



国家背景报告

意大利



项目编号: 101056184

www.tou-rx.eu

面向旅游业的 TourX CoVE



欧盟

然而，文中表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的立场。欧盟及资助机构对此不承担任何责任。

意大利的职业教育与培训（VET）体系

意大利的职业教育与培训（VET）体系对于培养个人掌握劳动力市场所需的技能至关重要。该体系侧重于实践培训、与产业界的合作以及适应地区需求，旨在提高就业能力并支持经济增长。它为旅游和酒店业的教育与培训机会提供了全面的框架。该体系涵盖多种类型的教育机构、资格等级及管理机构。课程设置包括跨学科和专业模块、实践实习以及国家考试。

1. 教育机构类型

- **职业学院：**提供三年制和五年制课程，例如“葡萄酒与美食及酒店接待专业”、“酒吧服务技术员”以及“经济领域——旅游专业”等。
- **技术学院：**提供以旅游和酒店业为重点的经济领域课程，将教育与就业市场相衔接。
- **高等技术教育与培训课程（HIVET）：**这些课程旨在促进应用于文化及旅游产品规划与开发的技术和科学文化的传播。
- **大学：**提供不同层次的旅游学学位课程，包括三年制学位课程以及高等技术教育与培训课程。

2. 入学与升学：

- **中学毕业证书：**学生凭中学毕业证书或国外获得的同等学历，可进入意大利大学体系中的第一阶段学位课程学习。
- **职业教育学院：**学生可报名参加职业教育和培训课程，这些课程分为三年制和五年制。这些课程提供餐饮、推广与接待服务以及旅游等领域的专业培训。

3. 学习路径：

- **三年制课程：**由职业学校开设，旨在培养学生掌握独立且负责任地开展餐饮服务所需的知识和技能。课程重点强调基础方法、工具及技术的应用与运用。
- **五年制课程：**由职业学院和技术学院开设，提供更全面、更专业的课程体系。课程包含为期两年的跨学科学习阶段，以及后续为期三年的、以更具体课程内容其特征的学习阶段。

4. 证书与资格：

- **职业文凭（EQF 4级）：**完成三年职业教育与培训课程的学生将获得职业文凭，该文凭既证明其技能水平，也使其能够进入职场或继续深造。
- **高等技术文凭（EQF第V级）：**学生在完成五年制职业与技术教育课程后，经专业培训并证明具备高级技能，可从高等技术学院（ITS）获得该文凭。学生必须通过国家考试方可获得文凭（EQF第4级），该文凭使其有资格进入大学院系、高等技术教育与培训机构以及高等技术学院就读。更高层次的学历分别对应一级和二级硕士学位。
- **学士学位（EQF第6级）：**完成为期三年的学位课程（累计180个大学教育学分（CFU））并通过学位论文答辩后授予。
- **硕士学位入学要求：**本科毕业生可报考硕士课程及其他第二阶段课程。
- **职业资格证书：**由各级地方主管部门（EQF 3级和EQF 4级）针对职业培训颁发，持证者可继续深造或进入劳动力市场。

5. 管理机构

- **统一会议：**这是一个独立机构，负责批准职业资格证书的统一模式。

- **MIUR（教育、大学和研究部）**：负责监督教育体系，包括职业和技术高等教育的资金和法规。
- **地区主管部门**：负责批准和认证培训课程，确保其符合当地企业和劳动力市场的需求。
- **欧洲社会基金（ESF）**：一个为职业培训课程、研究生培训和跨国交流提供资金的外部机构。
- **经认证的培训机构**：负责管理和组织培训课程，确保其符合地区和国家关于质量与认证的标准。
- **公共机构**：与私营实体合作，共同开发并资助旅游和酒店业领域的培训项目。

意大利旅游业的市场需求

意大利旅游业是经济的重要支柱，但受消费者偏好、新冠疫情以及技术进步的影响，该行业面临着特定的劳动力市场挑战。2021年，该行业平均雇佣了1,030,116名员工，其中以年轻人为主——58%的员工年龄在40岁以下，35.25%在30岁以下，而60岁以上的员工仅占4%。女性占劳动力的52.7%，这反映出该行业在兼顾工作与生活平衡方面的优势。外籍员工占员工总数的23.9%，年均人数为246,467人。劳动合同以无固定期限合同为主（60.2%），固定期限合同占39.8%。兼职工作较为普遍，占劳动力的54.4%。学徒人数为77,583人，其中大部分为兼职，14.7%的学徒属于季节性劳工。间歇性劳动者平均人数为98,462人，主要签订固定期限合同，平均工资为9,326欧元。

此外，在疫情爆发前，旅游业就业呈现强劲增长态势，2019年年增长率达1.4%，增速超过整体经济。然而，该行业长期面临合同保障、薪酬保障和资质保障不足的问题，且违规雇佣现象普遍存在，包括未申报工作。在酒店、餐饮和休闲（HORECA）行业，2020年近75%的案件报告了违反上述保护措施的情况，经确认的违规行为共计10,472起。2020年至2021年间，就业人数增长了7.8%，新增就业岗位近75,000个。尽管如此，这一数字仍比疫情前水平低13.5%。该行业企业数量小幅增长2.8%，其中超过80%的企业属于公共部门，13.3%属于住宿业。

