazione delle qualifiche professionali in Albania si basano su standard delle qualifiche, che contengono le conoscenze, le abilità e le competenze che lo studente o il tirocinante deve raggiungere.

¹³ Nota: nel documento Review of Albania's Vocational Education and Training System, May 2020, viene posta la seguente domanda: Una domanda chiave a cui i decisori e gli stakeholder albanesi devono rispondere a questo proposito è Quanto dovrebbe essere duale il sistema? Si chiede se l'istruzione e la formazione professionale debbano rimanere solo un altro veicolo per l'istruzione superiore o se debbano diventare un percorso di carriera autonomo che generi una forza lavoro qualificata e agile, per incrementare la produttività e la crescita economica. Il ragionamento è che gli attori economici - i datori di lavoro - esiteranno a sostenere un sistema di IFP che è tale solo di nome, ma in realtà è piuttosto un programma di istruzione generale mascherato. Le imprese devono vedere il valore e i benefici dell'impegno nella formazione, ovvero la disponibilità di una forza lavoro qualificata. L'IFP deve essere intesa come un compito di collaborazione tra lo Stato e il settore privato per dispiegare tutto il suo potenziale. Questo può essere realizzato solo se il settore privato e gli organismi rappresentativi diventano collaboratori paritari, responsabili e informati nella governance e nell'attuazione dell'IFP.





tirocinante.

2. Le qualifiche professionali contengono i livelli 2, 3, 4 e 5 del Quadro albanese delle qualifiche (AFQ).

3. Le qualifiche professionali complete o parziali possono essere ottenute attraverso questi moduli:

....

c) iscriversi come studente e lavorare in un'impresa (modulo duale);

Articolo 22 "Forma duale"

1. La forma duale di IFP è offerta in cooperazione tra i datori di lavoro e le istituzioni responsabili dell'IFP.

2. L'ambiente principale per l'ottenimento della qualifica professionale è il luogo di lavoro, sulla base di un contratto tra il datore di lavoro e lo studente (dipendente), in conformità con le disposizioni del Codice del Lavoro.

3. I fornitori di IFP offrono l'opportunità di completare la qualifica professionale dello studente.

4. Le qualifiche a lungo termine, ottenute attraverso la forma duale di IFP, fanno parte del Quadro delle qualifiche albanese.

5. Per le qualifiche professionali, ottenute nel campo dell'attività artigianale, si applicano le disposizioni della Legge sull'Artigianato .¹⁴

Inoltre, l'articolo 13 "Consiglio direttivo dell'IFP pubblica" stabilisce che il Consiglio direttivo degli erogatori di IFP pubblica è un organo collegiale, che si riunisce in un'unica commissione.

è un organo collegiale che adotta decisioni sulla direzione strategica generale, sulla pianificazione generale e sull'utilizzo delle risorse umane, finanziarie, materiali e fisiche e sostiene l'attività di amministrazione degli erogatori pubblici di IFP, in conformità con la legislazione vigente. Il Consiglio è composto da rappresentanti del settore pubblico e privato, *tra cui* (a) due rappresentanti del settore privato in relazione al profilo dell'istituto di IFP, mentre uno di loro è eletto come presidente. La presenza delle imprese a bordo è quindi un requisito legale.

Ricerche precedenti suggeriscono che: "L'impegno sistemico del settore privato è una caratteristica fondamentale di ogni sistema di IFP di qualità e probabilmente la sfida più grande per i Paesi in transizione come l'Albania, dove l'IFP è sempre stata considerata una responsabilità dello Stato: avviata e progettata a livello di governo centrale con un'attenzione particolare al livello di istruzione piuttosto che alla risposta alle esigenze del mercato del lavoro".

¹⁴ A titolo di esempio, l'Albania sta attualmente sperimentando un approccio di IFP duale nel settore dell'artigianato; istituita per legge nel 2016, la Camera nazionale dell'artigianato ha ricevuto il mandato legale di istituire forme di apprendimento duale nelle professioni artigianali. Tuttavia, questo tentativo è in una fase sperimentale molto iniziale e non è coordinato con l'istruzione e la formazione professionale formale iniziale nelle scuole secondarie. Alcuni progetti pilota sono stati condotti in alcuni mestieri selezionati con i dipendenti delle aziende associate alla Camera in collaborazione con un istituto di formazione privato. È giunto il momento di discutere tra la Camera dell'Artigianato, gli organi di governo dell'istruzione e della formazione professionale (MFE, NAVETQ e NAES) e l'industria su quanto questo modello possa essere allineato agli sforzi di riforma generale dei programmi di istruzione e formazione professionale iniziale, per evitare una situazione in cui i due sistemi si allontanano invece di unire le forze e utilizzare le sinergie. Le forme più strette di cooperazione tra imprese avvengono a livello di fornitori. Tuttavia, le iniziative per stabilire relazioni tra scuola e impresa, ad esempio per organizzare attività di apprendimento basate sul lavoro, provengono nella maggior parte dei casi dalle scuole. Sebbene la presenza di due rappresentanti delle imprese nel consiglio scolastico sia un requisito legale (uno dei quali deve essere eletto come presidente), le imprese non si rivolgono in modo proattivo agli erogatori di IFP. Questo perché la collaborazione tra imprese e IFP non è storicamente radicata in Albania e, pertanto, rimane un fenomeno nuovo e per molte aziende albanesi (soprattutto microimprese) ancora sconosciuto (Review of Albania's Vocational Education and Training System, pag. 10).





Il sistema di IFP albanese è ancora guidato più dall'istruzione generale che dalla formazione professionale basata sulla domanda e finalizzata all'occupabilità dei diplomati (*Review of Albania's Vocational Education and Training System*, maggio 2020, pagina 8).

Si può notare che:

Sebbene il quadro normativo sull'istruzione e la formazione professionale duale sia già in vigore, la forma duale non è ancora stata implementata in modo fluido,¹⁵ tranne che per casi eccezionali, principalmente sperimentati con l'aiuto di progetti/donatori stranieri.

Il rapporto tra scuole e imprese sembra essere minimalista in questa prospettiva. L'attuazione pratica necessita di miglioramenti, impegno e sforzi da parte di tutte le parti interessate. Vale la pena sottolineare su che, per quanto riguarda la prospettiva pratica, i curricula delle scuole superiori professionali includono moduli obbligatori di pratica professionale per gli studenti, che vengono poi realizzati nelle imprese e nell'industria.

Altre iniziative per promuovere l'istruzione duale sono incoraggiate e promosse da diversi donatori o con un approccio basato su progetti (come il progetto "Skills for Jobs" (S4J) - Agenzia svizzera per lo sviluppo e la cooperazione (DSC) attuato in Albania da Swisscontact. L'obiettivo principale del progetto è quello di migliorare l'istruzione e la formazione professionale (VET) in Albania attraverso la digitalizzazione, la modernizzazione e l'inclusione. Vedere <https://skillsforjobs.al/what-we-do/> o **VET TO VET - Capacity building in Albania (V2V_AL)**, <https://efvet.org/vet-to-vet-capacity-building-in-albania-2/>.

2.1.4. Formazione professionale nel settore turistico-alberghiero

Il corso di "**Ospitalità-turismo**" offerto dalle scuole ha la struttura 2+1+1 e 2+2.

Il completamento con successo della qualifica professionale "Ospitalità-turismo", livello II dell'AQF, fornisce allo studente il certificato di impiegato semi-qualificato (assistente) in questo settore, con il diritto di continuare l'istruzione al livello III del Quadro di Qualificazione Albanese (AQF) (un anno), in uno dei profili di apprendimento di questo settore:

1. Bar-ristorante
2. Cucina - pasticceria
 - a. Cucina-pasticceria (pilota)
3. Ricevimento

¹⁵ Un'indagine del DIHA e del F. Erbert Stiftug, "VOCATIONAL EDUCATION & TRAINING IN ALBANIA" Le aziende chiedono una forza lavoro più qualificata in Albania", ha suggerito che tale forza lavoro manca in Albania (cfr. https://www.diha.al/fileadmin/user_upload/PDF-Unterlagen/Konjunkturumfragen/Report_on_Poll_Results_-_EN.pdf; un altro documento, REVIEW OF THE REGULATORY FRAMEWORK AND PROVISION OF POST-SECONDARY AND HIGHER VET IN ALBANIA, gennaio 2022, rileva che: "le relazioni tra le istituzioni educative e i datori di lavoro sono minime. L'orientamento dell'istruzione alle esigenze del mercato del lavoro è insufficiente; i programmi di studio sono troppo teorici, la formazione pratica degli studenti è scarsa e l'apprendimento sul lavoro non è ben organizzato. La conclusione è che l'attuale sistema post-secondario deve essere migliorato per rispondere meglio alle esigenze del mercato del lavoro e degli studenti (cfr. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-05/Review%20of%20the%20Regulatory%20Framework%20and%20Provision%20of%20Post-Secondary%20and%20Higher%20VET%20in%20Albania.pdf>, pagina 5).





- a. Ricevimento (pilota)
4. Guida turistica
5. Servizi alberghieri e di ristorazione
6. Servizi di viaggio e turismo

Il completamento con successo dell'istruzione professionale nel settore "Ospitalità-turismo", livello IV dell'AQF, conferisce allo studente il Diploma di Maturità Professionale Statale, nonché il Certificato di Manager nel settore dell'ospitalità-turismo.

Questa qualifica offre allo studente l'opportunità di affacciarsi sul mercato del lavoro per un impiego nel settore ricettivo, nelle attività di ristorazione, nelle agenzie di viaggio e turismo, nonché in tutti i settori e le imprese che forniscono servizi di alloggio, ristorazione, bevande, intrattenimento ed eventi.

Al termine di questo livello, lo studente ha l'opportunità di proseguire la propria formazione a livello post-secondario o universitario.

Su scala nazionale, ci sono 12 scuole superiori professionali che offrono il programma di Turismo Alberghiero, distribuite nelle seguenti regioni:

1. Scuola professionale agricola, Kamez
2. Scuola di ospitalità e turismo, Tirana
3. Scuola Isuf Gjata, Korce
4. Scuola Hysen Çela, Durazzo
5. Scuola Enver Qiraxhi, Pogradec
6. Scuola Antoni Athanas, Saranda
7. Scuola Kolin Gjoka, Lezhë
8. Scuola Hamdi Bushati, Scutari
9. Scuola Kristo Isak, Berat
10. Scuola commerciale, Valona
11. Scuola Sali Ceka, Elbasan
12. Scuola Nazmi Rushiti, Dibër (offerta quest'anno per la prima volta).

Il programma scolastico è lo stesso, quindi unificato, per tutte le scuole sopra citate, basato sul quadro curriculare per il programma Turismo Ospitale, così come approvato dall'ente nazionale preposto, ovvero AGJENCIA KOMBËTARE E ARSIMIT, FORMIMIT PROFESIONAL DHE KUALIFIKIMEVE (AKAFPK).

Per quanto riguarda le attività duali (previste all'interno del corso), ad esempio stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi





di attività duali (da specificare), si prega di notare che per ogni corso previsto, i syllabi menzionano anche questo aspetto:

Questo modulo dovrebbe essere svolto in ambienti di lavoro reali di alberghi, ristoranti o altri ambienti in cui si servono cibi e bevande, nonché in ambienti in cui si svolgono ricevimenti e banchetti, ma si consigliano anche visite ad aziende che offrono questo servizio; per la corretta realizzazione del modulo è necessario fornire i seguenti ambienti, strumenti, attrezzature e materiali: Un vero ristorante o un ristorante scolastico. Questo modulo dovrebbe essere svolto in classe e negli ambienti di pratica professionale della scuola, con gli strumenti appropriati. Questo modulo può essere svolto anche in ambienti di lavoro reali nelle aziende del settore alberghiero e turistico, con clienti reali.

Tabella 1. Numero di iscritti alle scuole professionali che offrono la specializzazione "Ospitalità-Turismo" durante l'anno scolastico 2021-2022 e 2022-2023

Scuola	Regione	Numero totale di iscritti 2021-2022	Numero di iscritti Classe X, anno scolastico 2022-2023
Antoni Athanas	Vlorë, Sarandë	87	34
Enver Qiraxhi	Korçë, Pogradec	65	28
Hamdi Bushati	Scutari	425	153
Hoteleri Turizem	Tirana	641	200
Hysen Çela	Durazzo	494	133
Isuf Gjata	Korcë	93	41
Kolin Gjoka	Lezhë	169	34
Kristo Isak	Berat	144	46
Profesionale Bujqësore Kamez	Tiranë, Kamëz	368	93
Sali Ceka	Elbasan	274	69
Tregtare	Valona	305	102
Nazmi Rushiti			19
Totale		3065	952

Riferimenti:

<https://eurydice.eacea.ec.europa.eu/national-education-systems/albania/overview>

<https://qbz.gov.al/eli/ligj/2017/02/16/15-2017>

https://www.unitir.edu.al/images/dokumenta/Legjislacion/Ligj_80-2015_22.07.2015.pdf

<https://ualbania.al/pages/universitetet.html>

<https://qbz.gov.al/eli/ligj/2017/02/16/15-2017>

Strategia nazionale per l'istruzione (<https://arsimi.gov.al/wp-content/uploads/2021/05/Draft-Strategjia-per-Arsimin-2021-2026-1.pdf>)

DIHA e F. Erbert Stiftug, "ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE IN ALBANIA





Le aziende chiedono una forza lavoro più qualificata in Albania" (cfr.

[https://www.diha.al/fileadmin/user_upload/PDF-](https://www.diha.al/fileadmin/user_upload/PDF-Unterlagen/Konjunkturumfragen/Report_on_Poll_Results_-_EN.pdf)

[Unterlagen/Konjunkturumfragen/Report on Poll Results - EN.pdf](https://www.diha.al/fileadmin/user_upload/PDF-Unterlagen/Konjunkturumfragen/Report_on_Poll_Results_-_EN.pdf)).

REVISIONE DEL QUADRO NORMATIVO E DELLA FORMAZIONE POST-SECONDARIA E SUPERIORE IN ALBANIA, gennaio 2022 (cfr.

[https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-05/Review%20of%20the%20Regulatory%20Framework%20and%20Provision%20of%20Post-Secondary%20and%20Higher%20VET%20in%20Albania.pdf)

[05/Review%20of%20the%20Regulatory%20Framework%20and%20Provision%20of%20Post-Secondary%20and%20Higher%20VET%20in%20Albania.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-05/Review%20of%20the%20Regulatory%20Framework%20and%20Provision%20of%20Post-Secondary%20and%20Higher%20VET%20in%20Albania.pdf)).

Review of Albania's Vocational Education and Training System, including a comparative analysis with selected countries from Central and Western Europe and the Balkan Region maggio 2020, autore Annett Hilpert, pubblicato con l'assistenza della Cooperazione svizzera allo sviluppo, attraverso il programma Skills Development for Employment - Consolidation Phase, implementato da UNDP Albania, [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-06/VET%20English%20Online_Oct%202%5B1%5D%5B26%5D.pdf)

[06/VET%20English%20Online_Oct%202%5B1%5D%5B26%5D.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-06/VET%20English%20Online_Oct%202%5B1%5D%5B26%5D.pdf)

COUNTRY BRIEF - ALBANIA, Processo di monitoraggio integrato della Raccomandazione del Consiglio dell'UE sull'istruzione e la formazione professionale e della Dichiarazione di Osnabruck, Fondazione per la Formazione, 2022.





2.2 Sistema educativo in Kosovo

La mappatura dell'istruzione e della formazione professionale (VET) in Kosovo, in particolare nel settore del turismo, comporta un esame approfondito dell'attuale sistema VET, della sua corrispondenza con le richieste del mercato del lavoro, degli ostacoli incontrati e delle aree che potrebbero essere migliorate per sviluppare una forza lavoro con le competenze necessarie a sostenere l'espansione del settore.

1. Identificazione dei principali stakeholder

Tra le parti importanti coinvolte nel settore turistico VET del Kosovo vi sono i datori di lavoro, gli studenti e i gruppi industriali, le agenzie governative responsabili del turismo e dell'istruzione e le strutture di formazione professionale. Tuttavia, gli istituti di formazione professionale faticano a offrire un'istruzione di alta qualità, soprattutto a causa dei finanziamenti insufficienti, nonostante i piani politici volti a migliorare il settore dell'istruzione professionale. Le esigenze di formazione pratica, essenziali per l'industria turistica, non sono sufficientemente prese in considerazione dai meccanismi di finanziamento degli istituti di formazione professionale. Sebbene la legislazione consenta alle scuole professionali di cercare entrate aggiuntive attraverso attività al di fuori del finanziamento pubblico o attraverso contributi e donazioni, la formula di finanziamento dell'istruzione non tiene conto delle caratteristiche dell'IFP. È fondamentale andare avanti snellendo i processi burocratici per generare fondi e sostenere gli istituti di IFP nei loro sforzi.

2. Comprensione del quadro dell'IFP

Lo stato attuale del quadro di riferimento per l'IFP in Kosovo dimostra che il sistema è impostato utilizzando profili specializzati per soddisfare le richieste del mercato del lavoro. Tuttavia, secondo la ricerca, è necessario aggiornare i programmi di IFP per riflettere i cambiamenti del mercato del lavoro e dell'economia.

Le collaborazioni pubblico-privato, essenziali per massimizzare l'offerta di IFP e incorporare l'esperienza lavorativa nell'istruzione, presentano opportunità per migliorare il sistema di IFP. Iniziative come la formazione di collaborazioni tra imprese e istituti di IFP per migliorare le capacità di apprendimento pratico degli studenti sono state rese possibili da tali partenariati. Il progetto KSV/020¹⁶, sostenuto congiuntamente dal Granducato di Lussemburgo e dal Governo del Kosovo, è un'iniziativa degna di nota a questo proposito. Il suo obiettivo è quello di rafforzare e ristrutturare il quadro di governance del sistema di istruzione e formazione professionale in Kosovo. Questa iniziativa ha reso più facile per gli studenti fare esperienza professionale nelle aziende e ha promosso l'implementazione di set di certificazione creati in collaborazione con partner del settore privato in Europa, fondendo le conoscenze accademiche con le competenze impiegabili.

Anche con questi tentativi, esistono ancora problemi come le scuole di formazione professionale che si specializzano su profili che non corrispondono alle richieste del mercato perché non sono stati fatti studi e ricerche approfondite prima di prendere decisioni. Due aree principali che richiedono ancora miglioramenti sono l'esecuzione di documenti strategici e la revisione dei corsi di IFP per meglio corrispondere al mercato del lavoro. L'incorporazione di nuove metodologie tecniche, come

¹⁶ <https://luxdev.lu/en/activities/project/KSV/020>





L'utilizzo dei kit Arduino per i progetti, ha dimostrato progressi incoraggianti nel migliorare le competenze pratiche degli studenti.

Per ridurre la disoccupazione giovanile e promuovere la crescita economica, è indispensabile sviluppare un sistema di istruzione e formazione professionale più resistente e allineato all'industria, che può essere costruito sulla base degli attuali partenariati e sforzi.

3. Raccolta di dati sugli erogatori di IFP

Nome dell'erogatore di IFP	Posizione	Informazioni di contatto: Email/Telefono
SHML 7SHTATORI	PRISCINA	Musli.d@outlook.com
SHME „ALI HADRI,,	PEJË	koordinatori.shme@gmail.com
Facoltà di Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka	Pejë	bedri.millaku@unhz.eu

4. Analisi del curriculum

L'analisi dei risultati di apprendimento, della struttura del curriculum e dei corsi, delle componenti della formazione pratica, dell'allineamento con l'industria, della tecnologia e della formazione professionale in Kosovo rivela un approccio completo all'istruzione professionale: Risultati, Struttura del Curriculum e Corsi, Componenti della Formazione Pratica, Allineamento con l'Industria, Integrazione Tecnologica e Servizi di Supporto agli Studenti nei tre curricula per le arti culinarie ('Kuzhinjer'), la gestione del turismo e dell'ospitalità e "Asistent i Mikpritjes Hoteliere" (Assistente in Ospitalità Alberghiera).

L'enfasi di tutti e tre i programmi di studio è quella di fornire agli studenti informazioni applicabili e competenze reali per la forza lavoro. L'obiettivo è quello di sviluppare professionisti che possiedano una conoscenza approfondita delle arti culinarie, dell'ospitalità alberghiera e dei beni e servizi turistici. Grazie all'allineamento degli obiettivi di apprendimento stabiliti con le esigenze del settore, gli studenti escono dai corsi preparati per il mondo del lavoro.

I corsi mostrano come trovare un equilibrio tra conoscenze di base e abilità tecniche specifiche. Un approccio educativo olistico è supportato dall'inclusione di corsi professionali come quelli culinari e di turismo di base, nonché di argomenti di educazione generale come le lingue e la matematica. Al fine di preparare gli studenti alle situazioni del mondo reale, il quadro dimostra una chiara transizione dalle basi teoriche alle applicazioni pratiche specializzate.

Tutti i programmi attribuiscono un'alta priorità alla formazione pratica, che comprende tirocini industriali, stage e formazione sul posto di lavoro. Questo tipo di esposizione è essenziale per consentire agli studenti di acquisire esperienza personale e di colmare il divario di conoscenze tra





lo studio accademico e l'applicazione nel mondo reale. La collaborazione dell'industria nell'offrire queste opportunità evidenzia un approccio integrato all'istruzione professionale.

Per garantire che le competenze insegnate siano richieste, gli operatori del settore sono coinvolti nel processo di progettazione dei programmi di studio. I programmi assicurano che l'istruzione impartita rimanga pertinente e soddisfi le richieste del mercato attuale e futuro, integrando specialisti del settore nella creazione e nell'aggiornamento dei programmi di studio.

Sebbene sia stata menzionata la conduzione di ricerche online, sarebbe vantaggioso utilizzare una tecnologia più specializzata per la gestione dell'ospitalità e del turismo. Il grado e l'efficacia di questo tipo di integrazione sono componenti cruciali della formazione professionale contemporanea e hanno il potenziale per migliorare significativamente il processo educativo.

I programmi di studio sostengono la dedizione allo sviluppo delle competenze e all'apprendimento permanente. L'esistenza di procedure per lo sviluppo continuo e la garanzia di qualità indica che il sistema educativo è flessibile e sensibile alle mutevoli richieste industriali e agli standard accademici.

I programmi di istruzione e formazione professionale dell'industria del turismo e dell'ospitalità in Kosovo dimostrano l'impegno a offrire un'istruzione completa, basata sulla pratica e allineata al settore. Essi formano gli studenti per l'ingresso nel mondo del lavoro e per l'avanzamento di carriera nel settore. Tuttavia, per mantenere l'efficacia di questi programmi, sono necessarie valutazioni e revisioni continue che tengano conto dei più recenti sviluppi tecnologici, delle tendenze e dei suggerimenti dei partner industriali.

2.2.1. Quadro curriculare per il settore del turismo

QUADRO CURRICULARE 1

Titolo del programma: Cuoco

Codice del programma: N/A

Durata del programma: TRE ANNI KL.10.11.12

Destinatari: Tutti gli studenti che hanno completato l'istruzione primaria fino all'età di 17 anni possono seguire il corso di Chef/Kuzhinjer. Sono disponibili anche lezioni per adulti dopo i 17 anni con apprendimento accelerato.

Descrizione del programma: La formazione in management culinario sviluppa competenze professionali nell'apprendimento teorico e pratico secondo il sistema Dual. Qualifica gli studenti come chef, preparandoli a un impiego immediato.

Risultati di apprendimento: Elencare i risultati specifici di apprendimento che gli studenti dovrebbero raggiungere al termine del programma. Assicurarsi che questi risultati siano chiari, misurabili e allineati alle esigenze del settore.

1. Chef di livello I e II
2. Assistente di cucina





3. Impiego in aziende alberghiere a partire dall'11° anno di età, in conformità con la legge sul lavoro.

Struttura e sequenza del programma: Delineare la struttura del programma, compresa la sequenza di corsi/moduli che gli studenti intraprenderanno. Descrivete le componenti fondamentali o elettive ed eventuali prerequisiti.

Piano didattico per la formazione professionale (ospitalità e turismo), Livello III o IV.			
N o	Codice	Corsi e moduli didattici	Ore settimanali/annuali
			Classe... 13
A		Materie generali (in totale)	
1		Inglese	
2		Tedesco	
3		Francese	
4		Matematica	
5		Educazione fisica	
B		Materie professionali (in totale)	
1		Fondamenti del turismo	
2		Conoscenza dei prodotti alimentari	
3		Biologia e igiene	
4		Nozioni di base sul servizio alberghiero	
5		Allevamento di pollame	
C		Moduli obbligatori di pratica professionale (in totale)	
1		Cortesie e igiene	
2		Familiarità con i reparti cucina	



3		Fondamenti di cucina, tipi di carne	
4		Preparazione della colazione e suoi tipi	
5		Preparazione delle verdure	
6		Preparazione di piatti vegetariani	
		Totale A+B+C	

Componenti della formazione pratica: Tutti gli studenti svolgono la formazione pratica nelle scuole e nelle aziende turistico-alberghiere. Le imprese offrono un impegno nel settore alberghiero per fare pratica e compensano gli studenti in base al contratto stipulato con la scuola.

