

# Eurhodip

[www.eurhodip.com](http://www.eurhodip.com)

EURHODIP NEWS

NEWS FROM MEMBERS

FOCUS

21<sup>st</sup> CONFERENCE 2014  
IN VILNIUS

HORIZONS



22<sup>TH</sup> EURHODIP CONFERENCE IN TEL AVIV





Dear members and readers of Eurhodip's magazine.

Welcome to the content of our Eurhodip magazine! I wish you all much reading pleasure in this 2014 edition.

In the present Eurhodip magazine you will find many articles written by colleagues of our member schools. I'm very happy about their contribution because this is what we want to reach with the magazine. We want to share our best practices with our members so that we can learn of each other's ideas about education.

These articles give us new insights in the work of member schools and we can make contact with them and exchange visions, cooperation or partnership. This is the major value of being a member of an educational support and service association like Eurhodip is.

In July of this year I've been re-elected as president, which was a great honor for me. In my second term I have promised to the members of the Executive Committee, to undertake the following steps in order to make Eurhodip more attractive for our members.

We are going to add new products in our service delivery to our members:

1. Conferences with a presentation podium for teachers and students;
2. Worldwide internship service for all member school students in cooperation with HRC International;
3. Revision of the accreditation program Eurhoqual;
4. Developing membership programs for industry organizations;
5. Creating consulting services and support for our members.

2015 will be a challenging year for Eurhodip working on the quality of our association. We are aware of what our colleague associations are doing and what they are planning to do. We want to go a step higher in our member services in order to deliver maximum value for money. Eurhodip will show the hospitality and tourism schools of all levels, in and outside Europe that we are THE place to be.

I wish you all the best for the coming year 2015 and hope that all your wishes may come true.

Drs. Cees van der Klip  
*President of Eurhodip*

# Edito



Drs. Cees van der Klip  
PRESIDENT

Chers membres et chers lecteurs/lectrices du magazine Eurhodip,

Bienvenue sur notre magazine. Je vous souhaite à tous une agréable lecture de l'édition 2014.

Dans ce numéro, vous trouverez de nombreux articles rédigés par nos collègues des écoles membres. Je suis heureux de leur contribution qui illustre précisément la mission de notre magazine. Nous souhaitons partager les meilleures pratiques avec nos membres afin d'échanger les idées de chacun en matière d'enseignement et d'apprendre les uns des autres.

Ces articles nous donnent un aperçu du travail des écoles membres et nous permettent de les contacter, d'échanger des points de vue et pourquoi pas d'envisager des formes de coopération et de partenariat. C'est exactement en cela qu'il est intéressant d'être membre d'une association comme Eurhodip qui apporte son soutien et ses services à l'enseignement

En juillet dernier, j'ai été réélu président, ce qui est un grand honneur pour moi. Pour mon second mandat, j'ai promis aux membres du bureau de prendre un certain nombre de mesures visant à accroître l'attractivité d'Eurhodip auprès de nos membres.

Nous allons ajouter de nouveaux produits aux services que nous proposons à nos membres :

1. Des conférences offrant une tribune aux enseignants et aux étudiants,
2. Un service de stages dans le monde entier proposé aux étudiants de nos écoles membres, en collaboration avec HRC International,
3. La révision du programme d'accréditation Eurhoqual,
4. Le développement de programmes d'adhésion pour l'industrie,
5. La création d'un service de conseil et de soutien pour nos membres.

2015 sera une année de réel défi pour Eurhodip qui va concentrer son action sur l'amélioration de la qualité de notre association. Nous sommes informés des actions et projets que mènent d'autres associations similaires. Nous souhaitons franchir un pas quant aux services que nous proposons à nos membres afin d'optimiser l'efficacité de leur adhésion. Nous allons montrer aux écoles d'hôtellerie de tourisme, quel que soit leur niveau, en Europe et au-delà, qu'Eurhodip est L'Association à laquelle il faut adhérer.

Je vous souhaite une excellente année 2015 et la réalisation de tous vos vœux.

Drs. Cees van der Klip  
*Président d'Eurhodip*



# Contents Sommaire



# 6

# 20



Magazine Eurhodip  
Publication : Drs Cees van der Klip  
Rédaction : Christine Quentin  
Maquette : Notice

Crédits Photos :  
Couverture : iStockphoto®

Conference Vilnius :  
[www.maribor-pohorje.si/BogdanZelnic](http://www.maribor-pohorje.si/BogdanZelnic)  
[www.slovenia-info/MatejVranic](http://www.slovenia-info/MatejVranic)

Next conference Tel Aviv :  
Special tribute to G. Kakaras, T. Taukelis,  
L. Kaminskiene, E. Jurgelionis,  
[www.vilnius-tourism.lt](http://www.vilnius-tourism.lt), [www.viduramziai.lt](http://www.viduramziai.lt),  
[www.lithuania.lt](http://www.lithuania.lt), [www.vilnius-covention.lt](http://www.vilnius-covention.lt),  
[www.hallswinterrally.lt](http://www.hallswinterrally.lt), [www.efoto.lt](http://www.efoto.lt) for the  
contribution with photograpts.



EURHODIP  
Siège social/Head Office  
Eurhodip AISBL  
40 rue Washington  
B1050 Bruxelles - Belgique



> Contact :  
**Christine Quentin**  
tel 33 4 78 38 42 99  
Fax 33 4 72 40 28 41  
[bruxelles@eurhodip.com](mailto:bruxelles@eurhodip.com)

## NEWS ACTUALITÉS

- New Board of Directors  
[Nouveau conseil d'administration](#) P 06
- Marianne Müller Award 2014 P 08
- Eurhodip Awards P 10
- Board of Directors meetings  
[Reunions conseil d'administration](#) P 11
- Next conference P 12
- Eurhodip & social responsibility  
[Eurhodip & la responsabilité sociale](#) P 13
- European Diploma. Time for change  
[Diplôme européen. Il est temps de changer](#) P 14
- Eurhodip website & Internships  
[Site Eurhodip et stages](#) P 16
- New technology to measure student satisfaction  
[Mesurer la satisfaction des étudiants : une nouvelle technologie](#) P 18
- Media review  
[Revue de presse](#) P 19

## NEWS FROM MEMBERS NOUVELLES DES MEMBRES

- How educational institutions, industry and the unemployed can collaborate for better employment conditions.  
[Comment l'enseignement, l'industrie et les chômeurs peuvent-ils collaborer pour de meilleures conditions d'emploi ?](#) P 20
- Security, Prevention and Protection Supervisor: a new function in tourism sector companies  
[Responsable de la sécurité, de la prévention et de la protection : une nouvelle fonction dans les entreprises du secteur touristique](#) P 23
- Hospitality Education in a developing country. A model of partnership between the private and public sectors in Jordan  
[L'enseignement de l'hôtellerie et du tourisme dans un pays en développement. Un modèle de partenariat entre les secteurs public et privé en Jordanie](#) P 26
- Hospitality and tourism education in an international context  
[L'enseignement de l'hôtellerie et du tourisme dans un contexte international](#) P 28



# 40

## CONFERENCE 2014 VILNIUS

# 54

## CONFERENCE 2015 TEL AVIV

- The Austrian Tourism School Bad  
Gleichenberg trains future energy  
manager for tourism  
L'école de tourisme de Bad  
Gleichenberg en Autriche forme  
les futurs responsables de la gestion  
de l'énergie dans l'industrie  
du tourisme **P30**
- Cost breakdown of a dish  
Ventilation des coûts d'un plat **P32**
- A recipe for sustaining culture  
une recette pour soutenir  
la culture **P35**
- The opportunity of accessible tourism  
good practices in Portugal  
Tourisme accessible : bonnes  
pratiques au Portugal **P37**

- Official opening  
Ouverture officielle **P42**
- Topics & speakers  
Les themes  
et les conférenciers **P44**
- Highlights **P48**
- Album photos **P50**
- Photo groupe **P52**

- Tourism in the mediterranean  
and education:  
Challenges & perspectives  
Tourisme en méditerranée  
et formation :  
Enjeux & perspectives **P54**

# A new Board of Directors

## Nouveau conseil d'administration

### EXECUTIVE BOARD / LE BUREAU



**PRESIDENT**  
**Cees van der KLIP**  
Netherlands



**1<sup>ST</sup> VICE PRESIDENT**  
**Martin DANNENMANN**  
Germany

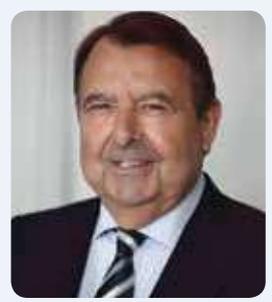


**VICE PRESIDENT**  
**Helena CVIKL**  
Vocational College  
Catering & Tourism  
Maribor - SLOVENIA



**VICE PRESIDENT**  
**Shyam PATIAR**  
Coleg Llandrillo  
Cymru  
UNITED KINGDOM

### BOARD OF DIRECTORS / CONSEIL D'ADMINISTRATION



**HONORARY PRESIDENT**  
**Alain SEBBAN**  
Groupe Vatel  
France



**Mohamed AMEDJAHDI**  
MOROCCO  
Representing AFRICA



**Gintautas BUZINSKAS**  
Utena University  
of Applied Sciences  
LITHUANIA



**Frederik DEN HOLLANDER**  
HRC Culinary Academy  
and HRC International  
BULGARIA



**Pedro OLIVER FUENTES**  
Escuela Superior  
de Hosteleria de Sevilla  
SPAIN



**Alexandra PEREIRA**  
Turismo de Portugal  
PORTUGAL



**Franca RICCI**  
Campus Internazionale  
Turistico Alberghiero  
ITALY



**Giuseppe SCHIPANO**  
Scuola Alberghiera  
di Serramazzoni  
ITALY

**On 5<sup>th</sup> July 2014 in Vilnius, the general annual meeting elected a new Board of Directors during the 21<sup>st</sup> conference in Lithuania.**

**Among the objectives that the re-elected President set himself, we can mention:**

- **Adding new products to our activities**
- **Redeveloping the Eurhodip quality chapter (Eurhoqual)**
- **Developing industry membership**
- **Creating a consultancy and support unit for our members**

**Le 5 juillet 2014 à Vilnius, pendant la 21<sup>e</sup> conférence Eurhodip, l'assemblée générale a élu un nouveau conseil d'administration.**

**Parmi les objectifs que s'est fixés le président réélu, on retiendra :**

- **La création de nouveaux produits Eurhodip**
- **Le redéploiement du secteur qualité (Eurhoqual)**
- **Création d'une adhésion spéciale pour l'industrie**
- **Création d'un service de conseil et de soutien pour nos membres**



**VICE PRESIDENT**  
**Dov SEBBAN**  
Vatel Brussels  
BELGIUM



**SECRETARY GENERAL**  
**Nafiya GUDEN**  
Lefke European University  
(North Cyprus)  
TURKEY



**TREASURER**  
**Karine BENZAZON**  
Vatel Nimes  
Vatel Lyon  
FRANCE



**Wolfgang HAAS**  
Tourismusschule Bad  
Gleichenberg  
AUSTRIA



**Jana KUCEROVA**  
Faculty of Economics  
Matej Bel University  
SLOVAQUIA



**Henri MAGNE**  
Vatel Switzerland  
SWITZERLAND



**Robert MINASYAN**  
Armenian Institute  
of Tourism  
ARMENIA



**Zeljko TREZNER**  
VERN University  
of Applied Sciences  
CROATIA



**Evgeny TROFIMOV**  
Russian International  
Academy for Tourism  
RUSSIA

## MARIANNE MÜLLER AWARD 2014

# 2004... 2014: ALREADY 10 YEARS 10 ANS DÉJÀ



**I**t's already been 10 years since Eurhodip created a contest that rewards students' innovative ideas and focusses on language skills. It was then called E.A.S.I., the Eurhodip Award for Student Innovation.

Right from the start, many students registered and 20 member schools from 13 countries participated.

Since then, the competition procedure was revised several times in order to open the contest to the greatest number of students whatever their level, and to promote multiculturalism.

From 2008 onward, the contest has become the Marianne Müller Award as a tribute to one of the most active founders of our association and former director of the famous Hotelfachschule Heidelberg. Marianne Müller would have most probably approved the last version of the competition, which invites students to show their potential for innovation, their capacity to rapidly fit in a multinational and multicultural team and their ability to express themselves in a foreign language.

Spontaneity, reactivity and adaptability are the keywords in the new version: every team has to produce a solution to the case study that is submitted, in one day, without prior consultation.

### PRIZE

Nevertheless, Eurhodip remains true to the first idea to invite students to participate in the yearly Eurhodip congress and to put students on the forefront – every team presenting their solutions to the participants during the general annual meeting. Finalist students are offered the registration to the annual congress.

This year, a 1<sup>st</sup> and two 2<sup>nd</sup> prizes were given in Vilnius during the gala evening on July 5.

**10**ans déjà qu'Eurhodip créait un trophée qui récompense les idées innovantes et met l'accent sur l'enjeu linguistique. Le concours s'appelait alors E.A.S.I. pour Eurhodip Award for Student Innovation.

Dès la première année, les étudiants des écoles membres d'Eurhodip étaient nombreux à s'inscrire puisque 20 écoles de 13 pays différents ont participé.

Depuis, le règlement a été plusieurs fois remanié afin d'ouvrir le concours au plus grand nombre d'étudiants quel que soit leur niveau d'études et de favoriser la multiculturalité.

A partir de 2008, le concours devient le Marianne Müller Award en hommage à l'une des plus actives fondatrices de notre association et ancienne directrice de la célèbre Hotelfachschule Heidelberg. Marianne Müller aurait d'ailleurs très certainement approuvé la dernière version de notre concours qui invite les étudiants à démontrer leur potentiel d'innovation, leur capacité à s'intégrer très rapidement dans une équipe multinationale et multiculturelle et leur aisance orale dans une langue étrangère.

Spontanéité, réactivité et adaptabilité sont donc de mise dans cette nouvelle formule puisque chaque équipe doit produire, en une journée et sans consultation préalable, une solution à l'étude de cas qui est soumise.

### RÉCOMPENSE

Par contre, Eurhodip est restée fidèle à l'idée première de faire participer les étudiants au congrès annuel d'Eurhodip et de les valoriser auprès du public du congrès puisque chaque équipe présente ses travaux aux participants lors de l'assemblée générale. La participation au congrès est donc offerte aux étudiants sélectionnés pour la finale.

Cette année, c'est à Vilnius qu'un 1<sup>er</sup> et deux 2<sup>e</sup> prix ont été remis lors de la soirée de gala du 5 juillet 2014.



## 1<sup>ST</sup> PRIZE WINNING TEAM

**Tolulope B. AWOBAJO**

European University of Lefke – North Cyprus – Turkey

**Pero IUKOVIC**

University of Applied Sciences – Zagreb – Croatia

**Kamila KAYUMOVA**

Kazakh Ablay Khan University of International Relations  
& World Languages – Almaty – Kazakhstan



## 2<sup>ND</sup> PRIZE WINNING TEAM

**Ariwa Victor CHUKWUEMEKA**

Utena University of Applied Sciences – Lithuania

**Irina DROZDOVA**

Moscow State Institute for Tourism Industry  
n.a. Y.A.Sankevitch – Russia

**Maisie Jutta WARNER**

Grwp Llandrillo Menai - Coleg Llandrillo  
Wales – United Kingdom

**Maria Paz MACOUZET WERNER**

Escuela Superior de Hosteleria de Sevilla – Spain

**Toma MARTIROSYAN**

Armenian Institute of Tourism – Yerevan – Armenia

**Gregor VALENTAN**

Vocational College for Catering & Tourism Maribor – Slovenia



Every student was given the 2014 Marianne Müller Award medal and a certificate.

Chaqué étudiant s'est vu remettre la médaille du Marianne Müller Award 2014 ainsi qu'un certificat.

# EURHODIP AWARD 2014



Valdas Trinkunas  
Dr. Cees van der Klip

Mr Valdas Trinkunas was given the Eurhodip Award 2014 by the president of Eurhodip for his long-standing commitment to the tourism industry in Lithuania.

Valdas Trinkunas was the first to import the spa idea and culture to Lithuania in the early 2000's.

In 2002, Valdas Trinkunas decided to renovate the old and collapsing sanatorium left from Soviet times after having carefully observed international trends and assimilated the spa philosophy. He created "SPA Vilnius" a medical and wellness spa offering comfort, peace and mineral water treatments.

A successful idea, strong commitment in the industry and a modern management resulted in the creation of a well-known and well-valued wellness centers attracting local and international visitors. The "SPA Vilnius" located in Druskininkai gained recognition at the annual World Spa & Wellness Awards 2014 as the winner of the Destination Spa of the Year category.

The president of several associations, of the confederation of industrials in Lithuania, a member of the Rotary club, Valdas Trinkunas was rewarded by the Ministry of Economy for the development of tourism services.

C'est à Monsieur Valdas Trinkunas que le président d'Eurhodip a décerné l'Eurhodip Award 2014 à Vilnius pour son investissement de longue date dans l'industrie du tourisme en Lituanie.

En effet, Valdas Trinkunas a été le premier à importer l'idée et la culture du spa et de la balnéothérapie en Lituanie, au début des années 2000.

En 2002, Valdas Trinkunas décide de rénover les anciens sanatoriums délabrés de l'ère soviétique, après avoir observé les tendances internationales

et assimilé la philosophie du spa. Il crée « SPA Vilnius », un centre de balnéothérapie qui propose des services de bien-être et des traitements médicaux dans un cadre calme et confortable.

Une excellente idée, un engagement fort dans la profession et une gestion moderne ont permis l'établissement de plusieurs centres qui attirent une clientèle locale et internationale. Le « SPA Vilnius » situé à Druskininkai s'est vu remettre le World Spa & Wellness Awards 2014 dans la catégorie Destination Spa of the Year.

Président de plusieurs associations, de la confédération des industriels lituaniens et membre du Rotary club, Valdas Trinkunas s'est vu récompensé par le ministère de l'économie pour le développement de services touristiques.

# BOARD OF DIRECTORS MEETINGS LES REUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## March 2014 Hotelfachschule Heidelberg - Germany

Director: Martin Dannemann  
16 participant

Hotelfachschule Heidelberg, one of the first member schools of Eurhodip  
Hotelfachschule Heidelberg, l'une des premières écoles membres d'Eurhodip



During this meeting, the final version of the Eurhodip Annual Congress Organization Manual is presented. It is a very good reference and a real safeguard for the schools willing to organize a congress. The document will soon be available on Eurhodip website. Several applications for membership were submitted to the approval of the members. The operating account for 2013 show positive results and are approved as well as the 2014 budget.

Au cours de cette réunion, la version définitive du Manuel pour l'organisation du congrès annuel d'Eurhodip est présentée. Ce document très complet constitue une excellente source de référence et un réel garde-fou pour les écoles souhaitant organiser un congrès. Il sera bientôt disponible sur le site d'Eurhodip. Les candidatures de plusieurs écoles sont soumises à l'approbation des membres. Les comptes 2013 montrent un résultat positif et sont approuvés ainsi que le budget 2014.

## July 2014 Vilnius - Lithuania

Rector of Utena University of Applied Sciences: Gintautas Buzinskas  
15 participants

78<sup>th</sup> meeting of the board of directors  
78<sup>e</sup> réunion du conseil d'administration



The results of the tasks required from the board of directors members during the last meeting are assessed and give rise to a brainstorming session on the updating of Eurhodip diplomas. They have to be made more attractive among students and to be promoted among European professionals. New criteria based on competences and less on knowledge should be specified and examination rules are to be renewed (Internet). A new traineeship service has been created, it is available on our website in cooperation with HRC International (traineeships exclusively reserved for our member schools students) See our article page 16.

Les résultats des missions confiées aux membres du conseil d'administration lors de la dernière réunion sont évalués et donnent lieu à une réflexion sur la réactualisation des diplômes Eurhodip afin de les rendre plus attractifs auprès des étudiants et de les promouvoir auprès des professionnels européens. Les critères d'examens doivent être axés sur les compétences et moins sur les savoirs, et le mode d'examen doit être renouvelé (Internet). Présentation du nouveau service de stages que propose Eurhodip sur son site Internet en collaboration avec HRC International (stages exclusivement réservés aux étudiants de nos écoles membres). Voir notre article page 16.

## July 2014 Vilnius - Lithuania

1<sup>st</sup> meeting of the new board of directors  
1<sup>e</sup> réunion du nouveau conseil d'administration  
16 participants



The new Board of Directors members who were elected during the annual general meeting meet in order to elect the Executive Committee. Every member introduces him/herself and explains why and how he/she intends to contribute to the board. The two candidates for the presidency present their respective programme and the members vote. Mr Cees van der Klip is re-elected as president for a three-year mandate (see the composition of the board page 6).

Le nouveau conseil d'administration élu lors de l'assemblée générale qui a précédé se réunit afin d'élire le bureau. Chacun des membres du conseil se présente et explique pourquoi et comment il/elle compte contribuer au travail du conseil. Les deux candidats à la présidence exposent leur programme respectif et les membres votent. Monsieur Cees van der Klip est réélu président pour un mandat de trois ans (voir page 6 la composition du conseil d'administration).