当前对技能和资质的 demand

目前，意大利劳动力市场对客户服务、适应能力以及愿意从事季节性工作等技能的需求旺盛。与此同时，招聘工作面临挑战，且劳动者的期望也在不断变化。以下是劳动力市场的详细情况。

1. 特定职业需求旺盛：威尼托大区需求最大的职业包括餐厅服务员、零售店店员、厨师、调酒师、前台接待员以及住宿服务行业的清洁人员。这表明与客户服务和酒店业直接相关的岗位需求强劲。

2. 季节性与非季节性就业：对季节性和非季节性劳动力的需求均十分显著。2022年，威尼托大区的旅游业季节性招聘量大幅增加，超过了疫情前的水平。这表明与季节性旅游活动相关的技能备受青睐。

3. 青年就业：旅游业对年轻人的招聘有所增加，2022年共招聘了超过23,000名年轻人，较2019年增长了16%。这一趋势凸显了入门级职位的重要性，以及对能吸引年轻劳动者的技能的需求。

4. 招聘挑战：尽管劳动力需求旺盛，但寻找合适人选仍面临挑战。旅游业在招聘季节性工人方面遇到困难，预计就业需求约为30万至35万人，其中约40%难以招到。这表明技能需求与可用劳动力之间存在差距。

5. 劳动者偏好的转变：疫情导致许多劳动者寻求更稳定、工作强度较低的岗位，从而导致旅游业出现人员流失。这一转变凸显了培养能够适应不断变化的就业市场状况和劳动者偏好的技能的必要性。

1. 需求旺盛的职业：主要岗位

包括：

- 餐厅服务员
- 零售店员
- 厨师
- 调酒师
- 前台接待员

- 保洁人员
 - 柜台服务员
 - 搬运工
2. **需求技能：**
- **客户服务：**对提升宾客体验至关重要。
 - **语言能力：**与国际游客沟通的重要基础。
 - **数字技能：**对数字营销和电子商务专业知识的需求日益增长。
 - **技术技能：**熟练掌握物业管理系统和预订软件。
3. **资质要求：**
- 许多岗位要求具备职业教育与培训（VET）课程或专项培训所颁发的职业资格证书，尤其是厨师和酒店管理岗位。

意大利旅游业一方面面临对熟练工人的高需求，另一方面却也面临专业人才短缺的问题。这一状况凸显了行业动态的变化，同时也强调了需要一支合格的劳动力队伍来应对新的挑战 and 机遇。下文将进一步阐述专业人才短缺的情况以及正在涌现新机遇的领域。

1. 酒店及服务类岗位：餐厅服务员、厨师、调酒师和前台接待员等酒店服务类岗位存在严重的人才短缺。这些职位的需求量有所增加，特别是在威尼托大区，该地区的旅游业正在疫情后复苏。季节性工人的招聘量有所上升，表明这些领域对熟练人员的需求日益增长。

2. 数字技能：疫情加速了旅游业的数字化转型，从而在需要数字技能的岗位上创造了新的机遇。这包括与数字营销、在线客户服务以及虚拟旅游体验管理相关的职位。向数字化转型的趋势表明，这些领域对培训和资质认证的需求正在不断增长。

3. 旅游管理与规划：随着旅游业适应新的消费者行为和偏好，对精通旅游管理和战略规划的专业人才的需求日益凸显。这包括专注于可持续发展、危机管理以及能够应对不断变化的市场动态的创新旅游解决方案的职位。

4. 健康与安全合规：随着新冠疫情后人们对健康与安全的持续关注，能够确保在旅游和酒店业环境中遵

健康法规的专业人才需求日益增长。这包括专注于卫生防疫、安全规程和风险管理的岗位。

5. 青年就业机会：旅游业正越来越多地招聘年轻人，其中入门级职位的招聘量显著增加。这一趋势为青年进入劳动力市场提供了新机遇，特别是在那些对经验要求较低但能提供职业发展路径的岗位上。

6. 季节性就业：旅游业的季节性特点持续为临时和季节性就业创造机会。随着旅游业的复苏，旺季期间对劳动力的需求持续存在，这可以成为许多人进入劳动力市场的切入点。

人才短缺的主要领域总结如下：

1. 季节性工人：

- 季节性劳动力短缺30万至35万人，其中40%难以招募，且这一情况因疫情而加剧。

2. 技术专业人员：

- 受疫情期间行业人员流失影响，酒店经理和活动协调员等管理层职位存在短缺。

3. 烹饪专业人才：

- 对技术娴熟的厨师需求旺盛，特别是在美食文化丰富的地区，许多餐饮场所正苦于难以找到合格的候选人。

新兴机遇

1. 可持续旅游：

- 市场对专注于环保实践和可持续酒店业的专业人才需求日益增长。

2. 数字化转型：

- 随着企业不断加强线上业务布局，数字营销、在线客户服务和数据分析领域涌现出新的岗位。

3. 健康与安全合规：

- 对确保遵守健康法规和安全规程的专业人才需求日益增长。

4. 文化与体验式旅游：

- 人们对地道当地体验的兴趣日益浓厚，为负责管理文化旅游和活动的专业人士创造了机遇。