Impegno nel settore: Il programma collabora attivamente con l'industria del turismo e dell'ospitalità per garantire che il programma di studi sia rilevante e aggiornato. I partenariati con gli hotel, i ristoranti e le associazioni culinarie locali sono parte integrante del programma e forniscono agli studenti tirocini e apprendistati essenziali.

Competenze rilevanti per il settore: Il programma Chef mira a coltivare un'ampia gamma di competenze fondamentali per i professionisti del settore culinario e dell'ospitalità, tra cui:

Competenza culinaria: Padronanza di varie tecniche di cottura, selezione degli ingredienti e sviluppo di ricette.

Servizio al cliente: Sviluppo di capacità interpersonali, comprensione delle esigenze dei clienti e fornitura di un servizio di alta qualità.

Sicurezza e igiene alimentare: Attuazione delle norme di sicurezza alimentare e mantenimento degli standard igienici in cucina e nelle aree di ristorazione.

Marketing: Fondamenti di marketing per capire come promuovere i servizi e i prodotti culinari.

Allineamento con le esigenze del settore: Il programma per chef è strettamente allineato con le esigenze in evoluzione dell'industria del turismo e dell'ospitalità. Incorpora le tendenze emergenti come i concetti di "farm-to-table", l'uso di ingredienti biologici e di provenienza locale e la crescente enfasi sui menu attenti alla salute. Il programma di studi viene aggiornato regolarmente in consultazione con i partner del settore per includere le moderne tecniche culinarie e gli ultimi standard di salute e sicurezza.

Opportunità di lavoro:

Integrazione della tecnologia: Il programma Chef cerca di integrare la tecnologia per migliorare l'esperienza educativa e garantire che gli studenti siano abili con gli strumenti rilevanti per il settore culinario moderno.

Servizi di supporto agli studenti: Il programma Chef offre una serie di servizi di supporto progettati per assistere gli studenti nel loro percorso accademico e nella preparazione alla carriera, tra cui: Consulenti dedicati aiutano gli studenti a orientarsi nel programma di studi, a selezionare i moduli giusti e a gestire le sfide accademiche, mentre consulenti professionali offrono consigli sui potenziali



percorsi di carriera, aiutano gli studenti a comprendere le aspettative del settore e a prepararsi per il mercato del lavoro.

Meccanismo di miglioramento continuo: Si tengono incontri regolari con le parti interessate, tra cui studenti, ex allievi, datori di lavoro e docenti, per discutere i progressi del programma e le aree di miglioramento. Questi incontri servono come piattaforma per una comunicazione trasparente e un processo decisionale collaborativo.

Migliori pratiche e benchmarking: Il programma Chef incorpora diverse best practice e benchmark provenienti da programmi VET di successo nel settore del turismo a livello globale. Il programma di studi è progettato in linea con gli standard culinari internazionali, adottando le migliori pratiche di rinomate scuole di cucina.

QUADRO CURRICULARE 2

Titolo del programma: Assistente all'ospitalità

Codice del programma:

Durata del programma: Tre anni

Destinatari: La formazione nel profilo di "Assistente dell'ospitalità" può essere frequentata da tutti i giovani uomini e donne che hanno completato con successo i nove anni di istruzione obbligatoria e non hanno più di 17 anni. In via eccezionale, le persone fino a 24 anni possono iscriversi ai programmi di istruzione secondaria professionale superiore, con l'approvazione del Consiglio dei docenti della scuola, in conformità con le disposizioni del Ministero dell'Istruzione, che regolano le condizioni e i criteri per l'iscrizione degli studenti alle scuole professionali secondarie.

In casi particolari, quando i requisiti per seguire questa formazione sono superiori alle reali capacità delle scuole professionali, il Ministero dell'Istruzione prepara istruzioni speciali con criteri di ammissione particolari per queste scuole.

Descrizione del programma: Seguendo l'istruzione nel profilo di "Hospitality Assistant", lo studente svilupperà una serie di competenze professionali che gli serviranno per l'ulteriore istruzione e formazione professionale, nonché per un impiego di successo nei servizi pertinenti:

- Lavori di assistente al banco, nei bar, nelle mense (ospedali, negozi, dormitori, ospedali, mense militari/ristoranti), nelle pasticcerie.
- Lavori ausiliari nel servizio alberghiero, nei ristoranti e nelle sale per banchetti
- Lavori ausiliari nella gastronomia, nelle cucine e nelle pasticcerie di alberghi e ristoranti, nelle cucine sociali (ospedali, negozi, dormitori, ospedali, cucine militari), così come nei ristoranti e nelle pasticcerie individuali, come attività di base.

Risultati di apprendimento: In base a ciò, lo studente che completa con successo la formazione nel profilo di "Assistente alberghiero", livello I e II, può essere impiegato come assistente nelle imprese alberghiere, in posizioni che svolgono funzioni di assistenza, relative ai servizi alberghieri e di ristorazione, compresi i lavori:





1. Nei servizi alberghieri all'interno delle strutture alberghiere, nelle sale ristorante, nelle sale banchetti, nei bar, nelle terrazze, nei giardini, nelle piscine e nelle pasticcerie degli alberghi.
2. Nei servizi in strutture indipendenti, come ristoranti, bar, caffetterie, corner, buffet
3. Nei servizi di catering o di ristorazione dei lavoratori delle imprese
4. Nei servizi di ristorazione - cibo istituzionale o sussidiario (cibo nelle scuole, università e college, cibo negli ospedali, cibo nelle mense militari, nelle carceri e nelle case di cura - anziani, assistenza sanitaria speciale e per i richiedenti asilo)
5. Nei servizi in esercizi commerciali o al dettaglio (ristoranti in ipermercati),
6. Nei servizi di ristorazione nei trasporti turistici (aerei, treni e navi).
7. Nei servizi di ristorazione nell'ambito dei servizi di catering, al di fuori delle strutture di base.

Struttura e sequenza del programma: Lo studente acquisirà competenze in materia di:

- Utilizzare e mantenere gli strumenti di servizio e l'inventario.
- Effettuare preparazioni pre-servizio nei ristoranti.
- Disporre e allestire i tavoli in base alle prenotazioni e ai menu.
- Preparare le postazioni di servizio e assistere nel servizio di ristorazione.
- Distinguere i vari sistemi di servizio alberghiero, compresi gli stili francese, inglese, viennese, anglo-americano e russo.
- Assistenza ai servizi di catering e organizzazione del servizio di ristorazione nelle mense sociali e nei trasporti turistici (aerei, treni, navi).
- Accogliere i clienti e gestire le ordinazioni e il servizio delle bevande.
- Gestione di vari compiti al banco, tra cui la preparazione e la somministrazione di bevande.
- Assistenza nella preparazione di salse di base, antipasti freddi, zuppe, piatti di pesce e di carne, nonché antipasti vegetariani e guarnizioni.
- Elaborazione di ricette di base per piatti e dessert e macedonie di frutta.
- Sostenere le iniziative di marketing e rispettare gli standard di igiene, sicurezza e riservatezza.
- Queste competenze preparano gli studenti a ricoprire ruoli di servizio completi nell'industria dell'ospitalità.



Piano didattico per la formazione professionale (ospitalità e turismo), Livello III o IV					
No.	Co dic e	Corsi e moduli di apprendimento	Ore settimanali/annua li		
			Classe... 10	Classe 11	Classe 12
A.		Materie generali (in totale)			
1		Lingua e letteratura albanese	10	9	10
2		Lingua inglese	10	9	10
3		Lingua tedesca	10	9	10
4		Matematica	10	9	10
5		Educazione civica	10	9	10
6		Educazione fisica e salute	10	9	10
B		Materie professionali (in totale)	Classe... 10	Classe 11	Classe 12
1		Tecnologia dell'informazione e della comunicazione	16	14	10
2		Fondamenti di turismo e ospitalità alberghiera	16	14	10
3		Fondamenti di business nell'ospitalità alberghiera	16	14	10
4		Lingua tedesca nel turismo	16	14	10
5		Codice di condotta e ospitalità professionale	16	14	10
6		Conoscenza dei beni e dell'inventario	16	14	10
7		Geografia turistica	16	14	10
8		Fondamenti di contabilità	16	14	10





Piano didattico per la formazione professionale (ospitalità e turismo), Livello III o IV					
No.	Co dic e	Corsi e moduli di apprendimento	Ore settimanali/annua li		
			Classe... 10	Classe 11	Classe 12
9		Processi di lavoro nell'ospitalità alberghiera 10	16	14	10
10		Fondamenti di igiene e sicurezza alimentare	16	14	10
11		Fondamenti di marketing	16	14	10
12		Fondamenti di gastronomia I e II	16	14	10
13		Organizzazione delle imprese alberghiere I e II	16	14	10
14		Fondamenti di tecnologia alimentare	16	14	10
15		Processi di lavoro nell'ospitalità alberghiera 11	16	14	10
16		La comunicazione nell'ospitalità	16	14	10
17		Processi di lavoro nell'ospitalità alberghiera 12	16	14	10
18		Materie elettive (a scelta della scuola)	16	14	10
C.		Moduli obbligatori di pratica professionale (in totale)			
		Totale A+B+C			

Componenti della formazione pratica: Il programma "Hospitality Assistant" offre opportunità di formazione pratica per integrare le conoscenze teoriche acquisite in classe. Queste includono la partecipazione a progetti reali, tra cui la gestione di eventi e servizi di catering, per sviluppare le capacità di lavoro di squadra e di gestione dei progetti.

Impegno nel settore: Il programma "Hospitality Assistant" è strettamente legato all'industria del turismo attraverso collaborazioni con hotel, ristoranti e aziende alberghiere locali.

Competenze rilevanti per il settore: Il programma "Hospitality Assistant" è progettato per sviluppare competenze vitali per il settore dell'ospitalità.



Allineamento con le esigenze del settore: Il programma "Hospitality Assistant" si concentra sullo sviluppo di competenze chiave come il servizio clienti, la gestione degli eventi, ecc.

Opportunità di impiego: I diplomati del programma "Hospitality Assistant" hanno diverse opportunità di impiego nel settore del turismo e dell'ospitalità.

Integrazione tecnologica: Utilizziamo alcune risorse digitali

Servizi di supporto agli studenti:

Il programma offre ampi servizi di supporto agli studenti. Tra questi, la consulenza accademica, dove i consulenti sono a disposizione per aiutare gli studenti nella scelta dei corsi e nella pianificazione accademica. Inoltre, viene fornita una consulenza di carriera, in cui consulenti professionali guidano gli studenti sui potenziali percorsi di carriera nel settore dell'ospitalità, li assistono nella costruzione del curriculum e li preparano per i colloqui di lavoro, assicurando che siano ben attrezzati per le loro future carriere.

Meccanismo di miglioramento continuo: il programma utilizza un meccanismo di miglioramento continuo per rimanere aggiornato ed efficace. Il feedback viene raccolto regolarmente da studenti, partner industriali e altre parti interessate.

Migliori pratiche e benchmarking: Gli aspetti chiave includono una forte collaborazione con l'industria e un'attenzione particolare alla formazione pratica. Il programma enfatizza le pratiche sostenibili e conduce regolari revisioni del curriculum basate sul feedback del settore.

QUADRO CURRICULARE 3

Titolo del programma: Gestione del turismo, dell'ospitalità e dell'ambiente

Codice del programma: Istruzione superiore - Primo ciclo di Bologna Bachelor Livello 6

Durata del programma: Tre anni

Destinatari: 50 studenti

Descrizione del programma: La regione turistica di Peja ha un grande potenziale per lo sviluppo del turismo, grazie al fatto che la città è circondata da montagne che rendono questo luogo unico, quindi il programma è incentrato sul turismo e sull'ospitalità.

Risultati di apprendimento:

1. Preparazione di esperti di turismo
2. Conoscere e preparare il prodotto turistico
3. Preparazione degli studenti al mercato del lavoro

Struttura e sequenza del programma: .

PRIMO ANNO semestre invernale					
Semestre I			Orë/javë		
Nr	O/ Z	SOGGETTI	L	U	ECT S
1	O	<u>Gestione</u>	2	2	6





2	O	<u>Introduzione al turismo</u>	2	2	6
3	O	<u>Matematica per il turismo</u>	2	2	6
4	O	<u>Microeconomia</u>	2	2	6
5	O	<u>Fondamenti di business nel turismo e nell'ospitalità</u>	2	2	6
		Totale	10	10	30

Primo anno, primavera II semestre					
Nr.	O/Z	SOGGETTI	L	U	ECTS
1	O	<u>Informatica</u>	2	2	6
2	O	<u>Macroeconomia</u>	2	2	6
3	O	<u>Scrittura accademica</u>	2	2	6
4	O	<u>Introduzione alla statistica</u>	2	2	6
5	O	<u>Contabilità</u>	2	2	6
		Totale	10	10	30

Secondo anno III semestre invernale					
Semestre III					
Nr.	O/Z	SOGGETTI	L	E	ECTS
1	O	<u>Diritto commerciale</u>		2	6
2	O	<u>Gestione degli alimenti e delle bevande</u>	2	2	6



3	O	<u>Finanze nel turismo</u>	2	2	6
4	O	<u>Il patrimonio culturale nel turismo</u>	2	2	6
5	O	<u>Marketing dei viaggi turistici</u>	2	2	6
		Totale	10	10	6

Secondo anno IV semestre primaverile					
Nr.	O/Z	SOGGETTI	L	U	ECTS
1	O	<u>Imposte e società</u>	2	2	6
2	O	<u>Imprenditorialità</u>	2	2	6
3	O	<u>Gestione delle risorse umane/</u>	2	2	6
4	O	<u>Analisi finanziaria nel turismo</u>	2	2	6
5	O	<u>Lingua inglese 1</u>	2	2	6
		Totale	10	10	30

TERZO ANNO V semestre invernale					
Nr.	O/Z	SOGGETTI	L	U	ECTS
1	O	<u>Gestione dei viaggi turistici</u>	2	2	6
2	O	<u>Economia del turismo e delle imprese</u>	2	2	6
3	O	<u>Apprendimento pratico</u>	0	2	6
4	O	<u>Sviluppo di prodotti nel settore del turismo e dell'ospitalità</u>	2	2	6



5	Z	<u>Turismo e gestione alberghiera</u>	2	2	6
6	Z	<u>Ambiente commerciale nel turismo</u>	2	2	6
7	Z	<u>Lingua inglese 2</u>	2	2	6
		Totale	14	14	42

Terzo anno, VI semestre di primavera					
Nr.	O/Z	SOGGETTI	L	U	ECTS
1	O	<u>Turismo sostenibile</u>	2	2	6
2	O	<u>Turismo internazionale</u>	2	2	6
3	O	Tesi di laurea (Tesi di diploma)	4	4	8
4	Z	<u>Agenzie turistiche</u>	2	2	6
5	Z	<u>Ricerca sul mercato del turismo</u>	2	2	6
6	Z	<u>Il business elettronico nel turismo</u>	2	2	6
		Totale	14	14	36
Modulo Turismo Semestre VI			Ora-Settimana		
No	O	SOGGETTI	L	U	ECTS
1.	O	<u>Mercato turistico</u>	2	2	5
2.	O	<u>Economia e affari del turismo</u>	2	2	5
3.	O	<u>Prodotto turistico</u>	2	2	5
4.	O	Tesi (Tesi)	2	0	10



5.	Sig.	Agenzie turistiche	2	2	5
6	Sig.	Sistemi informativi e prenotazioni nelle agenzie di viaggio	2	2	5
		TOTALE			30/180 ETC
III anno					
Modulo ospitalità Semestre VI			Ora-Settimana		
No .	O	SOGGETTI	L	U	ECTS
1.	O	L'industria alberghiera	2	2	5
2.	O	Scienze dell'alimentazione	2	2	5
3.	O	Attività alberghiera	2	2	5
4.	O	Tesi (Tesi)	2	0	10
5.	Il Sig.	Servizi al cliente negli hotel	2	2	5
6.	Mr.	Sistemi informativi e prenotazioni alberghiere			5
		TOTALE			30/180 ETC
III anno					
Modulo Ambiente Semestre VI			Ora-Settimana		
No .	O	SOGGETTI	L	U	ECTS
1.	O	Gestione integrata delle risorse idriche	2	2	5
2.	O	Inquinamento e protezione del suolo	2	2	5
3.	O	Metodi di ricerca	2	2	5



4.	O	Tesi (Tesi)	2	0	10
5.	Sig.	Trattamento dei (micro)inquinanti nel suolo e nei sistemi di acque reflue	2	2	5
6.	Sig.	Introduzione alla tecnologia ambientale	2	2	5
		TOTALE			30/180 ETC

Componenti della formazione pratica: Lo stage si svolge presso organizzazioni turistiche e dell'ospitalità

Impegno nell'industria: Collaboriamo con il Consiglio Industriale

Competenze pertinenti al settore: Formazione di personale professionale per l'industria turistica e alberghiera.

Allineamento con le esigenze del settore: I dati per il quadro di riferimento sono forniti dall'industria. È così che prepariamo i quadri per il settore.

Opportunità di impiego: Gli studenti che formiamo vengono poi impiegati nell'industria alberghiera e turistica.

Integrazione tecnologica: Internet viene utilizzato per i dati e le ricerche

Servizi di supporto agli studenti: Offriamo sempre assistenza agli studenti durante la formazione e li consigliamo sulle ambiguità che possono incontrare.

Meccanismo di miglioramento continuo: Abbiamo un ufficio speciale per la qualità, sempre con l'obiettivo di ottenere la migliore preparazione possibile.

Migliori pratiche e benchmarking: I programmi vengono sempre confrontati e noi scegliamo quelli più adatti dal punto di vista professionale.

5. Mappatura dell'offerta di corsi:

Di seguito è riportata una matrice per mappare i corsi di istruzione e formazione professionale (VET) offerti da varie istituzioni in Kosovo rispetto a settori mirati dell'industria turistica. L'obiettivo è quello di evidenziare la diversità e la disponibilità di questi programmi e il loro allineamento con specifici settori turistici, fornendo spunti di riflessione per le parti interessate alla pianificazione dell'istruzione e dell'industria.





Fornitore di IFP	Offerta di corsi	Settore turistico di riferimento
SHML 7SHTATORI	Arti culinarie ("Kuzhinjer")	Cucina/ospitalità
SHME,, ALI HADRI,,	"Asistent i Mikpritjes Hoteliere" (Assistente all'ospitalità)	Ospitalità/Servizi alberghieri
Fakulteti I Menaxhimit në Turizëm, Hoteleri dhe Mjedis	Gestione del turismo e dell'ospitalità	Gestione del turismo/Turismo ambientale

La matrice risultante (Tabella 1) illustra l'allineamento dei corsi di IFP con i settori turistici target in Kosovo. Sono stati identificati tre principali fornitori di IFP: SHML 7SHTATORI, SHME, ALI HADRI" e Fakulteti I Menaxhimit në Turizëm, Hoteleri dhe Mjedis. I loro corsi sono stati mappati in base ai settori turistici pertinenti, come la cucina/ospitalità, l'ospitalità/servizi alberghieri e la gestione del turismo/turismo ambientale.

I corsi vanno dalle arti culinarie, che si concentrano sul settore culinario e dell'ospitalità, a programmi più completi come la gestione del turismo e dell'ospitalità, che affrontano ruoli di gestione più ampi nel turismo.

6. Collaborazione con l'industria: Indagare su come i fornitori di IFP collaborano con l'industria del turismo per sviluppare i loro programmi di studio, offrire tirocini e facilitare gli stage. Valutare il livello di coinvolgimento dell'industria nella definizione dei programmi di formazione.

In Kosovo, l'industria del turismo è un settore vitale che richiede professionisti qualificati. Gli enti di formazione professionale svolgono un ruolo importante nella preparazione degli studenti a questo settore. Un'efficace collaborazione con l'industria è fondamentale per garantire che questi programmi rispondano alle esigenze reali del settore turistico.

L'analisi ha rivelato diversi gradi di collaborazione con l'industria tra i tre fornitori di IFP:

- SHML 7SHTATORI (Arti culinarie): Il programma di studi prevede l'impegno dell'industria soprattutto attraverso le aziende culinarie locali per gli stage e la formazione pratica.
- SHME ,, ALI HADRI, (Assistente all'ospitalità): Questo programma ha dimostrato forti legami con l'industria, con collaborazioni per la formazione pratica nei servizi alberghieri e di ospitalità.
- Fakulteti I Menaxhimit në Turizëm, Hoteleri dhe Mjedis (Gestione del turismo e dell'ospitalità): La collaborazione è evidente sotto forma di partnership con aziende turistiche locali e organizzazioni ambientali.



La collaborazione con l'industria nei programmi VET per il turismo del Kosovo è presente ma può essere migliorata. Il rafforzamento di queste collaborazioni potrebbe portare a programmi di studio più pertinenti al settore, a migliori opportunità di formazione e a una preparazione più efficace degli studenti per la forza lavoro nel settore turistico. Si raccomanda un impegno costante con gli stakeholder del settore per garantire che i programmi di IFP continuino a rispondere alle esigenze dinamiche del settore turistico.





2.3 Sistema educativo in Macedonia

La mappatura dell'istruzione e della formazione professionale (IFP) nell'industria del turismo implica la comprensione delle varie componenti del sistema di IFP e del loro rapporto con il settore turistico. Ecco una guida passo passo su come eseguire la mappatura dell'istruzione e della formazione professionale nel settore turistico:

1. **Identificazione dei principali stakeholder:** Determinare le principali parti interessate coinvolte nel settore dell'istruzione e della formazione professionale, come gli istituti di formazione professionale, le associazioni dell'industria turistica, i datori di lavoro, gli studenti e le agenzie governative responsabili dell'istruzione e del turismo.
2. **Comprensione del quadro di riferimento dell'IFP:** Il quadro del sistema nazionale o regionale di IFP e di formazione duale e le sue politiche e normative relative al turismo. Specificare le misure governative per attirare gli studenti verso l'istruzione VET. Identificare le qualifiche specifiche, le certificazioni e gli standard di competenza rilevanti per l'industria del turismo. Inoltre, fornire un diagramma della struttura dell'istruzione e della formazione nel Paese.
3. **Raccolta di dati sugli erogatori di IFP:** Compilazione di un elenco di fornitori di IFP che offrono corsi e programmi relativi all'ospitalità e al turismo. Questo include scuole professionali, piattaforme di formazione online, ecc.

Provider di IFP Nome	Sede	Informazioni di contatto: [Email/Telefono]
SUGS Lazar Tanev	Skopje	info@lazartanev.edu.mk
OUTP Vanco Pitoshevski	Ohrid	pitoseski@yahoo.com
SOU Naum Naumovski Borche	Krusevo	nnborce@gmail.com
SOU Kole Nehtenin	Shtip	kontakt@kolenehtenin.edu.mk
SOU Josif Josifovski	Gevgelija	soujj@josifjosifovski.edu.mk
SOU Gjorce Petrov	Kriva Palanka	sougorcepetrov@yahoo.com
SOU Taki Daskalo	Bitola	takidaskalobitola@gmail.com
SOU Niko Nestor	Struga	sounikonestor@gmail.com
SSOU Kole Nedelkovski	Veles	kolenedelkovski@yahoo.com
SSOU Mosha Pijade	Tetovo	mosapijedi@t-home.mk
SV.Naum Ohridski	Makedonski Brod	naumbrod@t.mk



Provider di IFP Nome	Sede	Informazioni di contatto: [Email/Telefono]
SABA - Accademia per l'amministrazione aziendale	Skopje	info@saba.edu.mk
OSU Aco Ruskovski	Berovo	aruskovski@yahoo.com
Facoltà di turismo e studi organizzativi	Ohrid	ftu@uklo.edu.mk
UTMS	Skopje	contact@utms.edu.mk
Facoltà di turismo e logistica aziendale	Stip	biljana.conevska@ugd.edu.mk
Agenzia per la promozione e il sostegno del turismo	Skopje	info@tourismmacedonia.gov.mk
HOTAM	Ohrid	hotam.contact@gmail.com
OGUDU Kocho Racin	Skopje	ruracin1@t.mk
Istituto KONCEPT	Skopje	institut@koncept.com.mk
Consulenti culinari FJ	Skopje	info@fj-culinaryconsultants.com
Accademia dei pompieri KOUZON	Skopje	info@kouzon.com.mk
REGENT Consulenza alberghiera	Skopje	info@regent.mk

4. **Analisi del curriculum:** La revisione del curriculum dei programmi VET legati al turismo richiede un quadro strutturato per valutare sistematicamente i corsi offerti, i risultati di apprendimento, le componenti di formazione pratica e l'allineamento con le esigenze del settore.