## NEXT CONFERENCES PROCHAINES CONFERENCES

**13 - 17 May 2015**  
**Tel Aviv - ISRAEL**  
**Vatel Tel Aviv**

Director: Dan VITENBERG

Theme:

Tourism in the Mediterranean and  
Education – Challenges & Perspectives

*Tourisme en Méditerranée  
et enseignement – Enjeux & perspectives*

**2016**  
**Yerevan - ARMENIA**  
**Armenian Institute  
of Tourism**

Director: Robert Minasyan



## NEW MEMBERS IN 2014 NOUVEAUX MEMBRES EN 2014

In 2014, the board of directors examined 6 applications for membership of which 5 were approved and 1 was postponed. Here is the list of new members.

*En 2014, le conseil d'administration d'Eurhodip a examiné 6 candidatures dont 5 ont été approuvées, 1 a été mise en attente.*

*Voici la liste des nouveaux membres d'Eurhodip :*

| FULL Members / Membres ACTIFS        |  |
|--------------------------------------|--|
| RUSSIA                               | • Kemerovo Institute of Food Science & Technology<br><a href="http://www.kemtip.ru">http://www.kemtip.ru</a>                     |
| TURKEY                               | • Antalya International College of Tourism<br><a href="http://www.antcol.com">http://www.antcol.com</a>                          |
| UKRAIN                               | • Odessa National Economics University<br><a href="http://www.oneu.edu.ua">www.oneu.edu.ua</a>                                   |
| ASSOCIATE Members / Membres ASSOCIES |  |
| IRAN                                 | • Horizon Rash Tourism Education & Training Institute<br><a href="http://www.horizontourism.ir">http://www.horizontourism.ir</a> |
| ISRAEL                               | • Vatel Tel Aviv<br><a href="http://www.vatel.co.il">http://www.vatel.co.il</a>  |

# EURHODIP & SOCIAL RESPONSIBILITY

## EURHODIP & LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

### WHAT IS SOCIAL RESPONSIBILITY?

It is an ethical principle that recommends that an organization or an individual has an obligation to act for the benefit of society at large in terms of social, cultural, economic and environmental issues and to have a positive impact on development, business and society.

This responsibility can be passive, by avoiding engaging in socially harmful acts, or active, by performing activities that directly advance social goals.

This is why EURHODIP decided to initiate social responsibility actions such as fund raising for students who cannot afford education or for providing equipment to a school.

### IN 2015, EURHODIP WILL SUPPORT THE HOTEL MANAGEMENT SCHOOL IN OLOIRIEN, IN THE MAASAI MARA REGION IN SOUTHWEST KENYA

The building of the school started in 2011 and was initiated by *The Style Foundation*, a Dutch foundation founded in 2007, whose mission is to establish sustainable economy in developing countries. The foundation focusses mainly on education and personal talent development with a program that gives every child a chance to discover, develop and use his/her talents.

We invite you to visit *The Style Foundation* website for a complete overview of this specific Masai program.

[www.thestylefoundation.org](http://www.thestylefoundation.org)

For further information you may contact: [info@thestylefoundation.nl](mailto:info@thestylefoundation.nl)

If you wish to organize fundraising for supporting the *Maasai Education Centre* at your local/national level, you may send the funds to EURHODIP bank account with the mention: *Social Responsibility Eurhodip*.

IBAN: BE28 0015 5789 9620 - BIC (SWIFT Code): GEBABEBB - BNP Paribas Fortis - Fortis Bank SA/NV - Square du Bastion, 9 - 1050 - Brussels - Belgium



Dans le sillage d'une mondialisation croissante, la nécessité d'une plus grande responsabilité sociale est devenue évidente.

### QU'EST-CE QUE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE?

C'est un principe éthique selon lequel une organisation ou un particulier ont l'obligation d'agir dans l'intérêt de la société au sens large, dans les domaines sociaux, culturels, économiques et environnementaux, et d'avoir un impact positif sur le développement, les affaires et la société.

Cette responsabilité peut être passive, en évitant de s'engager dans des actions dommageables socialement, ou active en s'engageant dans des activités qui visent à servir des objectifs sociaux.

C'est pourquoi EURHODIP a décidé de lancer des actions de responsabilité sociale telle que la collecte de fonds pour des étudiants qui ne peuvent pas assumer les coûts liés à l'enseignement, ou le don d'équipements à une école.

### EN 2015, EURHODIP SOUTIENDRA L'ÉCOLE DE GESTION HÔTELIÈRE SITUÉE À OLOIRIEN, DANS LA RÉGION MASAI MARA AU SUD-OUEST DU KENYA

La construction de cette école a commencé en 2011. Elle a été lancée par *The Style Foundation*, une fondation hollandaise fondée en 2007, dont la mission est d'implanter une économie durable dans les pays en développement. La fondation se concentre essentiellement sur l'éducation et le développement des talents personnels à l'aide d'un programme qui donne à chaque enfant une chance de découvrir, développer et utiliser ses talents.

Nous vous invitons à vous rendre sur le site de *The Style Foundation* pour un panorama complet de leur programme spécial Masai.

[www.thestylefoundation.org](http://www.thestylefoundation.org)

Pour de plus amples informations, vous pouvez également contacter :

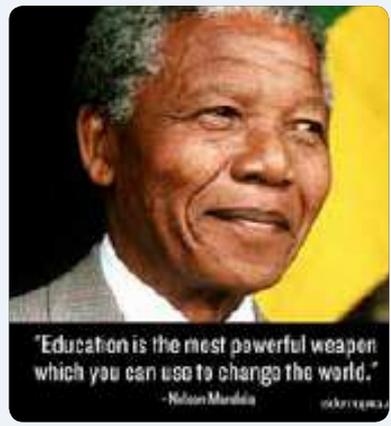
[info@thestylefoundation.nl](mailto:info@thestylefoundation.nl)

Si vous souhaitez organiser une action de collecte de fonds pour soutenir le *Centre d'Enseignement Masai* à un niveau local ou national, vous pouvez envoyer vos dons sur le compte bancaire d'Eurhodip avec la mention : *Eurhodip responsabilité sociale*

IBAN: BE28 0015 5789 9620 - BIC (SWIFT Code): GEBABEBB - BNP Paribas Fortis - Fortis Bank SA/NV - Square du Bastion, 9 - 1050 - Bruxelles - Belgique



# European Diploma *Time for change* Diplôme européen *Il est temps de changer*



## EURHODIP – THE LEADING HOTEL SCHOOLS IN EUROPE

Eurhodip was created in 1988 by some 20 European hotel schools with the purpose of bringing a European dimension to their educational programmes. Today, Eurhodip includes over 100 members (schools, colleges and universities) from 35 different countries. One of the objectives of Eurhodip is to award Eurhodip Diplomas – assessing students' knowledge of European culture, their professional experience in Europe (through internships) and command for foreign language. This is to encourage their mobility across Europe.

These diplomas have been awarded since 1992 but tourism and catering sector has seen some revolutionary changes over the past few years. In addition, many other qualifications have been developed at Bachelor's and Master's Degree level. These qualification have been a great success in attracting young people with sound academic abilities. However, most of these students have been supplementing their qualification with the Eurhodip Diploma.

In fact, now there are many universities offering European Hospitality / Tourism Management Programmes at Bachelors and Master's Degree level. This has significantly impacted on the interest for Eurhodip Diploma at Bachelors and Master's Degree level being offered by Eurhodip. However, *Eurhodip Junior Diploma* in Hotel Management has a great demand from the tourism and catering sector but the curriculum developed in 1990's is not meeting the present day needs of the learners / students from hotel schools and of course, the industry. Hence, there has been a decrease in the number of institutions and students taking up this qualification.

In order to overcome this challenge, there has been a new curriculum / qualification being developed as part of the *Sector Skills Alliance Project in Tourism and Catering*.

### EUROPEAN ADVANCED DIPLOMA IN TOURISM AND CATERING (EQF LEVEL 5)

**Description of the Course:** *The European Advanced Diploma in Tourism and Catering* has been developed to provide learners with the specific personal, professional and technical knowledge / skills to pursue their career at the supervisory management level in any of the tourism and catering sectors such as; hotels, restaurant, bars, travel agencies and tour operators. This course will provide an opportunity to learners to develop entrepreneurial and innovative skills whilst considering sustainability agenda in the tourism and catering sector.

This is an on-line qualification which will allow flexible learning at any time, 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. The objective of this qualification is to be suitable for Initial Vocational Education and Training (IVET) and Continuing Vocational Education and Training (CVET) learners. The course is delivered in modules that are relevant to the subject and meet the needs of tourism and catering sector. Each module is further divided into four units.

Eurhodip a été créée en 1988 par une vingtaine d'écoles hôtelières européennes dans le but d'apporter une dimension européenne à leurs programmes de formation. Aujourd'hui, Eurhodip comprend plus d'une centaine de membres (école, collèges et universités) de 38 pays différents. L'un des objectifs de l'association est de délivrer des diplômes Eurhodip, qui évaluent les connaissances des étudiants en matière de culture européenne, d'expérience professionnelle en Europe (via les stages) et de maîtrise d'au moins une langue étrangère, afin d'encourager la mobilité en Europe.

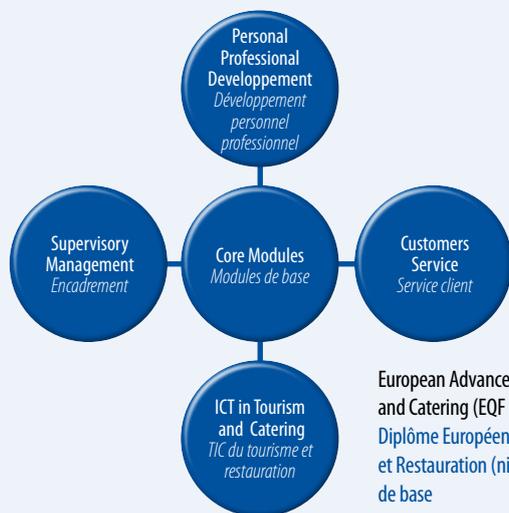
Ces diplômes sont délivrés depuis 1992, néanmoins, le secteur du tourisme et de l'hôtellerie a connu des changements révolutionnaires ces dernières années. De plus, de nombreux autres diplômes ont vu le jour au niveau de la Licence et du Master et ont attiré les jeunes ayant de bonnes aptitudes pour les études. Toutefois, la plupart de ces étudiants ont complété leur diplôme avec les diplômes Eurhodip.

En fait, de nombreuses universités proposent maintenant des programmes européens de gestion de l'hôtellerie et du tourisme au niveau Licence et Master. Ceci a un impact significatif sur l'attractivité des diplômes Eurhodip de même niveau. Il existe néanmoins une forte demande pour le diplôme *Eurhodip Junior Diploma* in Hotel Management dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, mais le programme développé dans les années 90 ne correspond plus aux besoins actuels des apprenants/étudiants des écoles hôtelières, et bien sûr de l'industrie. En conséquence, le nombre d'établissements et d'étudiants intéressés par ce diplôme a singulièrement diminué.

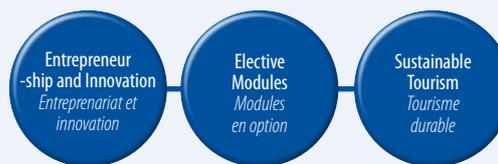
Afin de relever ce défi, de nouveaux programmes/diplômes ont été développés dans le cadre du projet *d'Alliance Sectorielle pour les Compétences – Tourisme et Restauration*.

### LE DIPLOME EUROPÉEN SUPÉRIEUR EN TOURISME ET RESTAURATION (NIVEAU EQF 5)

**Description du programme :** *Le Diplôme Européen Supérieur en Tourisme et Restauration* a été développé afin de fournir aux apprenants les connaissances / compétences personnelles, professionnelles et techniques leur permettant de poursuivre leur carrière à un niveau d'encadrement dans n'importe quel secteur du tourisme et de la restauration (hôtel, restaurant, bar, agence de voyage et tour operateur). Ce programme permettra aux apprenants/étudiants de développer des compétences entrepreneuriales innovantes tout en tenant compte de la problématique du développement durable dans le secteur du tourisme et de la restauration. Il s'agit d'un diplôme en ligne qui permet un apprentissage flexible à tout moment, 24h/24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. L'objectif est de rendre ce diplôme accessible à un public en formation initiale ou en formation continue. Le cours est divisé en modules qui correspondent aux besoins et aux thèmes propres au secteur du tourisme et de la restauration. Chaque module est ensuite divisé en 4 unités.



European Advanced Diploma in Tourism and Catering (EQF Level 5) – Core Modules  
Diplôme Européen Supérieur en Tourisme et Restauration (niveau EQF 5) – Module de base



European Advanced Diploma in Tourism and Catering (EQF Level 5) – Elective Modules  
Diplôme Européen Supérieur en Tourisme et Restauration (niveau EQF 5) – Module en option

**Assessment:** A range of assessments are used, including the assessment of internship component (minimum duration of six weeks). It will be mandatory to use the on-line system for submission of assignments.

**Duration:** There is no fixed time for learners to complete this qualification. The learners can enrol on individual modules. However, vocational hotel and tourism schools can offer this as a discrete qualification, or in conjunction with their own qualification, as a one year, full-time course or a two year, part-time course respectively.

**Entry Requirements:**

- Minimum age requirement 18 years.
- Any tourism or catering qualification obtained at minimum EQF level 4 or equivalent.
- Any learners completing apprenticeship programme up to or equivalent to EQF level 4.
- Those learners without formal qualifications will be considered on an individual basis and a wide range of prior experience may be taken into account.

**Language Requirements:**

- Good proficiency in English.
- English fluency to TOEFL 525 or higher (with no element less than 500) or IELTS 5.5 or higher (with no element less than 5.0).
- TOEFL - Teaching of English as a Foreign Language
- IELTS - International English Language Testing System

**Progression:** After completion of this qualification, the learners can begin a supervisory management career in any brand of the tourism and catering sector with a hospitality and customer focus. There is also an option for learners to progress on to a 2 year top-up Bachelor's Degree qualification related to tourism and hospitality.

**Qualification:** Accredited by Ofqual (UK) [pending approval], jointly awarded by BIIAB and Eurhodip [pending approval].

**Curriculum Contents:** The course consists of the following modules.

▶ Core Modules (10 credits each) / Modules de base (10 crédits chacun)

| Modules | 1. Personal and Professional Development / Développement personnel et professionnel                                       | 2. Customer Service in the Tourism and Catering Sector / Service au client dans le secteur du tourisme et de la restauration | 3. ICT in Tourism and Catering / TIC en tourisme et restauration   | 4. Supervisory Management / Encadrement  |
|---------|---|--|--|--|
| Units   | 1. Personal Learning and Development / Apprentissage et développement personnel   | 1. Customer Service Principles / Principes du service client   | 1. Application of ICT in Tourism and Catering / Application des TIC au secteur du tourisme et de la restauration                   | 1. Supervisory Skills within Tourism and Catering / Compétences d'encadrement dans le secteur du tourisme                    |
|         | 2. Hospitality Skills for the tourism and Catering Sector / Compétences pour le secteur du tourisme et de la restauration | 2. Preparing to Deliver a Customer Service Training Program / Programme de formation préparant à fournir un service client   | 2. Application of ICT in Travel Industry / Application des TIC à l'industrie du voyage   | 2. Leadership Skills within Tourism and Catering / Compétence de direction dans le secteur du tourisme et de la restauration |
|         | 3. Research Skills and Project Management / Compétences de recherche et gestion de projet                                 | 3. Inter-Cultural Communications / Communication interculturelle   | 3. Application of ICT in Catering Industry / Application des TIC à l'industrie et restauration                                     | 3. Recruitment / Training / Mentoring Skills / Compétences en recrutement / formation  |
|         | 4. Learning in Action and Employability Skills / Apprentissage par l'action et compétences pour employabilité             | 4. Conflict Management / Gestion de conflit  | 4. Usage of Social Media in the Tourism and Catering Industry / Utilisation des medias sociaux dans le tourisme et la restauration | 4. Planning and Organisational Skills / Compétences en planning et organisation  |

▶ Elective Modules (20 credits each) - Learners to choose one module from the following / Modules en option (20 crédits chacun) – Les apprenants choisissent une module parmi les suivants :

| Modules | 5. Entrepreneurship and Innovation / Entreprenariat et innovation                                  | 6. Sustainable Tourism / Tourisme durable  |
|---------|--|--|
| Units   | 1. Entrepreneurship within Tourism & Catering / Entreprenariat dans le tourisme et la restauration | 1. Sustainable Environment and Sustainable Tourism / Environnement durable et tourisme durable |
|         | 2. Innovation within Tourism and Catering / Innovation dans le secteur du tourisme et restauration | 2. Accessible Tourism / Tourisme accessible  |
|         | 3. Setting up of Small Business / Création d'une petite entreprise                                 | 3. Rural Tourism / Tourisme rural  |
|         | 4. Small Business Enterprise / Petite entreprise   | 4. Agri-Food Tourism / Tourisme agro-alimentaire   |

This project is funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.  
Ce projet est financé avec le soutien de la commission européenne. Cette publication reflète les points de vue de l'auteur seulement, et la commission ne peut pas être tenue pour responsable de l'utilisation qui peut être faite de l'information contenue dans ce document.

# EURHODIP WEBSITE & INTERNSHIPS SITE EURHODIP & STAGES

## A NEW SERVICE FOR STUDENTS OF EURHODIP MEMBER SCHOOLS

Welcome in the new EURHODIP website offering new services.  
**www.eurhodip.com**

With the collaboration of HRC International, a member of Eurhodip, a new page for "traineeship" has been created on our website. The service is exclusively intended for Eurhodip member schools students, who are offered a discount rate on HRC services.

Founded in 1995, HRC is specialized in training and career development for the international hospitality industry with offices in the USA, China, the Netherlands and Bulgaria. Thanks to a large network of schools, over 4,500 alumni and dedicated partners around the world, HRC provides services for major international hotel brands around the world.

You will find many other interesting sections in our website. We invite you to visit **www.eurhodip.com** and to follow us on Facebook, twitter and YouTube.

## UN NOUVEAU SERVICE POUR LES ÉTUDIANTS DES ÉCOLES MEMBRES D'EURHODIP

Le site d'Eurhodip vous accueille dans son nouvel espace et vous propose de nouveaux services. **www.eurhodip.com**

En collaboration avec HRC International, membre d'Eurhodip, une rubrique « stages » a été créée sur notre site Internet. Ce service est exclusivement destiné aux étudiants des membres d'Eurhodip qui bénéficient d'un tarif préférentiel sur les prestations de HRC.

Fondé en 1995, HRC est spécialisé dans la formation et le développement de carrière dans l'industrie internationale de l'hôtellerie et du tourisme, et a ouvert des bureaux aux Etats-Unis, en Chine, au Pays Bas et en Bulgarie. Grâce à un vaste réseau d'écoles, plus de 4 500 anciens élèves et de nombreux partenaires, HRC intervient auprès des grandes enseignes hôtelières mondiales.

De nombreuses autres rubriques vous attendent sur notre site. Sans plus attendre, rendez-vous sur **www.eurhodip.com** et n'hésitez pas à nous suivre sur Facebook, twitter et YouTube.



### **Has HRC gone nuts? Now available: free scholarship programs in the USA!**

As market leader, HRC International is committed to making bold changes to an even better program experience for your students. This is why we have introduced a scholarship program to enable more candidates to benefit from a once-in-a-lifetime career opportunity in the American hotel industry.

#### **How does it work?**

HRC will pay the visa and airline ticket which means that your students no longer need a large sum of money to participate in a J-1 visa program. The only money they need is a (small) start-up capital. During their USA placement they pay €150 per month which covers the mandatory insurance and our services. Oh yeah, and HRC does not charge any upfront registration fees. The only condition is a guarantee by credit card which will not be captured unless the career program is ended before the official end date.

#### **Has HRC lost their mind? Why?**

We believe that our J-1 visa career programs should be accessible to everyone, even for students with a smaller budget. We are committed to the career development of everyone, regardless of background or financial situation. This is what makes us the #1 placement organization for the hospitality industry.

#### **What's the catch?**

There is no catch; the hotels in HRC's scholarship programs are 4 and 5

### **Sont-ils devenus fous chez HRC ? Désormais disponibles : des programmes de bourse gratuits aux Etats-Unis !**

En tant que leader du marché, HRC International s'engage dans des changements audacieux afin d'optimiser le service que nous proposons à vos étudiants. C'est pourquoi nous avons créé un programme de bourse afin de permettre à un plus grand nombre de candidats de bénéficier d'une opportunité de carrière unique au sein de l'industrie hôtelière américaine.

#### **Comment ça marche?**

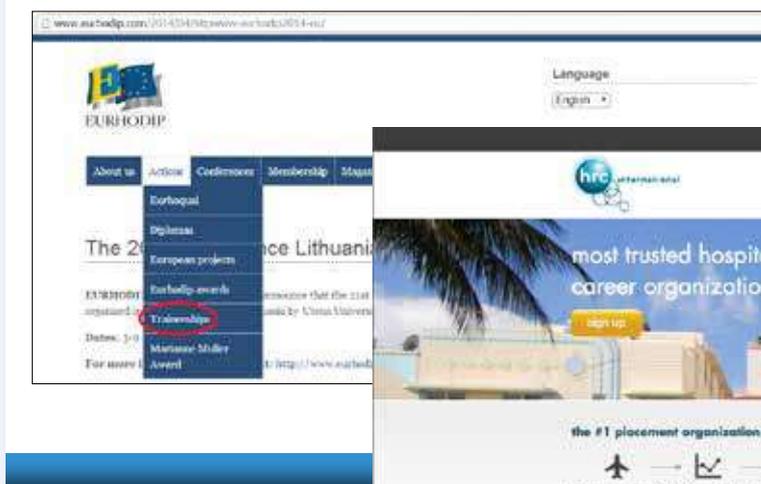
C'est HRC qui paie les frais de visa et de billet d'avion, ce qui signifie que vos étudiants n'ont plus à déboursier une grosse somme d'argent pour participer à un programme de visa J-1. Ils n'ont donc besoin que d'une (petite) somme pour démarrer. Pendant leur stage aux Etats-Unis, ils paient €150 par mois pour couvrir l'assurance obligatoire et nos services. HRC ne fait pas payer de frais d'inscription à l'avance. La seule condition est une garantie au moyen d'une carte de crédit qui ne sera pas débitée sauf si l'étudiant arrête le programme avant la date officielle.