2.3.1. Quadro curriculare per il settore del turismo

Il programma "Ospitalità e turismo" offerto dalle scuole della Macedonia settentrionale ha una struttura 3+1.

Il completamento con successo della qualifica professionale "Ospitalità e Turismo" (tre anni) al Livello III della Qualifica dei Servizi di Ospitalità e Turismo (QHTS) conferisce allo studente un



certificato di lavoratore parzialmente qualificato (diploma professionale) in questo settore, con il diritto di continuare l'istruzione al Livello IV della QHTS per la qualifica professionale (un anno), in uno dei profili di insegnamento di questo programma:

1. Tecnico alberghiero e della ristorazione
2. Tecnico alberghiero e del turismo
3. Tecnico degli eventi e dell'animazione
4. Tecnico della ristorazione
5. Tecnico dell'ospitalità turistica rurale

Il completamento con successo dell'istruzione professionale nel programma "Ospitalità e turismo" al livello IV del QHTS consente allo studente di ottenere il Diploma di istruzione professionale statale e il Certificato di tecnico nel settore alberghiero e turistico. Questa qualifica consente allo studente di entrare nel mercato del lavoro per lavorare nel settore ricettivo, nelle aziende di ristorazione, nelle agenzie di viaggio e nelle agenzie turistiche, nonché in tutti i settori e le aziende che offrono servizi di alloggio, ristorazione, bevande, intrattenimento ed eventi. Al termine di questo livello, lo studente ha la possibilità di proseguire gli studi a livello post-secondario o universitario.

Ecco un quadro completo per guidare il processo di valutazione:

Titolo del programma: Ospitalità - Turismo

Codice del programma:

Durata del programma: 1 anno/ LIVELLO 4

Destinatari:

I requisiti di ammissione per gli studenti dell'istruzione professionale nel programma "Ospitalità e turismo", livello IV della Qualifica dei servizi alberghieri e turistici (QHTS). Nelle scuole che offrono l'istruzione professionale nel programma "Ospitalità e turismo", livello IV della Qualifica dei servizi alberghieri e turistici (QHTS), hanno diritto a iscriversi tutti i giovani che:

- ☐ hanno completato l'istruzione professionale in uno dei profili didattici del livello III del programma "Ospitalità e turismo";
- ☐ devono essere fisicamente e mentalmente in grado di soddisfare i requisiti di questo livello di istruzione professionale.
- ☐ Per coloro che hanno capacità limitate, la scuola crea condizioni e adatta il programma in base alle loro disabilità;

Descrizione del programma attraverso il lavoro presso un datore di lavoro:

L'obiettivo del programma di studi per l'ospitalità e il turismo è che lo studente acquisisca conoscenze, abilità e competenze per:

- descrivere la struttura e l'organizzazione di un'organizzazione lavorativa, collegando teoria e pratica in un luogo di lavoro reale





- lavoro e occupabilità
- svolgere semplici mansioni lavorative nell'ambito delle operazioni di ristorazione alberghiera
- servire e servire i pasti principali, i contorni, gli extra e i piatti personalizzati; identificare le attività lavorative durante il servizio di imbarco;
- applicazione pratica del servizio d'imbarco;
- applicazione dei metodi di servizio al piano, servire correttamente e servire le camere degli ospiti; spiegare le buste per i piatti speciali;
- organizzare tutti i tipi di ricevimenti formali;
- servire diversi tipi di ricevimenti formali e altri eventi e manifestazioni di catering;
- dimostrare le modalità di preparazione e finitura dei piatti di fronte agli ospiti;
- utilizzare metodi di accredito e fatturazione;
- svolgimento di lavori e compiti nella parte ricettiva dell'hotel durante il soggiorno degli ospiti;
- svolgimento di lavori e mansioni nella parte ricettiva dell'hotel al momento della partenza degli ospiti; tipi e organizzazione dei contenuti dell'animazione in un hotel;
- la soddisfazione del turista come misura della qualità dell'ospitalità; le caratteristiche e le specificità degli acquisti e delle vendite in un hotel; il calcolo e il prezzo delle strutture ricettive in un hotel;

Risultati di apprendimento:

I principali risultati del programma Ospitalità/Turismo sono quelli di dotare gli studenti delle seguenti conoscenze, abilità e competenze:

- interpretare i tipi di contenuti dell'animazione in albergo
- essere in grado di qualificare le divisioni dei contenuti di animazione nell'hotel
- organizzare i contenuti dell'animazione in albergo
- spiegazione della gastronomia internazionale e del suo significato per il turismo; classificazione delle tendenze moderne della gastronomia;
- - interpretazione della domanda e dell'offerta di prodotti e servizi gastronomici; identificazione delle organizzazioni internazionali legate alla gastronomia;
- - distinguere le caratteristiche regionali della gastronomia nel mondo.
- descrivere i tipi di servizi di pensione;
- identificare le attività lavorative durante il servizio d'imbarco;
- applicare i metodi di servizio al piano, servire correttamente e servire le camere degli ospiti; spiegare le buste per i piatti speciali;
- organizzare tutti i tipi di ricevimenti formali;
- servire diversi tipi di ricevimenti formali e altri eventi e manifestazioni di catering;
- dimostrare le modalità di preparazione e finitura dei piatti di fronte agli ospiti;
- enumerazione dei metodi di accredito e di incasso;
- fatturazione con i moderni sistemi di fatturazione; sviluppo di principi per lo sviluppo sostenibile nell'ospitalità.
- descrivere la struttura e l'organizzazione di un'organizzazione lavorativa, collegando teoria e pratica in un luogo di lavoro reale.
- lavoro e occupabilità
- svolgere semplici mansioni lavorative nell'ambito delle operazioni di ristorazione alberghiera servire e servire pasti principali, di contorno, straordinari e personalizzati; identificare le attività lavorative durante il servizio d'imbarco;
- applicazione pratica del servizio d'imbarco;



- applicazione dei metodi di servizio ai piani, servire correttamente e servire le camere degli ospiti; spiegare le buste per i piatti speciali;
- organizzare tutti i tipi di ricevimenti formali;
- servire diversi tipi di ricevimenti formali e altri eventi e manifestazioni di catering;
- dimostrare le modalità di preparazione e finitura dei piatti di fronte agli ospiti;
- utilizzare metodi di accredito e fatturazione;
- svolgere lavori e compiti nella parte ricettiva dell'hotel durante il soggiorno degli ospiti;
- l'esecuzione di lavori e compiti nella parte ricettiva dell'hotel al momento della partenza degli ospiti; i tipi e l'organizzazione dei contenuti dell'animazione in un hotel;
- la soddisfazione del turista come misura della qualità dell'ospitalità; le caratteristiche e le specificità dell'approvvigionamento e della vendita in un albergo; il calcolo e il prezzo delle strutture ricettive in un albergo;

Struttura e sequenza del programma:

Piano di insegnamento per la formazione professionale (ospitalità e turismo), Livello IV.			
No	Codice	Corsi e moduli didattici	Ore settimanali/annuali
			Classe... 9/231
A		Materie generali (in totale)	
1		Lingua e letteratura macedone	3
2		Lingua inglese	2
3		Sport e attività sportive	2
4		Seconda lingua straniera	2
B		Moduli obbligatori di pratica professionale (in totale)	4 (66)
1		Imprenditorialità e innovazione	2
2		Lavoro di agenzia	1
3		Lavoro in albergo	1
4		Destinazioni turistiche	2
C		Lavori pratici ed esercitazioni (in totale)	6 (198)
D		Materie opzionali	
1		Orientamento turistico	2
2		Gestione degli eventi	2
		Sviluppo sostenibile del turismo	2
		Nozioni di base di cucina	2
		Matematica	2
E		Educazione pratica	198
		Imparare lavorando presso un dipendente	6



Piano di insegnamento per la formazione professionale (ospitalità e turismo), Livello IV.			
No	Codice	Corsi e moduli didattici	Ore settimanali/annuali
			Classe... 9/231
		Totale A+B+C	30/31 (960/ 992)

Componenti della formazione pratica:

Il programma di studi in materia di formazione pratica viene attuato attraverso la dimostrazione, la simulazione e l'esecuzione di operazioni pratiche, esercitazioni, compiti pratici negli uffici in base alle attività dell'agenzia e dell'hotel. Per ottenere un'acquisizione efficace delle conoscenze e delle abilità relative alla componente psicomotoria e psicosociale, durante l'organizzazione e l'attuazione dell'insegnamento di questa materia, è necessario svolgere alcune attività pratiche in aziende adeguate del settore turistico e alberghiero.

imprese appropriate del settore turistico e dell'ospitalità. Allo stesso tempo, è necessario implementare l'insegnamento in classi a blocchi per le esercitazioni degli studenti in gruppo, a coppie e individualmente.

"Studia in modo intelligente, lavora in modo professionale" è una campagna attuata dal Ministero dell'istruzione e della scienza della Macedonia settentrionale con il sostegno della Direzione svizzera per lo sviluppo e la cooperazione.

L'obiettivo è la promozione e l'avanzamento dell'istruzione e della formazione professionale secondaria, e tutto ciò si basa sulle esigenze del settore reale a partire dall'apertura di classi duali nelle scuole professionali secondarie.

L'istruzione duale implica la realizzazione di lavori pratici in aziende rinomate con cui la scuola ha firmato un memorandum di cooperazione. Le aziende coinvolte nel programma di formazione duale consentono agli studenti di realizzare un insegnamento pratico con tutor preparati in condizioni di lavoro reali e in collaborazione con gli insegnanti di insegnamento pratico.

Per gli insegnanti questa è un'opportunità di sviluppo professionale ed è molto significativa perché Migliorano il processo educativo nel suo complesso. Gli studenti acquisiscono e migliorano le competenze pratiche con cui saranno competitivi sul mercato del lavoro.

Questo sistema fornisce loro un'istruzione che garantisce il loro impiego nelle aziende in cui è stata svolta la formazione pratica. Naturalmente, c'è anche la possibilità di aprire un'attività in proprio e di continuare la propria formazione, il tutto a seconda del desiderio dello studente.

Questo nuovo concetto di formazione offre agli studenti l'opportunità di ricevere una borsa di studio dal Ministero dell'Istruzione e della Cultura. Inoltre, c'è la possibilità di ottenere una borsa di studio dalle aziende in cui si svolge l'insegnamento pratico.

Impegno nell'industria:





Sebbene la collaborazione con i datori di lavoro sia aumentata negli ultimi anni, non è sufficiente, se si parla di qualità dell'istruzione e della formazione professionale funzionale. Secondo i dati del Centro per l'istruzione e la formazione professionale, per l'anno accademico 2019/2020, nell'ambito dell'istruzione professionale tecnica quadriennale, nel processo di realizzazione della formazione pratica sono coinvolte 887 aziende che forniscono formazione pratica a 8.876 studenti su un totale di 37.140 iscritti. I restanti 28.264 studenti svolgono la formazione pratica presso la scuola, senza la possibilità di rivolgersi a un datore di lavoro.

Il sistema di istruzione duale obbliga lo studente a seguire 6 lezioni o un giorno di lavoro pratico a scuola o presso il datore di lavoro per tutto l'anno.

Allineamento con le esigenze dell'industria:

Dal punto di vista dei datori di lavoro, è necessario trovare un equilibrio tra le politiche governative, la disponibilità di manodopera e di risorse. Considerando che il tasso di sopravvivenza delle imprese nell'attività turistica è relativamente poco attraente, gli investimenti in istruzione e competenze possono rappresentare l'opzione più ragionevole per i proprietari di imprese, al fine di migliorare la longevità delle imprese e creare maggiori opportunità di lavoro. Di conseguenza, la qualità della forza lavoro ha un ruolo importante nell'aumentare la produttività, la competitività e la redditività.

La Camera di commercio della Macedonia settentrionale svolge un ruolo importante nel collegare il settore imprenditoriale con il sistema educativo. Attraverso il Centro per l'educazione duale, l'obiettivo del loro impegno è incoraggiare le aziende a trasformare e plasmare il proprio personale includendo il modello duale di educazione e la creazione di reti con le scuole professionali per la realizzazione dell'educazione duale e dell'apprendimento attraverso il lavoro. Inoltre, il loro impegno si concentra sulla garanzia di qualità nella realizzazione dell'educazione duale e dell'apprendimento attraverso il lavoro con la formazione di mentori nelle aziende e la verifica delle aziende per la formazione pratica degli studenti.

Opportunità di lavoro:

Il completamento con successo dell'istruzione professionale nel programma "Ospitalità e Turismo", Livello IV della Qualifica dei Servizi Alberghieri e Turistici (QHTS), fornisce allo studente il Diploma di Maturità Professionale Statale, nonché il Certificato di Manager nel campo dell'ospitalità e del turismo. Questa qualifica offre allo studente l'opportunità di entrare nel mercato del lavoro per un impiego nel settore ricettivo, nelle aziende di ristorazione, nelle agenzie di viaggio e nelle agenzie turistiche, nonché in tutti i settori e le aziende che offrono servizi di alloggio, ristorazione, bevande, intrattenimento ed eventi. Al termine di questo livello, lo studente ha la possibilità di proseguire gli studi a livello post-secondario o universitario.

Il rapporto dipendenti/imprese mostra che nelle attività di alloggio e ristorazione c'è una media di 5,08 dipendenti per azienda. La media per la Repubblica di Macedonia è di 9,48 dipendenti per impresa. Tutti i servizi hanno una media di dipendenti per impresa inferiore al livello della Repubblica di Macedonia. Ciò è confermato dal fatto che, dal punto di vista del numero di dipendenti, la parte dominante delle imprese di servizi è costituita da piccole imprese.

Integrazione tecnologica:





Il MOOC di Europeana "Digital Education with Cultural Heritage" esplora il potenziale educativo del patrimonio culturale digitale e prepara gli studenti a metterlo in pratica utilizzando le tecnologie digitali.

Questo MOOC utilizza la collezione digitalizzata di beni culturali di Europeana e i contenuti del blog Teaching with Europeana. Attraverso di esso, i partecipanti vengono introdotti a una moltitudine di risorse in diversi formati (come immagini, video, testi, 3D) e in diverse lingue e a vari strumenti come Transcribathon, Historiana e altri materiali già pronti che possono facilmente integrare nelle loro attività didattiche, comprese le classi STEM. Inoltre, il corso introdurrà il modello di scenario di apprendimento e guiderà i partecipanti a usarlo e a costruirne uno proprio.

Servizi di supporto agli studenti: La scuola offre i servizi di supporto agli studenti, come la consulenza accademica, la consulenza di carriera e l'assistenza per l'inserimento nel mondo del lavoro.

Meccanismo di miglioramento continuo: La scuola raccoglie i feedback dei discenti, dei partner industriali e di altre parti interessate, che aiutano a migliorare continuamente l'insegnamento e il curriculum del programma.

Migliori pratiche e benchmarking:

"Impara in modo intelligente, lavora con competenza" è una campagna attuata dal Ministero dell'Istruzione e della Scienza con il sostegno dell'Agenzia svizzera per lo sviluppo e la cooperazione, con l'obiettivo di promuovere e far progredire l'istruzione e la formazione professionale secondaria.

La campagna si svolge attraverso 1) il dialogo sociale o le consultazioni con le aziende, le camere di commercio e i governi locali sulla necessità di aprire nuovi profili/classi nelle scuole professionali secondarie in tutto il Paese. Le consultazioni sono condotte da rappresentanti del Governo, del Ministero dell'Istruzione e della Scienza, dei Sindaci, delle aziende e delle scuole professionali, per discutere le esigenze del settore reale in merito all'apertura di classi doppie nelle scuole professionali secondarie, di nuovi curricula e di nuove politiche di iscrizione nelle scuole professionali secondarie.

Il dialogo sociale o le consultazioni si svolgono dopo aver condotto un'analisi che definisce un quadro chiaro dei profili esistenti offerti dalle scuole, della loro conformità con le esigenze delle aziende e della disponibilità alla cooperazione delle aziende con le scuole professionali secondarie a livello locale. Nel 2021, 450 aziende di tutto il Paese hanno partecipato all'analisi del Ministero dell'Istruzione e della Scienza, di cui l'85% ha dichiarato di essere pronto a collaborare con le scuole professionali secondarie e ad accettare studenti per la formazione pratica, al fine di creare personale professionale e di qualità.

Il progetto "Imparare con intelligenza, lavorare con competenza" viene portato avanti anche attraverso 2) giornate di porte aperte nelle scuole professionali secondarie, con l'obiettivo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'istruzione professionale secondaria e di sottolineare l'importanza dell'istruzione professionale per l'economia nazionale. Attraverso l'organizzazione di giornate di porte aperte nelle scuole professionali dei comuni, i futuri studenti delle scuole superiori hanno l'opportunità di conoscere un gran numero di professioni offerte dall'istruzione professionale, soprattutto attraverso l'istruzione duale.





"Imparare con intelligenza, lavorare con competenza" sostiene tutti gli attori del sistema educativo verso il progresso dell'istruzione e della formazione professionale in modo sistematico, affinché un maggior numero di giovani possa ottenere un'istruzione e una formazione professionale di qualità che contribuisca a un'occupazione migliore e dignitosa.

Il progetto **Education for employment in North Macedonia (E4E@mk)** è sostenuto dalla Direzione svizzera per lo sviluppo e la cooperazione ed è attuato da HELVETAS North Macedonia, dal Centro macedone per l'educazione civica e dalla Camera di commercio della Macedonia. L'obiettivo principale del progetto è contribuire a un'occupazione più dignitosa dei giovani (15-29 anni), compresi i gruppi vulnerabili, in modo socialmente inclusivo e sostenibile.

Dal 1992 in poi, la Svizzera ha sostenuto i processi di transizione nella Macedonia settentrionale. Questa cooperazione si basa sulla tradizione svizzera di solidarietà e responsabilità e riflette l'importanza che la Svizzera attribuisce alla stabilità e alla prosperità dei Balcani occidentali. Oggi la Svizzera è tra i maggiori partner bilaterali della cooperazione con la Macedonia del Nord e fornisce un sostegno finanziario di 69 milioni di euro per il periodo 2017-2020. Il programma di cooperazione svizzero si concentra su tre aree prioritarie: governance democratica, occupazione e sviluppo economico, infrastrutture e ambiente.

1. **Mappatura dell'offerta di corsi: Creazione di una matrice o di un diagramma che metta in relazione i corsi di formazione professionale con i settori turistici target. Questo aiuterà a identificare la disponibilità e la diversità dei programmi di formazione per le diverse aree del settore.**

L'educazione non formale degli adulti viene svolta principalmente in conformità alle disposizioni della Legge sull'educazione degli adulti della Repubblica di Macedonia. In qualità di fornitori di servizi di educazione degli adulti, possono essere contattati da istituzioni pubbliche e private per l'educazione degli adulti, istituti per l'educazione degli adulti, centri di formazione, datori di lavoro e parti sociali, associazioni di cittadini o singoli formatori, che soddisfano le condizioni prescritte dalla legge. Sul sito ufficiale del JU Center for Adult Education si possono trovare i seguenti programmi e fornitori di formazione professionale nel settore turistico-alberghiero:

1. Preparatore di dolci (Università civile aperta per l'apprendimento permanente Tetovo)
2. Creatore di caramelle (DPTU SPECIAL SEMINAR LLC)
3. Fai pane e pasticceria bianca (DPTU SPECIAL SEMINAR Ltd.)
4. Cuoco in una struttura di ristorazione (Centro di istruzione e formazione "ACCADEMIA POLITECNICA" Bitola)
5. Cameriere (Centro di istruzione e formazione "ACCADEMIA POLITECNICA" Bitola)
6. Cuoco in una struttura di ristorazione (Unione delle Camere di Commercio della Macedonia)
7. Cameriere in una struttura di ristorazione (Ristorante Oreov Lad)
8. Cameriere gourmet (Bebe - Commerce Academy Steel)
9. Produttore di pasticceria bianca (Istituto scolastico privato - Università civile aperta per l'apprendimento permanente "Vancho Prke" Shtip)
10. Cuoco in strutture di ristorazione (Istituto scolastico privato - Università civile aperta per l'apprendimento permanente "Vancho Prke" Shtip)
11. Addetto alle agenzie turistiche





12. Receptionist
13. Cuoco in una struttura di ristorazione
14. Cameriere gourmet, Reception, Ospitalità, Marketing (HTCA - Hospitality and Training Center Akademik)

I programmi della Camera di Commercio di Macedonia sono certificati attraverso l'Azienda per l'istruzione, la ristorazione e i servizi BUSINESS CENTER FOR TRAINING AND TRAINING-OHRID. Dopo aver completato la formazione, i partecipanti sostengono un esame finale con il quale acquisiscono un certificato accreditato dal Ministero dell'Istruzione della Repubblica di Macedonia. I mezzi per finanziare e sviluppare l'educazione degli adulti sono forniti dal bilancio della Repubblica di Macedonia, dai bilanci delle comunità dell'autogoverno locale, dai partecipanti al processo di educazione degli adulti e da altre fonti.

2. **Collaborazione con l'industria: Indagine su come gli erogatori di IFP collaborano con l'industria del turismo per sviluppare i loro programmi di studio, offrire tirocini e facilitare gli stage. Valutare il livello di coinvolgimento dell'industria nella definizione dei programmi di formazione.**

Per offrire agli studenti l'opportunità di acquisire concretamente competenze professionali e altre competenze essenziali, è opportuno che la formazione pratica si svolga in modo duale, cioè con la necessaria presenza di posti di lavoro reali, oltre alle strutture scolastiche.

Tuttavia, oltre alla formazione pratica, esistono altri modi e forme in cui i datori di lavoro possono contribuire in modo significativo ai processi educativi.

i. REALIZZAZIONE DEL CURRICULUM E FORMAZIONE PRATICA

- a. L'insegnamento pratico è una delle forme di realizzazione della formazione pratica degli studenti dell'istruzione professionale secondaria. Si svolge in modo continuativo durante l'anno scolastico secondo un programma preparato per l'insegnamento pratico e con il numero di ore previsto dal programma di studi. Nell'istruzione professionale triennale la maggior parte delle volte è rappresentata in tutti e tre gli anni di istruzione degli studenti, mentre nell'istruzione professionale quadriennale è realizzata soprattutto nel II, III e IV anno di istruzione.
- b. La realizzazione avviene principalmente nella scuola, ma una parte di essa può svolgersi anche al di fuori di essa, cioè nelle aziende.

ii. PRATICA FERIALE

La pratica feriale, come l'insegnamento pratico, rappresenta la forma di formazione pratica degli studenti della scuola superiore professionale. Si realizza dopo la fine dell'anno scolastico, durante le vacanze estive, e in base al numero di giorni di pratica feriale previsti dal programma di studi. Il più delle volte questo numero varia da 5 a 20 giorni all'anno. La realizzazione avviene in un'azienda. Al termine della pratica feriale, gli studenti ricevono un certificato dall'azienda per aver eseguito con successo la pratica feriale, che è un requisito per l'iscrizione all'anno accademico successivo. Viene svolta in tutti gli anni di corso, in conformità con il piano di studi. Fa eccezione l'ultimo anno di corso.





iii. APPRENDIMENTO ATTRAVERSO IL LAVORO CON UN DATORE DI LAVORO

L'apprendimento attraverso il lavoro rappresenta l'apprendimento sul posto di lavoro in un'azienda, in un laboratorio artigianale o in altre organizzazioni. Offre agli studenti l'opportunità di fare esperienza in un luogo di lavoro della vita reale, consentendo loro di collegare le conoscenze acquisite a scuola con il lavoro reale e con le future opportunità professionali e di carriera. Può essere realizzato nell'ambito di tutte le forme di formazione pratica degli studenti, in conformità con un programma che si adatta alle condizioni dell'azienda, nonché con gli obiettivi e i risultati pianificati di ciò che dovrebbe essere raggiunto nella realizzazione dell'apprendimento attraverso il lavoro.

4. OSSERVAZIONE DEL/I POSTO/I DI LAVORO NELLE AZIENDE

L'osservazione dei posti di lavoro è organizzata dalla scuola in collaborazione con un'azienda. Allo studente viene permesso di risiedere nell'azienda per osservare diversi lavori che sono correlati all'occupazione, cioè alla qualifica per la quale è stato istruito. Durante l'osservazione, lo studente registra le specificità del luogo di lavoro in termini di condizioni di lavoro, le attività svolte dal dipendente, gli strumenti e le attrezzature che utilizza durante le operazioni, le procedure di sicurezza, ecc. Il processo di osservazione dei posti di lavoro dura più di un giorno, di solito da 3 a 5 giorni, a seconda del numero di posti di lavoro.