#### **Ont-ils perdu les esprits chez HRC ? Pourquoi ?**

Nous pensons que nos programmes de développement de carrière visa J-1 doivent être accessibles à tous, même aux étudiants ayant un petit budget. Nous sommes engagés dans le développement de la carrière de tous, quel que soit l'origine ou la situation financière. C'est justement ce qui nous place en tête des organismes de stages dans l'industrie hôtelière.



[www.eurhodip.com](http://www.eurhodip.com)



star, full-service international chain hotels across the United States but often outside of major cities. The career programs are just as exciting and educational as our regular programs.

### Salary and length of stay

Salary will vary by city and depend upon skills and experience. Generally speaking, one can expect to earn enough to maintain a normal standard of living along with saving some money for travel. HRC's scholarship programs and J-1 visa are for a period of 12 or 18 months.

### How can your students sign up and when can they fly?

Your students and recent graduates can sign up on [www.hrc-international.com](http://www.hrc-international.com) and can hit the sky within 6 to 8 weeks!

### Free scholarship program for Eurhodip affiliated hotel schools

On top of these scholarship programs, HRC also makes a yearly scholarship available for Eurhodip for the value of Euro 3,500! The school that has won the Eurhodip school of the year award may select any student\* and present them to enjoy a free scholarship program with HRC International.

For more information, please contact Floris Drabbe, General Manager, HRC International Maastricht, the Netherlands.

[floris@hrc-international.com](mailto:floris@hrc-international.com) or by phone +31 43 351 0070

\* student must meet state department eligibility criteria

### Où est le piège?

Il n'y a pas de piège. Les hôtels partenaires des programmes de bourse proposés par HRC sont des 4 et 5 étoiles, des hôtels de chaînes internationales offrant une gamme complète de services dans tous les Etats-Unis, mais souvent en dehors des grandes villes. Les programmes de développement de carrière sont tout aussi intéressants et formateurs que nos programmes classiques.

### Salaire et durée du séjour

Le salaire varie selon la ville et dépend des compétences et de l'expérience. De façon générale, on peut s'attendre à gagner suffisamment pour maintenir un niveau de vie normal tout en économisant un peu d'argent pour le voyage. Les programmes de bourses HRC et les programmes visa J-1 sont d'une durée comprise entre 12 et 18 mois.

### Comment vos étudiants peuvent-ils s'inscrire et quand peuvent-ils partir?

Vos étudiants et les diplômés récents de votre école peuvent s'inscrire sur [www.hrc-international.com](http://www.hrc-international.com) et s'envoler dans 6 ou 8 semaines !

### Programme de bourse gratuit pour les écoles hôtelières

En plus de ces programmes de bourse, HRC offre une bourse par an d'une valeur de €3.500 à Eurhodip. Chaque année, l'école qui se voit remettre le trophée Best School of the Year peut choisir l'un de ses étudiants\* et lui proposer de bénéficier d'un programme de bourse gratuit avec HRC International.

Pour de plus amples informations, nous vous remercions de contacter Floris Drabbe, Directeur Général, HRC International Maastricht, Pays Bas. [floris@hrc-international.com](mailto:floris@hrc-international.com) ou par téléphone au +31 43 351 0070

\*l'étudiant doit satisfaire aux critères d'éligibilité du département d'état.

# NEW TECHNOLOGY TO MEASURE STUDENT SATISFACTION



## MESURER LA SATISFACTION DES ÉTUDIANTS : UNE NOUVELLE TECHNOLOGIE

More and more schools are using new technologies to replace (old) standards. Thanks to the new and innovative system, called Oakly, international hospitality schools are able to receive student feedback on the spot and get a real-time analysis of the results. This puts an end to boring surveys, time consuming Excel analysis or delivered results long after they actually happened.

### HOW DOES IT WORK?

#### Student

Acknowledging the need of our *mobile generation*, Oakly is a web-application which is accessible from any device. Within the app, students can quickly give feedback on all touchpoints they experience in school. From course-related touchpoints (lecturers, courses) to practical learning (restaurant, front-desk, campus) – Oakly captures the student's complete experience within his/her education.

#### Faculty

Oakly is a time-saver thanks to the feedback being seamlessly linked and analysed in an online dashboard. Each department of your school can access their touchpoints in the dashboard. This makes it possible for the lecturer to improve the course on the spot and the marketing department to better understand and recruit new groups of students.

### A NEW START

With the student as a starting point, Oakly has created a way for schools to better understand their students to continuously and more precisely improve.

#### CONTACT:

Lars Jonker - CEO  
Tel.: 0031 (0) 6 37445347  
lars@oakyapp.com

De plus en plus d'écoles utilisent les nouvelles technologies pour remplacer les (anciennes) normes. Grâce au système innovant dénommé Oakly, les écoles internationales d'hôtellerie et de tourisme peuvent avoir un retour d'informations immédiat de la part de leurs étudiants et obtenir ainsi une analyse des résultats en temps réel. Ce qui met fin aux enquêtes ennuyeuses, aux tableaux d'analyses Excel chronophages et à un long délai d'attente entre l'étude menée et l'accès aux résultats.

### COMMENT ÇA MARCHE ?

#### Pour l'étudiant

Conscient des besoins de notre génération "téléphone portable", Oakly est une application Internet accessible de n'importe quel appareil. Avec cette application, les étudiants peuvent donner leur avis rapidement sur toutes les interactions qu'ils ont dans l'école, les interactions liées au cours (professeurs, cours) ou à l'apprentissage pratique (restaurant, front-desk, campus). Oakly stocke tout le vécu de l'étudiant au cours de son apprentissage.

#### Pour l'école

Oakly permet de gagner du temps grâce au feedback qui est connecté et analysé en continu sur un tableau de bord en ligne. Chaque département de votre école peut avoir accès aux interactions figurant sur le tableau de bord. L'enseignant peut ainsi améliorer son cours sur-le-champ, et le département marketing a une meilleure compréhension des étudiants et peut donc mieux orienter le recrutement de nouveaux groupes d'étudiants.

### UN NOUVEAU DÉPART

Avec l'étudiant pour point de départ, Oakly a créé un outil permettant aux écoles de mieux comprendre leurs étudiants afin de s'améliorer continuellement et de façon plus ciblée.

#### CONTACT:

Lars Jonker - PDG  
Tel.: 0031 (0) 6 37445347  
lars@oakyapp.com

The collage illustrates the user experience and data analysis capabilities of the Oakly system. It includes a student reading a document, a smartphone displaying the app interface with sections like 'Meet Paul', 'Feedback on all interactions', 'Slide and share', 'Learn more about Paul', and 'Fun stuff'. Below, a hand is shown holding a smartphone. At the bottom, a computer monitor displays a dashboard with various charts and graphs, with labels like 'From your point of view', 'From a quick overview', and 'To a detailed analysis'.

# MEDIA REVIEW / REVUE DE PRESSE

Our members' selection of recent books, articles or websites dealing with hospitality, tourism, education and training.

Sélection de livres, articles et sites Internet récents proposée par nos membres dans le domaine de l'hôtellerie, du tourisme, de l'enseignement et de la formation.

## BOOKS / LIVRES



### • International Handbook on Ecotourism

Ballantyne, R., Packer, J., (ed. 2014) Elgar Publishing, UK. *Because ecotourism is being recognized as one of the fundamental forms of tourism in the future, it is essential for every student and scholar to learn about it. A valuable source of knowledge about eco-tourism, the book gives a thorough and critical review about who eco-tourists are, what kind of tourism offers they search for, how to attract them and which kind of benefits ecotourism can bring to various destinations. It points out the critical pitfalls of past research works about eco-tourism which may have limited our current knowledge about eco-tourism.*

*Parce que l'écotourisme est reconnu comme l'une des formes essentielles du tourisme à l'avenir, il est essentiel que tous les étudiants et chercheurs s'y intéressent. Source d'information sur l'écotourisme, cet ouvrage donne un panorama complet et critique sur des questions comme qui sont les écotouristes, quelle offre recherchent-ils, comment les attirer et quels sont les bénéfices que l'écotourisme peut apporter à de nombreuses destinations.*



### • Health, Tourism and Hospitality: Spas, Wellness and Medical Travel

Smith, M.; Puczko, L. (2014). (2nd ed.). Routledge.

*This book is a comprehensive overview of critical aspects of the development and management of health related hospitality and tourism business. As such this book is highly recommended for students and researchers in the fields of medical tourism. Discussions of specific health, wellness and medical tourism products it may well be useful for practitioners working in this industry.*

*Cet ouvrage propose un panorama complet des aspects critiques du développement et de la gestion de l'hôtellerie et du tourisme liés à la santé. Il est recommandé aux étudiants et chercheurs en tourisme médical. Il présente des débats spécifiques sur la santé, le bien-être et les produits du tourisme médical et peut également être utile aux praticiens de cette industrie.*

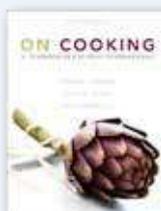


### • Administración y Control de la actividad Hotelera y de Restauración a través del USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry).

Antonio J. Borrego Olmedo, (2014), Analisis y Soluciones de Gestion, SLU (ed). A consulting agency specialized in hospitality based in Sevilla, Spain. [www.asgestion.com](http://www.asgestion.com)

*A practical manual for the adaptation of USALI to hotel management.*

*Un manuel pratique sur l'utilisation du système USALI en l'hôtellerie.*

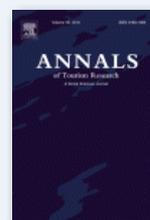


### • On Cooking: A Textbook of Culinary Fundamentals.

S. Labensky, P. Mantel and A. Hause, Fifth Edition, (2013) Pearson New International Editions

*It covers a broad area of courses to include sanitation, nutrition and standard recipes that incorporate American and metric systems. Especially recommended for culinary schools and students.*

*Ce manuel couvre de nombreux domaines de cours y compris l'hygiène, la nutrition et les recettes standards qui utilisent le système de mesure métrique et anglo-saxon. Tout spécialement recommandé aux étudiants et aux écoles de cuisine.*



### • The Attitude-Behaviour Gap in Sustainable Tourism. Annals of Tourism Research

48, 76-95. Juvan, E., & Dolnicar, S. (2014)

*More and more discussions evolve about the importance of environmentally sustainable tourism and how tourists should become more involved in reducing tourism's negative environmental impact. This paper discusses a range of different barriers preventing people to travel in an environmentally sustainable manner, despite wishing so. I recommend this paper to all who have an interest in the market of sustainable tourism demand and those interested in promoting environmentally sustainable tourism demand.*

*Le débat concernant l'importance d'un tourisme écologiquement durable évolue et cherche comment les touristes peuvent être davantage impliqués dans la réduction de l'impact environnemental des activités touristiques. Cet article étudie les différents obstacles à une façon de voyager écologiquement durable. Il est conseillé à tous ceux qui s'intéressent au marché d'un tourisme durable et qui soutiennent ce type de tourisme.*

## JOURNALS / REVUES

### SPECIALISEES



### • Tourism Management Journal, Elsevier

Editor Chris Ryan

*This journal is a fundamental reading for any academic or student who is concerned with the planning and management of travel and tourism. Chris Ryan is also a well-established academic that edits and leads with great influence.*

*Cette revue spécialisée est une base de lecture pour tout étudiant ou enseignant concerné par le management du voyage et du tourisme. Chris Ryan est également un enseignant de renom qui publie de nombreux articles.*

## WEBSITES / SITES INTERNET



### <http://destinet.eu>

A good source of both, practical and theoretical insights about sustainable development and management of tourism destinations. It provides practical information, study cases and examples and it may also be a valuable teaching tool. Highly recommended for students, industry leaders as well as scholars who share interest in this important tourism topic.

*Une source d'informations précieuses, à la fois pratiques et théoriques concernant le développement durable et la gestion des destinations touristiques. Etudes de cas, exemples concrets en font un outil d'enseignement intéressant. Fortement recommandé aux étudiants, leaders de l'industrie et chercheurs qui s'intéressent à cet aspect important du tourisme.*



### [www.Tourexpi.com](http://www.Tourexpi.com)

A website that offers the latest news from Turkey and around the world. The website daily publishes information services for travel agents and travel regarding international news for which it is available in five languages. Turkey is one of the fastest growing tourism destinations and therefore an important destination to follow news on!

*Un site qui propose les dernières nouvelles de Turquie et du reste du monde. Des informations sont publiées chaque jour pour les agents de voyage ainsi que des nouvelles internationales disponibles en 5 langues. La Turquie est l'une des destinations touristiques connaissant une très forte croissance, il est donc intéressant d'en suivre les développements.*

# How educational institutions, industry and the unemployed can collaborate for better employment conditions.

## Comment l'enseignement, l'industrie et les chômeurs peuvent-ils collaborer pour de meilleures conditions d'emploi ?



VOCATIONAL COLLEGE FOR  
CATERING AND TOURISM  
MARIBOR

**Vocational College  
for Catering & Tourism Maribor**

Zagrebska cesta, 18  
SI – 2000 – Maribor – SLOVENIA  
[www.vsgt-mb.si](http://www.vsgt-mb.si)

At the end of August 2014 the registered unemployment rate in the Republic of Slovenia was 12.5%, which represents 114,784 registered unemployed persons. The North-Eastern part of Slovenia is an underprivileged area, where the unemployment rate is the highest. The Employment Service of Slovenia (ESS) has 12 regional offices across Slovenia. In August 2014 Maribor Regional Office (located in the North-Eastern part of Slovenia) registered 14,778 unemployed persons, a figure which represents 13% of overall unemployment rate in the country.

The government provides several mechanisms to lower the unemployment rate in Slovenia. These mechanisms encourage synergy among educational institutions, industry and the unemployed in different fields in order to foster movements of labour and employment options.

Vocational College for Catering and Tourism Maribor (VCCT) and its organizational unit *Business-to-Business Education Center*, offer quality education to members of the industry, academics and individuals from various fields of work.

In 2013 VCCT Maribor was successful in applying for an open call announced by the Ministry of Education, Science and Sports of the Republic of Slovenia. The program suggested by VCCT was designed to include the unemployed persons into the program, which would provide basic knowledge in the field of catering and tourism business. The need for educated staff in this sector was also expressed by the employment services of Slovenia.

The program *Culinary and Service* took place in our school building from September to November 2013 and was financed by the Ministry of Education, Science and Sports of the Republic of Slovenia.

56 unemployed persons, who joined the 104-hour program *Culinary and Service*, successfully completed it and received a certificate.

The analysis of the program, monitored by the Employment Service of Slovenia, brought unsatisfying results. Less than 50% of the attendees were employed after finishing the program. Two of the main problems are connected with the current economic situation in Slovenia. The first one is that the employers do not sign permanent contracts of employment with their employees; the second problem is the common occurrence of undeclared labour.

**Case study: Vocational College for Catering and Tourism Maribor's (Slovenia) cooperation with the Employment Service with the aim to lower the unemployment rate within the catering and tourism sector in Slovenia**

*Etude de cas : coopération entre le Vocational College for Catering & Tourism de Maribor (Slovénie) et le service public slovène pour l'emploi avec pour objectif de faire baisser le taux de chômage dans le secteur du tourisme et de la restauration en Slovénie.*

Fin août 2014, le taux de chômage était de 12,5% en Slovénie, ce qui représente 114 784 personnes sans emploi. Le nord-est de la Slovénie est une région défavorisée qui affiche le taux de chômage le plus élevé du pays. Le Service Public pour l'Emploi de Slovénie compte 12 agences régionales. En août 2014, l'agence régionale de Maribor (située dans le nord-est de la Slovénie) enregistrait 14 778 chômeurs, soit 13% du taux de chômage global du pays.

Le gouvernement propose plusieurs outils pour faire baisser le taux de chômage dans le pays. Ces outils encouragent la synergie entre les établissements d'enseignement, l'industrie et les chômeurs dans plusieurs domaines afin de favoriser la mobilité de la main d'œuvre et l'emploi.

Le Vocational College for Catering & Tourisme Maribor (VCCT), par l'intermédiaire de son département *Business-to-Business Education Center*, propose un enseignement de qualité aux professionnels de l'industrie, aux universitaires et aux particuliers issus de différents secteurs d'emploi.

En 2013, VCCT Maribor a répondu à un appel lancé par le ministère de l'Enseignement, des sciences et des sports de la République Slovène. Le programme proposé par VCCT prévoyait d'inclure les personnes sans emploi et avait pour objectif d'enseigner les bases du tourisme et de la restauration. Les services publics slovènes pour l'emploi avaient au préalable exprimé les besoins en personnel qualifié dans ce secteur.

Le programme *Cuisine et Service* a été enseigné dans les locaux de notre école de septembre à novembre 2013 et a été financé par le ministère de l'Enseignement, des sciences et des sports de la République de Slovénie.

Les 56 chômeurs qui ont suivi le programme de 104 heures *Cuisine et Service* avec succès ont obtenu un certificat.

L'analyse du programme, dirigée par les services publics slovènes de l'emploi, a révélé des résultats négatifs. Moins de 50% des participants ont été embauchés après avoir terminé le programme. Les deux raisons principales à ce constat sont liées à la situation économique actuelle de la Slovénie : les employeurs ne signent pas de contrats à durée indéterminée avec leurs employés, et le travail non déclaré est très fréquent.



VCCT reacted immediately to the problem by contacting the Employment Service of Slovenia, the Chamber of Commerce and Industry of Slovenia, Chamber of craft and small business of Slovenia, the leading companies in the hospitality sector and successful entrepreneurs. The question of the needs of the industry regarding skills and competencies which were missing in our past program was discussed during personal contacts with all the parties. After the discussions, a preliminary survey was carefully designed and later brought forward necessary information and data. The specific request of the hospitality industry helped us formulate additional competencies and was followed by the decision to carry out a more adequate program. The contract between the Ministry of Education, Science and Sports of the Republic of Slovenia and VCCT Maribor was signed in 2014.

In accordance with the industry's request for the program to include practical training, VCCT divided the program into 25 % of theory and 75 % of practical training at school, in restaurants and inns.

VCCT a immédiatement réagi au problème en contactant les services publics pour l'emploi, la Chambre de commerce et d'industrie de Slovénie, la Chambre de l'artisanat et des petites entreprises, les grandes entreprises du secteur de l'hôtellerie et du tourisme et des entrepreneurs prospères. Des contacts personnels avec toutes les parties prenantes ont permis d'identifier les compétences et les qualifications qui étaient absentes de nos programmes et dont l'industrie a besoin. Suite à ces discussions, une étude préliminaire a été soigneusement élaborée et a permis de fournir les informations et les données nécessaires. Les demandes spécifiques de l'industrie nous ont aidés à formuler des compétences supplémentaires et nous ont permis de proposer un programme plus adapté. Un contrat entre le ministère de l'Enseignement, des sciences et des sports de la République de Slovénie et VCCT Maribor a été signé en 2014.

Pour répondre à la demande de l'industrie qui a souhaité inclure une formation pratique au programme, VCCT Maribor a divisé le programme en 25% de théorie et 75% de formation pratique dans

**One of many competencies gained during the program were:**

- basic knowledge of catering and tourism market conditions,
- business operations,
- organization of work in catering business,
- personnel tasks,
- hygiene,
- fire safety,
- responsibilities at work,
- etiquette,
- cleaning,
- preparing the table,
- basic knowledge about the types of food and beverages,
- taking orders (à la carte),
- communication strategies,
- basic service,
- basic knowledge of tourist products,
- quality of work and sales.

**Specific attention was put on the following competencies (on the basis of the requests made by the industry):**

- preparation of working space and bread oven,
- selecting the ingredients for different types of dough,
- specifics of dough,
- kneading techniques,
- dough-rising specifics,
- modelling the dough,
- dough conservation,
- toppings and fillings,
- seasonal offer and
- preparing different dishes in the bread oven.

Considering that the Styria region borders Austria, the knowledge of German has been recognized as an important competency in catering and tourism business when communicating with guests, and also to enable working possibilities across the border. Therefore we included additional hours of catering and business terminology and useful everyday phrases in German in the program.

The first group of attendees started with the program in June and finished their training in August, the second group was engaged in the program in September and will receive the certificates in November 2014. Even before the end of the program, we received positive feedback from some members of the industry, who will give the opportunity to the unemployed to extend their training, with the possibility to sign the contract of employment in future.

Constant communication and cooperation with the industry gives VCCT an insight into the present situation on the market, so we are able to recognize the lack of competencies and to identify those which are necessary for staff working in the hospitality sector. From the analysis of missing competencies we can develop models and strategies to offer specific and well-designed programs to fill the gap with up-to-date knowledge, provided by competent lecturers and professionals.

In future, VCCT Maribor will be even more active at organizing different programs, trainings and seminars. This will be enabled thanks to the new school building, named **Academy of Culinary and Tourism**, which will be located in the city centre and will open in 2015. A lovely restaurant and a café with a large terrace, specially equipped classrooms for cookery, confectionery and service, a sensory analysis laboratory, unique classrooms for teaching wellness subjects, front office and business operations, are all equipped with modern technology and designed to offer the best conditions for education and professional training of students and interested public.



VOCATIONAL COLLEGE FOR  
CATERING AND TOURISM  
MARIBOR

l'école, dans des restaurants et des auberges.

**Parmi les compétences ajoutées au programme, on trouve :**

- connaissances de base des conditions du marché du tourisme et de la restauration
- activités d'exploitation
- organisation du travail dans une entreprise de restauration
- personnel
- hygiène
- sécurité incendie
- responsabilités au travail
- étiquette
- nettoyage
- préparation de la table
- connaissances de base concernant les types de cuisine et de boissons
- prise de commande (à la carte)
- stratégies de communication
- les bases du service
- connaissances de base concernant les produits touristiques
- qualité du travail et ventes

**Une attention toute particulière a été accordée aux compétences suivantes (à partir des demandes formulées par l'industrie) :**

- préparation de l'espace de travail et du four à pain
- choix des ingrédients pour les différents types de pâtes
- caractéristiques des pâtes
- techniques de pétrissage
- caractéristiques de levée de la pâte
- modelage de la pâte
- conservation de la pâte
- nappage et garnitures
- offre saisonnière
- préparation de différents plats dans le four à pain

Etant donné que la région de la Styrie est limitrophe de l'Autriche, la connaissance de l'allemand a été reconnue comme une compétence importante dans la restauration et le tourisme pour communiquer avec les clients et également offrir des possibilités d'emploi de l'autre côté de la frontière. Nous avons donc ajouté au programme des heures de terminologie allemande de la restauration et d'expressions quotidiennes usuelles en allemand.

Le premier groupe de participants a commencé le programme en juin et terminé la formation en août ; le second groupe a commencé en septembre et recevra le certificat en novembre 2014. Avant même la fin du programme, nous avons eu des retours positifs de la part de certains membres de l'industrie qui vont donner aux chômeurs la possibilité de prolonger leur formation avec à la clé l'éventualité d'un futur contrat d'embauche.

Une communication et une coopération constantes avec l'industrie permettent au VCCT d'avoir une vision de la situation présente du marché et de pouvoir ainsi reconnaître les compétences défaillantes et d'identifier celles qui sont nécessaires au personnel travaillant dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme. Nous pouvons ainsi développer des modèles et des stratégies nous permettant d'offrir des programmes spécifiques conçus pour combler les lacunes repérées sur le marché de l'emploi et apporter les connaissances actualisées qui sont enseignées par des professionnels et des professeurs compétents.

A l'avenir, VCCT Maribor sera en mesure d'organiser d'autres programmes, formations et séminaires, grâce à la construction d'une nouvelle école, **l'Académie de Cuisine et de Tourisme (Academy of Culinary & Tourism)**, qui sera située dans le centre-ville et qui ouvrira ses portes en 2015. Un restaurant accueillant et un café avec une grande terrasse, des salles de classe spécialement équipées pour la cuisine, la confiserie et le service, un laboratoire d'analyse sensorielle, des salles de classe uniques pour l'enseignement des matières concernant le bien-être, le front office et les activités d'exploitation, disposeront tous des technologies les plus récentes et seront conçus dans le but d'offrir les meilleures conditions d'enseignement et de formation professionnelle aux étudiants et aux publics intéressés.

# Security, Prevention and Protection Supervisor: a new function in tourism sector companies

## Responsable de la sécurité, de la prévention et de la protection : une nouvelle fonction dans les entreprises du secteur touristique



# EBT

Ente Bilaterale Turismo  
della provincia di Venezia

**Domenico SIMONE**  
Director EBT Venice

### EBT: BILATERAL AGENCY FOR TOURISM IN THE VENETIAN AREA

The Bilateral Tourist Board of the Venetian Province (EBT) is a tool which enables carrying out actions that are pointed out by collective bargaining related to employment, labour market, professional training and qualification.

EBT is a non-profit association established in 1991 by the most representative national trade-unions of employers and employees in the tourist sector and it is funded through contractual contributions provided by employers and employees

#### Actions and objectives are carried out in the following areas:

- The promotion and organisation of vocational training courses to update competences in the sector. EBT has organised 1000 courses, for a total of 32.000 hours and has involved 10.000 persons.
- The monitoring – through an Observatory on the Labour Market – of developments in the sector concerning needs for vocational training.
- The organisation of a database to match labour supply to demand. [www.ebt.ve.it](http://www.ebt.ve.it)

### EBT : AGENCE BILATÉRALE POUR LE TOURISME DANS LA RÉGION DE VENISE

Le conseil bilatéral du tourisme de la province de Venise (EBT) est un organisme qui permet de mener les actions mises en avant par la négociation collective en termes d'emploi, de marché du travail, de formation professionnelle et de qualification.

EBT est une association à but non lucratif fondée en 1991 par les syndicats nationaux d'employeurs et d'employés les plus représentatifs dans le secteur du tourisme. EBT est financée par les contributions contractuelles des employeurs et des employés.

#### EBT mènent des actions dans les domaines suivants :

- La promotion et l'organisation de cours de formation professionnelle afin d'actualiser les compétences dans ce secteur. EBT a déjà organisé 1 000 cours pour un total de 32 000 heures qui ont impliqué 10 000 personnes.
- Le contrôle des développements dans le secteur – via un observatoire du marché du travail.
- La constitution d'une base de données visant à harmoniser l'offre et la demande d'emplois. [www.ebt.ve.it](http://www.ebt.ve.it)

In 2008, the so-called *Unified Text for Health and Safety at Work* was approved in Italy (Legislative Decree n.81/2008), updating the main laws of the former legislation.

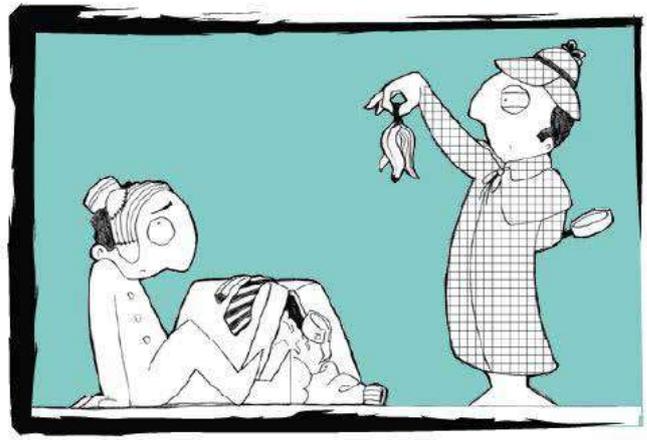
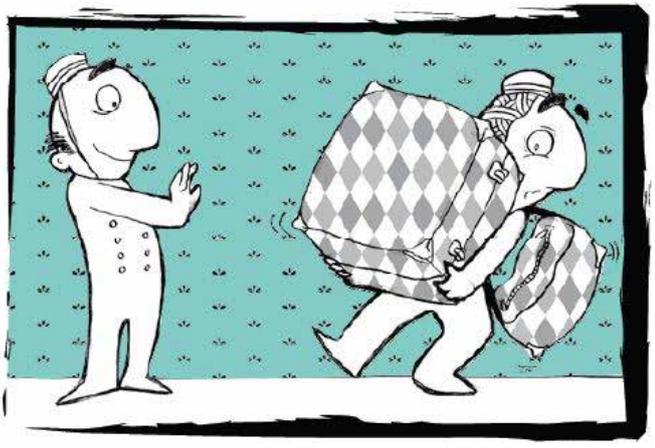
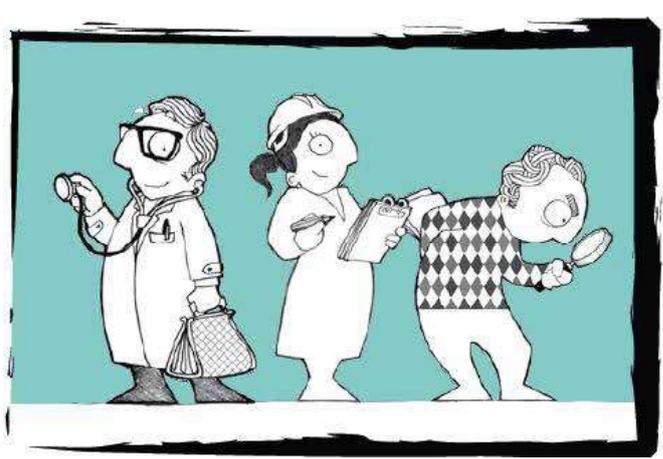
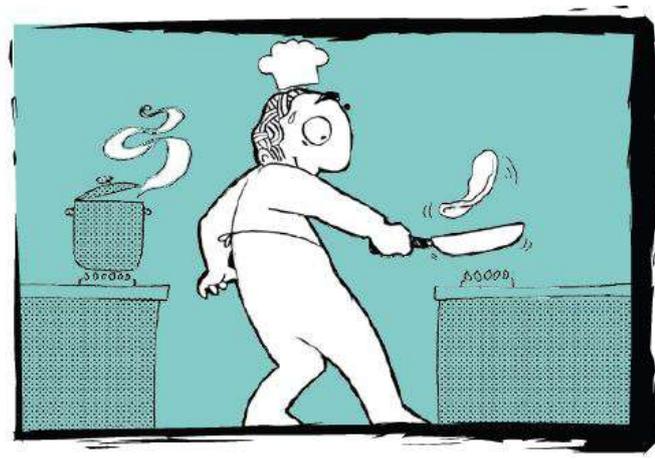
The decree gives special prominence to employees' effective and continuous training and to the management of health and safety at work.

Within the framework of a project that started in 2006, EBT Venice, already operating in the field of health and safety training for almost 20 years, focussed its activity on the promotion and the adoption of Occupational Safety and Health management (OSH management) systems for small companies in the hospitality sector.



En 2008, le texte *Pour la santé et la sécurité au travail* a été approuvé en Italie (décret n. 81/2008), réactualisant ainsi les lois de l'ancienne législation. Le décret met l'accent sur la formation continue et efficace des employés et sur la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Dans le cadre d'un projet qui a été lancé en 2006, EBT Venise, qui opérait déjà dans le domaine de la formation à la santé et la sécurité depuis presque 20 ans, a concentré son activité sur la promotion et l'adoption de systèmes de santé et de sécurité au travail (gestion de la SST) dans les petites entreprises du secteur de l'hôtellerie et du tourisme.



**In 2007**, in order to contribute to the extension of knowledge on the topics of prevention in tourist activities, a pool of experts from EBT Venice in collaboration with occupational physicians, engineers, architects, biologists and other professionals of the Public Health Services of our city edited a guide for prevention in the touristic field, entitled:

**PREVENTION IN HOTELS IN VENICE  
LA PREVENZIONE IN ALBERGO A VENEZIA**

that the public health office of prevention of the Local Health Unit has made available on the Internet.

**In 2010**, in collaboration with the Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN) of Germany, EBT edited the handbook

**WORKING TOGETHER SAFELY  
LAVORARE INSIEME IN SICUREZZA**

that has been distributed as a printed manual to the enterprises assisted by EBT Venice.

The Handbook is a contribution to sound risks assessment in the touristic field; it also indicates the proper behaviour to be adopted with regards to health and safety.

It is a simple guide for information / training behaviour about safety at work for all (employers, employees and authorized staff). It can also be a valid short guide for «new healthier styles of life», for the prevention of diseases caused by improper nutrition, sedentary habits, and insufficient prevention of home risks.

**This handbook proposes:**

- A concise analysis of the main jobs in tourism,
- the wide use of simple checklists that question workers on the relevance of occupational risks in their company and on the adequacy of adopted preventive measures, to promote their direct involvement.

**En 2007**, afin de contribuer à l'extension des connaissances sur les thèmes de la prévention dans les activités touristiques, un groupe d'experts de EBT Venise, en collaboration avec des médecins du travail, ingénieurs, architectes, biologistes et autres professionnels des services de santé publique de notre ville, ont publié un guide pour la prévention dans le domaine du tourisme, intitulé :

**PREVENTION DANS LES HOTELS A VENISE  
LA PREVENZIONE IN ALBERGO A VENEZIA**

que le Bureau de Santé publique et de prévention de l'Unité locale de santé a diffusé sur Internet.

**En 2010**, en collaboration avec le Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN) en Allemagne, EBT a publié le manuel :

**TRAVAILLER ENSEMBLE EN TOUTE SECURITE  
LAVORARE INSIEME IN SICUREZZA**

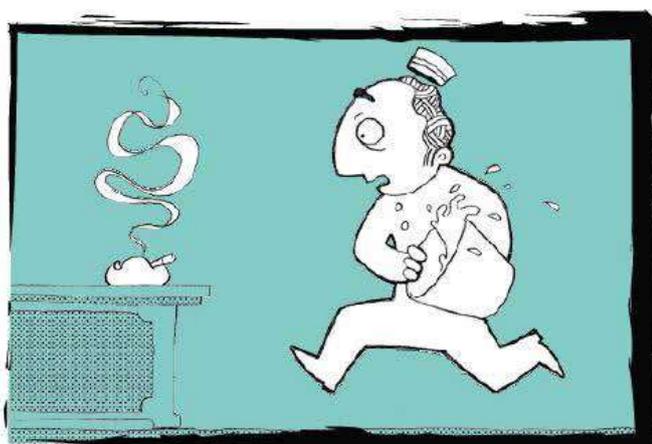
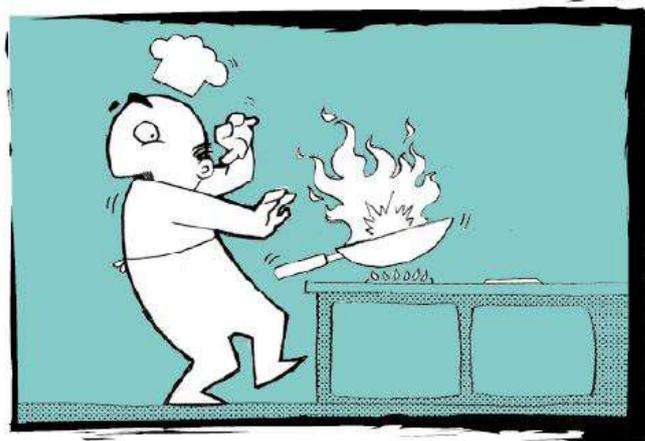
qui a été distribué en version papier aux entreprises assistées par EBT Venise.

Le manuel est une contribution à l'évaluation des risques dans le domaine du tourisme ; il préconise également la bonne attitude à adopter vis-à-vis de la santé et de la sécurité.

C'est un simple guide d'information et de formation concernant la sécurité pour tous au travail (employeurs, employés et personnel autorisé). C'est aussi un guide court utile pour la promotion « de nouveaux modes de vie plus sains », pour la prévention des maladies causées par une mauvaise alimentation, des habitudes sédentaires, et une prévention insuffisante des risques à la maison.

**Le manuel propose :**

- Une analyse concise des principaux emplois dans le tourisme
- L'utilisation de listes qui interpellent les employés sur les risques liés aux métiers dans leur entreprise et l'adéquation des mesures préventives adoptées, afin de favoriser leur implication directe.



For the academic year 2014/2015, EBT has introduced into the first year curriculum of the Hospitality Management School ITS of Jesolo Lido in Venice, the training programme and assessment relevant to the function of Security, Prevention and Protection Supervisor in tourism sector companies. This important achievement has been realized thanks to the agreement with EBT, which releases the certificate together with ITS.

The 3 modules for the RSPP qualification in the Tourism sector (macro sector 9) – a total of 64 hours – have been included in the Training Units “Quality, Environment and Safety” and “Techniques of interpersonal communication”.

In Italy, this is the first time that a qualification which is ready to be used in the labour market can be obtained in a higher education course. This qualification is most interesting for future graduates such as “Assistants to the Management of Hotel”.

This license is also interesting from a business point of view, given that it allows the entry into the tourism labour market of highly specialized people in the management of business health and safety. At present, this is entrusted to outside engineers, and entails additional costs for companies.

In addition to the certificate, EBT issues a “training booklet” which was prepared in 2008 for all new RSPP.

In light of this experience, we are planning to set up a master plan that would provide this license in three high schools of Tourism: in Germany, Spain and Slovenia. We aim to extend this experience, making it ordinary at European level.

Pour l'année académique 2014/2015, EBT a introduit dans le programme de première année de l'école de gestion hôtelière ITS de Jesolo Lido à Venise, le programme de formation à la fonction de Responsable de la sécurité, de la prévention et de la protection dans les entreprises du secteur touristique et l'évaluation correspondante. Cette réalisation importante a été possible grâce à l'accord avec EBT qui délivre le certificat conjointement avec ITS.

Les 3 modules de qualification RSPP dans le secteur du tourisme (macro secteur 9) – un total de 64 heures – ont été inclus dans les unités de formation « Qualité, environnement et sécurité » et « Techniques de communication interpersonnelle ».

En Italie, c'est la première fois qu'une qualification - prête à être utilisée sur le marché du travail - peut être obtenue dans un programme d'enseignement supérieur. Cette qualification est particulièrement intéressante pour les futurs diplômés tels que les « assistants à la direction de l'hôtel ». Cette licence est également intéressante du point de vue des entreprises, étant donné qu'elle permet l'accès au marché du travail à des personnes très qualifiées dans la gestion de la santé et de la sécurité des entreprises. Actuellement, ces postes sont confiés à des ingénieurs externes et impliquent donc des coûts supplémentaires pour les entreprises.

En plus du certificat, EBT délivre un « livret de formation » qui a été conçu en 2008 pour tout nouveau RSPP.

À la lumière de cette expérience, nous projetons de rendre cette qualification disponible dans trois écoles de tourisme situées en Allemagne, Espagne et Slovénie. Nous souhaitons étendre cette expérience à un niveau européen.

# HOSPITALITY EDUCATION IN A DEVELOPING COUNTRY A MODEL OF PARTNERSHIP BETWEEN THE PRIVATE AND PUBLIC SECTORS IN JORDAN



**By Dr .Muhsen  
Makhamreh, PH.D.**

Dean of JAU since 2006  
Jordan Applied University  
- College of Hospitality  
and Tourism Education  
Amman – JORDAN  
[www.jau.edu.jo](http://www.jau.edu.jo)

## L'ENSEIGNEMENT DE L'HÔTELLERIE ET DU TOURISME DANS UN PAYS EN DÉVELOPPEMENT UN MODÈLE DE PARTENARIAT ENTRE LES SECTEURS PUBLIC ET PRIVÉ EN JORDANIE



كلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم الفندقى والسياحى  
Jordan Applied University College of Hospitality and Tourism Education

Jordan is a country in transition in all aspects of human life. In that process of transformation, Jordan is trying to define for itself a strategic position that accommodates its historical preserved culture, and its aspiration to modernity in the global economy.

Jordan is a service-oriented economy, with services representing approximately 70% of the GDP (CIA world fact book, 2014). The tourism sector contributes approximately to 14% of the country GDP (CBJ report 2013), and is expected to have an annual growth rate of 4.2% (WTTC Travel & tourism economic impact, 2013). Nowadays, the tourism sector is the only economic sector that generates a tangible number of job opportunities and the second major source of revenue in foreign exchange earnings (CBJ report 2013).

The support of this significant role and the growing level of investment in this sector require the development of qualified human resources, which can only be achieved through a successful hospitality educational system.

Hospitality education in Jordan can be considered in its formative stage due to the little attention that has been given to it by educators and because of the social stigma associated with jobs in the hospitality sector. Most Jordanians consider these jobs as demeaning professional careers, especially for females. Thus the demand for this type of education is limited compared with the needs of the sector.

To partially meet the needs of the sector, the *Jordan Applied University College of Hospitality and Tourism* (hereafter called JAU) was established in 1996 to replace the Ammon College, which was under the auspices of the Ministry of Education, as part of the privatization process adopted by the Jordanian government. JAU was founded by a group of enlightened hoteliers from the private sector and the



La Jordanie est un pays en transition dans tous les aspects de la vie humaine. Dans ce processus de transformation, la Jordanie tente de se fixer une stratégie qui combine une histoire culturelle préservée et une aspiration à la modernité dans l'économie mondiale.

L'économie de la Jordanie est fondée sur les services qui représentent environ 70% du PNB (*The World Factbook de la CIA, 2014*). Le secteur du tourisme représente environ 14% du PNB du pays (rapport CBJ 2013) et on prévoit une croissance annuelle de 4,2% (WTTC Travel & tourism economic impact analysis, 2013). Aujourd'hui, le secteur du tourisme est le seul secteur économique qui génère un nombre d'emplois significatif, et c'est également la seconde source de revenus en termes de recettes en devise étrangères (rapport CBJ 2013).

Afin de maintenir le poids important du tourisme et de répondre au niveau croissant de l'investissement dans ce secteur, il est indispensable de développer une main d'œuvre qualifiée à l'aide d'un système d'enseignement de l'hôtellerie et du tourisme performant.

En Jordanie, l'enseignement de l'hôtellerie en est à ses premiers pas étant donné le peu d'attention dont il a fait l'objet de la part des enseignants et les préjugés qui sont associés aux emplois dans ce secteur. La plupart des jordaniens considèrent que ces emplois sont dévalorisants, surtout pour les femmes. C'est pourquoi la demande pour ce type de formation est limitée par rapport aux besoins du secteur.