5. FORMAZIONE DEGLI INSEGNANTI NELLE AZIENDE

- La collaborazione della scuola con le aziende per la formazione dei datori di lavoro ha un ruolo importante nell'istruzione e nella formazione professionale. Contribuisce al successo e alla qualità dei programmi di studio dopo le materie teorico-professionali e la formazione pratica. Con lei si ampliano le conoscenze e si migliorano le competenze dell'insegnante nell'ambito della scuola professionale.

6. CREAZIONE DI DOCUMENTI DI PROGRAMMA

- Le scuole e le aziende possono proporre e avviare la creazione di diversi documenti programmatici, come gli standard per le professioni, gli standard di qualifica, i curricula in varie aree educative, i programmi per l'educazione degli adulti, ecc. Tali documenti programmatici dovrebbero essere supportati dalle rispettive istituzioni di , come il MES (Ministero dell'Istruzione e della Scienza), il BDE (Bureau for Development of Education), il CVE (Center for Vocational Education e altri).

3. **Risultati degli studenti e tassi di occupazione:** Raccolta di dati sui risultati degli studenti, come i tassi di completamento e i tassi di occupazione nell'industria del turismo dopo aver completato i corsi di IFP.

Il mercato del lavoro è caratterizzato da tassi di attività e di occupazione complessivamente bassi e da un alto tasso di disoccupazione. Gli ultimi dati annuali disponibili (2019) mostrano un tasso di





attività di circa il 59,1% nella popolazione in età lavorativa. Il tasso di occupazione, pur mostrando una tendenza all'aumento negli ultimi cinque anni (+6,4%), è stato solo del 48,9% nel 2019, ben al di sotto della media UE. Il fattore principale che determina queste scarse performance in termini di attività e occupazione è il divario di genere nei tassi di attività e occupazione, con le donne che nel 2019 hanno registrato rispettivamente tassi di 21,6 punti percentuali e 18,7 punti percentuali inferiori ai loro coetanei maschi (sebbene il divario si sia ridotto negli ultimi anni). La disoccupazione giovanile rimane un problema importante, raggiungendo il 35,6% nel 2019, uno dei più alti nei Balcani occidentali. Anche in questo caso si registra una tendenza storica positiva che ha raggiunto il suo apice nel 2019, quando il tasso di disoccupazione giovanile registrato (tra i giovani di età compresa tra i 15 e i 24 anni) è stato inferiore di 9,8 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Un'elevata incidenza di disoccupazione e inattività, anche tra coloro che hanno un livello di istruzione medio-alto, indica un problema di incontro tra domanda e offerta. Ciò è aggravato dalla debolezza dei risultati dell'istruzione (ad esempio, i risultati di PISA, i programmi di istruzione non corrispondenti a livello secondario e terziario) e dalla scarsa partecipazione all'apprendimento permanente (secondo i dati dell'indagine sulle forze di lavoro, solo il 2,8% della popolazione ha partecipato all'apprendimento permanente nel 2019). La distribuzione disomogenea delle opportunità di lavoro dal punto di vista territoriale (ad esempio, le regioni in ritardo di sviluppo) potrebbe anche spiegare la coesistenza di ampie fasce di potenziale lavorativo non utilizzato/sottoutilizzato e di carenze di competenze nella forza lavoro (come sostenuto dai datori di lavoro).

4. Identificare sfide e lacune: Individuare eventuali sfide o lacune nel settore dell'istruzione e della formazione professionale del turismo, come la mancata corrispondenza tra le competenze insegnate e le richieste dell'industria, i problemi di accessibilità o le barriere per gli studenti e i datori di lavoro.

Un recente studio dell'ETF sulla misurazione del mismatch delle competenze nel Paese (2019) e studi precedenti condotti nel Paese mostrano un mismatch orizzontale compreso tra il 30 e il 45% e un mismatch verticale tra il 27 e il 53%. I dati mostrano anche una carenza di manodopera nei settori economici in rapida crescita e orientati all'esportazione. Uno studio dell'ETF conferma una serie di tendenze: mismatch elevati e persistenti; un relativo deterioramento della posizione dei lavoratori con istruzione terziaria a seguito di un forte aumento dell'offerta di tali lavoratori; un fenomeno di sovraistruzione più prevalente rispetto alla sottoistruzione; mismatch relativamente ridotti per i lavoratori di età compresa tra i 20 e i 24 anni e tra i 25 e i 29 anni; la ricompensa dell'istruzione superiore nel mercato del lavoro, valutata in base ai salari relativi per istruzione; e l'incidenza delle variazioni di mismatch per settori economici. L'eccesso di qualificazione, secondo questi calcoli, è particolarmente elevato per gli addetti ai servizi e alle vendite e per gli operai agricoli qualificati e, in misura minore, per gli artigiani e gli operatori di impianti e macchinari. La sottoistruzione, invece, è più elevata tra i dirigenti e meno tra i tecnici, i professionisti associati e gli impiegati di supporto (ETF, 2019b).

Il sistema di IFP iniziale deve affrontare sfide specifiche per rispondere alle esigenze del mercato del lavoro e degli studenti. Queste possono essere riassunte come segue:

- insufficiente correlazione dei profili e dei programmi di IFP con le esigenze del mercato del lavoro locale e regionale





- il lungo processo di aggiornamento degli standard delle qualifiche e il loro riflesso nel sistema educativo.

istruzione

5. Migliori pratiche e innovazioni

"Impara in modo intelligente, lavora con competenza" è una campagna realizzata dal Ministero dell'Istruzione e della Scienza con il sostegno della Direzione dello Sviluppo e della Cooperazione, con l'obiettivo di promuovere e far progredire l'istruzione e la formazione professionale secondaria.

La campagna si svolge attraverso 1) il dialogo sociale o le consultazioni con le aziende, le camere di commercio e i governi locali sulla necessità di aprire nuovi profili/classi nelle scuole professionali secondarie in tutto il Paese. Le consultazioni sono condotte da rappresentanti del Governo, del Ministero dell'Istruzione e della Scienza, dei Sindaci, delle aziende e delle scuole professionali, per discutere le esigenze del settore reale in merito all'apertura di classi doppie nelle scuole professionali secondarie, di nuovi curricula e di nuove politiche di iscrizione nelle scuole professionali secondarie.

Il dialogo sociale o le consultazioni si svolgono dopo aver condotto un'analisi che definisce un quadro chiaro dei profili esistenti offerti dalle scuole, della loro conformità con le esigenze delle aziende e della disponibilità alla cooperazione delle aziende con le scuole professionali secondarie a livello locale. Nel 2021, 450 aziende di tutto il Paese hanno partecipato all'analisi del Ministero dell'Istruzione e della Scienza, di cui l'85% ha dichiarato di essere pronto a collaborare con le scuole professionali secondarie e ad accettare studenti per la formazione pratica, al fine di creare personale professionale e di qualità.

Il progetto "Imparare con intelligenza, lavorare con competenza" viene portato avanti anche attraverso 2) giornate di porte aperte nelle scuole professionali secondarie, con l'obiettivo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'istruzione professionale secondaria e di sottolineare l'importanza dell'istruzione professionale per l'economia nazionale. Attraverso l'organizzazione di giornate di porte aperte nelle scuole professionali dei comuni, i futuri studenti delle scuole superiori hanno l'opportunità di conoscere un gran numero di professioni offerte dall'istruzione professionale, soprattutto attraverso l'istruzione duale.

"Imparare con intelligenza, lavorare con competenza" sostiene tutti gli attori del sistema educativo verso il progresso dell'istruzione e della formazione professionale in modo sistematico, affinché un maggior numero di giovani possa ottenere un'istruzione e una formazione professionale di qualità che contribuisca a un'occupazione migliore e dignitosa.

La conferenza **Skills for Future Jobs** rappresenta una piattaforma per gli esperti che possono impegnarsi in un dialogo aperto e condividere le buone pratiche su come collegare le competenze con i lavori futuri. Rivolta a rappresentanti governativi di alto livello, responsabili politici, rappresentanti del settore dell'istruzione, rappresentanti del settore privato, fornitori di istruzione e formazione professionale, organizzazioni giovanili e specialisti della cooperazione allo sviluppo che lavorano nel campo dell'istruzione e della formazione professionale e dell'occupazione giovanile, la conferenza intende estrarre opinioni, considerazioni e argomentazioni su dove i sistemi educativi della regione dovrebbero concentrarsi in futuro. Le future competenze professionali, l'occupazione giovanile e le opportunità imprenditoriali sono i temi su cui numerosi esperti locali e internazionali





forniranno contributi e illustreranno le tendenze future, tutte basate sulle esigenze e le anticipazioni del mercato del lavoro.

Relatori provenienti dai governi, dal settore privato, dal mondo accademico e dalla società civile della Macedonia settentrionale e della regione dei Balcani occidentali, nonché dalla Svizzera e dall'UE, presenteranno i risultati delle ultime ricerche e condivideranno esperienze pratiche.

La conferenza mira a gettare le basi per una futura piattaforma sulle competenze e l'occupazione e a promuovere lo scambio e la cooperazione a livello strategico e operativo tra i Paesi interessati.

La Fiera digitale per l'istruzione professionale secondaria è un'iniziativa attuata dal Ministero dell'Istruzione e della Scienza con il sostegno della Direzione dello Sviluppo e della Cooperazione, al fine di promuovere e far progredire l'istruzione e la formazione professionale secondaria. Al fine di informare i ragazzi di prima superiore e i loro genitori sulle opportunità offerte dall'istruzione secondaria per l'acquisizione di competenze professionali e di un impiego remunerativo dopo il diploma, il progetto Education for Employment in North Macedonia - E4E@mk e il Centro macedone di educazione civica hanno organizzato la fiera digitale per l'istruzione professionale secondaria. Di fronte alla pandemia COVID, una fiera digitale per l'istruzione professionale secondaria è per il momento la forma più sicura per informare i ragazzi di prima superiore di tutto il Paese e i loro genitori sulle opportunità offerte dalle scuole professionali secondarie e dalle aziende. In futuro, verrà organizzata una fiera F2F per l'istruzione professionale secondaria, in cui le aziende e le scuole professionali permetteranno agli studenti di entrare a far parte di una determinata professione, attraverso esempi pratici e applicazioni realistiche della professione.

Attraverso esempi illustrativi di un gran numero di occupazioni che oggi sono estremamente richieste dal mercato del lavoro, la fiera digitale sottolinea la possibilità di fare una scelta di carriera attraverso l'istruzione professionale, grazie alla quale lo studente ottiene l'opportunità di una formazione pratica in un'azienda e il supporto di tutor preparati. Attraverso sessioni video, i giovani conoscono i programmi educativi di diverse scuole professionali secondarie e hanno l'opportunità di seguire esempi specifici di studenti liceali di successo che, scegliendo l'istruzione professionale secondaria, sono diventati tecnici elettrici e meccanici, cuochi, meccatronici e tecnici dei trasporti. La fiera digitale comprende discussioni aperte su argomenti relativi alle scelte professionali future, nonché presentazioni sulle opportunità di istruzione e formazione offerte dalle aziende che hanno classi doppie in più scuole professionali secondarie. L'intero programma è concepito in modo divertente, interessante e interattivo per avvicinare l'istruzione professionale secondaria ai giovani che devono completare l'istruzione primaria.

La Digital Fair è una piattaforma per presentare ai futuri studenti delle scuole superiori l'ampia scelta di professioni offerte dall'istruzione professionale secondaria e, soprattutto, le opportunità di carriera. La Fiera digitale, insieme al Dialogo sociale e alla Campagna "Impara con intelligenza, lavora con competenza", contribuisce all'obiettivo di far sì che un maggior numero di giovani riceva un'istruzione e una formazione professionale di qualità, che porti a un'occupazione migliore e remunerativa.

La Fiera digitale per l'istruzione professionale secondaria è disponibile ai seguenti link:

Primo giorno: https://www.youtube.com/watch?v=j6QX_j2ueX0

Secondo giorno: <https://www.youtube.com/watch?v=NIlgWWJWFHo>





Molto presto, la Fiera digitale sarà disponibile in tutte le lingue di insegnamento della Repubblica di Macedonia del Nord.

- 6. Visualizzazione e reporting: Presentare i risultati attraverso visualizzazioni, come grafici, diagrammi e mappe. Creare un rapporto completo che includa raccomandazioni per il miglioramento del sistema turistico dell'istruzione e della formazione professionale.**

Unemployment rate of young people

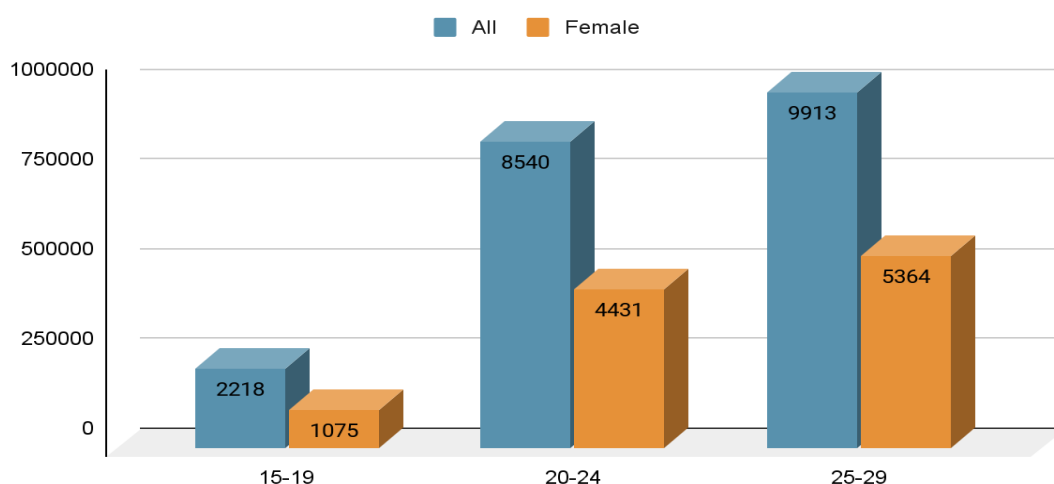


Grafico1. Tasso di disoccupazione giovanile secondo il National Baseline Report on Youth Unemployment in North Macedonia (<http://civicamobilitas.mk/wp-content/uploads/2018/03/National-baseline-report-Macedonia-Youth-%20Unemployment.pdf%20/>).

Supply and Demand of Workforce

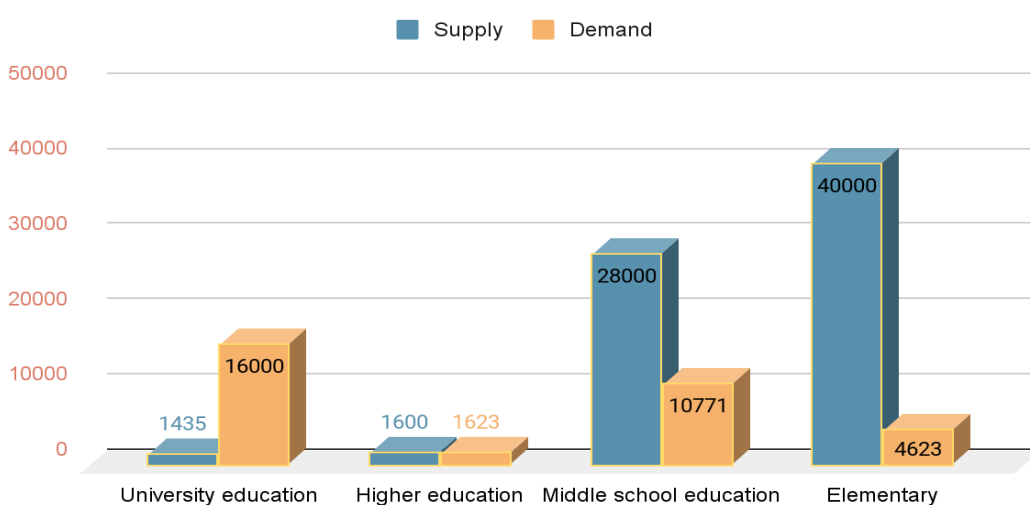


Grafico 2. Domanda e offerta di forza lavoro in base al livello di istruzione, secondo il rapporto annuale dell'Agenzia per l'occupazione della Macedonia settentrionale
(<https://av.gov.mk/content/Dokumenti/%D0%98%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%88%D1%82%D0%B0%D1%98%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%90%D0%92%D0%A0%D0%A1%D0%9C%202018.pdf/>).

Number of students enrolled in dual education

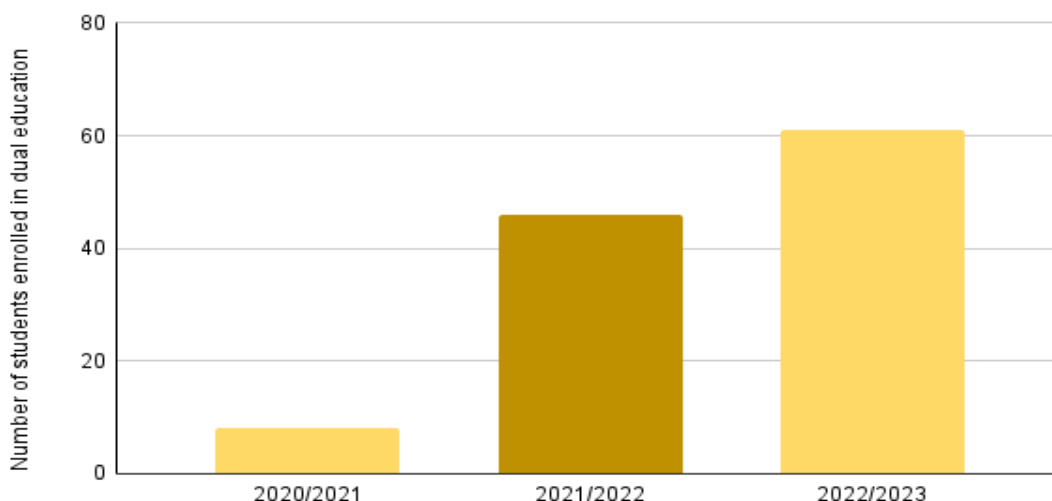
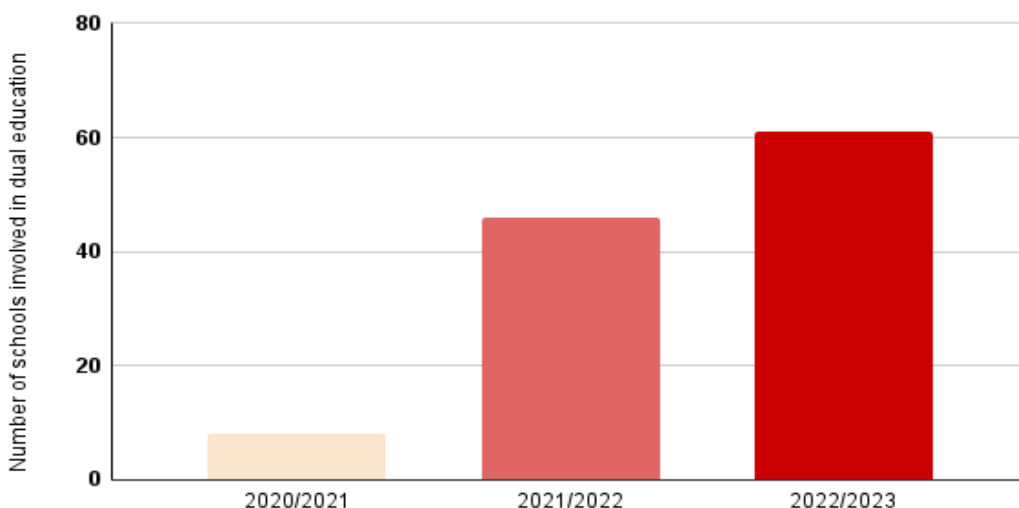


Grafico 3. Numero di studenti in formazione duale a livello statale

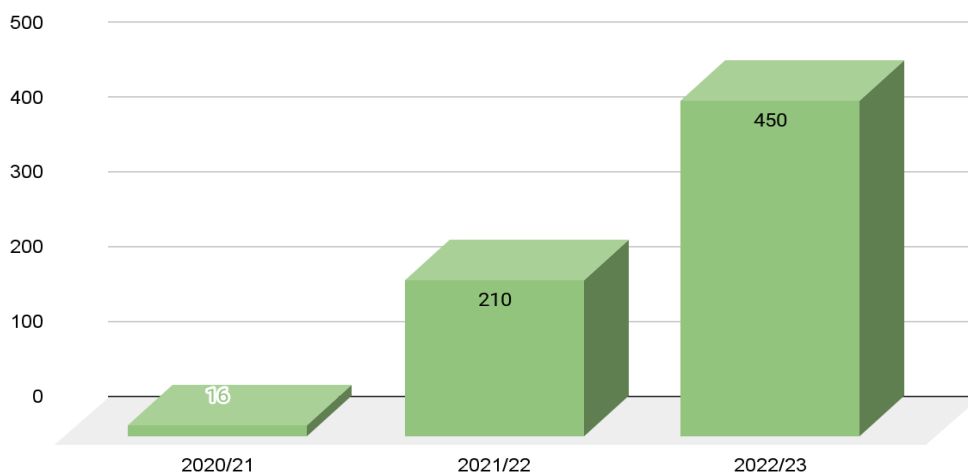
Number of school involved in Dual education on a state level



Grafici. 4. Numero di scuole superiori professionali coinvolte nell'istruzione duale a livello statale.



Number of companies involved in Dual education



Grafica 5. Numero di aziende coinvolte nella formazione duale

L'utilizzo di un mix di metodi di raccolta dati qualitativi e quantitativi, come interviste, sondaggi e analisi dei dati, contribuirà a garantire una comprensione olistica del panorama turistico della formazione professionale.





3. Percorsi di formazione duale mappati

Complessivamente, è stato identificato quanto segue: 20 corsi in Albania, 24 corsi in Kosovo, 21 corsi in Macedonia.

Il programma scolastico è lo stesso, quindi unificato, per tutte le scuole summenzionate, basato sul quadro curriculare del programma Turismo dell'ospitalità, così come approvato dall'ente nazionale responsabile, ovvero AGJENCIA KOMBËTARE E ARSIMIT, FORMIMIT PROFESIONAL DHE KUALIFIKIMEVE (AKAFPK).

La durata dei corsi mappati va da un minimo di 7 ore (1 giorno) a un massimo di 384 ore.

I contenuti/oggetti di questi corsi sono:

- *Marketing e comunicazione*: marketing digitale, vendite e distribuzione
- *Aspetti manageriali e finanziari/economici* (per l'ospitalità e la ristorazione): gestione delle attività di accoglienza (incluso l'uso di sistemi informativi e di prenotazione), gestione degli eventi, contabilità, elementi finanziari, gestione del Food&Beverage, gestione delle risorse umane.
- *Sicurezza*: protezione antincendio in Hotel e Ristoranti
- *Lingua inglese*
- *Cucina*: Competenze e tecniche culinarie di base
- *Aspetto territoriale*: gestione e marketing del patrimonio culturale,
- *Turismo come sistema*: turismo come prodotto, turismo sostenibile, turismo internazionale.
- *Corsi di formazione per ruoli professionali specifici*: cameriere, panettiere, ecc.
- *Corsi di formazione che forniscono una panoramica dell'intero settore dell'ospitalità*: Hospitality management, Hospitality business

Per quanto riguarda le **attività duali**, i corsi mappati sono gestiti

- in ambienti di lavoro reali di alberghi, ristoranti o altri ambienti in cui si servono cibi e bevande, nonché in ambienti in cui si svolgono ricevimenti e banchetti, ma si consigliano anche visite ad aziende che offrono questo servizio
- nelle aule scolastiche e negli ambienti di pratica professionale della scuola, dotati di strumenti adeguati.





4. L'indagine rivolta al sistema imprenditoriale

4.1 Risultati delle interviste

4.1.1. Caratteristiche del panel intervistato

L'indagine ha coinvolto 20 organizzazioni per Paese partner per un totale di 60 interviste realizzate sul campo con il supporto di un questionario strutturato in dieci domande aperte. Le organizzazioni contattate e intervistate operano a vario titolo nel turismo; nel dettaglio, il panel era composto da 20 alberghi, 19 ristoranti, 10 società di intermediazione e produzione turistica (AdV e TO) e 11 organizzazioni, non direttamente inserite nel settore turistico ma che svolgono attività trasversali o di supporto agli operatori del settore in modo tale da avere comunque una visione privilegiata, seppur diretta, delle dinamiche e delle criticità che interessano i diversi settori del turismo. Si tratta di Camere di Commercio, agenzie di formazione.

4.1.2. Lo scenario: i driver del cambiamento

Nei tre Paesi partner, il settore turistico ha conosciuto negli ultimi anni una crescita significativa in termini di arrivi e presenze, attirando sia il turismo interno sia un numero crescente di visitatori stranieri. Questo boom è stato favorito da diversi fattori, tra cui, per esempio:

- **La liberalizzazione del traffico aereo:** Il basso costo e l'aumento generale dei voli diretti da diverse città europee verso destinazioni macedoni, kosovare e soprattutto albanesi ha reso i tre Paesi balcanici più accessibili ai turisti.
- **Miglioramento delle infrastrutture stradali e dei collegamenti interni:** Soprattutto dopo la fine delle tensioni politiche e sociali in alcuni Paesi, sono stati avviati programmi per il miglioramento e la costruzione di nuove strade, ponti e aeroporti, che hanno migliorato la mobilità all'interno dei singoli Paesi.
- **Promozione del turismo:** In tutte le aree interessate sono state avviate campagne promozionali per far conoscere le bellezze e le attrazioni a un pubblico sempre più vasto e interessato.
- **Costi competitivi:** Con le dovute differenze tra Paese e Paese in generale, i servizi di ospitalità e ristorazione sono offerti con un buon rapporto qualità-prezzo rispetto agli altri Paesi del Mediterraneo. Le differenze sono apprezzabili. A titolo esemplificativo e di confronto, le tabelle seguenti mostrano che all'interno dei Paesi balcanici c'è una certa uniformità del costo medio della ristorazione commerciale, con l'Albania che presenta valori leggermente superiori ma comunque con una marcata differenza rispetto all'Italia, il partner più occidentale del progetto.¹⁷

ALBANIA Ristoranti		Intervallo
Pasto, Ristorante economico	7,72 €	4,34 ■ 14,47

¹⁷ <https://it.numbeo.com/costo-della-vita/pagina-iniziale>





Pasto per 2 persone, ristorante medio, tre portate	33,76 €	24,11	62,70
Menu McDonalds (o menu equivalente)	6,75 €	5,79	7,72
Birra nazionale (0,5L alla spina)	2,22 €	1,16	3,86
Birra d'importazione (bottiglia da 0,33 l)	2,89 €	1,93	,82
Cappuccino (normale)	1,53 €	0,77	-2,41
Coca/Pepsi (bottiglia da 0,33 l)	1,42 €	0,96	-1,93

Ristoranti KOSOVO

		Intervallo
Pasto, Ristorante economico	4,50 €	3,00 ,00
Pasto per 2 persone, ristorante medio, tre portate	20,00 €	15,00 ,00
Menu McDonalds (o menu equivalente)	5,80 €	5,00 ,00
Birra nazionale (0,5L alla spina)	2,00 €	0,90 -3,00
Birra d'importazione (bottiglia da 0,33 l)	2,00 €	1,50 -3,00
Cappuccino (normale)	1,21 €	1,00 -1,50
Coca/Pepsi (bottiglia da 0.33L)	1,16 €	1,00 -1,50
Acqua (bottiglia da 0,33L)	0,99 €	1,00 -1,00

Ristoranti MACEDONIA

		Intervallo
Pasto, Ristorante economico	4,50 €	3,00 ,00
Pasto per 2 persone, ristorante medio, tre portate	20,00 €	15,00 ,00
Menu McDonalds (o menu equivalente)	5,80 €	5,00 ,00
Birra nazionale (0,5L alla spina)	2,00 €	0,90 -3,00
Birra d'importazione (bottiglia da 0,33 l)	2,00 €	1,50 -3,00
Cappuccino (normale)	1,21 €	1,00 -1,50
Coca/Pepsi (bottiglia da 0.33L)	1,16 €	1,00 -1,50

Ristoranti ITALIA

		Intervallo
Pasto, Ristorante economico	15,00 €	10,00 ,00
Pasto per 2 persone, Ristorante medio, Tre portate	60,00 €	45,00 ,00
Menu McDonalds (o menu equivalente)	10,00 €	8,50 ,00
Birra nazionale (0,5L alla spina)	5,00 €	3,00 ,00
Birra d'importazione (bottiglia da 0,33 l)	5,00 €	3,00 ,35
Cappuccino (normale)	1,58 €	1,00 -2,50
Coca/Pepsi (bottiglia da 0,33L)	2,41 €	1,50 -3,50



Acqua (bottiglia da 0.33L)	1,12 €	1,00 -2,00
----------------------------	--------	------------

- **Tecnologie dell'informazione e della comunicazione.** In tutti i Paesi del partenariato WB, il turismo appare in costante evoluzione e innovazione. I cambiamenti sono determinati dall'azione di numerosi fattori tra i quali il principale, e quello più frequentemente citato nelle interviste condotte con i rappresentanti dei sistemi produttivi, è sicuramente l'evoluzione della tecnologia e del modo di elaborare le informazioni. L'adozione delle tecnologie digitali ha rivoluzionato il modo in cui i turisti prenotano i viaggi, interagiscono con le aziende e si informano sulle destinazioni. Lo sviluppo delle piattaforme online e dei social media ha reso più facile la ricerca e la prenotazione dei viaggi e ha favorito un turismo più spontaneo e flessibile. Inoltre, l'adozione di sistemi tecnologici che consentono alle aziende di comunicare direttamente con il consumatore finale offre anche l'opportunità di conoscere meglio i propri clienti e quindi di personalizzare le offerte, fornire consigli mirati e migliorare l'esperienza dell'ospite. Grazie alle tecnologie di comunicazione, i produttori si avvicinano ai clienti attraverso smartphone e applicazioni mobili che sono strumenti essenziali per i turisti, facilitando la navigazione, la comunicazione e l'accesso alle informazioni in tempo reale. Ma l'IT contribuisce anche a rivoluzionare i modelli di produzione e distribuzione: piattaforme come Airbnb e Uber hanno trasformato i modelli tradizionali, offrendo alloggi ed esperienze alternative.

L'ultima frontiera dell'evoluzione tecnologica, che non ha ancora dispiegato tutti i suoi possibili effetti, è l'intelligenza artificiale e la conseguente possibile automazione di processi e attività che possono così essere resi flessibili anche se non implementati da risorse umane.

- **Globalizzazione:** L'aumento della concorrenza globale ha spinto le imprese turistiche a migliorare la qualità dei servizi e a diversificare l'offerta, cercando soprattutto la personalizzazione e la vicinanza al cliente anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie di comunicazione e dell'AI.
- **Cambiamenti nelle preferenze dei consumatori** (turismo "esperienziale"): i turisti di oggi sono più esigenti e cercano esperienze personalizzate e autentiche. I turisti moderni hanno acquisito una notevole capacità di valutare i livelli di qualità delle prestazioni totali. I singoli fornitori, hotel, ristoranti, adv, ecc. sono tutti sullo stesso piano e la loro attività è vista e valutata come un elemento di un processo complessivo che riguarda l'intero tempo che il cliente trascorre in una località. È quindi il territorio, con le sue peculiarità e la sua cultura, a rappresentare il prodotto ricercato e consumato.
- **Fattori normativi:** In tutti i Paesi della partnership si assiste alla progressiva introduzione di normative di tutela. Al momento non c'è una piena uniformità, ma la progressiva azione dell'UE in questo senso sta spingendo anche i Paesi limitrofi, e quindi in stretta relazione con l'UE, verso una maggiore attenzione ai temi della sostenibilità ambientale e all'adozione di nuovi standard verso la tutela dell'ambiente da parte delle imprese turistiche.

In conclusione, i sistemi turistici dei tre Paesi balcanici sono in evoluzione e hanno **un grande potenziale per il futuro**. Affrontando le sfide e cogliendo le opportunità, possono affermarsi come destinazioni turistiche di eccellenza nel panorama mediterraneo grazie alla buona qualità delle strutture ricettive/ristorative, alla ricchezza dell'offerta naturale e paesaggistica e alla multiculturalità che caratterizza la coesistenza di diversi gruppi di popolazione e influenza anche le strutture e





l'architettura, creando una grande varietà di possibilità di intrattenimento. Nei riquadri seguenti sono illustrate brevemente le peculiarità dei singoli Paesi.

ALBANIA

Mancanza di manodopera qualificata: Il settore turistico albanese ha bisogno di personale qualificato in grado di parlare le lingue straniere e di fornire un servizio di alta qualità.

Stagionalità: Il turismo in Albania è ancora concentrato nei mesi estivi, con un calo significativo durante il resto dell'anno.

Sviluppo sostenibile: È necessario un impegno per la sostenibilità ambientale e sociale per garantire la tutela del territorio e delle comunità locali.

KOSOVO

Stabilità politica: La stabilità politica e i cambiamenti nelle varie regioni influenzano le tendenze di viaggio e la percezione della sicurezza.

Viaggiatori single: La crescente tendenza a viaggiare da soli ha portato alla creazione di pacchetti su misura per i viaggiatori single, che offrono sicurezza e opportunità sociali.

Turismo sportivo: L'interesse per le esperienze sportive è in aumento e di conseguenza cresce l'offerta di esperienze turistiche orientate allo sport.

MACEDONIA

Aumento dei costi: L'aumento delle spese per l'elettricità, il cibo, gli stipendi dei dipendenti e altre voci di costo creano una pressione finanziaria sulle aziende.

Mancanza di manodopera qualificata: è difficile trovare e trattenere personale qualificato a causa di vari fattori come la migrazione, la concorrenza o le condizioni di lavoro poco attraenti.

Mercato in evoluzione: I nuovi metodi di vendita, le mutate richieste dei turisti, le tendenze globali e l'aumento dei costi richiedono capacità di adattamento.

Difficoltà nella digitalizzazione: le reti infrastrutturali non sono ancora al livello necessario per garantire la copertura del territorio e la sicurezza dei dati.

Stagionalità: concentrazione delle presenze nei mesi estivi con forti cali nelle stagioni marginali.

4.1.3. Impatto dei fattori di cambiamento nel turismo

In generale, la crescita esponenziale del turismo nei tre Paesi balcanici è relativamente recente. In Albania, lo sviluppo ha interessato sia le aree montane che quelle costiere, spesso considerate le principali attrazioni turistiche dagli stranieri che visitano il Paese. La ricettività turistica, tradizionalmente identificata negli alberghi, si è evoluta in complessi multiattività e resort, dove





l'ospitalità tradizionale si combina con un'ampia gamma di attività sportive e ricreative, e allo stesso tempo si è sviluppato il settore MICE.

In tutti i Paesi, tuttavia, all'interno di una definizione più ampia del sistema turistico che non comprende solo l'alloggio, alcuni settori sono stati più marcatamente interessati dai cambiamenti e dalle tendenze menzionate nel paragrafo precedente. L'impatto varia a seconda di fattori quali i progressi tecnologici, la maggiore variabilità delle preferenze dei consumatori e gli eventi esterni, e tutti i settori turistici sono stati interessati. In sintesi:

Settore alberghiero: Ha subito cambiamenti significativi, con l'avvento delle piattaforme di prenotazione online e della sharing economy (uso diffuso dei social network per scegliere le destinazioni) che hanno cambiato il modo in cui i viaggiatori cercano e scelgono l'alloggio, influenzando il modo in cui gli hotel operano e commercializzano i loro servizi. Le ITC hanno permesso un forte incremento delle prenotazioni online, superando il sistema tradizionale di distribuzione turistica e, di conseguenza, cambiando anche il modo di porsi degli intermediari (ADV e T.O.) sul mercato. Per quanto riguarda le tecnologie più tradizionali, nel settore alberghiero si è assistito a un aumento dell'utilizzo di tecnologie intelligenti come il check-in automatizzato e i concierge virtuali, nonché all'adozione di chatbot e sistemi di intelligenza artificiale per il servizio clienti. Questi strumenti hanno cambiato anche il modo di lavorare delle risorse umane, che ora hanno più tempo e strumenti per seguire il customer journey. L'analisi di scenario evidenzia inoltre (soprattutto in Albania e Macedonia) come sia per le strutture piccole che per quelle grandi sia difficile trovare nuovi dipendenti a causa di una serie di fattori quali l'inadeguatezza dei curricula, la scarsa attrattività del lavoro nel settore e, in Macedonia, anche a causa del costo del lavoro.

In generale, tutti e tre i Paesi balcanici lamentano una forte stagionalità dei flussi turistici, con un'alta concentrazione nella stagione estiva e verso le località balneari. Questo comporta l'impossibilità di poter distribuire i costi fissi su un periodo più lungo e di trasferire all'unica stagione importante in termini di numero di arrivi e presenze, la possibilità di raggiungere risultati economici tali da garantire la sopravvivenza delle aziende con le relative difficoltà di poter adottare adeguate manovre competitive applicando tecniche di revenue management.

Agenzie di viaggio: Le agenzie di viaggio tradizionali hanno dovuto affrontare le sfide poste dalla diffusione delle piattaforme di prenotazione online. Molti viaggiatori oggi preferiscono pianificare e prenotare i loro viaggi in modo indipendente, affidandosi e utilizzando le risorse del web. Tuttavia, le agenzie di viaggio hanno mantenuto una quota importante di clienti tradizionali che preferiscono parlare con un responsabile fisico e, anche nel caso delle OTA, si sono adattate alla nuova situazione offrendo servizi specializzati, itinerari personalizzati o esperienze di viaggio di nicchia. C'è un crescente interesse per le esperienze uniche e coinvolgenti e le organizzazioni che offrono questo tipo di servizi hanno visto aumentare la domanda.

Ristorazione e produzione alimentare: Questo settore ha visto l'evoluzione delle preferenze dei consumatori. C'è una maggiore attenzione per le esperienze culinarie locali e autentiche, che ha portato alla ricerca di materie prime tradizionali, a basso impatto ambientale, sostenibili e a km zero. La tecnologia ha giocato un ruolo importante anche nelle tecniche di lavorazione e di cottura, dando la possibilità di innovare anche le ricette tradizionali che potrebbero non essere al passo con i gusti dei turisti internazionali, soprattutto italiani. Anche la ristorazione è interessata ai cambiamenti apportati dall'ITC per la diffusione e la pubblicità delle offerte e per offrire una maggiore facilità di





prenotazione e di illustrazione, anche in lingua straniera, delle specialità messe a disposizione dei clienti.

In generale, in tutti gli elementi che compongono l'offerta turistica territoriale, tra cui parchi, musei, luoghi di intrattenimento, ecc. è necessario adeguarsi all'evoluzione della domanda turistica, sia nazionale che estera, che richiede esperienze interattive supportate anche dalla tecnologia.

4.1.4. Impatto della trasformazione digitale sui processi di lavoro nel turismo

Il turismo, negli ultimi anni, ha subito una trasformazione significativa abbracciando sempre più le tecnologie digitali per migliorare l'esperienza del cliente e ottimizzare le operazioni di produzione interna e controllare i flussi di costi e ricavi. Uno dei cambiamenti più evidenti è il passaggio dalle prenotazioni manuali alle piattaforme online. Questo non solo facilita il processo per i clienti, ma accelera anche il flusso delle prenotazioni, migliorando l'efficienza complessiva del servizio.

Parallelamente, il marketing tradizionale è stato ridefinito dall'uso diffuso di social media, ottimizzazione dei motori di ricerca (SEO) e pubblicità online. Queste strategie consentono alle aziende di raggiungere un pubblico più ampio e mirato, amplificando la loro presenza online e aumentando le opportunità di interazione con i potenziali clienti. L'uso dei chatbot e dell'intelligenza artificiale ha inoltre reso le risposte e l'assistenza più efficienti e automatizzate, migliorando l'esperienza complessiva del cliente.

Per migliorare ulteriormente le relazioni con i clienti, sempre più aziende adottano sistemi digitali di Customer Relationship Management (CRM). Questi strumenti consentono di tracciare e personalizzare le interazioni con i clienti, offrendo un servizio più personalizzato e una migliore gestione delle relazioni commerciali.

Per coinvolgere i clienti in modo più efficace, molte aziende investono nella realtà virtuale creando tour digitali. Queste esperienze immersive vengono utilizzate a scopo promozionale e pubblicitario perché aumentano l'interesse e il coinvolgimento dei clienti dando loro un assaggio del prodotto o del servizio prima ancora di effettuare una prenotazione.

Nel settore dei pagamenti, l'adozione diffusa di soluzioni digitali e contactless ha rivoluzionato le transazioni finanziarie. Integrati in piattaforme e app online, questi sistemi rendono le transazioni più veloci, sicure e convenienti, eliminando la necessità di contanti e di processi manuali.

Le TIC vengono utilizzate anche per migliorare l'organizzazione aziendale con applicazioni che semplificano la gestione del personale e facilitano il lavoro a distanza, migliorano la comunicazione e la collaborazione e il coordinamento tra i dipendenti dislocati in sedi diverse. In particolare nel settore dell'ospitalità (AL e KO), le TIC vengono impiegate anche per la formazione del personale tramite piattaforme digitali, per la gestione della catena di approvvigionamento e anche per i servizi diretti ai clienti, come i servizi di concierge con intelligenza artificiale, i programmi di fidelizzazione digitali e altro ancora.

Guardando al futuro, gli intervistati hanno sottolineato la prevedibile introduzione di tecnologie ancora più innovative che continueranno a cambiare il rapporto con i turisti, come il riconoscimento facciale per rendere i processi di check-in più veloci e sicuri.





Questi sono gli elementi comuni, ma con diversi livelli di implementazione nei tre Paesi. In particolare, mentre in Albania e Kosovo le infrastrutture sono a un buon livello di copertura e potenza, in Macedonia, invece, si lamenta che la digitalizzazione del turismo è ancora agli inizi, con l'eccezione di sistemi di prenotazione online come Airbnb nelle aree metropolitane. Mancano condizioni stabili per una più ampia digitalizzazione del settore, ostacolate da infrastrutture digitali inadeguate, carenza di competenze e resistenza al cambiamento.

Lo scenario turistico dei tre Paesi è in continua evoluzione. I cambiamenti nei modelli di consumo e le conseguenti modifiche e innovazioni introdotte nelle offerte turistiche per stare al passo con i mercati evidenziano come sia necessario introdurre anche nuovi profili professionali. Tra i vari driver di cambiamento di analizzati, i due che sembrano avere il maggiore impatto nei tre Paesi sono la digitalizzazione e la "transizione verde".

I profili e le competenze emergenti nel contesto della transizione digitale e verde evidenziano la crescente domanda di esperti in analisi dei dati, sicurezza informatica, intelligenza artificiale, sostenibilità e marketing digitale. Tutti e tre i rapporti sottolineano l'importanza di queste competenze per gli individui e le organizzazioni che vogliono rimanere competitivi e contribuire a soluzioni sostenibili.

La sostenibilità e la digitalizzazione sono fattori chiave che vanno di pari passo con l'evoluzione dei social media e dei contatti peer-to-peer tra i turisti, pertanto tutti i rapporti menzionano tra i nuovi ruoli richiesti i social media manager/operatori con le competenze necessarie per la gestione dei social media e dell'e-commerce.

In generale, i rapporti forniscono una panoramica completa delle tendenze emergenti nei settori della sostenibilità e del digitale, evidenziando l'importanza di adattarsi a questi cambiamenti e di acquisire le competenze necessarie per avere successo in un mercato in continua evoluzione, dove gli specialisti della sostenibilità, gli analisti di dati, i gestori di comunità online, i creatori di contenuti digitali, ecc. riflettono la crescente necessità di competenze specializzate.

Le indagini territoriali mostrano che nel turismo si sta verificando anche un significativo spostamento della ricerca di competenze in grado di supportare le attività cognitive, ovvero tutte quelle abilità, dalle più semplici alle più complesse, che ci permettono di percepire il mondo che ci circonda e di intrattenere relazioni con gli altri.

4.1.5. Impatto sui ruoli e sulle competenze professionali

Dall'analisi delle interviste emerge che l'evoluzione del settore richiede una forte azione di aggiornamento e riqualificazione delle risorse umane che operano nelle aziende. Questa esigenza è espressa direttamente anche dai dipendenti, che manifestano una richiesta di formazione soprattutto per migliorare le proprie capacità comunicative e l'utilizzo degli strumenti digitali. Allo stesso tempo, le aziende pongono maggiore enfasi sul possesso di soft skills come l'empatia, la capacità di adattarsi a situazioni diverse e il problem solving, che diventano fondamentali per un servizio personalizzato e per la gestione di ospiti provenienti da contesti diversi e con aspettative molto elevate.





Il confronto dei risultati mostra anche, in modo chiaro e dettagliato, come molte delle nuove opportunità di sviluppo possano derivare dall'uso sempre più diffuso di dati e tecnologie digitali. Personalizzazione delle esperienze, sostenibilità e collaborazione sono temi centrali che richiedono attenzione e azione da parte degli operatori del settore, ma soprattutto un'attenta analisi delle informazioni già in possesso delle aziende. Lo studio dei dati interni relativi alle preferenze dei clienti è già un capitale prezioso per le aziende, ma a questo va aggiunto quanto si può estrarre dall'osservazione di ciò che appare sul web e sui social media.

Per questo, però, è necessario colmare il digital divide. Innanzitutto, garantendo un accesso effettivo e paritario al web in termini di larghezza di banda (MK) ma anche di competenze specifiche (MK-KO-AL) per la raccolta, la classificazione e l'interpretazione dei dati.

4.1.6. L'approccio alla formazione duale

L'approccio alla formazione duale (scuola-lavoro) per i nuovi assunti e alla *formazione continua* per chi già lavora è diverso nei tre Paesi del partenariato. Mentre la formazione duale è praticata in Kosovo e in Albania, in Macedonia non c'è alcuna iniziativa in tal senso. Le indicazioni ottenute sottolineano il fatto che in Macedonia non c'è interesse da parte delle aziende a partecipare a questo tipo di programma, ma si sottolinea anche che ciò è dovuto anche al fatto che al momento non c'è una chiara possibilità di attivare questo tipo di percorso, a cui si aggiunge anche la preoccupazione che i giovani, una volta formati, lascino l'azienda per cercare altre situazioni lavorative fuori dalla Macedonia.

Per gli altri due Paesi, invece, la situazione è molto diversa.

In Albania e Kosovo, invece, il tema della formazione duale è di grande attualità. In misura maggiore è praticata in Albania, *(il principale vantaggio di questo metodo è il contributo diretto che le aziende possono dare alla qualità delle conoscenze teoriche)* che si pone quindi come un Paese in cui la sperimentazione è molto più avanzata, anche se, ovviamente, anche qui ci sono criticità in parte condivise con il Kosovo.