Afin de répondre partiellement aux besoins du secteur, le *Jordan Applied University College of Hospitality and Tourism* (JAU) a été créé en 1996, en remplacement du Collège Ammon qui dépendait du ministère de l'Enseignement, dans le cadre du processus de privatization adopté par le gouvernement jordanien. JAU a été fondé

**JAU** كلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم الفندقي والسياحي  
Jordan Applied University College of Hospitality and Tourism Education

www.jau.edu.jo e-mail: deanship@jau.edu.jo

public sector as a non-profit organization. 65% of JAU equity capital is owned by the private sector and 35% by the public sector.

JAU started operations in 1998 with the Diploma program (2 years after high school), and in 2004 the bachelor program was created. Both programs are in hospitality management and tourism management. JAU went through many ups and down until 2006 when a new management took over. The new management headed by the dean revamped everything in the college in terms of academic structure, teaching philosophy, academic and administrative regulations, etc.

The key features of the newly adopted educational philosophy are based on three dimensions namely:

1. practice-oriented teaching,
2. language-oriented teaching (English being the teaching language instead of Arabic),
3. behaviour-oriented teaching, with dress-codes, appearance and behaviour courses.

Today, JAU is a success story in the country and in the hospitality industry. JAU graduates are much sought-after and 100% of them find a job. Moreover, JAU model has become the standard in Jordan hospitality colleges and higher education institutions.

The success of JAU is ascribed to:

- the cooperation between the public and private sectors,
- the continuous support and dedication of hoteliers in the board of director of JAU,
- and the management team in place since 2006.

JAU is a member of EURHODIP since 2011, and is looking forward to meeting hospitality management schools for future cooperation and partnership in exchanging students and faculty members, and above to sharing with colleagues future development in hospitality education.

par un groupe d'hôteliers éclairés des secteurs privé et public. C'est un organisme sans but lucratif dont 65% du capital est détenu par le secteur privé et 35% par le secteur public.

JAU a démarré en 1998 avec le programme du Diplôme (bac + 2), et le programme Bachelor a été créé en 2004, deux programmes de management de l'hôtellerie et du tourisme. JAU a traversé une période d'instabilité jusqu'en 2006, date à laquelle une nouvelle équipe dirigeante en a repris la gestion. Tout a été réactualisé dans le collège en termes de structure académique, philosophie d'enseignement, règlements académiques et administratifs, etc.

Les clés de la méthode nouvellement adoptée s'appuient sur 3 axes :

1. un enseignement basé sur la pratique,
2. un enseignement basé sur les langues (l'anglais étant la langue d'enseignement au lieu de l'arabe)
3. un enseignement axé sur le comportement incluant des cours sur les codes vestimentaires, l'apparence et le comportement.

Aujourd'hui, JAU est une réussite dans le pays et dans l'industrie de l'hôtellerie et du tourisme. Les diplômés de JAU sont très recherchés et 100% d'entre eux trouvent un emploi. De plus, le modèle JAU est devenu la norme dans les collèges et les établissements d'enseignement supérieur de l'hôtellerie et du tourisme en Jordanie.

JAU doit son succès à :

- la coopération entre les secteurs privé et public,
- le soutien et l'implication sans faille des hôteliers faisant partie du conseil d'administration de JAU,
- l'équipe de direction en place depuis 2006.

JAU est membre d'EURHODIP depuis 2011 et souhaite rencontrer les écoles de gestion hôtelière en vue d'une coopération future et de partenariats d'échanges d'étudiants et de professeurs, et surtout afin d'échanger avec des collègues sur les futurs développements de l'enseignement hôtelier.

# HOSPITALITY AND TOURISM EDUCATION IN AN INTERNATIONAL CONTEXT

## L'ENSEIGNEMENT DE L'HÔTELLERIE ET DU TOURISME DANS UN CONTEXTE INTERNATIONAL

By Associate Professor,  
**Dr. Jana Kučerová**  
Department of Tourism and Hospitality  
Faculty of Economics,  
Matej Bel University  
Tajovského 10  
Sk - 974 00 Banská Bystrica – SLOVAKIA  
[www.ef.umb.sk](http://www.ef.umb.sk)  
Member of the EURHODIP Board of Directors  
*Membre du conseil d'administration d'EURHODIP*



The Department of Tourism and Hospitality of the Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica (Slovakia) has been involved in several international projects of the TEMPUS program implemented by the EACEA (Education, Audiovisual and Culture Executive Agency) based in Brussels. So far, four projects have been successfully completed through a long-term cooperation with the University of Paderborn in Germany and The European Research Academy (EURAC) in Bozen, South Tyrol. The main objectives of all these projects focused on developing various aspects of education in tourism and hospitality in third countries, in particular Belarus, Ukraine and Georgia.

**TEMPUS - JPHE 516630 - Teacher Education and Training in Tourism in Belarus (TETVET)** was carried out successfully in the years 2012 - 2014 and consists in a follow-up to the previous following projects:

- TEMPUS - JPCR - 144522 - Modernisation and Implementation of Business Education Programmes for Tourism in Belarus - «MIBET»
- TEMPUS - JPHE 5158739 E-Learning Qualification Network in Tourism (Belarus, Georgia and Ukraine) - «WeNeT»

On the Slovak side, Associate Professor, Dr. Jana Kucerova was coordinating the above mentioned projects.

To stress the link between theory and practice in tourism education in TEMPUS – TETVET project, two out-of-school bodies participated in the project: the Slovak Association of Hotels and Restaurants, represented by Ms. Zuzana Šedivá, and the Slovak-Swiss Association for the Development of Tourism, which has long-term expertise in organizing international internships for Slovak secondary school students in hotel and hospitality industry in foreign countries, mainly Switzerland.

The main coordinator of all above mentioned projects was the University of Paderborn. Other EU partners participating in the project planning and implementation include the EURAC, University of Bremen (Germany), Dually Hotel Academy Baden-Württemberg in Ravensburg (Germany), University of Economics, Prague (Czech Republic) and Matej Bel University in Banská Bystrica, the Department of Tourism and Hospitality (Slovakia). In Belarus 14 universities and colleges were involved, as well as the RIPO (the national agency for training and career development), representatives of the Ministry of Sport and Tourism, Ministry of Education, the National Tourism Agency of Belarus and the representatives of Belarussian professional associations.

Le Département de tourisme et d'hôtellerie de la Faculté d'Économie de l'université Matej Bel à Banská Bystrica en Slovaquie est impliqué dans plusieurs projets internationaux du programme TEMPUS mis en place par l'Agence exécutive de l'éducation, de l'audiovisuel

et de la culture (EACEA) basée à Bruxelles. Jusqu'ici quatre projets ont été menés avec succès grâce à une coopération de long terme avec l'Université de Paderborn en Allemagne et la European Research Academy (EURAC) à Bozen dans le sud Tyrol. Les objectifs de ces projets étaient de développer plusieurs aspects de l'enseignement du tourisme et de l'hôtellerie dans des pays tiers, et plus spécialement au Belarus, en Ukraine et en Géorgie.

**TEMPUS - JPHE 516630 - Teacher Education and Training in Tourism in Belarus (TETVET)** (Formation des enseignants en tourisme au Belarus). Ce projet a été mené avec succès sur les années 2012 – 2014 et consiste en un suivi des projets précédents suivants :

- TEMPUS - JPCR - 144522 - Modernisation and Implementation of Business Education Programmes for Tourism in Belarus - «MIBET» (Modernisation et mise en place de programmes d'enseignement de la gestion du tourisme au Belarus)
- TEMPUS - JPHE 5158739 E-Learning Qualification Network in Tourism (Belarus, Georgia and Ukraine) - «WeNeT» (réseau de qualification e-learning en tourisme – Belarus, Géorgie et Ukraine).

Du côté slovaque, Dr Jana Kucerova a coordonné les projets mentionnés ci-dessus.

Pour souligner le lien entre théorie et pratique dans l'enseignement du tourisme dans le projet TEMPUS – TETVET, deux organismes ont participé au projet : l'Association Slovaque des hôtels et restaurants, représenté par Mme Zuzana Šedivá, et l'Association Slovaque-suisse pour le Développement du tourisme, qui a une longue expertise dans l'organisation de stages internationaux dans l'industrie de l'hôtellerie et du tourisme de pays étrangers, essentiellement la Suisse pour les élèves d'écoles secondaires slovaques.

Le coordinateur de tous les projets mentionnés plus haut était l'Université de Paderborn. D'autres partenaires de l'Union Européenne ont participé à la préparation du projet et à sa mise en application comme EURAC, l'Université de Brême (Allemagne), Dually Hotel Academy Baden-Württemberg à Ravensburg (Allemagne), University of Economics, à Prague (République Tchèque) et Matej Bel University à Banská Bystrica, Département du tourisme et de l'hôtellerie (Slovaquie). Au Belarus, 14 universités et collèges étaient impliqués, ainsi que RIPO (l'agence nationale pour la formation et le développement des carrières), des représentants du



The project was divided into several parts.

- A study in Belarus was elaborated in order to analyse the educational institutions' needs in the process of creating and structuring the study programs and courses which are necessary for specific job positions and for ensuring qualifications in tourism. Special emphasis was put on tourism practice. The analysis was based on primary research using questionnaires to identify the needs of knowledge, skills, competences and abilities for specific professions in tourism. Another primary research was conducted through questionnaires targeting the identification of needs for the teaching process, such as the use of appropriate teaching and testing methods, and educational process quality assurance, for both universities and colleges.
- The results of the analysis established that tourism education in Belarus had been expanding in recent years, but that it was competing with other study programs. Deficiencies in education in tourism and hospitality are observable in foreign language training and in the field of advanced information technologies, booking and distribution systems, as well as customer care. Problems occurred also in the practical training of students. In universities and colleges little importance is ascribed to solving practical problems. It seems that university graduates are mainly overqualified and are not able to find adequate jobs in tourism. The result of the study showed that the training of tourist guides was still at the level that existed in the former Soviet Union.
- Therefore, new courses, methodologies of teaching and learning were created on the basis of the results of the study. Textbooks for college teacher training in innovative methodology were developed as well as didactics for selected courses based on the knowledge gained from the project partner institutions from the EU countries.
- The last part of the project is the implementation of teacher training courses, which include the involvement of college teachers and Master degree students in the courses developed. In Belarus there is a need for increasing the level of foreign language knowledge and skills of tourism students and for more practical training, as well as more practice-oriented study in colleges and universities. Great attention is paid to the training of tour operators, travel agencies' staff and tourist guides because incoming, outbound and domestic tourism is based on organized forms of tourism.

Recently, the attention has been paid to rural tourism and agri-tourism education. There are a large number of agricultural settlements offering services to visitors from Russia mainly. Unfortunately, less attention is paid to the education and training of professionals such as cook or waiter/waitress.

The projects funded by EU play a significant role in the development of education, the exchange of experience and a better understanding of the situation in partners' countries. Due to mobility, all involved partners are enabled to understand culture, values and approaches to tourism development in specific countries, they can share their knowledge, skills and expertise and therefore contribute to the development of people and society.

ministère des Sports et du Tourisme, le ministère de l'Enseignement, l'Agence nationale du tourisme du Belarus et des représentants d'associations professionnelles du Belarus.

Le projet était divisé en plusieurs parties :

- Une étude a été menée au Belarus pour analyser les besoins des établissements d'enseignement dans le processus de création et de structuration des programmes d'études et des cours destinés à préparer à des emplois spécifiques et afin de créer des diplômés en tourisme. Une attention toute particulière a été apportée à la pratique du tourisme. L'analyse s'appuyait sur une première recherche menée à partir de questionnaires destinés à identifier les besoins en matière de connaissances, compétences, qualifications et capacités indispensables dans des emplois spécifiques du tourisme. Une autre recherche a été menée à l'aide de questionnaires visant à identifier les besoins en matière d'enseignement, tel que l'utilisation de méthodes d'enseignement et de tests appropriés, ainsi qu'en matière d'assurance de qualité de l'enseignement pour les universités et les collèges.
- Les résultats de l'analyse ont révélé qu'au Belarus, bien que l'enseignement du tourisme a augmenté ces dernières années il est en concurrence avec d'autres programmes d'études. Des déficiences dans l'enseignement du tourisme et de l'hôtellerie ont été repérées notamment en matière de langues étrangères et dans le domaine des TIC (systèmes de réservation et de distribution), ainsi que dans le service-client. Des problèmes sont également apparus dans la formation pratique des étudiants. Dans les universités et les collèges, peu d'importance était donnée à la résolution de problèmes pratiques. Il apparaît que les diplômés d'universités sont surqualifiés et ne peuvent pas trouver d'emplois dans le tourisme. Le résultat de l'étude a montré que la formation des guides touristiques en était encore au niveau qui prévalait à l'époque de l'Union Soviétique.
- De nouveaux cours, de nouvelles méthodologies d'enseignement et d'apprentissage ont donc été créés à partir des résultats de l'étude. Des manuels pour les enseignants des collèges ont été développés à partir d'une méthodologie innovante, ainsi que des didacticiels pour certains cours basés sur les connaissances acquises dans les institutions partenaires du projet dans les pays de l'Union Européenne.
- La dernière partie du projet est la mise en place de cours de formation des enseignants. Ces formations exigent l'implication des enseignants de collèges et d'étudiants de Master. Au Belarus, il est indispensable d'améliorer le niveau des connaissances en langues étrangères et des compétences des étudiants en tourisme, d'inclure plus de formation pratique ainsi qu'un enseignement comprenant plus de pratique dans les collèges et les universités. Une grande importance est donnée à la formation de tour-opérateurs, au personnel des agences de voyages et aux guides touristiques étant donné que le tourisme entrant, le tourisme sortant et le tourisme intérieur sont basés sur des formes de tourisme organisées.

Récemment, une plus grande attention a été accordée à l'enseignement du tourisme rural et de l'agro-tourisme. Il existe un grand nombre d'installations agricoles proposant des services aux visiteurs en provenance de Russie essentiellement. Malheureusement, peu d'importance est donnée à l'enseignement et à la formation de certains professionnels comme les cuisiniers ou les serveurs/serveuses.

Les projets financés par l'UE jouent un rôle très important dans le développement de l'enseignement, l'échange d'expériences et une meilleure compréhension de la situation dans les pays partenaires. Grâce à la mobilité, tous les partenaires impliqués peuvent mieux comprendre la culture, les valeurs et la façon de concevoir le développement du tourisme dans les autres pays. Ils peuvent partager leurs connaissances, compétences et expertise et ainsi contribuer au développement des personnes et de la société.



## THE AUSTRIAN TOURISM SCHOOL BAD GLEICHENBERG TRAINS FUTURE ENERGY MANAGER FOR TOURISM

## L'ÉCOLE DE TOURISME DE BAD GLEICHENBERG EN AUTRICHE FORME LES FUTURS RESPONSABLES DE LA GESTION DE L'ÉNERGIE DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME

**By the Tourismsschulen  
Bad Gleichenberg**

Austria

[www.tourismusschule.com](http://www.tourismusschule.com)



The Tourismsschulen Bad Gleichenberg is internationally known since 68 years as THE private education institution for tourism in Austria. General education, touristic, economic and commercial subjects as well as communication and languages are in the centre of attention. As private boarding school besides the market-oriented education, the students and pupils get to know touristic key qualifications such as team spirit, personal education, etiquette and responsible leadership qualities through living and learning together on the Campus.

As pioneers in tourism training the Tourismsschulen Bad Gleichenberg has been addressing the topic of energy efficiency on the campus since September 2013. Under the motto "Saving energy for a common future" the first successful results are slowly becoming visible.

Perhaps you are now asking yourself why the Tourismsschulen Bad Gleichenberg look at the topic of energy? It is easy to explain. Current reports (e.g. the World

L'école de tourisme de Bad Gleichenberg est internationalement connue depuis 68 ans comme L'ÉCOLE privée de tourisme en Autriche. Enseignement général, tourisme, économie, matières commerciales ainsi que communication et langues sont au cœur des programmes. L'école étant un internat, en plus d'un enseignement adapté aux besoins du marché, les étudiants et les élèves qui vivent et étudient ensemble sur le campus, apprennent également les compétences qui sont essentielles à l'exercice d'un métier dans le tourisme, à savoir l'esprit d'équipe, l'étiquette ainsi que les qualités d'un encadrement responsable.

Pionnier en matière de formation en tourisme, l'école de Bad Gleichenberg s'intéresse à l'efficacité de l'énergie sur le campus depuis septembre 2013. Avec la devise « économisons l'énergie pour un futur partagé », les premiers succès sont peu à peu visibles.

Peut-être vous demandez-vous pourquoi l'école de tourisme de Bad Gleichenberg s'intéresse à l'énergie ? Cela est facile

Climate Report 2013) demand quick action and the topic of energy and its efficient use also (or especially) plays an important role in tourism. In order to challenge the students of the Tourismsschulen Bad Gleichenberg to deal with this topic sustainably, the school decided to offer an additional course on the subject of **energy efficiency**. The Tourismsschulen Bad Gleichenberg is currently the only school training students as **Energy Managers** in tourism.

The training course is composed of four semesters and more than 100 hours of theoretical training, complemented with field excursions and on-site visits to deepen theoretical knowledge. The first semester includes primarily basics. Three external lecturers and contributors train the students during the winter semester. The second semester focusses on profitability calculation, energy efficiency in tourism, electric mobility, photovoltaic and thermosolar installations. Moreover, the practical calculation and preparation of the conversion to energy saving lamps in the boarding houses are education contents. For the third semester, energy efficiency of gastronomic equipment, building services, as well as implementation measures for the boarding houses get taught, respectively introduced or implemented. In the last semester students have to prepare a project in cooperation with partners from the economy. Finally, the participants have to pass the final exam (written and oral).

In May 2015 the first alumni, with a substantial knowledge of the additional qualification "Energy Manager for Tourism", will be sent into the wide world of tourism.

To complete the topic of energy efficiency, a four-semester training in sustainability in tourism will start at the Tourismsschulen Bad Gleichenberg in February 2015. Within this developed training programme the following scopes will be covered: correct handling of resources and food, sensible purchasing of food, sustainability as a competitive advantage, as well as responsible, sustainable activities in the tourism branch. Furthermore the field of waste management and selective sorting will be dealt with.

You can follow all activities on facebook:

[https://www.facebook.com/  
TourismsschulenBadGleichenbergEnergieeffizienz](https://www.facebook.com/TourismsschulenBadGleichenbergEnergieeffizienz)

à expliquer : plusieurs rapports préconisent une action rapide (par exemple, le Rapport mondial du climat 2013), et le thème de l'énergie et de son utilisation efficace joue également un rôle important dans le tourisme. Afin de lancer un défi à ses étudiants sur le thème de la durabilité, l'école de tourisme de Bad Gleichenberg a décidé de proposer un cours supplémentaire sur le thème de l'**efficacité énergétique**. C'est actuellement la seule école qui forme des **Responsables de la gestion de l'énergie** dans le tourisme.

Le programme de formation comprend quatre semestres et plus de 100 heures de formation théorique, complétée par des visites de terrain et des visites de sites pour approfondir les connaissances théoriques. Trois enseignants et intervenants externes forment les étudiants pendant le semestre d'hiver. Le second semestre est consacré au calcul de profitabilité, à l'efficacité énergétique dans le domaine du tourisme, à la mobilité électrique et aux installations photovoltaïques et thermo solaires. De plus, le calcul et la préparation de la conversion vers les lampes à économie d'énergie dans l'internat sont des contenus d'enseignement. Pour le troisième semestre, les thèmes de l'efficacité énergétique des équipements de cuisine, des bâtiments de services ainsi que les mesures d'application pour l'internat sont enseignés, présentés ou mis en œuvre. Au dernier semestre, les étudiants doivent présenter l'examen final (écrit et oral). En mai 2015, le premier diplômé aura acquis une connaissance substantielle en la matière grâce à la qualification de « *Responsable de l'énergie dans le tourisme* » et se lancera dans le vaste monde du tourisme.

Pour compléter le thème de l'efficacité énergétique, une formation de 4 semestres va démarrer à l'école Tourismsschulen Bad Gleichenberg en février 2015. Dans ce programme de formation, les sujets suivants seront abordés : gestion raisonnée des ressources et de la nourriture, achat raisonné de la nourriture, durabilité conçue comme un avantage compétitif, activités durables et responsables dans le secteur du tourisme. De plus, le programme étudiera également la gestion et le tri des déchets.

Vous pouvez suivre toutes nos activités sur facebook :

[https://www.facebook.com/  
TourismsschulenBadGleichenbergEnergieeffizienz](https://www.facebook.com/TourismsschulenBadGleichenbergEnergieeffizienz)



# COST BREAKDOWN OF A DISH

## VENTILATION DES COÛTS D'UN PLAT

By Antonio J. BORREGO  
Director of Analisis y Soluciones de Gestion, SLU  
based in Sevilla, Spain

The article is an extract from the book *Administración y control de la actividad hotelera y de restauración a través del USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)* published by Analisis y Soluciones de Gestion, SLU

L'article est un extrait du livre *Administración y control de la actividad hotelera y de restauración a través del USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)* publié par Analisis y Soluciones de Gestion, SLU



The cost breakdown of a dish is part of the specifications of the item for sale in a hotel and is only worth ratio of ingredients.