Innanzitutto, si sottolinea l'importanza di trovare il giusto equilibrio tra attività teoriche e pratiche da inserire nel programma educativo. Il contenuto della formazione dovrebbe prevedere standard uniformi e definiti, in modo che i corsi seguiti e la possibilità di certificare le competenze siano riconoscibili. *(Le sfide possono includere il bilanciamento tra istruzione teorica ed esperienza pratica, la garanzia di risorse per la formazione pratica e la garanzia della pertinenza del curriculum. AL); (Assicurare che la formazione pratica offerta dalle aziende sia di prim'ordine e strettamente correlata alle parti teoriche del programma; Garantire l'uniformità degli standard formativi e delle aspettative tra l'istituzione scolastica e il mondo del lavoro; Le sfide principali sono rappresentate dalla difficoltà di allineare i programmi scolastici alle reali esigenze e pratiche del settore. KO).*

La preoccupazione maggiore che si evince dall'analisi delle indagini territoriali riguarda la necessità di mantenere aggiornati i curricula in modo coordinato tra aziende e scuole. In questo senso, anche la qualità e la presenza del tutoraggio nelle aziende gioca un ruolo importante, anche per ragioni di sicurezza degli studenti. *(Una delle principali criticità legate a questi programmi è garantire la sicurezza degli studenti sul posto di lavoro, soprattutto negli ambienti di lavoro più pericolosi. Quando avete studenti che lavorano per voi, avete bisogno di un mentore per loro, soprattutto all'inizio, e*





dovete essere in contatto con la scuola. che gli insegnanti e i formatori abbiano conoscenze attuali e pertinenti del settore. AL e KO) (Allineare la formazione teorica con i requisiti pratici del settore, garantire tutor agli studenti e adattarsi rapidamente ai cambiamenti tecnologici rappresentano le principali sfide dei programmi di formazione duale. criticità. AL)

(Una delle principali criticità associate a questi programmi è la sfida di mantenerli aggiornati ai rapidi cambiamenti delle tecnologie e delle pratiche industriali. Le industrie, in particolare quelle interessate dalle transizioni digitali e verdi, si evolvono a un ritmo rapido, richiedendo un costante aggiornamento del curriculum e delle componenti di formazione pratica per garantire che gli studenti siano dotati delle competenze e delle conoscenze più recenti. KO)

In conclusione, rispetto a quanto evidenziato nelle interviste, la formazione duale vede quindi criticità rispetto a:

- **Coordinamento tra scuole/enti veterinari e aziende.** Un aspetto critico è garantire un coordinamento e una comunicazione efficaci tra scuole e aziende. Entrambe le entità devono lavorare in modo collaborativo per allineare le componenti teoriche e pratiche del programma di formazione. Inoltre, il successo dei programmi di formazione duale dipende soprattutto dalla qualità della formazione pratica fornita dalle aziende, dove il ruolo del tutor e del mentore, che hanno il compito di seguire e supervisionare il percorso di apprendimento degli studenti, è rilevante e strategico. È fondamentale garantire che gli studenti acquisiscano un'esperienza pratica in linea con gli standard del settore e con le future esigenze lavorative. C'è anche un problema di fondo nella scelta delle aziende, perché alcune possono essere più coinvolte nel processo di formazione, in particolare quelle in cui i manager dell'azienda hanno partecipato a programmi simili e ne hanno visto il valore, mentre altre possono trovare difficile fornire un'esperienza di apprendimento significativa. *(Sì, ho partecipato e ho imparato molto. La formazione si è svolta principalmente nella pratica. Le sfide includono l'allocazione di risorse per la formazione pratica e la garanzia della pertinenza del curriculum alle esigenze del settore. AL)*
- **Mantenere il coinvolgimento e la motivazione degli studenti** per tutta la durata del corso può essere una sfida. È essenziale progettare i programmi in modo da mantenere l'interesse degli studenti sia per gli aspetti teorici che per quelli pratici della loro formazione. *(Una sfida importante è garantire che gli studenti si adattino efficacemente alla cultura aziendale e all'ambiente di lavoro. Integrare l'apprendimento teorico a scuola con la formazione pratica in un contesto aziendale reale può essere un processo complesso ed è fondamentale garantire una transizione agevole per gli studenti. KO)*
(Aiutare gli studenti a gestire efficacemente il loro tempo tra le responsabilità scolastiche e lavorative KO. Offrire un orientamento professionale adeguato per aiutare gli studenti a integrare l'apprendimento con i loro obiettivi di carriera. KO)
Le sfide potrebbero includere l'allineamento dei programmi di formazione con le esigenze dell'industria, fornendo agli studenti un'esperienza pratica e assicurando la continua rilevanza in un contesto di rapida evoluzione delle tecnologie.AL
Durante il periodo scolastico, è difficile coinvolgere gli studenti perché l'orario scolastico si sovrappone a quello lavorativo. Ma cerchiamo di sfruttare le loro ore di stage, dove portiamo gli studenti in stage per diverse settimane di seguito, o magari nel pomeriggio o durante l'estate. AL)





La formazione è un investimento di tempo, soprattutto per chi inizia il proprio percorso di apprendimento, e un investimento economico per le scuole e le aziende che partecipano ai programmi. Il coinvolgimento di studenti e altri attori in percorsi che non vengono portati a termine o le cui competenze, dopo la loro conclusione, non vengono utilizzate, o utilizzate al di fuori del settore in cui i progetti sono stati realizzati, è una criticità su cui, direttamente o indirettamente, è stata posta enfasi dagli operatori intervistati. È quindi probabile, ma questa è una valutazione successiva che andrebbe approfondita, che sia rilevante anche il fenomeno dell'uscita dal settore di giovani che hanno seguito percorsi di apprendimento specifici.

4.1.7. Figure richieste e competenze nel mercato del lavoro

La domanda di figure professionali per i tre principali settori della ricettività turistica, dell'intermediazione e della ristorazione presenta una situazione molto variegata nei tre Paesi partner. Il dato di fondo comune a tutti i settori è che esistono notevoli difficoltà nella ricerca di profili professionali sia per i livelli più alti che per le figure più operative.

Per quanto riguarda le attività ricettive, le aziende hanno spesso difficoltà a trovare personale in grado di lavorare con le tecnologie digitali. Questa situazione è particolarmente evidente in Albania e in Kosovo.

In tutti e tre i Paesi, tuttavia, anche le figure più operative appaiono difficili da reperire. *(Le aziende hanno spesso difficoltà a trovare professionisti esperti in tecnologie digitali, pratiche di sostenibilità e con un mix di competenze tecniche e trasversali. AL - Abbiamo bisogno di lavoratori qualificati di tutti i livelli, camerieri, cuochi, igienisti, ecc.)*

Una particolarità, evidenziata esplicitamente in alcuni Paesi (AL e KO), è che le aziende del settore turistico spesso hanno difficoltà a trovare professionisti con esperienza nelle pratiche del turismo sostenibile. *(Questo ruolo richiede persone con una profonda comprensione dei principi del turismo sostenibile e la capacità di implementare pratiche eco-compatibili AL).*

Nei ristoranti, invece, c'è una diffusa carenza di lavoratori qualificati a tutti i livelli: cuochi, camerieri, pasticceri ma anche addetti alle pulizie. A questi si aggiunge la difficoltà di reperire figure più specializzate e altamente formate, ad esempio antropologi culinari, architetti ecologici e curatori di esperienze digitali, ma anche esperti di gastronomia culturale, specialisti dell'integrazione della blockchain e guide ecoturistiche (AL). Ruoli di nicchia richiesti ma difficili da coprire a causa della mancanza di programmi di formazione specializzati. Le aziende spesso faticano a trovare candidati con soft skills come adattabilità, intelligenza emotiva e competenza culturale. Un'evidenza importante viene dall'indagine in Albania, che sottolinea anche la necessità di migliorare la qualità dei corpi di formazione.

Infine, ma solo in Kosovo, la questione delle società di intermediazione, sia tour operator che agenzie tradizionali di vendita al dettaglio e OTA, che incontrano difficoltà nel trovare professionisti con esperienza nella gestione e nella promozione di siti turistici culturali e storici e ulteriori ostacoli nel trovare professionisti con esperienza nelle pratiche di turismo sostenibile.





La difficoltà di trovare nuovi dipendenti è particolarmente critica in Albania, dove il turismo sta affrontando una crisi di carenza di manodopera e il problema è destinato a persistere nei prossimi anni, date le attuali tendenze demografiche e di emigrazione. La sostenibilità del settore dipende dalla creazione di capacità per affrontare questo problema, ed è fondamentale che le imprese turistiche agiscano per rendere il settore più attraente anche per i lavoratori, coinvolgendo le comunità locali, intraprendendo iniziative per migliorare e riqualificare la forza lavoro e promuovendo programmi di formazione e apprendistato. Si richiede inoltre un intervento pubblico che collabori con il settore per affrontare le questioni strutturali e sostenerlo attraverso incentivi finanziari e di altro tipo (integrazioni salariali, ecc.), infrastrutture, digitalizzazione dei trasporti pubblici, ecc.

In Albania, quindi, si lamenta innanzitutto la mancanza di formazione specializzata, che dovrebbe essere affrontata aggiornando i curricula delle scuole professionali, anche attraverso la collaborazione tra l'industria del turismo e le istituzioni scolastiche per colmare il gap progettando curricula in linea con le esigenze del settore.

Nel settore dell'ospitalità, la difficoltà di trovare figure professionali specifiche deriva anche dalle disparità di competenze, dalle lacune educative, dalle percezioni negative, dalla rivalità con altri settori, dalla percezione di stagnazione e dalle influenze esterne come gli eventi globali o le flessioni economiche. I nuovi dipendenti, con la necessaria combinazione di competenze tecniche e trasversali, sono spesso difficili da trovare a causa della natura mutevole e dinamica del settore, che richiede una combinazione di competenze tecniche e competenze trasversali (comunicazione, problem solving, adattabilità) che deve essere agita e a cui non segue una formazione (AL e KO).

L'accesso dei nuovi arrivati ai corsi per acquisire le competenze necessarie è poi ostacolato da idee sbagliate sull'ambiente di lavoro del settore, sui lunghi orari e sulla limitata crescita di carriera. Questi fattori possono dissuadere i potenziali candidati dal perseguire una carriera nel settore dell'ospitalità. (AL - KO - MK).

La ricerca di profili professionali è oggi una sfida sul mercato del lavoro in tutti i Paesi partner del progetto. L'abbandono dei giovani e la mancanza di interesse per le professioni hanno portato a difficoltà nel mercato del lavoro. Le relazioni dei Paesi mostrano che per affrontare questo problema è necessario un approccio multiforme che preveda la cooperazione tra aziende, istituzioni educative e altri soggetti interessati. Molte strategie appaiono possibili; come evidenziato in precedenza, l'aggiornamento dei curricula, la comunicazione volta a migliorare l'immagine del lavoro nel turismo e a contrastare i pregiudizi, il miglioramento dei salari, che non appaiono particolarmente attraenti per motivare le persone a intraprendere il turismo come lavoro, e altre ancora. Tuttavia, c'è un aspetto che viene evidenziato più di altri, ovvero la necessità di prolungare i periodi di esperienza pratica anche con i programmi di apprendistato e di tirocinio. Questo potrebbe essere un canale, in combinazione con le attività di orientamento, sviluppate anche utilizzando tecnologie e lingue più moderne, per migliorare il reclutamento e la motivazione a scegliere il turismo come settore di carriera. Questo potrebbe essere ulteriormente supportato da **un migliore utilizzo delle tecnologie di apprendimento a distanza o dalla simulazione di ambienti di lavoro attraverso la realtà virtuale. In questo modo, in totale sicurezza, gli studenti potrebbero apprendere almeno i primi passi delle singole attività lavorative ed entrare nelle successive esperienze aziendali già con un minimo di conoscenze che consentirebbero loro di essere immediatamente operativi.**





In conclusione, appare necessario intervenire per migliorare i sistemi formativi nazionali con una maggiore attenzione alle esigenze del settore e allo sviluppo di competenze in linea con le richieste dei mercati del lavoro in evoluzione. In sintesi, sarebbe opportuno e utile intervenire con:

- Partnership con i datori di lavoro: promuovere forti partnership con i leader del settore per garantire che i programmi di formazione siano allineati con le esigenze attuali e future della forza lavoro. Istituire comitati consultivi con professionisti del settore per fornire approfondimenti sui requisiti delle competenze.
- Programmi di studio flessibili e agili: sviluppare programmi di studio flessibili e agili che possano adattarsi rapidamente ai progressi tecnologici e alle tendenze del settore. Incorporare casi di studio e progetti reali per fornire esperienza pratica.
- Opportunità di apprendimento pratico: integrare nei programmi accademici esperienze pratiche, stage e programmi di educazione cooperativa. Ciò consente agli studenti di applicare le conoscenze teoriche in contesti reali.
- Integrazione della tecnologia: integrare la tecnologia nelle pratiche educative, comprese le **piattaforme di e-learning, i laboratori virtuali e le simulazioni**. Familiarizzare gli studenti con gli strumenti e le tecnologie utilizzate nei rispettivi settori.
- Sviluppo delle competenze trasversali: Enfatizzare **lo sviluppo delle soft skills, come la comunicazione, il pensiero critico, il problem solving e il lavoro di squadra**. Queste competenze sono essenziali per il successo in diversi ambienti professionali.
- Approcci interdisciplinari: offrire programmi interdisciplinari che incoraggino la collaborazione in diversi campi. Ciò riflette la realtà di molti luoghi di lavoro moderni, dove i dipendenti hanno bisogno di competenze diverse.
- Opportunità di apprendimento permanente: promuovere una cultura dell'apprendimento permanente offrendo opportunità di formazione continua e di miglioramento delle competenze. Offrire corsi brevi, workshop e risorse online per i professionisti nelle diverse fasi della carriera.
- Orientamento: migliorare i servizi di consulenza professionale per guidare gli studenti a prendere decisioni informate sui loro percorsi formativi e sulle potenziali traiettorie di carriera. Ciò include la fornitura di informazioni sui settori emergenti e sulle competenze richieste.
- Pratiche educative inclusive: Implementare pratiche educative inclusive che tengano conto delle diverse popolazioni di studenti. Assicurarsi che i materiali e i metodi didattici tengano conto delle esigenze degli studenti provenienti da contesti diversi.
- Internazionalizzazione dell'istruzione: promuovere prospettive globali incoraggiando scambi internazionali, progetti di ricerca collaborativi e l'esposizione a culture diverse. Questo prepara gli studenti a un mercato del lavoro globalizzato.
- Sviluppo di competenze imprenditoriali: incorporare l'educazione all'imprenditorialità per coltivare una cultura dell'innovazione e della creatività. **Fornire agli studenti le competenze e la mentalità necessarie per avviare le proprie iniziative.**
- Cicli di feedback continui: istituire meccanismi di feedback continuo da parte di datori di lavoro, ex allievi e partner industriali. Utilizzare questo feedback per perfezionare e aggiornare i programmi di formazione in modo da soddisfare le attuali esigenze del settore.
- Enfasi sull'alfabetizzazione digitale: integrare le competenze digitali nel curriculum, garantendo che gli studenti siano abili nell'uso degli strumenti digitali, nella gestione delle informazioni e nella collaborazione online.





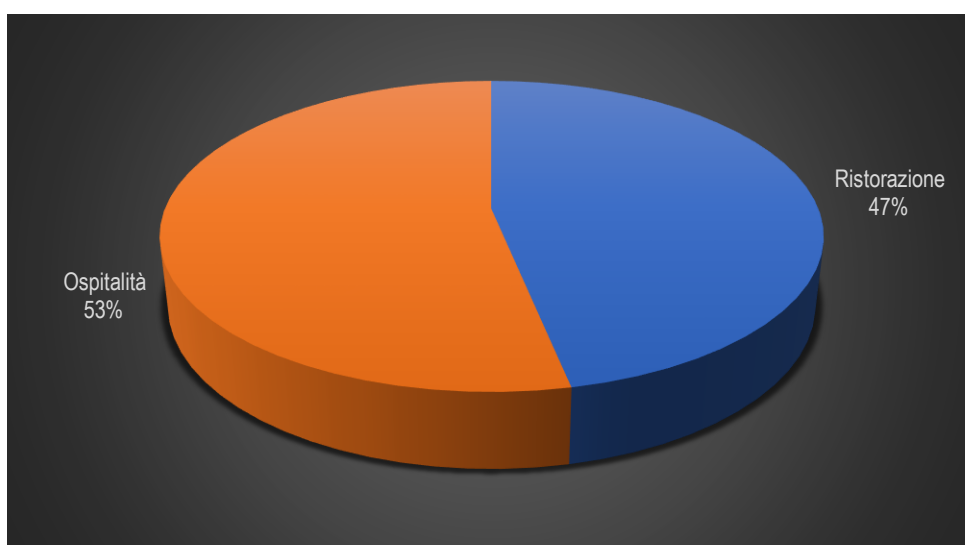
- Curriculum sulla sostenibilità: includere una formazione sulla sostenibilità ambientale, preparando gli studenti a carriere che affrontino i cambiamenti climatici e le pratiche sostenibili in vari settori.

4.2 Risultati dei questionari

4.2.1. Caratteristiche del panel intervistato

I rispondenti al questionario sono stati in totale 154, di cui il 53% del settore "Ospitalità" e il restante del settore "Ristorazione", in linea con gli obiettivi del progetto VIRTuAL.

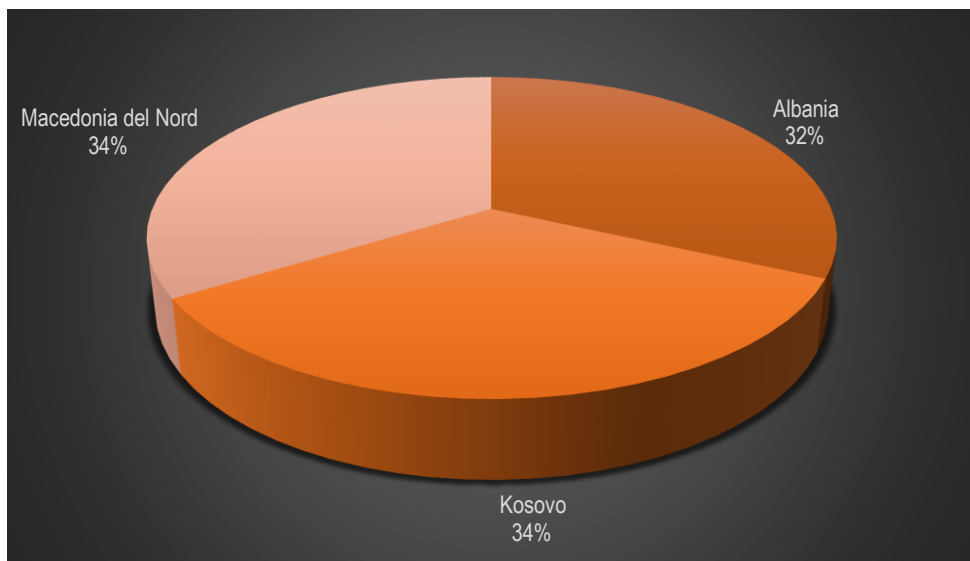
Tipologia di intervistati



Le aziende intervistate provengono in egual misura dai 3 Paesi partner del progetto.

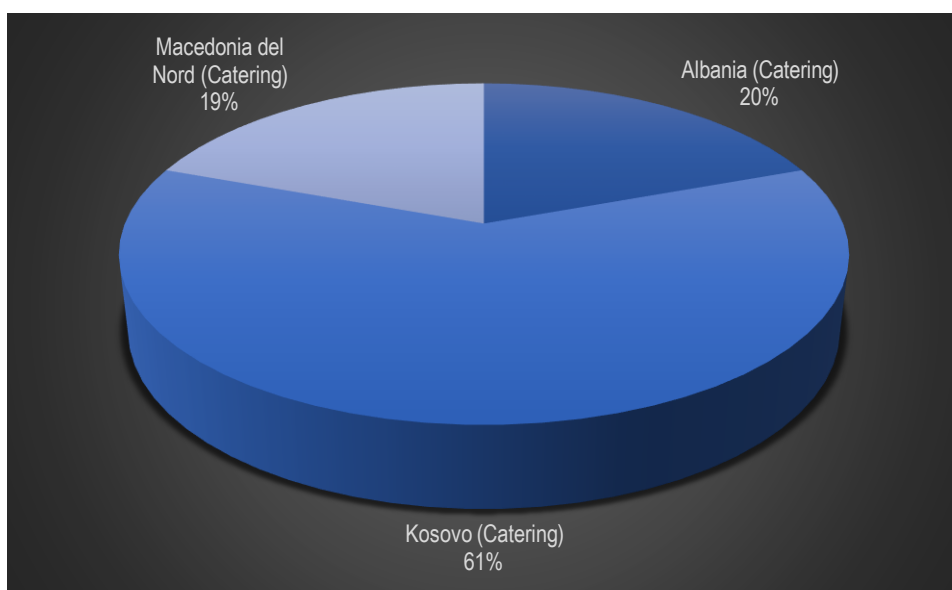
Origine geografica degli intervistati





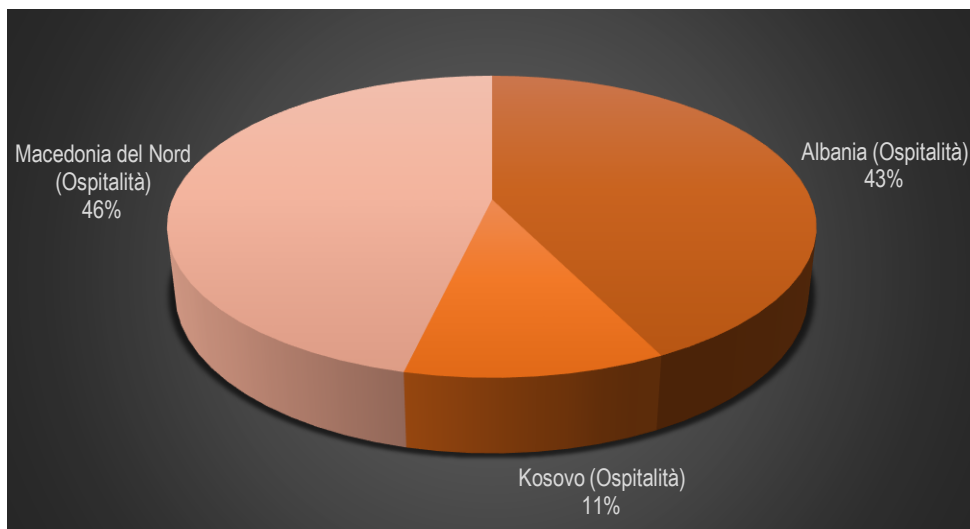
Le aziende di catering provengono principalmente dal Kosovo (61%).

Origine geografica degli intervistati (Ristorazione)



Le aziende del settore alberghiero provengono principalmente dalla Macedonia settentrionale (46%).

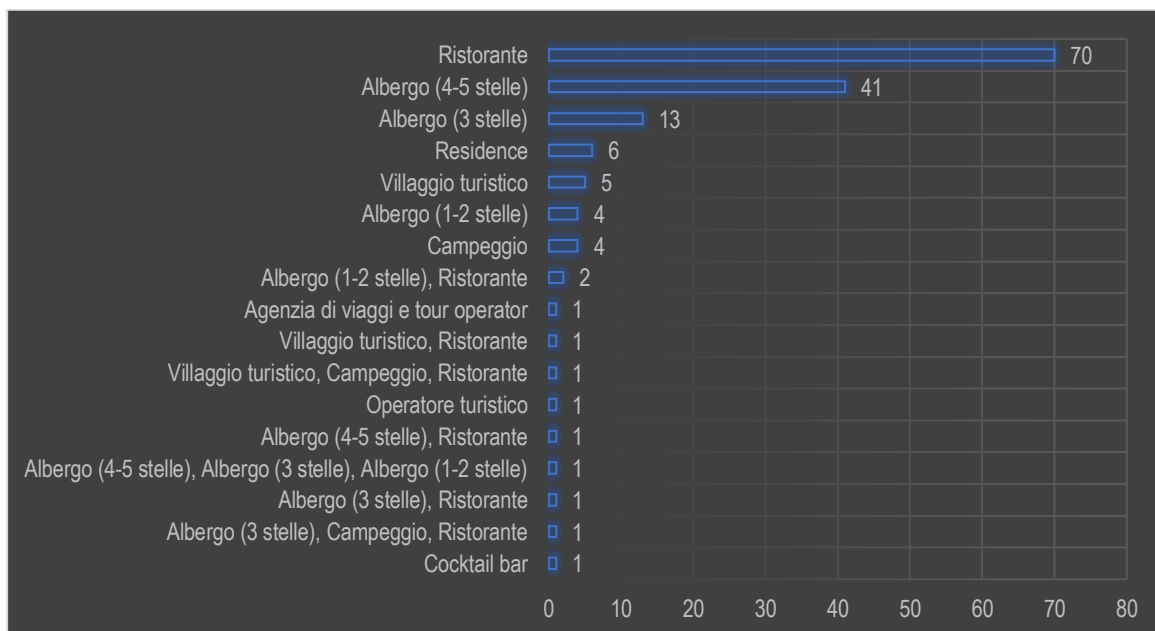
Origine geografica degli intervistati (Ospitalità)



Le aziende intervistate, se si considerano le specifiche tipologie di affiliazione, sono principalmente ristoranti, seguiti da hotel di alta categoria. È interessante notare la presenza, all'interno del campione, di gruppi che rappresentano più tipologie contemporaneamente, fornendo una visione più ampia del settore, secondo una logica di filiera.

Il numero medio di dipendenti delle aziende intervistate è di 23 unità.

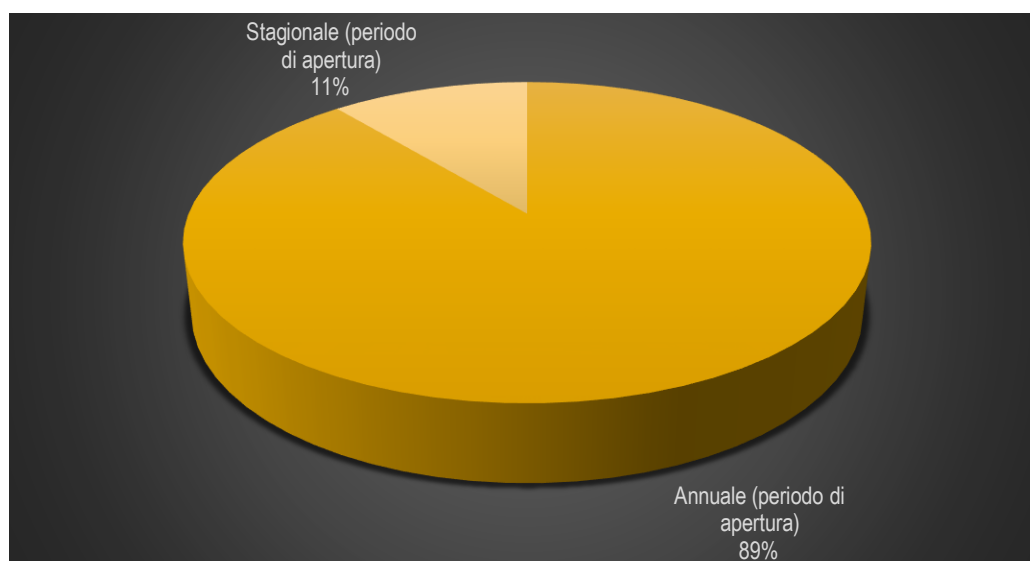
Numero medio di dipendenti per tipologia di intervistati



Il campione/panel è composto principalmente da aziende che operano tutto l'anno. Solo l'11% gestisce la propria attività con aperture stagionali. Si tratta inoltre di aziende di recente costituzione, considerando che l'anno medio di avvio è il 2011.