We can divide it into three parts:

- **Description:** In the example on table 1, it is a Hosu Maki.
- **Recipe:** The listed amount of every ingredient to be used for the number of people is mentioned in the column *raciones*, every ingredient being assessed according to the criteria used in the warehouse. It should be noted that the pricing does not include the price concept, but the unit cost which is obtained, in the case of kilos or litres, through dividing the purchase price by the weight of the item in grams and multiplying it by 1.000. The amounts used multiplied by the unit cost will give us the cost of each ingredient of this recipe. If we divide the cost by the number of guests, we get the unit cost. Finally, the weight of every ingredient appears as a percentage of the total cost of the dish, and then we are able to analyze the importance of every ingredient in the total cost of the recipe.
- **Summary:** it reflects the amounts resulting from the recipe: cost per person and price per person, in addition to:
  - > Multiplier to calculate the theoretical price: the amount that is guaranteed by the lowest gross margin that we set for our business. In this case, we multiply by 3 to ensure minimal cost of 33% and therefore a margin of 67%.
  - > Theoretical price: amount calculated by multiplying the cost per person by the coefficient. We only use it as a reference for pricing.
  - > Retail price (excluding VAT): it will be determined by the head of the activity in view of the above parameters. In this case, we had set a price above the minimum recommended by the theoretical price.

There are extreme cases where the retail price is far from what the theoretical price suggests. In some places, as in this case, it is not advisable to sell below a given price, for example, due to the high qualifications required by service. The opposite occurs if another dish had a unit cost of 14€, we should sell it 42€, with the coefficient equal to three, in which case the gross margin would be 67 %, but in dollar terms of 28€, in this case we can lower the price without harming the benefit.

- > Consumption and gross margin: reference to these has already been made in the previous section. The first one reflects the percentage consumption margin and the second is what you get with that price.

La ventilation du coût d'un plat fait partie des caractéristiques (fiche technique) du plat en vente dans un hôtel et n'est qu'un ratio d'ingrédients.

On peut diviser cette ventilation en 3 parties:

- **Description :** Dans l'exemple du tableau 1, il s'agit d'un Hosu Maki.
  - **Recette :** La quantité de chaque ingrédient utilisé est indiquée pour le nombre de personnes mentionné dans la colonne *raciones*, chaque ingrédient étant évalué selon les critères utilisés dans le magasin. Il faut noter que l'évaluation du prix n'inclut pas le concept de prix, mais le coût unitaire qui est obtenu (dans le cas de kilos ou de litres) en divisant le prix d'achat par le poids de chaque article en grammes, et en le multipliant par 1 000. Les montants utilisés, multipliés par le coût unitaire, nous donneront le coût de chaque ingrédient de la recette. Si nous divisons le coût par le nombre de personnes, nous obtenons le coût unitaire. Enfin, le poids de chaque ingrédient apparaît sous forme de pourcentage du coût total du plat. Nous sommes donc en mesure d'analyser l'importance de chaque ingrédient dans le coût total de la recette.
  - **Résumé :** Cette ventilation reflète les montants qui résultent de la recette : coût par personne et prix par personne, avec en plus :
    - > Le multiplicateur servant à calculer le prix théorique : le montant qui est garanti par la marge brute la plus faible que nous pouvons fixer pour notre entreprise. Dans ce cas, nous multiplions par 3 afin d'assurer un coût minimal de 33%, et donc une marge de 67%.
    - > Prix théorique : le montant calculé en multipliant le coût par personne par le coefficient. Nous l'utilisons seulement comme référence pour l'évaluation du prix.
    - > Prix de vente au détail (hors TVA) : il sera déterminé par le responsable de l'activité selon les paramètres ci-dessus. Dans ce cas, nous avons fixé un prix supérieur au minimum recommandé par le prix théorique. Il existe des cas extrêmes où le prix de vente au détail est très éloigné de ce que préconise le prix théorique.
- Dans certains restaurants, comme c'est le cas ici, il n'est pas recommandé de vendre en dessous d'un prix donné, par exemple lorsqu'il s'agit d'un service qui requiert un niveau de compétence élevé. Le contraire se produit si un autre plat ayant un coût unitaire de 14€, il devrait être vendu 42€ avec un coefficient de 3, auquel cas la marge brute serait de 67%, mais en termes monétaires de 28€. Dans ce cas, nous pouvons baisser le prix sans baisser le bénéfice en termes monétaires.
- > Consommation et marge brute : la section précédente a déjà fait référence à ces deux données. La première reflète le pourcentage de consommation et le second représente la marge qu'on obtient avec ce prix.

**MENU N°6**  
 PRIMEROS  
 HOSO MAKI

| Raciones          |      |       |        |                |             |               |       |
|-------------------|------|-------|--------|----------------|-------------|---------------|-------|
|                   | 8    |       |        |                |             |               |       |
| Productos         | Udes | Kgrs. | Litros | Coste unitario | Coste total | Coste por pax |       |
|                   |      |       |        |                |             | €             | %     |
| Agua              |      |       | 0,750  | 0,01           | 0,01        | 0,00          | 0,2%  |
| Alga Nori         | 3    | 0,003 |        | 0,17           | 0,51        | 0,06          | 10,8% |
| Arroz oriental    |      | 0,300 |        | 2,89           | 0,87        | 0,11          | 18,3% |
| Atún blanco       |      | 0,125 |        | 10,00          | 1,25        | 0,16          | 26,4% |
| Azúcar blanquilla |      | 0,010 |        | 0,85           | 0,01        | 0,00          | 0,2%  |
| Pasta Wasabi      |      | 0,005 |        | 52,22          | 0,26        | 0,03          | 5,5%  |
| Pepino            |      | 0,125 |        | 2,26           | 0,28        | 0,04          | 6,0%  |
| Sal fina          |      | 0,010 |        | 0,36           | 0,00        | 0,00          | 0,1%  |
| Salmón fresco     |      | 0,125 |        | 7,50           | 0,94        | 0,12          | 19,8% |
| Vinagre de arroz  |      |       | 0,040  | 14,97          | 0,60        | 0,07          | 12,7% |
| Sumas             |      | 0,703 | 0,790  |                | 4,73        | 0,59          | 100%  |

| Resumen                 | Concepto |
|-------------------------|----------|
| Coste por persona       | 0,59 €   |
| Coeficiente             | 3,00     |
| Precio teórico          | 1,77 €   |
| Precio venta bruto      | 5,00 €   |
| Precio venta al público | 5,50 €   |
| Consumo                 | 11,82%   |
| Margen bruto            | 88,18%   |
| Peso bruto por persona  | 0,187 K  |

**TREATMENT OF SHRINKAGE**

In the previous cost breakdown the last thing we provided was the weight, 187 grams per portion. Using the gross weight for the development of cost breakdown is essential because the purchase is made in gross weight and we are the ones who endure the waste of product.

Therefore, if you buy a good ham, leg and cuts are paid the same price as the rest of the meat, so when we analyse the ham ration we must use twice the weight of the product that we serve to the customer.

Returning to the Maki, it seems clear that the client will not ingest 187 grams of product, mainly because of the use of plenty of liquid.

**TRAITEMENT DES PERTES**

Dans la ventilation des coûts ci-dessus, le dernier élément que nous avons fourni est le poids, 187 grammes par portion. Il est essentiel d'utiliser le poids brut pour établir la ventilation des coûts car l'achat est fait en poids brut et c'est nous qui devons supporter la perte de produit. Si vous achetez un bon jambon, la cuisse et les morceaux sont payés au même prix que le reste de la viande. Donc lorsque nous analysons la portion de jambon, nous devons mentionner deux fois le poids du produit que nous servons au client.

Si nous revenons au Maki, il paraît évident que le client n'ingèrera pas 187 grammes de produit, étant donné l'utilisation d'une grande quantité de liquide.

**MENU N°6**  
PRIMEROS  
HOSO MAKI

**LET'S SEE HOW THE PRICING WOULD  
TREAT SHRINKAGE :**

**VOYONS COMMENT L'ÉVALUATION DU  
PRIX TRAITERAIT LES PERTES :**

| Raciones          |      |       |        |                |             |               |       |       |       |
|-------------------|------|-------|--------|----------------|-------------|---------------|-------|-------|-------|
|                   | 8    |       |        |                |             |               |       |       |       |
| Productos         | Udes | Kgrs. | Litros | Coste unitario | Coste total | Coste por pax |       | Merma |       |
|                   |      |       |        |                |             | €             | %     | %     | Peso  |
| Agua              |      |       | 0,750  | 0,01           | 0,01        | 0,00          | 0,2%  | 25%   | 0,188 |
| Alga Nori         | 3    | 0,003 |        | 0,17           | 0,51        | 0,06          | 10,8% | 10%   | 0,000 |
| Arroz oriental    |      | 0,300 |        | 2,89           | 0,87        | 0,11          | 18,3% | 10%   | 0,030 |
| Atún blanco       |      | 0,125 |        | 10,00          | 1,25        | 0,16          | 26,4% | 15%   | 0,019 |
| Azúcar blanquilla |      | 0,010 |        | 0,85           | 0,01        | 0,00          | 0,2%  | 5%    | 0,001 |
| Pasta Wasabi      |      | 0,005 |        | 52,22          | 0,26        | 0,03          | 5,5%  | 0%    | 0,000 |
| Pepino            |      | 0,125 |        | 2,26           | 0,28        | 0,04          | 6,0%  | 20%   | 0,025 |
| Sal fina          |      | 0,010 |        | 0,36           | 0,00        | 0,00          | 0,1%  | 5%    | 0,001 |
| Salmón fresco     |      | 0,125 |        | 7,50           | 0,94        | 0,12          | 19,8% | 15%   | 0,019 |
| Vinagre de arroz  |      |       | 0,040  | 14,97          | 0,60        | 0,07          | 12,7% | 5%    | 0,002 |
| Sumas             |      | 0,703 | 0,790  |                | 4,73        | 0,59          | 100%  |       | 0,283 |

| Resumen                 | Concepto |
|-------------------------|----------|
| Coste por persona       | 0,59 €   |
| Coeficiente             | 3,00     |
| Precio teórico          | 1,77 €   |
| Precio venta bruto      | 5,00 €   |
| Precio venta al público | 5,50 €   |
| Consumo                 | 11,82%   |
| Margen bruto            | 88,18%   |
| Peso bruto por persona  | 0,187 K  |
| Peso neto por persona   |          |

Two columns have been added to the initial cost breakdown. They express the percentage reduction of the ingredient used and the standard based on the percentage (if we say that rice is reduced by 10%, the 300 grams used are converted in the end into the processing of 270 grams). In this way, the effective reduction is 0.283 kilograms.

At the end of the summary, the net weight per person has been added which results from dividing the gross weight minus the reduction of the number of servings, in our case the final product on the plate has a weight of 151 grams.

Deux colonnes ont été ajoutées à la ventilation initiale des coûts. Elles expriment le pourcentage de perte d'ingrédient utilisé et le standard basé sur le pourcentage (si nous disons que le riz réduit de 10%, les 300 grammes utilisés deviennent ainsi 270 grammes en fin de préparation). De cette façon, la perte effective est de 0,283 grammes.

A la fin du résumé, on a ajouté le poids net par personne qui est obtenu en divisant le poids brut (moins la perte) par le nombre de portions, dans notre cas, le produit final dans l'assiette est de 151 grammes.

For further information you may contact Antonio BORREGO on :

**info@asgestion.com**

Pour plus d'informations vous pouvez contacter Antonio BORREBO par mail :

**info@asgestion.com**



# A RECIPE FOR SUSTAINING CULTURE

## UNE RECETTE POUR SOUTENIR LA CULTURE

By Nafiya GUDEN

Secretary General of EURHODIP and Senior Lecturer at Lefke European University, North Cyprus, Turkey

Assistant Professor

Dr. Aytac Yildirim,

Head of Gastronomy Department, at Lefke European University, North Cyprus, Turkey

**In the last four years a sudden demand has risen for Gastronomy Management Programmes at the higher education level in the small country of Northern Cyprus resulting in over seventy per cent of schools offering tourism and hospitality related programmes to develop a Gastronomy Programme. However, one of these schools has taken action to sustain and conserve its cultural heritage by including the course of “Cypriot Cuisine”.**

**Ces quatre dernières années, la demande de programmes en gestion de la gastronomie au niveau de l'enseignement supérieur a soudain très fortement augmenté dans le petit pays de Chypre du Nord. En conséquence, 70% des écoles offrant des programmes liés au tourisme et à l'hôtellerie ont développé des programmes de gastronomie. L'une de ces écoles a pris des mesures pour soutenir et conserver son patrimoine culturel en ajoutant un cours de « Cuisine chypriote ».**

All schools internationally have ethical obligations to sustain a country's heritage, culture, environment and social status. This is no different for the European University of Lefke which not only has included causes such as *Sustainable Tourism Management and Ethical Management* in its Tourism degrees, but is teaching students the culinary of Cyprus to both local and international students.

Whilst the kitchen of North Cyprus has highly been influenced by its arable land of Citrus and Olives – history has undoubtedly also played a major role in shaping its tasty kitchen. From the Romans to the Lusignan and the Ottoman to the English, one would find wheat, pasta, olive oil, citrus, snails, game and probably one of the most widely usage of green plants in the world. Whilst some chefs would mistake some greens as weeds, in Cypriot culture these are treasures of the cuisine in any Cypriot mother's kitchens. Some to include Caper bushes, Nipplewort, Strouthouthkia/tsakrithkia, olohes, Christangatha/stavrangatha, Agrioradikia, Tziohoi, Hostes/kafkarouthes, Agriolahana, marrow flowers, wild asparagus, wild leek and many more.

Students at EUL are shown how to burn a Cypriot oven for the famous Meat and Potatoes Kebab dish (known as *Firin Kebabi* in Turkish and *Kleftiko* in Greek). History has it that this dish was developed from the Thief Kebab (*Hirsiz Kebabi* in Turkish) where a shepherd would steal an animal from another shepherd, dig a hole in the ground and make a coal fire which would be covered with leaves and soil to be opened later in the day for a feast. Today this method has been replaced by garden ovens (minus the stealing!). Other dishes include the marrow flower that is stuffed with rice, tomatoes, mint, onion, basil, lemon juice, and olive oil (some mothers/chefs also add hellim). Another popular dish in autumn is Kolokas (also known as wild taro, dasheen, elephant ears or Colocasia). According to literature this vegetable is known to have come from the isle of Sicily.

The *Molahiya* grows like a leafy sesame plant and is known to have come from Arab tribes of Arab countries during their pirate invasions to the island for which concluded with castles being built in the mountains by the Lusignant hundreds of years ago for protection. Prior to 1940 during the era of poverty, Cypriots used fruit, dried pulse and nut requirements from what they grew in the wild without spending money with produce such as wild ginnap (also known as

Au niveau international, toutes les écoles ont des obligations éthiques visant à soutenir le patrimoine, la culture et l'environnement d'un pays. L'Université Européenne de Lefke (EUL) n'échappe pas à cette règle et a non seulement intégré dans ses diplômes en tourisme des sujets comme la Gestion du tourisme durable et la Gestion éthique, mais en plus, EUL enseigne la cuisine Chypriote aux étudiants du pays tout comme aux étudiants internationaux.

Même si la cuisine de Chypre du Nord a été très fortement influencée par ses champs de citronniers et d'oliviers, l'histoire a aussi probablement joué un rôle majeur dans la constitution de sa goûteuse cuisine. Des Romains aux Lusignan, et des Ottomans aux Anglais, nous retrouvons le blé, les pâtes, l'huile d'olive, les escargots, le gibier et probablement une utilisation des végétaux parmi les plus importantes dans le monde. Alors que certains chefs confondraient les herbes fraîches et les mauvaises herbes, dans la culture chypriote, les herbes sont des trésors de la gastronomie et se retrouvent dans la cuisine de toutes les mères chypriotes. Il s'agit des câpriers, lampsanes (herbe-aux-mamelles), fleurs de courgette, asperge sauvage, poireau sauvage et autres plantes sauvages telles que strouthouthkia / tsakrithkia, olohes, christangatha / stavrangatha, agrioradikia, tziohoi, hostes / kafkarouthes, agriolahana, et bien d'autres encore.

On montre aux étudiants d'EUL comment allumer le feu dans un four chypriote pour le fameux plat de Kebab de viande et pommes de terre (connu sous le nom de *Firin Kebabi* en turc et de *Kleftiko* en grec). L'histoire veut que ce plat ait été élaboré à partir du *Thief Kebab* (*Hirsiz Kebabi* en turc) : un berger avait volé l'animal d'un autre berger, creusé un trou dans la terre pour faire un feu qu'il avait recouvert de feuilles et de terre pour l'ouvrir plus tard à l'occasion d'un festin. Aujourd'hui, cette méthode a été remplacée par des fours de jardin (sans le vol du mouton!). D'autres plats traditionnels existent comme la fleur de courgette farcie de riz, tomates, menthe, oignons, basilic, jus de citron et huile d'olive (certains chefs ajoutent du hellim qui est un fromage). A l'automne, le Kolokas est un plat très populaire (également connu sous le nom de taro sauvage, idachine, oreilles d'éléphants ou colocasia). Ce légume proviendrait de la Sicile.

Le *Molahiya* ressemble à du sésame à feuilles et a été introduit par les tribus arabes lors des invasions de pirates arabes sur l'île de Chypre



*gonnara* an edible pea like fruit of a wild bush), mulberries, prickly pears (also known as Egyptian fig), alic (known as *Crataegus*), carobs, pan roasted chippeas and pulses.

Although Cyprus is an island there is not a wide culture to eat fish but rather a population that prefers greens and meat.

The desert culture of the island are closely linked to the brick ovens used for pastry dishes in the countryside which were also used to bake bread. Through kneaded dough a variety of pastry dishes with traditional flower water syrup accustoms dishes such as the *sini katmer*-pastry and *Samsı* which are the most favourite deserts of Cypriots.

*Manti* (a ravioli type dish without the tomato sauce), *pirohu* (similar to *manti* but with the cheese curd and egg filling), *hellim* pastry, pumpkin pie with currants and *pilavuna* pastries made with mint and *hellim* cheese are all important side dishes. *Bumbar and Pastırma* (traditional sausages made with intestines) are all important dishes that decorate Bayram dining tables.

These are just some of the recipes EUL Gastronomy Chefs teach its students to help conserve a cultural heritage.

[www.eul.edu.tr](http://www.eul.edu.tr)

qui ont encouragé les Lusignan à construire des châteaux dans les montagnes pour se protéger, il y a quelques centaines d'années. Avant 1940, pendant une période de grande pauvreté, les chypriotes utilisaient les fruits, les légumes secs et les noix qu'ils trouvaient à l'état sauvage. Ils utilisaient ainsi des jujubes sauvages (également connus sous le nom de *gonnara*, le fruit comestible d'un buisson sauvage, le jujubier), muriers, figes de Barbarie (connues également sous le nom de figes d'Egypte), le fruit de l'aubépine (*crataegus*), des noix de caroube, légumes secs grillés et des pois frits.

Bien que Chypre soit une île, il n'y a pas une culture du poisson et la population préfère manger des légumes et de la viande.

La tradition des desserts de l'île est liée aux fours en brique utilisés pour la pâtisserie dans les campagnes et dans lesquels on fait également cuire le pain. A partir d'une pâte malaxée, une variété de pâtisseries sont confectionnées avec des sirops traditionnels d'eau de fleurs et accompagnent de nombreux plats comme le *sini katmer* et le *Samsı* qui sont les desserts préférés des chypriotes.

On compte également parmi les plats importants le *Manti* (une sorte de ravioli sans sauce tomate), le *pirohu* (qui ressemble au *Manti* avec une garniture de fromage et d'œufs), le gâteau *hellim* (tourte de courge aux raisins) et les *Pilavunas* à la menthe et au fromage *hellim*. Le *Bumbar* et le *Pastırma* (des saucisses traditionnelles faites avec des tripes) sont également des mets traditionnels qui décorent les tables des fêtes.

Ce sont là quelques-unes des recettes que les chefs d'EUL enseignent à leurs étudiants pour les inciter à conserver leur patrimoine culturel.

[www.eul.edu.tr](http://www.eul.edu.tr)

# THE OPPORTUNITY OF ACCESSIBLE TOURISM GOOD PRACTICES IN PORTUGAL

## TOURISME ACCESSIBLE : BONNES PRATIQUES AU PORTUGAL



**Filipe Carvalho**, Hotel and Tourism School of Coimbra,  
[www.escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra](http://www.escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra)

**Alexandra Pereira**, Coordinator Director of Training, Qualification and Certification of Turismo de Portugal IP  
[www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)



According to the World Tourism Organization (UNWTO), about 80 million people in Europe suffer from a type of special need, representing a potential market of 130 million tourists (when travelling, these people are accompanied by their family and / or friends).

It is estimated that in 2020, there will be 1.2 billion people over 60 years of age travelling with reduced mobility.

Tourists with disabilities include all people who, because of the environment where they come from, suffer a limitation in terms of their relational capacity and have special needs during the trip, accommodation or other touristic services. This group comprises individuals with physical, sensory and intellectual disabilities or medical conditions that require special care, such as elderly people and others.

The ageing of developed countries population, coupled with the link between age and lack of mobility, as well as with the gradual increase in the number of the people with disabilities, will lead to a significant increase of people with reduced mobility that have economic conditions for travelling, along with scientific and technological development that promotes independence.

### 1. EXAMPLES OF GOOD PRACTICES OF ACCESSIBLE TOURISM IN PORTUGAL

#### • Public Administration

After the National Plan for the Integration of People with Disabilities or Incapacity (PAIPDI), a new work ENDEF 2011 -2013 - National Disability Strategy was released, which sets out a series of actions to improve living conditions of people with disabilities.