Periodi di apertura



4.2.2. Ricerca di personale

I canali principalmente utilizzati per il reclutamento del personale¹⁸ sono le "candidature ricevute direttamente dall'azienda o le presentazioni ricevute dai lavoratori" (oltre il 40% del campione); subito dopo ci sono le "reti di conoscenze personali (amici, parenti, ...)" che supportano il processo di selezione con candidature, segnalazioni, ecc. Secondo il campione, un ruolo importante è svolto dai "servizi pubblici per l'impiego" (37%), che superano quelli privati ("agenzie private per l'impiego") nel processo di incontro tra domanda e offerta (22,7%). Gli "istituti di formazione professionale" hanno un ruolo marginale, anche se sono ancora presenti nel sistema di matching (9,7%).

Canali di reclutamento

¹⁸ La domanda prevedeva la possibilità di indicare più opzioni di risposta.

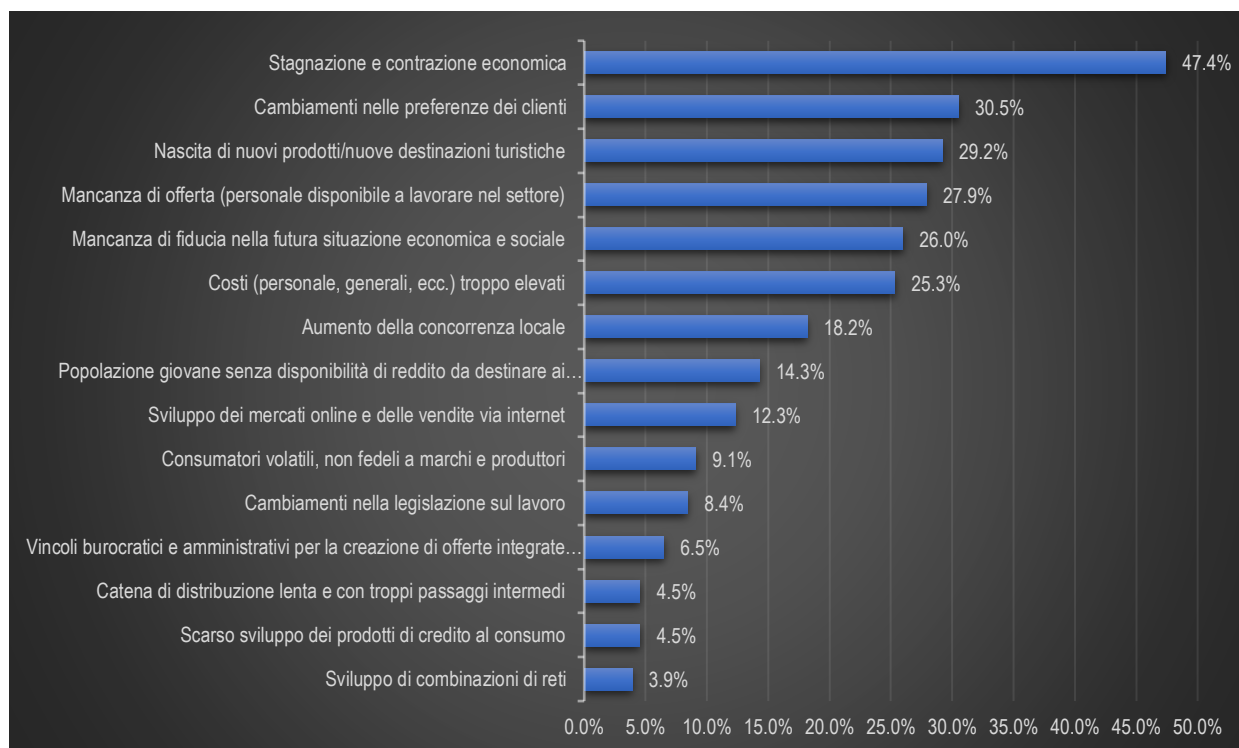


4.2.3. Fattori di cambiamento e strategie

Le aziende del campione/panel hanno identificato, in prospettiva, i principali driver di cambiamento che potrebbero impattare l'azienda e la sua organizzazione più di altri. Oltre alla stagnazione economica, citata in quasi la metà delle risposte, ci sono preoccupazioni significative legate a:

- Aspetti sociologici, sociali e psicologici ("Cambiamenti nelle preferenze dei consumatori", 30,5%, "Mancanza di fiducia nella futura situazione economica e sociale", 26%, "Popolazione giovane senza disponibilità di reddito da destinare ai consumi", 14,3%)
- Concorrenza nel settore ("Nascita di nuovi prodotti/nuove destinazioni turistiche", 29,2%, "Aumento della concorrenza locale", 18,2%)
- Fattore lavoro ("Ridotta disponibilità di forza lavoro", 27,9%, e "Costo del lavoro troppo alto", 25,3%).

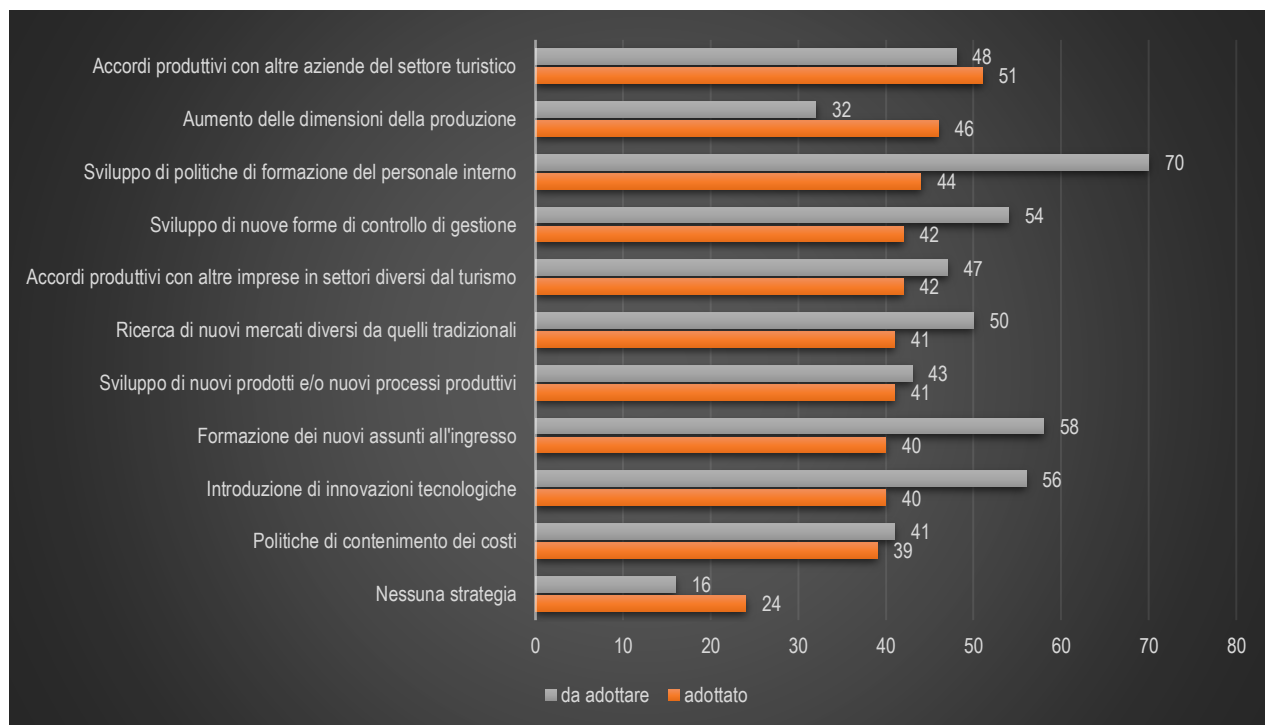
Fattori di cambiamento



Alle aziende è stato chiesto di condividere le strategie che hanno già intrapreso o che intendono intraprendere. Un terzo del campione (51 intervistati) ha posto l'accento sul networking ("Accordi produttivi con altre aziende del settore turistico"), seguito da "Aumento delle dimensioni della produzione" (46 intervistati). Ciò indica un'attenzione all'aumento della produttività sia attraverso collaborazioni con altre aziende del settore sia lavorando direttamente sulle dimensioni interne.

Lo sviluppo di politiche di formazione per la crescita del personale è tra le soluzioni comunemente citate, rivolte sia al personale esistente (70 intervistati) sia a quello in entrata (58 intervistati).

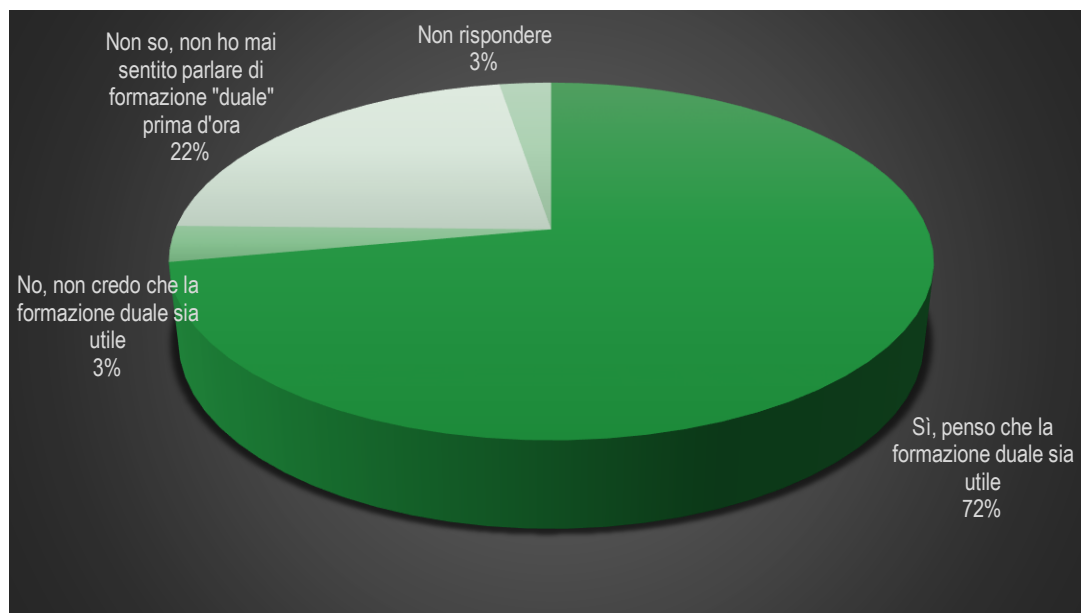
Strategie per affrontare le sfide/driver



4.2.4. Formazione duale

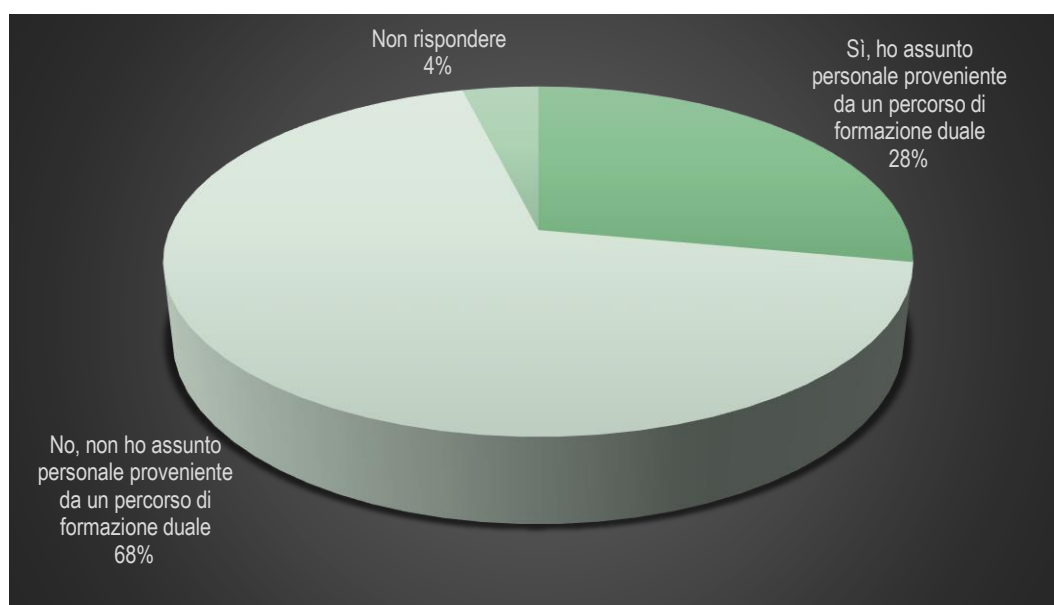
Una percentuale significativa di intervistati (22%) dichiara di non conoscere il significato di formazione "duale", mentre coloro che conoscono questo metodo di apprendimento, basato sull'alternanza tra formazione in aula (presso un istituto scolastico) e formazione pratica in contesti lavorativi (presso un'azienda/organizzazione), lo trovano utile (72%). Un'eccezione è rappresentata dal 3% che non ne riconosce l'utilità.

Conoscenza della formazione "duale"



Sebbene l'approccio della formazione duale sia ritenuto "utile" dal 72% delle aziende, solo il 28% di esse riferisce di aver assunto personale proveniente da programmi che hanno implementato questo metodo. Questo dato può essere attribuito a una scarsa diffusione di tali programmi nella regione, a una mancanza di conoscenza da parte delle aziende degli istituti di formazione che offrono programmi duali o a una comunicazione e collaborazione insufficienti tra aziende e istituti di formazione.

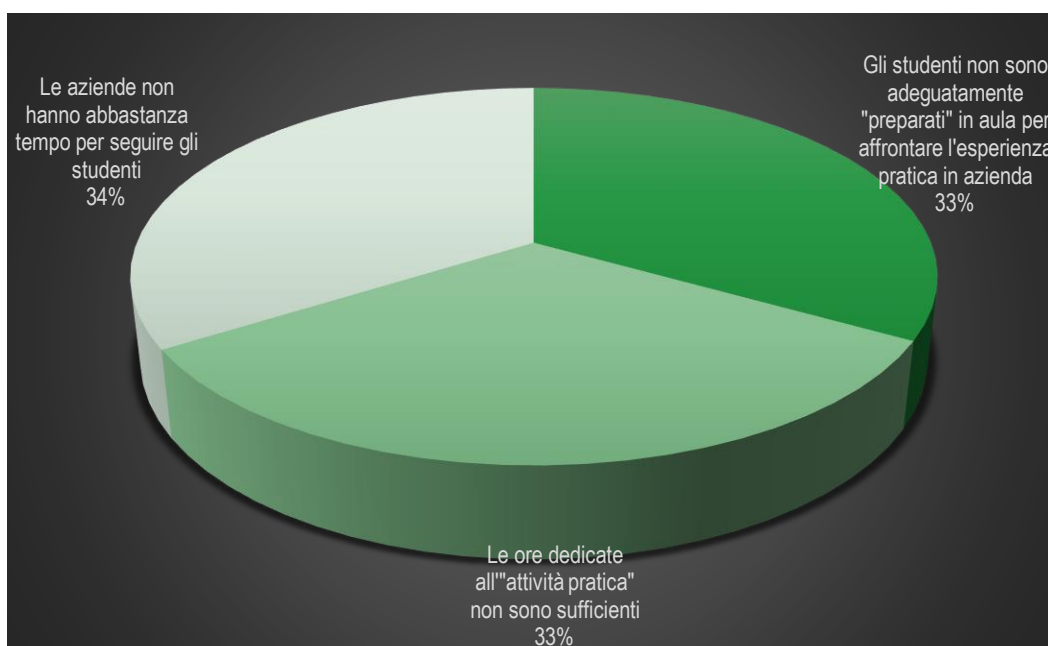
Utilità dell'approccio formativo "duale"





Le aziende evidenziano tre aspetti critici che caratterizzano ugualmente i programmi di formazione duale nel settore turistico. Tra queste, la mancanza di tempo dedicato dalle aziende a seguire gli studenti, l'insufficiente preparazione fornita da questi corsi per facilitare una transizione più agevole degli studenti nell'ambiente aziendale e un numero inadeguato di ore dedicate agli aspetti pratici durante le attività in aula.

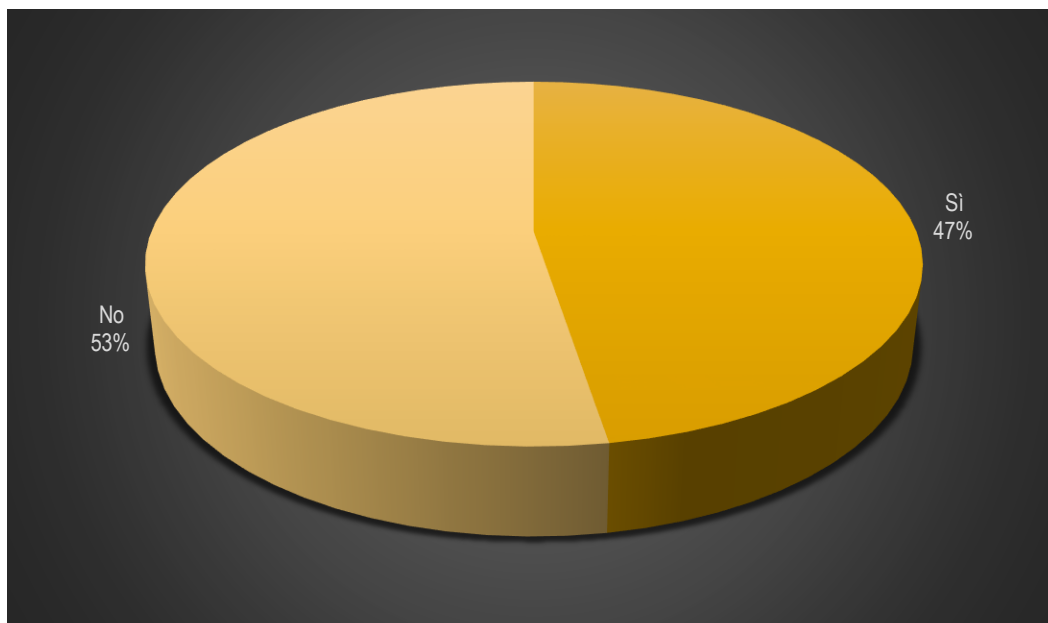
Critiche all'approccio "duale" alla formazione



Poco meno della metà degli intervistati (47%) dichiara di aver svolto attività di formazione per il proprio personale negli ultimi 3 anni.

Attuazione della formazione continua (corsi) negli ultimi 3 anni



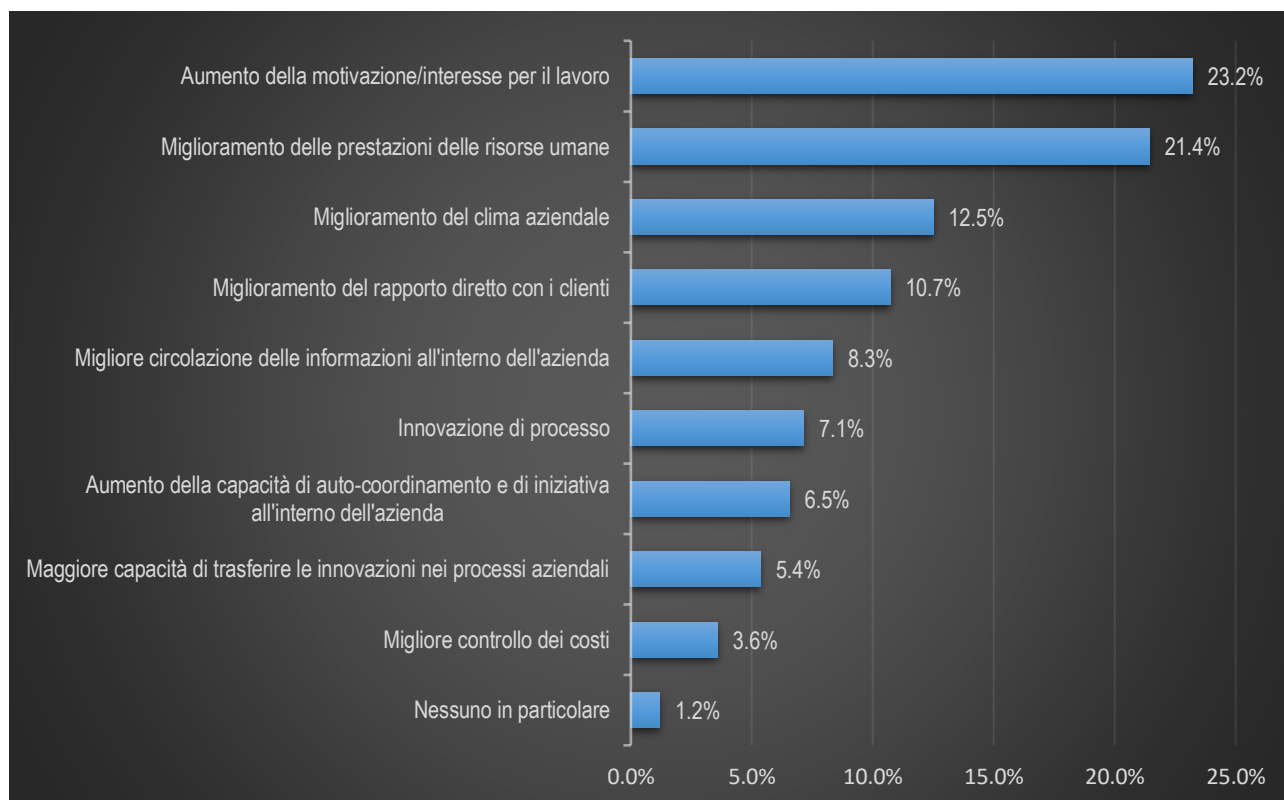


Coloro che hanno dichiarato di aver partecipato a corsi di formazione negli ultimi 3 anni hanno individuato come effetto principale un aumento della motivazione/interesse per il proprio lavoro (23,2%). Segue a ruota il miglioramento delle prestazioni professionali del personale (21,4%). Solo l'1,2% non ha evidenziato alcun effetto particolare in seguito al completamento dei programmi di formazione.

Tra gli effetti degni di nota c'è il miglioramento del clima aziendale (12,5%) e del rapporto con i clienti (10,7%), particolarmente importante nei settori dei servizi come la ristorazione e il turismo. La formazione sembra avere un impatto limitato sulle capacità di innovazione (7,1%), sulla capacità di trasferire le innovazioni nei processi aziendali (5,4%) e sulle capacità di auto-coordinamento (6,5%).

Impatto della formazione continua sul lavoro





4.2.5. Focus su conoscenze e competenze

Le domande seguenti miravano a comprendere le lacune percepite dagli imprenditori del panel nella formazione dei lavoratori del settore e, di conseguenza, quali aree di conoscenza possono essere sviluppate più efficacemente attraverso un approccio pratico-operativo. In primo luogo, è stata posta una domanda sull'intersezione tra aree funzionali e aree di competenza, queste ultime suddivise in competenze "relazionali e comunicative", competenze "organizzative" e competenze "specialistiche e tecniche".

Ecco una sintesi del complesso quadro emerso:

- Le competenze "specialistiche e tecniche" sono percepite come il bisogno più rilevante, indipendentemente dalle aree funzionali. Ciò è giustificato dal fatto che queste competenze sono più diffuse in ogni azienda e tendono a essere importanti in ogni area funzionale.
- L'esigenza di potenziamento è maggiore ai livelli più alti, anche se non per tutte le aree funzionali. Pertanto, al diminuire del livello manageriale, diminuisce anche la necessità di potenziamento di tutte e tre le tipologie di competenze indicate.
- Le competenze comunicative e relazionali, che sono percepite come maggiormente da potenziare, riguardano le aree "Riunioni/Conferenze", "Sala ristorante" (livello alto), "Gestione/Direzione" e, allo stesso modo, le aree "Marketing" e "Animazione".