Within the CT 144, a structure that monitors and validates the European standardization quality process, Turismo de Portugal IP took the lead and joined the Technical Committee for Travel

Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT), environ 80 million de personnes en Europe souffrent d'une forme de handicap, représentant un marché potentiel de 130 million de touristes (lorsqu'elles voyagent, ces personnes sont accompagnées de leur famille et / ou amis).

On estime qu'en 2020 1,2 billion de personnes de plus de 60 ans ayant une mobilité réduite voyageront.

Parmi les touristes ayant un handicap, on inclut toutes les personnes qui, à cause de l'environnement d'où elles viennent, ont un problème en termes de capacité relationnelle et ont des besoins spécifiques pendant le voyage, l'hébergement ou à l'occasion d'autres services touristiques. Ce groupe comprend des personnes ayant des handicaps physiques, sensoriels ou mentaux, ou des personnes qui nécessitent des soins particuliers comme par exemple les personnes âgées.

Le vieillissement de la population des pays développés, associé à la corrélation entre âge et perte de mobilité, ainsi qu'à l'augmentation progressive du revenu des personnes handicapées, auront pour conséquence une forte augmentation du nombre de personnes à mobilité réduite ayant les moyens économiques de voyager, et stimuleront les développements scientifiques et technologiques favorisant l'indépendance.

### 1. EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE TOURISME ACCESSIBLE AU PORTUGAL

#### • Administration publique

A la suite du « plan national pour l'intégration des personnes handicapées ou en invalidité » (PAIPDI), un nouveau texte ENDEF 2011 - 2013 - Stratégie nationale pour le handicap, prévoit une série d'actions visant à améliorer les conditions de vie des personnes handicapées.



Services (TC 228 «Tourism and related services») of the International Organization for Standardization (ISO), creating the Subcommittee 8 - Accessible Tourism (aimed to promote quality improvement of tourist services accessibility).

Recently *Portuguese Standard NP 4523/2014 Accessible Tourism in Hotel Establishments* was published, providing national range.

**• Training and awareness for the care of people with special needs**

Tourism of Portugal, IP, through its Qualification and Certification Board and its network of hospitality and tourism schools, has been encouraging actions to enable industry professionals dealing with the subject, such as seminars or training programs. «*Tourism Skills Inclusive Care for People with Special Needs*» is one of them, which prepares hospitality industry human resources to deal with different situations of disability or ageing.

**• World Heritage Tourist routes**

Associated with the “World Heritage Tourist Routes” project, whose goal is to optimize conditions for visiting UNESCO World Heritage monuments, including Alcobaca, Batalha and Tomar.

**• Accessible Beach / Beach for All**

It was created in 2004, and is the result of one of the Portuguese initiatives from the European Year of People with Disabilities. It aimed to harmonize local initiatives in order to make Portuguese beaches accessible to people with reduced mobility, extending them, to the largest possible number of bathing areas, coastal and inland. To do so, they complied with the law, (Decree Law No. 163/2006 of 8 August) in which technical standards for parking, toilets, beaches ramps access are specified, besides adapted equipment.

**• The «Lousã, Accessible Tourism Destination» project**

The City Hall of Lousã (<http://www.cm-lousa.pt/turismoaccessivel?m=b83>)

Au sein du CT 144 - une structure qui contrôle et valide le processus de standardisation de la qualité au niveau européen - Turismo de Portugal IP a pris l'initiative de rejoindre le Comité technique pour les services de voyages (TC 228 « Tourisme et services connexes ») de l'Organisation Internationale de Standardisation (ISO), et a créé le sous-comité n° 8 : Tourisme accessible qui a pour but de promouvoir l'amélioration de la qualité de l'accessibilité des services touristiques.

Récemment, la norme portugaise *NP 4523/2014 Tourisme accessible* dans les établissements hôteliers a été publiée.

**• Formation et reconnaissance du soin aux personnes ayant des besoins spécifiques**

Par l'intermédiaire de son Comité pour la qualification et la certification ainsi qu'à travers son réseau d'écoles d'hôtellerie et de tourisme, Turismo de Portugal IP a encouragé des actions visant à former les professionnels de l'industrie concernés par cette question en organisant des séminaires et des programmes de formation, comme par exemple le programme « *compétences spécifiques en tourisme pour le soin des personnes ayant des besoins spécifiques* », qui prépare les personnels de l'industrie hôtelière et touristique à gérer les différentes situations liées au handicap ou au grand âge.

**• Routes touristiques du patrimoine mondial**

Etude associée au projet de “Routes touristiques du patrimoine mondiale” dont le but est d'optimiser les conditions de visite des monuments du patrimoine mondial de l'UNESCO, comprenant Alcobaca, Batalha et Tomar.

**• Plages accessibles / Plages pour tous**

Créé en 2004 et résultant de l'une des initiatives portugaises dans le cadre de l'«Année européenne des personnes handicapées », ce projet vise à harmoniser les initiatives locales visant à rendre les plages portugaises accessibles aux personnes à mobilité réduite, afin d'obtenir le plus grands nombre possible de lieux de baignades,

promoted a pioneering Accessible Tourism Project. A task force was created, integrating different local stakeholders of tourism and social area with national and International experts support, adopting a philosophy of participative management. An action plan (held by local agents) was elaborated, including the accessibility in the tourism, territorial and social dimensions.

#### • Salvador Association

The Salvador Association ([www.associacaosalvador.com](http://www.associacaosalvador.com)) is a private social charity institution, founded in 2003, whose mission is to promote the integration of people with physical disabilities in society. It has developed an important work in the area of the availability of tourist information about different places. The «Accessible Portugal» guide is available online ([www.portugalaccessivel.com](http://www.portugalaccessivel.com)), including information in Portuguese, English and German about physical accessibility of 3,500 country places (housing, culture and leisure, beaches, restaurants, etc).

#### • Travel Agency - Accessible Portugal

The Accessible Portugal Project ([www.accessibleportugal.com](http://www.accessibleportugal.com)) is an innovative partnership travel agency and touristic activities company recognized by national and international awards.

They provide different tourism services to this population, through accessible transport, housing and restaurants or personalized support. Trips or activities, accessible museums and places of historical interest or «nature and adventure activities» adapted to the needs are other possibilities.

## 2. CONCLUSION

Accessible Tourism goes with sustainable tourism development and local communities will be the first to benefit from better accessibility, while it can stimulate business opportunities. But throughout this process, it is essential to make stakeholder aware of the challenges raised by different disabilities, in order to propose various and creative solutions, along with professional training.

Despite Portugal good practices examples on accessible tourism, the involvement of all the stakeholder (public and private) who have shown concern and have already worked a lot in the area, this is only the beginning of a long way to go in order to become an *Accessible Tourism Destination for All*.



sur la côte ou à l'intérieur du pays. Pour ce faire, ces plages devaient être conformes à la loi (décret n° 163/2006 du 8 août) qui spécifie les normes techniques concernant les parkings, les toilettes, les rampes d'accès aux plages, en plus d'équipements adaptés.

#### • Le projet « Destination touristique accessible Lousã »

La mairie de Lousã (<http://www.cm-lousa.pt/turismoaccessivel?m=b83>) a lancé un projet de tourisme accessible pionnier. Un groupe de travail a été constitué, comprenant différents acteurs locaux dans le domaine du tourisme et du service social, avec le soutien d'experts nationaux et internationaux, et a opté pour une gestion participative. Un plan d'action a été élaboré par les agents locaux ayant pour but l'accessibilité au niveau touristique mais également territorial et social.

#### • Association Salvador

L'association Salvador ([www.associacaosalvador.com](http://www.associacaosalvador.com)) est une institution caritative privée, fondée en 2003, dont la mission est de promouvoir l'intégration des personnes handicapées dans la société. L'association a fait un travail important dans le domaine de l'accès à l'information touristique concernant plusieurs lieux. Le guide « Portugal accessible » est disponible en ligne sur ([www.portugalaccessivel.com](http://www.portugalaccessivel.com)), et propose une information en portugais, anglais et allemand sur l'accessibilité de 3 500 lieux dans le pays (logement, culture et loisirs, plages, restaurants, etc.).

#### • Agence de voyages – Portugal accessible

Le projet Portugal accessible ([www.accessibleportugal.com](http://www.accessibleportugal.com)) est un partenariat innovant entre une agence de voyages et une entreprise d'activités touristiques récompensée par des prix nationaux et internationaux. Ces deux entreprises proposent différents services touristiques à cette population : transports, logements et restaurants accessibles ou aides personnalisées. Sont également possibles des voyages ou activités, visites de musées et d'autres lieux historiques accessibles, des activités « nature et aventure » adaptées aux besoins spécifiques.

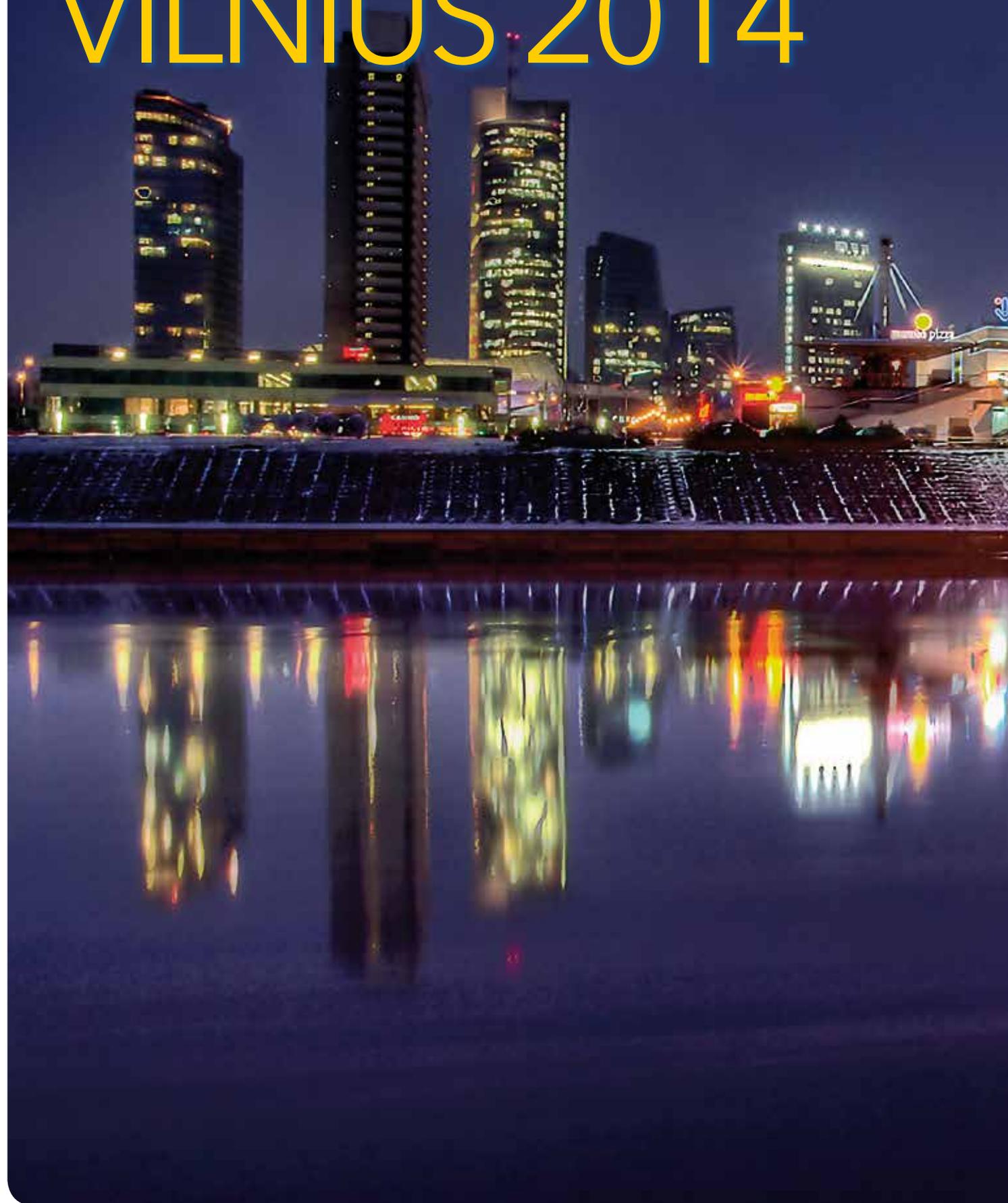
## 2. CONCLUSION

Le tourisme accessible suit le développement du tourisme durable, et les communautés locales seront les premières à profiter d'une meilleure accessibilité. Il crée également des perspectives commerciales. Mais tout au long de ce processus, il est essentiel que les acteurs soient conscients des défis que représentent les différents handicaps, afin d'être en mesure de proposer des solutions créatives et variées ainsi que la formation professionnelle qui correspond. Malgré les exemples de bonnes pratiques au Portugal en matière de tourisme accessible et l'implication de tous les acteurs (publics et privés) qui ont déjà beaucoup travaillé dans ce domaine, nous sommes au tout début d'un long chemin avant de devenir une *Destination touristique accessible pour tous*.

#### Bibliography:

- Instituto da Água, I.P. (2011) Praia Acessível –Praia para todos.
- Kastenholz, E., 2006, O Marketing de Destinos Turísticos – O seu significado e potencial, ilustrado para um Destino Rural, Revista Turismo e Desenvolvimento, N° 6, pp.31 – 44.
- Neuman, P., Reuber, P. (2004) *Estímulos Económicos do Turismo Acessível para Todos – Estudo integrado do Ministério Federal Alemão da Economia e do Trabalho (BMWA), Munique e Berlin.*
- Ministério do Trabalho e Segurança Social – Estratégia Nacional para a Deficiência 2011- 2013 – Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação.
- MTSS, Ministério do Trabalho e da Segurança Social, 2010, Estratégia Nacional para a Deficiência 2011-2013, Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação

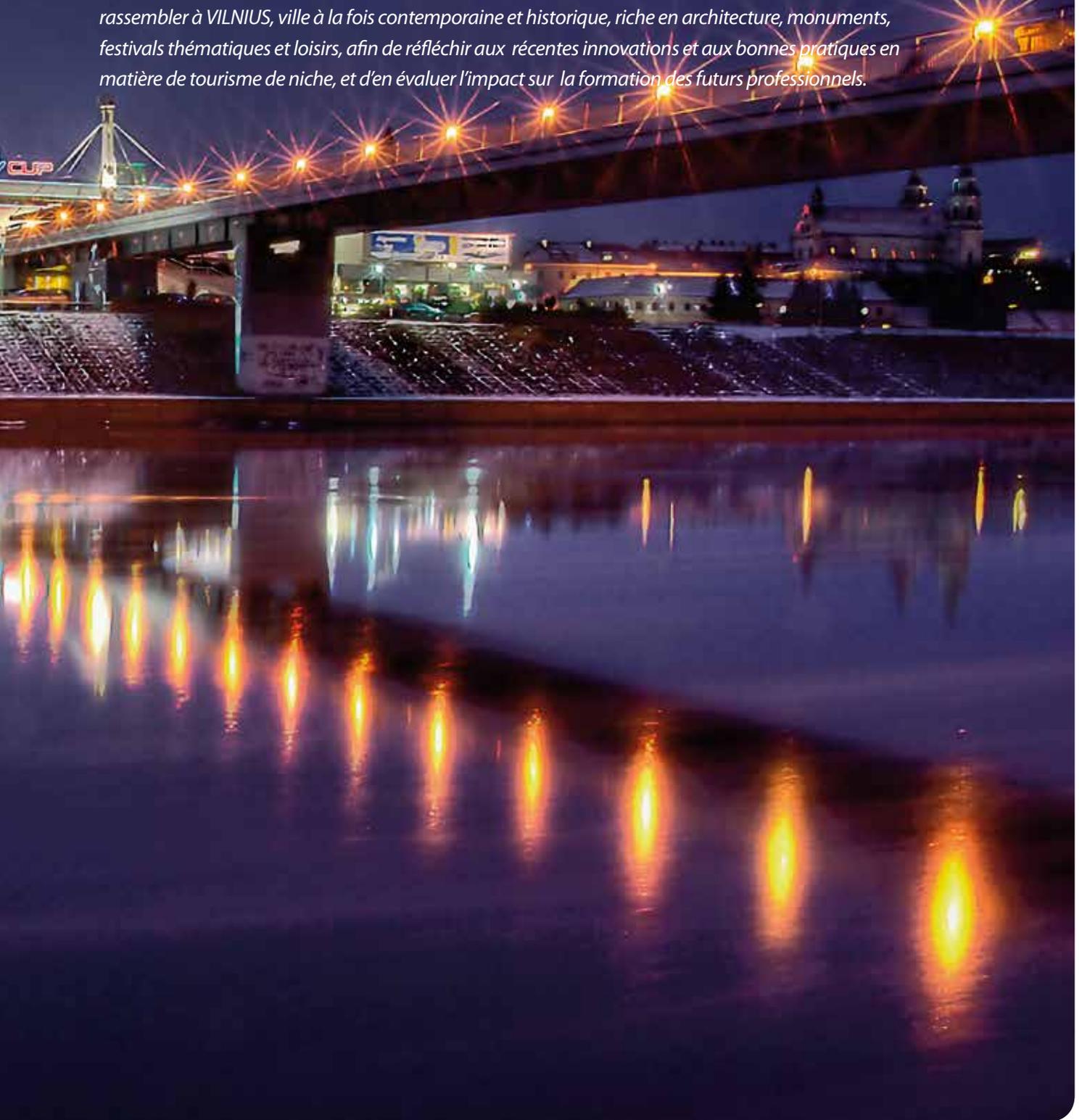
# 21<sup>st</sup> EURHODIP CONFERENCE VILNIUS 2014



## NICHE TOURISM & EDUCATION: TRENDS – INNOVATION - FUTURE

Hospitality and tourism education specialists were invited to the contemporary and ancient city of VILNIUS - rich in architecture, historical monuments, thematic festivals and entertainments - to reflect upon the latest developments and best practices of the rapidly growing niche tourism sector and the impact on hospitality education and training regarding relevant professional skills.

*Cette année, les spécialistes de l'enseignement de l'hôtellerie et du tourisme étaient invités à se rassembler à VILNIUS, ville à la fois contemporaine et historique, riche en architecture, monuments, festivals thématiques et loisirs, afin de réfléchir aux récentes innovations et aux bonnes pratiques en matière de tourisme de niche, et d'en évaluer l'impact sur la formation des futurs professionnels.*



## OFFICIAL OPENING OF THE CONFERENCE OUVERTURE OFFICIELLE DE LA CONFERENCE



**The opening ceremony took place in the Radisson Blu Hotel Lietuva, the conference venue of the event. It was led by the Minister of Economy, Mr Evaldas Gustas, the Rector of the organizing member school, Utena University of Applied Sciences, Mr. Dr Gintautas Buzinskas, and the president of Eurhodip, Mr. Drs Cees van der Klip.**

**La cérémonie d'ouverture se tenait au Radisson Blu Hotel Lietuva, où se déroulait la conférence. Le ministre de l'économie, M. Evaldas Gustas, le recteur de l'université organisatrice de l'événement, Dr. Gintautas Buzinskas, et le président d'Eurhodip, Drs. Cees van der Klip.**



G. Buzinskas, C. van der Klip, E. Gustas, S. Patiar

**Mr Evaldas Gustas** reminded that tourism is an important economic activity, having a positive impact on economic growth and employment in Europe, with higher growth rate than any other sectors of the economy over the last ten years.

He underlined that the tourism sector accounts for more than 10% of the European Union's GDP and about 12% of all jobs. Some 2 million enterprises (mainly SMEs) employ 5.2 % of all workers (mainly young people) in the European tourism sector. In Lithuania, 4.4 % of all workers are working for tourism, and the country is one of the leaders in terms of international tourist growth.

Mr Evaldas Gustas emphasized the importance of investing in people for sustainable and competitive tourism. Unfortunately, the sector is not attracting enough skilled employees as a result of the seasonality of jobs, limited career opportunities, low wages, high demand for staff mobility and flexibility, and high staff fluctuation.

The Minister pointed out that education and training are required in order to harmonize skills supply and demand on the labour market. He is pleased to announce that Lithuania alongside with Portugal are the only two countries having signed an Agreement with the UNWTO on the participation in international internships' platform - *Partners for value initiative*. It means that Lithuanian universities can send their students and lecturers for internships to international organizations.

To conclude, Mr Gustas reminded that today's tourist is a sophisticated one, who requires a flexible and well-rounded trained staff - hospitable, providing quality services, at ease with digital technologies and foreign languages - many questions, challenges and opportunities that were discussed during the conference.

**M. Evaldas Gustas** a rappelé que le tourisme est une activité économique importante, qui a un impact positif sur la croissance économique et l'emploi en Europe, avec une croissance plus élevée que les autres secteurs de l'économie ces dix dernières années.

Il a souligné que le secteur du tourisme représente plus de 10% du PNB de l'Union européenne et environ 12% de tous les emplois. Quelques 2 million d'entreprises (PME essentiellement) emploient 5,2% de tous les salariés (des jeunes essentiellement) dans le secteur du tourisme européen. En Lituanie, 4,4% des salariés travaillent dans le tourisme et le pays est l'un des leaders en termes d'augmentation du nombre de touristes internationaux.

M. Evaldas Gustas souligne combien il est important d'investir dans le capital humain pour un tourisme durable et compétitif. Malheureusement, le secteur n'attire pas assez de personnel qualifié étant donné la saisonnalité des emplois, les opportunités de carrière limitées, les bas salaires, une forte exigence de mobilité et de flexibilité.

Le ministre souligne que l'enseignement et la formation sont indispensables afin d'harmoniser l'offre et la demande de qualifications sur le marché du travail. Il est heureux d'annoncer que la Lituanie et le Portugal sont les deux seuls pays à avoir signé un accord avec l'OMT sur la participation à une plateforme de stages internationaux - *Partner for value initiative*. Cela signifie que les universités lituaniennes peuvent envoyer leurs étudiants et professeurs faire des stages dans des entreprises internationales.

Enfin, M. Gustas a rappelé que le touriste d'aujourd'hui est une personne sophistiquée qui exige un personnel flexible et parfaitement formé capable de fournir des services de qualité, d'être accueillant et à l'aise avec les technologies numériques et les langues étrangères. De nombreuses questions et défis qui ont été abordés pendant la conférence.

# TOPICS & SPEAKERS

## LES THEMES ET LES CONFERENCIERS

### NICHE TOURISM & EDUCATION: TRENDS – INNOVATION – FUTURE

As a result of an increase in tourists cross-cultural experience and saturated traditional tourism markets, more specialized, flexible and customer tailored offers are demanded. Niche tourism is growing and may increase the number of consumers regardless of differences in language, culture, or traditions by developing innovations, reinforcing the quality of supply, improving professional skills of workers, attempting to overcome the seasonal nature of demand, diversifying the supply of services. Niche tourism is an innovative response to deeply rooted needs and desires of a clientele. Niche tourism is a means by which destinations can focus their offerings to differentiate their tourism products and compete in an increasingly competitive and cluttered tourism environment.

There are a variety of niche tourism markets that may be developed depending on supply and demand assessments. They may include farm and country tourism, ecotourism, bird-watching, cycle tourism, indigenous tourism, adventure, health (wellness and medical), backpacking, or educational Tourism.

Schools providing education for the future specialists of the tourism and hospitality sector have to take into account novelties in the tourism industry and prepare highly skilled and motivated professionals who are able to use new technologies and who know new market expectations. They have to focus on the competitiveness of their graduates in the labour market.

### TOURISME DE NICHE ET ENSEIGNEMENT : TENDANCES – INNOVATION – AVENIR

En raison d'expériences touristiques interculturelles toujours plus nombreuses, et de marchés du tourisme traditionnel saturés, il existe une très forte demande d'offres touristiques spécialisées, flexibles et individualisées. Le tourisme de niche se développe et pourrait bien accroître le nombre de consommateurs, quel que soit les différences de langues, de culture ou de traditions en concevant des offres innovantes, en améliorant la qualité de l'offre et des compétences professionnelles des personnels, en contrebalançant la saisonnalité de la demande et en diversifiant l'offre de services. Le tourisme de niche est une réponse innovante aux besoins et aux souhaits très profondément enracinés chez les clients. C'est un moyen, pour les destinations, de proposer des offres qui différencient leurs produits touristiques et soutiennent la concurrence dans un environnement touristique toujours plus compétitif et encombré.

Un grand nombre de marchés de niche peuvent être développés conformément à l'évaluation de l'offre et de la demande. On peut citer le tourisme à la ferme et le tourisme à la campagne, l'écotourisme, l'observation des oiseaux, le tourisme à vélo, le tourisme indigène, le tourisme d'aventure, le tourisme de la santé (bien-être et médical), le tourisme de randonnée et le tourisme éducatif.

Les écoles qui forment les futurs spécialistes du tourisme et de l'hôtellerie doivent tenir compte des nouvelles formes de tourisme et former des professionnels hautement qualifiés et motivés, capables d'utiliser les nouvelles technologies et de comprendre les attentes de ces nouveaux marchés. Ils doivent axer leurs formations sur la compétitivité de leurs diplômés sur le marché du travail.

**Federica Montaguti**

*Senior Researcher, project manager at CISET- Ca' Foscari University,  
International Centre of Studies on the Tourist Economics,  
Venice, Italy*

*Chercheur, Directrice de projets à CISET- Université Ca' Foscari,  
Centre International d'Etudes  
sur l'Economie du Tourisme, Venise, Italie*



**EU FRAMEWORK FOR TOURISM POLICY  
AND ITS PRACTICAL IMPLICATION**

**LE CADRE DE L'UE CONCERNANT LA POLITIQUE  
DU TOURISME ET LES IMPLICATIONS PRATIQUES**

**1 RELEVANT RESEARCH, METHODS AND EDUCATION CONCEPTS  
RECHERCHE, MÉTHODES ET CONCEPTS PÉDAGOGIQUES**

**Nikonorov Sergei Mikhailovich**

*PhD, Associate Professor, Senior Researcher, Faculty of Economics  
MSU University, Russia*

*PhD, Professeur, Chercheur, Faculté d'Economie,  
Université MSU, Russie*



**TOURISM EDUCATION AND THE LABOUR MARKET:  
CONCEPT, STRATEGY AND COMPETITIVE ADVANTAGE**

**ENSEIGNEMENT DU TOURISME ET MARCHÉ DU TRAVAIL :  
CONCEPT, STRATÉGIE ET AVANTAGE COMPÉTITIF**

**Dr. Vitalija Bartuševičienė**

*PhD in Social Sciences, Deputy rector for Science & Development at  
Utena University of Applied Sciences, and Doc. Anastasija Vasiljeva,  
Utena University of Applied Sciences, Lithuania*

*PhD en sciences sociales, Vice-recteur des Sciences  
et du développement à l'Université en sciences appliquées  
d'Utena, Lituanie*



**STUDY QUALITY ASSURANCE IN HOSPITALITY AND  
TOURISM EDUCATION AND TRAINING**

**ASSURANCE QUALITÉ DANS L'ENSEIGNEMENT  
ET LA FORMATION DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE**

**PhD. Raimonda Balnienė**

*Director General of Lithuanian State Department of Tourism,  
Lithuania. Associate Professor, Doctor of Social Sciences and Master  
Degree in Economics in Vilnius University.*

*PhD., Directrice Générale du Département du Tourisme de Lituanie,  
Professeur en Sciences sociales et Master en Economie  
à l'Université de Vilnius.*



**LITHUANIA – THE COUNTRY WHERE THE WORLD  
AMBER ROAD STARTS**

**LITUANIE : LE PAYS D'ORIGINE DE LA ROUTE  
DE L'AMBRE**



## 2 RELEVANT EXPERIENCE AND BEST PRACTICES EXPÉRIENCES ET BONNES PRATIQUES

### Saulius Kromalcas

*Lithuania - consultant for the Lithuanian Innovation centre, and doctoral student at Kaunas University of Technology lecturing and conducting seminars on business issues.*

*Lithuania - consultant pour le Centre lituanien d'innovation, et doctorant à l'Université de technologie de Kaunas, enseigne et anime des séminaires sur le commerce*



EDUCATIONAL INNOVATION INFLUENCE  
FOR NICHE TOURISM

L'IMPACT DE L'INNOVATION  
SUR LE TOURISME DE NICHE

### Laimutis Paskevicius

*MD, MBA, President of the Lithuanian Medical Tourism Association "Medical Lithuania", and of the Lithuanian Medical Tourism Cluster "LitCare".*

*MD, MBA, Président de l'Association lituanienne du tourisme médical « Medical Lithuania », et du Pôle lituanien de tourisme médical « LitCare »*



THE POTENTIAL OF MEDICAL TOURISM GLOBALLY AND  
LOCALLY. DEVELOPMENT OF LITHUANIAN MEDICAL  
TOURISM CLUSTER

LE POTENTIEL DU TOURISME MÉDICAL AU NIVEAU LOCAL  
ET INTERNATIONAL. DÉVELOPPEMENT DE PÔLES DE  
TOURISME MÉDICAL EN LITUANIE

### John S. Lohr

*Director of business development and operations of American Hotel & Lodging Educational Institute in Europe, Poland*

*Directeur du développement et des opérations de "American Hotel & Lodging Educational Institute" en Europe, Pologne*



HOSPITALITY INDUSTRY TRAINING  
PROGRAMMES FOR ACADEMIA

PROGRAMMES DE FORMATION POUR L'INDUSTRIE DE  
L'HÔTELLERIE ET DU TOURISME

### Janusz Mitulski

*Partner at Horwath HTL, Poland. Vice president of Chamber of Commerce of the Polish Hotel Industry*

*Partenaire chez Horwath HTL, Pologne, Vice-président de la Chambre de Commerce de l'industrie hôtelière en Pologne*



HOSPITALITY BUSINESS AND EDUCATION:  
NEEDS FOR BREAKING THE BARRIERS

L'INDUSTRIE DE L'HÔTELLERIE ET DU TOURISME  
ET L'ENSEIGNEMENT : VAINCRE LES OBSTACLES

### Prof. Dr. rer. pol. Heike Bähre

*Professor of business administration/hotel and tourism management, Hochschule für Wirtschaft, Technik und Kultur (HWTK) University of Applied Sciences Berlin*

*Professeur de gestion d'entreprises / management du tourisme et de l'hôtellerie, Hochschule für Wirtschaft, Technik und Kultur (HWTK), Université des sciences appliquées de Berlin*



GEOGRAPHICAL MOBILITY AS AN EDUCATION TOOL  
FOR INNOVATION IN HOSPITALITY AND TOURISM

LA MOBILITÉ GÉOGRAPHIQUE COMME OUTIL  
PÉDAGOGIQUE POUR L'INNOVATION DANS L'INDUSTRIE  
DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE

### Zornitsa Rasheva

*Coordinator of Career Centre at International University College, Bulgaria*

*Coordinatrice du centre des carrières au Collège de l'Université internationale, Bulgarie*



MARKETING STRATEGIES FOR STUDENT RECRUITMENT

STRATÉGIES MARKETING  
POUR LE RECRUTEMENT DES ÉTUDIANTS

**Dr. Shyam Sunder Patiar**

*Vice President of Eurhodip, United Kingdom*

*Vice-président d'Eurhodip, Royaume Uni*

**OVERVIEW AND REVIEW OF QUALIFICATIONS RELATED TO THE TOURISM AND CATERING INDUSTRY AND STRATEGIES TO OVERCOME THE SKILL GAPS, SKILL SHORTAGES AND**



**SKILL MISMATCHES IN THE INDUSTRY CONSIDERING THE GLOBAL CHALLENGES**

**PANORAMA ET REVUE DES DIPLÔMES RELATIFS À L'INDUSTRIE DU TOURISME ET DE LA RESTAURATION, ET STRATÉGIES VISANT À COMBLER LES LACUNES, LA PÉNURIE ET LES INADÉQUATIONS EN MATIÈRE DE COMPÉTENCES COMPTE TENU DES DÉFIS MONDIAUX**

**Željko Trezner**

*M.A in Economics, Director of Association of Croatian Travel Agencies (UHPA), Lecturer at VERN University of Applied Sciences, Zagreb*

*Master en Economie, Directeur de l'Association des agences de voyages croates (UHPA), Enseignant à l'Université des Sciences appliquées VERN, Zagreb*



**DESIGNING UNIQUE PRODUCTS FOR UNIQUE CUSTOMERS**

**CONCEVOIR DES PRODUITS UNIQUES POUR DES CLIENTS UNIQUES**





The city of Vilnius is known for its Old Town which was declared a UNESCO World Heritage Site in 1994. It is one of Europe's largest old towns, and a mix of many different architectural styles. It is sometimes described as the "Jerusalem of Lithuania" due to its Jewish influence until the 20<sup>th</sup> century, or "the Jerusalem of the North" as Napoleon named it in 1812. In the year 2009, Vilnius was selected as the European Capital of Culture.

Vilnius is also the fastest growing capital in the Baltic States, aspiring to become the most attractive political, business and culture center among Lithuania neighbour countries. It has some of the highest internet speeds in the world. The city also stands strong in medical tourism, and offers a number of modern medical facilities.

# HIGHLIGHTS

## VILNIUS

La ville de Vilnius est connue pour sa vieille ville inscrite au Patrimoine mondial de l'UNESCO en 1994. C'est l'un des centres historiques les plus vastes en Europe, de nombreux styles architecturaux différents s'y côtoient. Vilnius est quelquefois citée comme la « Jérusalem de Lituanie » étant donné l'influence judaïque qui a perduré jusqu'au 20<sup>e</sup> siècle, ou la « Jérusalem du Nord » comme l'appelait Napoléon en 1812. En 2009, Vilnius a été nommée capitale européenne de la culture.

Vilnius est également la capitale qui connaît la croissance la plus rapide parmi les pays baltes, et la ville aspire à devenir le centre politique, culturel et le centre d'affaires le plus attrayant parmi les pays voisins. La ville est très bien placée en termes de tourisme médical grâce à de nombreux équipements médicaux.



**An exciting and invigorating evening** at the Royal Old Kybyn Inn – Karaliska Senoji Kbininė – situated near Vilnius in the Trakai district, the home of ethnic Karaite cuisine.

Trakai is well known for its Karaite population (a small ethnic group member of a form of Judaism who settled there in the late 14<sup>th</sup> century). The Karaite cuisine is worth a try with the very popular Kibinai, an oven-baked crispy bun with minced lamb, beef or pork inside which was awarded the National Heritage Product certificate.

A traditional folk dance and song group took the participants off into lively and dizzying dances. Some of them got very much involved! They had been asked to wear some typical garment from their country.

**Soirée jouée et pleine d'énergie** à l'auberge Royal Old Kybyn Inn – Karaliska Senoji Kbininė – située à 23km de Vilnius dans le district de Trakai, la région de la cuisine ethnique Karaite.

Trakai est connue pour sa population Karaite (petit groupe ethnique pratiquant une forme de judaïsme, installé dans la région vers la fin du 14<sup>e</sup> siècle). Les participants ont dégusté les spécialités karaïtes, et plus particulièrement le kibinai, un chausson farci de viande ou de légumes, qui a reçu le certificat de « produit du patrimoine national ».

Un groupe de danseurs et de chanteurs de musique folklorique a entraîné les participants dans un tourbillon de danses très enlevées. Certains d'entre eux ont mis beaucoup d'énergie! Le programme de la soirée prévoyait de porter une tenue ou un accessoire typique du pays d'origine.





## Gala dinner in the Museum of Applied Arts

For the last evening of the conference, the participants gathered in the Museum of Applied Arts for the gala dinner. The 16<sup>th</sup> century building is located in the Old Arsenal which was reconstructed in 1987. It hosts temporary and permanent exhibitions and concerts.

Two opera singers and a pianist sang famous opera songs while guests were enjoying typical products of Lithuanian gastronomy.

During the prize giving ceremony, Dr Gintautas Buzinskas, the rector of the Utena University of Applied Sciences, the organizer of the conference, was awarded the title of Best School of the Year 2014.

## Dîner de gala au Musée des Arts appliqués

La dernière soirée de la conférence réunissait les participants au Musée des Arts appliqués autour d'un dîner de gala. L'édifice du XVI<sup>e</sup> siècle est situé dans le vieil arsenal reconstruit en 1987. Il accueille des expositions permanentes et temporaires ainsi que des concerts.

Un ténor, une cantatrice et un pianiste punctuaient la soirée d'airs d'opéras connus, et les produits typiques et la gastronomie traditionnelle étaient à l'honneur.

Lors de la cérémonie de remise des prix, Dr Gintautas Buzinskas, recteur de l'université de sciences appliquées d'Utena et organisateur de la conférence, a reçu la récompense de Best School of the Year 2014.



Best School of the Year to Prof. Dr G. Buzinskas, Ruta Jurgelionienė and Rasa Jodienė



Gala dinner : students and Mr. J. Damjan –  
director hotelschool in Bled, Slovenia



Newly elected board of directors



Organizing team from Utena University



Folk dancing at the Royal  
Old Kybyn Inn



C. van der Klip  
and M. Makrameh (Jordan)





MMA students with  
teachers and directors



Participants wearing traditional garment at  
the Royal Old Kybyn Inn



N. Guden with MMA student



21<sup>st</sup> Eurhodip Conference  
VILNIUS - LITHUANIA  
July 2014





TEL AVIV  
22<sup>nd</sup> EURHODIP  
CONFERENCE  
13<sup>th</sup> - 17<sup>th</sup> May 2015



## TOURISM IN THE MEDITERRANEAN AND EDUCATION CHALLENGES & PERSPECTIVES

For the first time, the EURHODIP annual conference is organized in Israel. It will be an opportunity for an update on the tourism industry and the challenges facing hospitality and tourism education and training in the Mediterranean.

Experts from the UNWTO, specialists in tourism, hospitality professionals and educational experts will share their research and provide food for thought.

Vatel Tel Aviv is delighted to welcome you all in Tel Aviv.

## TOURISME EN MEDITERRANEE ET FORMATION ENJEUX & PERSPECTIVES

Pour la première fois, la conférence annuelle EURHODIP est organisée en Israël. Voilà l'occasion de faire le point sur l'état et les enjeux du tourisme et de la formation professionnelle dans le bassin méditerranéen.

Experts de l'OMT, spécialistes du tourisme, professionnels de l'hôtellerie et de l'enseignement, feront part de leurs recherches et nourriront la réflexion.

Vatel Tel Aviv a le plaisir de vous accueillir nombreux à Tel Aviv.

## CONFERENCE PROGRAMME

Venue: David InterContinental Hotel Tel Aviv

### WEDNESDAY 13<sup>TH</sup> MAY

MEETING AND LUNCH OF THE BOARD OF DIRECTORS  
ARRIVAL OF THE PARTICIPANTS  
WELCOME DINNER IN TEL AVIV YAFO (JAFFA) "RESORT ON THE MEDITERRANEAN SEA"

### THURSDAY 14<sup>TH</sup> MAY

OFFICIAL OPENING OF THE CONFERENCE  
PRESENTATIONS AND DISCUSSIONS

#### Session 1: The situation of tourism in the Mediterranean

- The latest trends of tourism in the Mediterranean
- The consequences of the crisis on Greek tourism – how the country is boosting the sector and forecasts
- Tourism in Israel and education

#### Session 2: Human resources needs and education

- The development of the hotel industry and the needs for human resources in the Mediterranean
- Evolution of hospitality education over the last decade and today's growing trends

#### Session 3: Educational projects in the Mediterranean

- New hospitality and tourism qualification in Europe
- Vatel savoir-faire and vision of hospitality education in the Mediterranean

DINNER IN VICKY CRISTINA RESTAURANT – GUIDED TOUR OF NEVE TZEDEK

### FRIDAY 15<sup>TH</sup> MAY

GENERAL ANNUAL MEETING  
FINALS OF THE MARIANNE MULLER AWARD 2015  
LUNCH AT DAVID INTERCONTINENTAL HOTEL  
GUIDED TOUR OF CULTURAL TEL AVIV  
FREE EVENING

### SATURDAY 16<sup>TH</sup> MAY

GUIDED TOUR OF JERUSALEM THE "HOLY CITY"  
GALA DINNER AT DAVID INTERCONTINENTAL HOTEL

### SUNDAY 17<sup>TH</sup> MAY

DEPARTURE OF THE PARTICIPANTS OR POST CONGRESS

## PROGRAMME CONFERENCE

Hotel David InterContinental Tel Aviv

### MERCREDI 13 MAI

RÉUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
ARRIVÉE DES PARTICIPANTS  
DINER D'ACCUEIL À LA MAISON SUR LA MER - TEL AVIV YAFO (JAFFA)

### JEUDI 14 MAI

OUVERTURE DE LA CONFÉRENCE

#### Session 1 : La situation du tourisme dans le bassin méditerranéen

- Les dernières tendances du tourisme en Méditerranée
- Les conséquences de la crise sur le tourisme grec, comment le pays relance le secteur et prévisions
- Le tourisme israélien et la formation

#### Conférence 2 : Les besoins en ressources humaines et la formation

- Le développement de l'hôtellerie et les besoins en ressources humaines dans le bassin méditerranéen
- Evolution de l'enseignement hôtelier au cours de la dernière décennie

#### Conférence 3 : Projets de formation dans le bassin méditerranéen

- Nouvelle qualification en tourisme et hôtellerie en Europe
- Le savoir-faire Vatel et sa vision de la formation pour le bassin méditerranéen

DINER AU RESTAURANT VICKY CRISTINA – VISITE GUIDÉE DE NEVE TZEDEK

### VENREDI 15 MAI

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
FINALE DU MARIANNE MULLER AWARD 2015  
DÉJEUNER AU DAVID INTERCONTINENTAL  
VISITE GUIDÉE DE TEL AVIV « VILLE CULTURELLE »  
SOIRÉE LIBRE

### SAMEDI 16 MAI

VISITE GUIDÉE DE JÉRUSALEM « LA VILLE SAINTE »  
DINER DE GALA AU DAVID INTERCONTINENTAL

### DIMANCHE 17 MAI

DÉPART DES PARTICIPANTS OU POST CONGRÈS

# 22<sup>nd</sup> EURHODIP CONFERENCE TEL AVIV 13-17 May 2015



**TOURISM IN THE MEDITERRANEAN  
AND EDUCATION  
CHALLENGES & PERSPECTIVES**

**TOURISME EN MEDITERRANEE  
ET FORMATION  
ENJEUX & PERSPECTIVES**

Organized by VATEL TEL AVIV  
[www.eurhodip-telaviv.com](http://www.eurhodip-telaviv.com)



THE LEADING HOTEL SCHOOLS IN EUROPE



INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL  
HOTEL & TOURISM MANAGEMENT

[www.vatel.co.il](http://www.vatel.co.il)