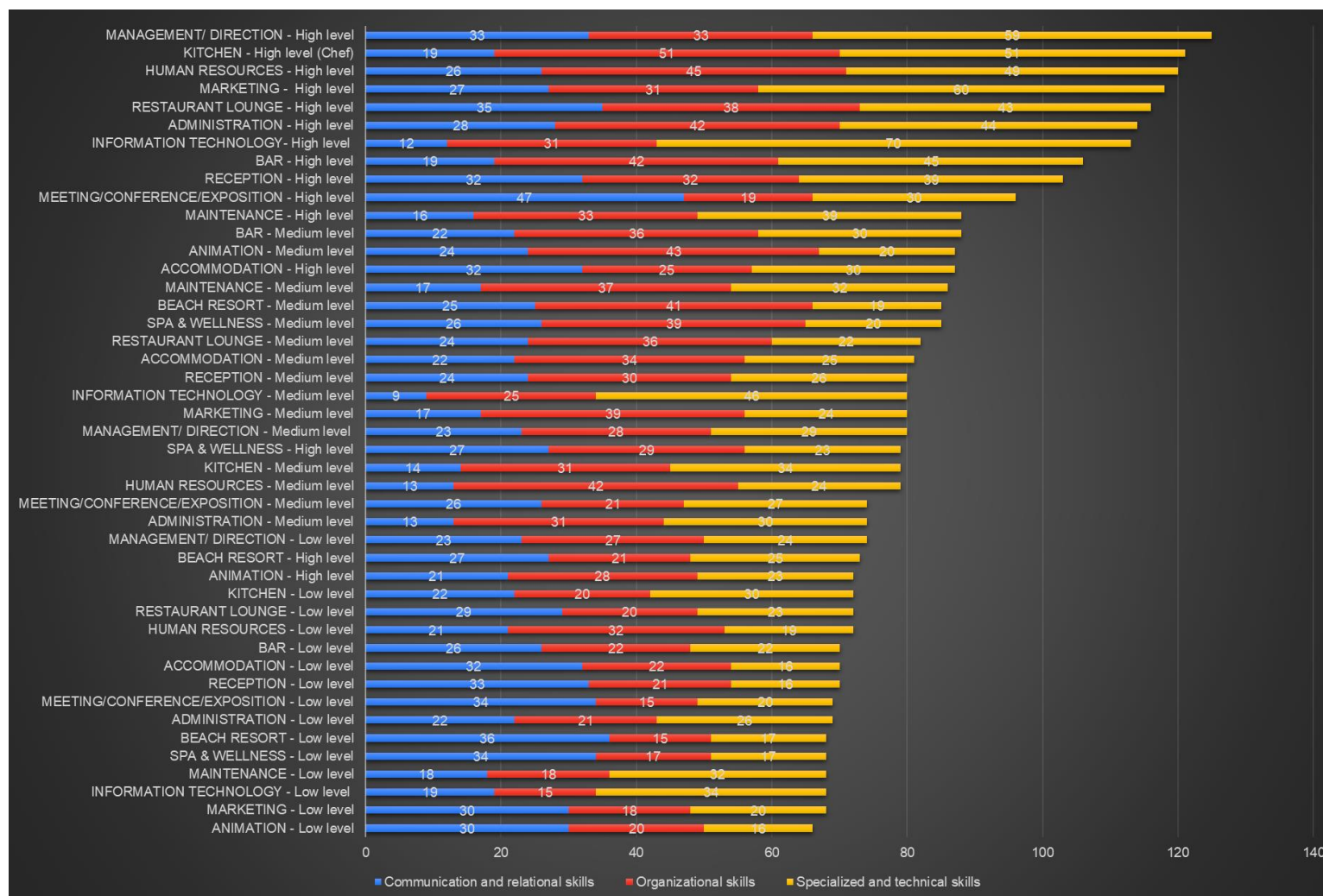
- Le competenze organizzative, che si ritiene debbano essere maggiormente potenziate, riguardano le aree "Cucina", "Risorse umane" (livello alto e medio) e le aree "Animazione" (livello medio) e "Bar" (livello alto).
- Le competenze specialistiche e tecniche, che si ritiene debbano essere maggiormente potenziate, riguardano le aree "Informatica", "Marketing", "Gestione/Direzione" e "Cucina" (livello alto).
- I livelli alti di "Gestione/Direzione" e "Cucina" sono quelli in cui si percepisce una maggiore necessità di potenziare le competenze possedute, forse perché considerate più critiche per lo sviluppo dei settori oggetto di indagine (Ospitalità e Ristorazione).





Aree funzionali e competenze da rafforzare nel settore turistico (ospitalità e ristorazione)







Una domanda cruciale, ai fini della definizione dei contenuti su cui strutturare i programmi di formazione per VIRTuAL, riguarda le aree di conoscenza (fino a 5) su cui basare la formazione prevalentemente pratica per garantire una maggiore efficacia delle azioni da intraprendere e degli strumenti di simulazione virtuale. Considerando il totale delle conoscenze/contenuti citati, la domanda ha suscitato un notevole interesse. In media, gli intervistati hanno fornito 4,95 risposte, il che indica che, in media, tutti hanno indicato più di 4 aree per le quali prenderebbero in considerazione la formazione pratica.

Più di un terzo delle risposte converge verso una formazione pratica incentrata su:

- Gestione delle risorse umane
- Analisi del mercato e della concorrenza
- Marketing e promozione
- Budgeting.

Meno enfatizzate, anche se attività di natura fortemente pratica in cui la simulazione è indubbiamente preziosa come metodo di formazione, sono le aree di conoscenza relative all'"accoglienza del cliente" (22,1%) o alle "tecniche di vendita" (17,5%).

È interessante notare che oltre un quarto delle risposte (26%) converge sulle conoscenze relative alla "gestione delle relazioni economiche e organizzative nelle aziende a rete (catene, franchising, ecc.)". Evidentemente gli intervistati fanno parte di catene, magari a conduzione familiare, dove è importante affrontare il tema della leadership in un contesto manageriale. È più difficile immaginare una formazione operativa su questi aspetti.

Allo stesso tempo, le aziende pongono maggiore enfasi sul possesso di soft skills come l'empatia, la capacità di adattarsi a situazioni diverse e il problem solving, che diventano fondamentali per un servizio personalizzato e per la gestione di ospiti provenienti da contesti diversi e con aspettative molto elevate.

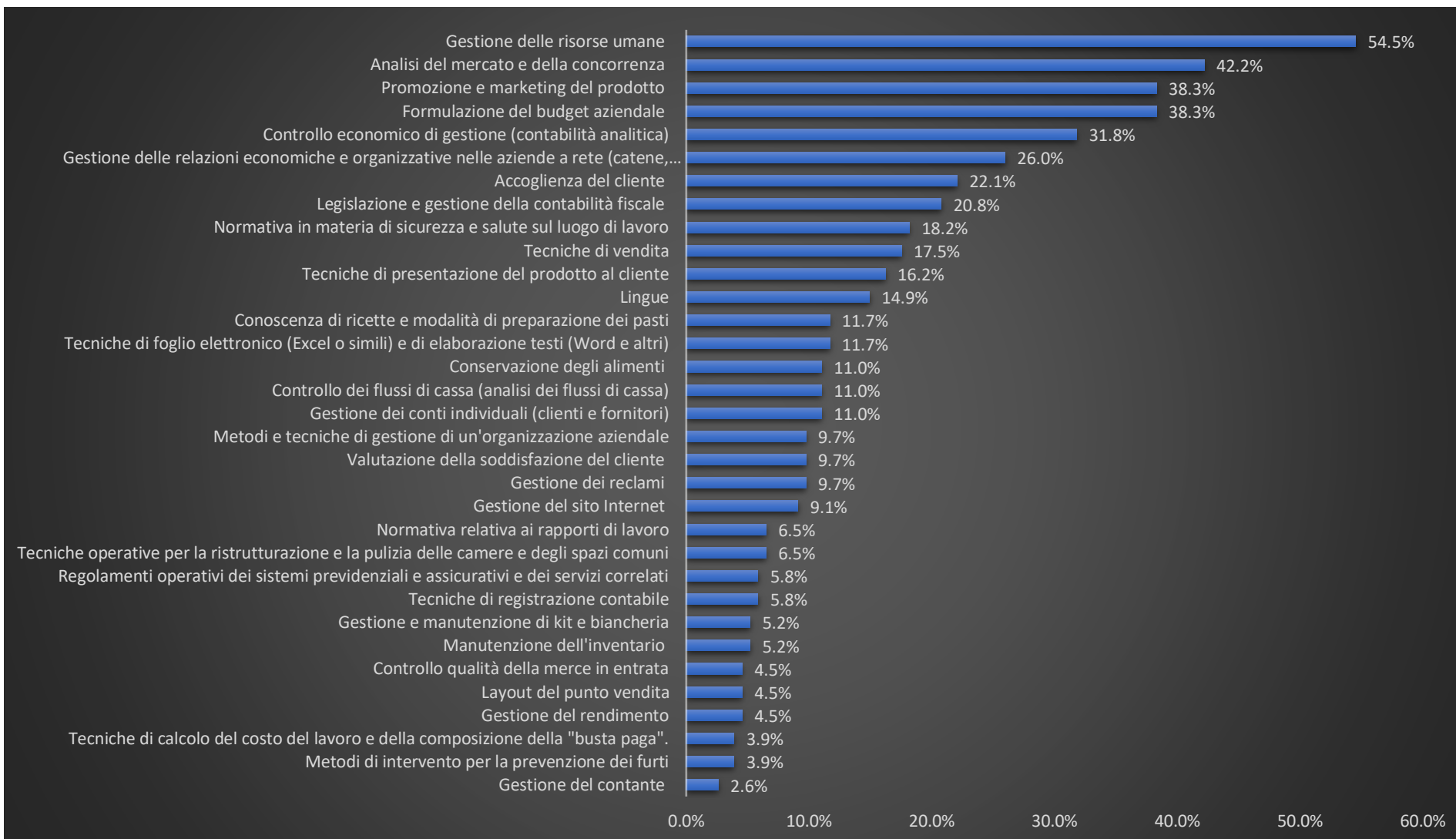


Aree di conoscenza che dovrebbero essere insegnate attraverso la "Formazione pratica"



Co-funded by the
European Union

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.T.U.A.L.
Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.



EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n°101092478 - V.I.R.T.U.A.L.
 Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.



Co-funded by the
European Union



5. Come migliorare le competenze e le figure professionali attraverso l'approccio/gli strumenti V.i.R.Tu.A.L.

Ciò che emerge dalle analisi condotte, sia in termini di interviste che di questionari, è comunque una significativa criticità. Infatti, in un contesto sempre più competitivo e in un mercato che è cresciuto significativamente in tutti e tre i Paesi Virtuali, c'è sempre più bisogno di formazione. Le aziende faticano a trovare personale in generale; ancor più faticano a trovare personale adeguatamente formato.

Gli aspetti pratici della formazione sono ovviamente considerati molto importanti. È forte la consapevolezza che non tutte le competenze che la pratica consente di acquisire possono essere trasferite in un contesto di classe. È quindi importante rafforzare la collaborazione tra il mondo dell'istruzione e quello del lavoro, aggiornando i programmi di formazione che non sempre sono considerati adeguati alle innovazioni, soprattutto per quanto riguarda gli aspetti tecnologici e green che interessano il settore.

Dall'analisi dei corsi mappati, invece, emerge che esiste una formazione più o meno specializzata nel settore dell'ospitalità e della ristorazione. Alcuni corsi hanno un approccio teorico, volto a introdurre gli elementi di base relativi al settore turistico. Questi corsi non trasferiscono competenze tecnico-professionali, tanto meno operative. Altri, al contrario, mirano a impartire competenze molto operative che possono essere acquisite anche esclusivamente in aula, con un uso limitato della modalità duale, come ad esempio i corsi di formazione sui sistemi di prenotazione elettronica. Altri ancora sono corsi professionali che mirano a impartire le competenze necessarie per una specifica professione: Panettiere, Pasticcere, Receptionist, ecc.

Tutti questi corsi hanno una nota comune, anche se non tutti nella stessa misura: l'assenza di un'area formativa dedicata all'apprendimento delle soft skills. Le analisi rivelano un'enfasi sullo sviluppo delle soft skills, come la comunicazione, il pensiero critico, la risoluzione dei problemi e il lavoro di squadra. Queste competenze sono essenziali per il successo in vari ambienti professionali. Le aziende danno sempre più importanza al possesso di soft skills come l'empatia e la capacità di adattarsi a situazioni diverse e di risolvere i problemi, che sono fondamentali per un servizio personalizzato e per la gestione di ospiti provenienti da contesti diversi con aspettative molto elevate.

In particolare, le competenze comunicative e relazionali sono ancora più importanti di quelle tecnico-professionali (secondo l'analisi condotta attraverso i questionari), sia per le posizioni di basso livello in funzioni come "Alloggio", "Animazione", "Marketing", "Meeting/Conferenze/Esposizioni", "Reception", sia per le funzioni di alto livello in "Alloggio", "Beach resort", "Meeting/Conferenze/Esposizioni", "SPA & Wellness".

Si può quindi ipotizzare di sviluppare attività didattiche di simulazione virtuale focalizzate sull'apprendimento di alcune soft skills, valorizzando così le competenze manageriali, che sono emerse come rilevanti anche in tutti i ruoli professionali, indipendentemente dalle aree funzionali e dal livello posseduto.





6. ALLEGATO 1 - FORMATO DELL'INTERVISTA

Scenario "Sistema turistico"

1. Alla luce della sua esperienza, come è cambiato e come sta cambiando il "Sistema Turismo"? Quali sono i principali fattori (driver) alla base di questo cambiamento? (innovazioni di prodotto/processo, fattori tecnologici, normativi, globalizzazione, costo del lavoro, delocalizzazione...). Come è cambiato il ruolo della vostra organizzazione alla luce di questi sviluppi?
2. In relazione a questi cambiamenti, ci sono alcuni settori del Sistema Turistico (ospitalità, ristorazione, ecc.) più colpiti di altri?
3. Quali sono (e saranno) i processi lavorativi in cui gli impatti della transizione digitale sono più evidenti?

Competenze e profili professionali: fabbisogno attuale e previsto

4. Potrebbe indicare nuovi profili o nuove competenze anche in relazione alle evoluzioni portate dalla transizione digitale e verde?
5. Quali sono i contenuti e i compiti professionali che sono cambiati in modo più evidente? (Più manuali o cognitivi? *Nel caso di maggiore impegno cognitivo, si tratta di: problem solving, ricerca ed elaborazione dati, aspetti di comunicazione e relazione con le altre funzioni aziendali...*)
6. Partecipa a programmi di formazione duale (*Il sistema di formazione duale (DTS) è una modalità di erogazione della formazione che combina formazione teorica e pratica. Si chiama "duale" perché la formazione avviene in due sedi: la scuola e l'azienda*)? Potreste indicare, indipendentemente dalla vostra partecipazione, quali sono le principali criticità di questi programmi?





Disadattamento

7. Ci sono figure professionali e competenze di cui, dal suo punto di vista, le aziende hanno bisogno e che incontrano difficoltà a reperire? Se sì, può dirci quali? (se possibile, fare riferimento anche al livello di istruzione richiesto/area di competenza prevalente)
8. Quali sono le principali ragioni per cui le aziende non riescono a trovare queste figure professionali? (*Competenze inadeguate, scarso interesse per la professione, mancanza di formazione specialistica, scarsa attrattività del settore...*)
9. Secondo lei, come si può intervenire per affrontare la difficoltà di reperimento di specifici profili professionali? (*Rapporto con il sistema formativo e di istruzione, attivazione di particolari modalità di reclutamento, ecc.*)
10. Quali suggerimenti pensa di poter dare al sistema di formazione e istruzione? Cosa dovrebbe essere migliorato?





7. ALLEGATO 2 - FORMATO DEL QUESTIONARIO

Esigenze professionali e formative

dei settori "turismo" e "ristorazione" -SURVEY

Nome dell'azienda

Tipologia di azienda

☐ Ospitalità

☐ Ristorazione



**(A) - DATI GENERALI****1 - Ruolo in azienda dell'intervistato**

- ☐ Imprenditore
☐ Direttore
☐ Altro, specificare _____

2 - Sede dell'azienda

(B) DATI DELL'AZIENDA**4 - Quanti lavoratori ci sono
nella sua azienda?**

- ☐ 1 - Dipendenti a tempo indeterminato _____
☐ 2 - Dipendenti a tempo determinato _____
☐ 3 - Dipendenti stagionali _____
☐ 4 - Apprendisti _____
☐ 5 - Collaboratori familiari _____
☐ 6 - Altro _____

Totale

**5 - Periodo di apertura
dell'azienda**

- ☐ annuale ☐ stagionale

6 - Anno di inizio dell'attività





7 - Anno dell'ultima ristrutturazione





(C) LE POLITICHE DI RECLUTAMENTO

8 - In generale, quali dei seguenti canali utilizza per il reclutamento del personale?

- ☐ Servizi pubblici per l'impiego
- ☐ Agenzie di collocamento private
- ☐ Studi professionali (avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro, ecc.)
- ☐ Annunci sui giornali
- ☐ La rete di conoscenze personali (amici, parenti, altri imprenditori, ecc.)
- ☐ Le scuole
- ☐ Istituti di formazione professionale
- ☐ Associazioni di categoria
- ☐ Le candidature ricevute dall'azienda o la presentazione personale dei lavoratori
- ☐ Agenzie di reclutamento
- ☐ Banche dati
- ☐ Altri canali, specificare _____

(D) FATTORI DI CAMBIAMENTO

9 - Quali fattori di cambiamento prevede che avranno effetti futuri sulla sua azienda e sulla sua organizzazione (max 3 opzioni)?

- ☐ Stagnazione e contrazione economica
- ☐ Mancanza di fiducia nella situazione economica e sociale futura
- ☐ Cambiamenti nelle preferenze dei clienti
- ☐ Sviluppo dei mercati online e delle vendite via internet
- ☐ Consumatori volatili, non fedeli a marchi e produttori
- ☐ Scarso sviluppo dei prodotti di credito al consumo
- ☐ Nascita di nuovi prodotti/nuove destinazioni turistiche
- ☐ Popolazione giovane senza disponibilità di reddito da destinare ai consumi
- ☐ Catena di distribuzione lenta e con troppi passaggi intermedi
- ☐ Vincoli burocratici e amministrativi per la creazione di offerte integrate e differenziate
- ☐ Costi (personale, generali, ecc.) troppo elevati
- ☐ Cambiamenti nella legislazione sul lavoro
- ☐ Aumento della concorrenza locale
- ☐ Sviluppo di combinazioni di reti
- ☐ Mancanza di offerta (personale disponibile a lavorare nel settore)
- ☐ Altro, specificare _____

10 - Rispetto ai cambiamenti indicati nella domanda precedente, quali delle seguenti strategie di risposta l'azienda intende adottare o ha già adottato?





	Strategie	Da adottare	Adottate
1	Accordi produttivi con altre aziende del settore turistico		
2	Accordi produttivi con altre aziende in settori diversi dal turismo		
3	Sviluppo di politiche di formazione per il personale interno		
4	Introduzione di innovazioni tecnologiche		
5	Aumento delle dimensioni della produzione		
6	Sviluppo di nuove forme di controllo di gestione		
7	Politiche di contenimento dei costi		
8	Sviluppo di nuovi prodotti e/o nuovi processi produttivi		
9	Ricerca di nuovi mercati diversi da quelli tradizionali		
10	Formazione dei nuovi assunti all'ingresso		
11	Altro, specificare _____		
12	Nessuna strategia		

(E) SISTEMA DUALE

11 - Ritene utile una formazione di tipo duale (cioè una formazione che si basa sull'alternanza di momenti di formazione "in aula" - presso un ente di formazione - e di momenti di formazione pratica in "contesti lavorativi", presso un'azienda/organizzazione, che favorisca quindi politiche di transizione tra mondo dell'istruzione/formazione e mondo del lavoro)?

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non so, non ho mai sentito parlare di formazione "duale" (se ha scelto questa opzione, passi direttamente alla domanda n. 15)

12 - Ha mai assunto personale proveniente da un percorso di formazione duale?





- ☐ sì
- ☐ no

13 - In generale, in base alla sua esperienza e conoscenza, può dirci quali sono le principali criticità dei percorsi duali nel turismo?

- ☐ Gli studenti non sono adeguatamente "preparati" in aula per affrontare l'esperienza pratica in azienda
- ☐ Le ore dedicate all'"attività pratica" non sono sufficienti
- ☐ Le aziende non hanno abbastanza tempo per seguire gli studenti
- ☐ Altro, specificare _____

14 - Può indicarci i riferimenti dei percorsi di formazione duale nel turismo che vengono organizzati sul territorio?

Ente di formazione _____

Titolo del corso _____

Durata del corso _____

Ente di formazione _____

Titolo del corso _____

Durata del corso _____





(F) PROFESSIONI E COMPETENZE

Hotel (alloggio) e ristorazione

15 - In base alla sua esperienza e rispetto alle sue esigenze professionali, in quali aree funzionali e per quali competenze professionali sarebbe necessario potenziare la formazione per chi vuole operare nel settore?

	Competenze specialistiche e tecniche	Competenze organizzative	Competenze comunicative e relazionali
Gestione/Direzione			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Risorse umane			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Marketing			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Amministrazione			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Tecnologia dell'informazione			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Ricezione			



Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Sistemazione			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Sala ristorante			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Cucina			
Livello alto (Chef)			
Livello medio			
Livello basso			
	Competenze tecniche e specialistiche	Competenze organizzative	Capacità comunicative e relazionali
Bar			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Manutenzione			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Animazione			
Livello alto			
Livello medio			



Livello basso			
Spa e benessere			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
M.I.C.E.			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Stabilimento balneare			
Livello alto			
Livello medio			
Livello basso			
Altro, specificare _____			



Albergo (alloggio) e ristorazione

16 - Indicare un massimo di 5 competenze professionali, tra le seguenti, che dovrebbero essere insegnate principalmente attraverso una formazione "pratica"

Conoscenze	
Tecniche di gestione delle risorse umane	
Tecniche di controllo della gestione economica (contabilità analitica)	
Tecniche di gestione della contabilità legislativa e fiscale	
Tecniche di formulazione del budget aziendale	
Tecniche di analisi del mercato e della concorrenza	
Tecniche di promozione e marketing del prodotto	
Tecniche di gestione delle relazioni economiche e organizzative nelle imprese a rete (catene, franchising, ecc.)	
Tecniche di foglio elettronico (Excel o simili) e tecniche di elaborazione testi (Word e altri)	
Normativa sulla sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro	
Tecniche di registrazione contabile	
Tecniche di tenuta dei conti individuali (clienti e fornitori)	
Tecniche di controllo dei flussi di cassa (analisi dei flussi di cassa)	
Tecniche di ottimizzazione del rendimento (gestione del rendimento)	
Tecniche di layout del punto vendita	
Tecniche di accoglienza del cliente	
Tecniche di presentazione del prodotto al cliente	
Tecniche di vendita	
Tecniche di gestione dei reclami	
Tecniche di valutazione della soddisfazione del cliente	
Tecniche di gestione del contante	
Tecniche di controllo della qualità delle merci in entrata	
Tecniche di manutenzione dell'inventario	



Conoscenze	
Tecniche di gestione e manutenzione dei kit e della biancheria	
Tecniche operative per la ristrutturazione e la pulizia delle camere e degli spazi comuni	
Conoscenza di ricette e modalità di preparazione dei pasti	
Tecniche di conservazione degli alimenti	
Lingue	
Metodi di intervento per la prevenzione dei furti	
Tecniche di gestione di siti Internet	
Tecniche e metodi di gestione di un'organizzazione aziendale	
Tecniche di calcolo del costo del lavoro e composizione del "libro paga"	
Normativa relativa ai rapporti di lavoro	
Regolamenti di funzionamento dei sistemi previdenziali e assicurativi e dei servizi connessi	
Altro, specificare _____	
Altro, specificare _____	
Altro, specificare _____	



(G) FORMAZIONE IN AZIENDA

17 - Negli ultimi tre anni avete realizzato attività di formazione per i vostri dipendenti?

- ☐ Sì
- ☐ No

18 - Se sì, quali ritiene siano gli effetti derivanti dalla partecipazione alle attività di formazione? (Massimo due opzioni)

- ☐ Miglioramento delle prestazioni delle risorse umane
- ☐ Aumento della motivazione/interesse per il lavoro
- ☐ Miglioramento del clima aziendale
- ☐ Miglioramento della circolazione delle informazioni all'interno dell'azienda
- ☐ Aumento della capacità di auto-coordinamento e di iniziativa all'interno dell'azienda
- ☐ Innovazione di processo
- ☐ Miglioramento del controllo dei costi
- ☐ Miglioramento del rapporto diretto con i clienti
- ☐ Maggiore capacità di trasferire le innovazioni nei processi aziendali
- ☐ Nessuno in particolare
- ☐ Altro, specificare _____