



TourX

旅游业的职业卓越中心

TourX



D5.1 – 政策建议

ERASMUS+

项目周期：48 个月

资助协议编号：101056184 ERASMUS-EDU

项目信息

项目简称	TourX
项目名称	旅游业的职业卓越中心
项目编号	101056184
欧盟计划	ERASMUS-EDU-2021-PEX-COVE – 卓越伙伴关系 – 职业卓越中心
项目网站	Tour-x.eu

编制单位

组织	EVTA
作者	帕特里夏·特哈达、楚奥尔·多吉奥克、
合著者	项目联盟
日期	2025 年 6 月 26 日
版本	V1.1
发布级别	公开

审阅人	Maria Tasheva
审阅日期	2025年7月18日
接受级别	已接受 待审 o 被拒绝 o

目录

1. 执行摘要.....	6
2. 引言.....	7
3. 背景与依据	9
4. 目标.....	13
5. 方法论	16
6. 各知识三角 (KT) 及伞形组织的政策建议.....	18
希腊	18
通过修订课程、整合数字化和绿色技能模块、采用灵活的学习形式，并使培训与实际行业需求保持一致，来升级和现代化旅游职业教育。	18
希腊高校旅游教育现代化：使课程设置与数字化、可持续性、包容性及就业能力的市场需求相契合	19
加强阿提卡地区的旅游业：可持续、包容和智能发展的区域政策框架	21
旅游业员工实操性与成本效益兼顾的培训建议	23
将绿色和数字技能融入旅游业中小企业的区域职业培训战略	23
德国	25
促进旅游业数字技能发展.....	25
将可持续发展作为旅游培训的核心能力	26
完善旅游培训项目的法律框架	27
为旅游业培训中的中小企业提供财政支持	27
在旅游业中推广混合式学习与工作模式.....	28
通过培养新技能完善职业发展模式，提升旅游业职业的吸引力	29
简化旅游业外国资格认证流程	30
改善旅游业季节工的社会保障	30
西班牙.....	31
将可持续发展作为贯穿旅游业职业培训的跨领域主题。	31
融入针对该岛旅游环境量身定制的战略性数字技能。	32
加强新技能、多元文化客户服务及主要外语的培训。 受访者强调了多元文化客户服务、领导力、变革管理及沟通能力的重要性。需求最大的语言是英语、德语和法语。	32
推动职业教育与企业建立务实合作，使培训更贴合行业实际需求。	33
意大利.....	33
通过综合技能发展和财政激励措施促进可持续旅游.....	33
通过有针对性的培训和基础设施支持，加速旅游业的数字化转型	36

提升跨文化能力，打造全球化旅游体验	39
促进旅游业的社会包容与体面工作	41
中国	44
优化旅游职业教育的结构与布局	44
校企合作与行业及职业教育融合	45
加强旅游专业师资队伍建设	47
提高旅游专业职业教育的国际化水平	48
伞形组织	49
加强旅游业职业教育与培训（VET）中的流动性、资格认证及终身学习	49
加强多利益相关方伙伴关系以推动旅游业职业教育与培训创新	51
扩大对旅游职业教育与培训及中小企业的资金和政策支持	53
简化中小企业的可持续发展报告及合规流程	54
激励旅游业采用循环经济模式	56
7. TOURX 政策建议	59
建议 1：更新旅游业职业教育与培训（VET）课程，以培养未来所需技能	59
与利益相关方共同制定、既符合行业需求又契合区域战略优先事项的现代化课程，将培养出具备相关数字技能、绿色技能和人际交往能力的毕业生。他们将立即为雇主创造价值，帮助弥合技术应用或可持续运营等领域的技能缺口。立足现实需求和未来趋势的培训项目，将培育出更具韧性和创新力的旅游业劳动力队伍。通过融入无障碍设计、模块化路径和微认证机制，确保了包容性，并使培训与长期区域战略保持一致。	
建议 2：将数字创新融入旅游培训	60
建议 3：将可持续性和绿色技能融入旅游教育	62
建议 4：加强职业教育与培训（VET）与企业间的合作，以培养实践技能	64
建议 5：加强旅游业人才流动与资格认证	66
建议 6：增加对旅游培训和中小企业的资金支持与激励措施	68
建议 7：改革并简化支持旅游业职业教育与培训的法律框架	70
建议 8：在旅游职业教育中推广混合式和灵活的学习模式	72
建议 9：提升旅游职业的吸引力与质量	74
建议 10：加强教育工作者的培训并增加讲师的行业实践机会	75
建议 11：鼓励国际合作与语言能力培养	76

建议 12 : 建立区域卓越中心和知识网络	78
建议 13 : 促进利益相关方参与和参与式治理	79
建议 14 : 将终身学习路径融入旅游业	81
建议 15 : 建立旅游业技能前瞻机制与数据驱动的规划	82
建议 16 : 通过旅游职业教育与培训 (VET) 促进创新与创业	84
8. 经验教训与可复制性	86
8.1 欧洲范围内的复制与适应路径	86
8.2 知识三角的启示	87
8.3 支持推广的资金机制	89
8.4 与欧盟层面的框架和优先事项保持一致	91
9. 利益相关方咨询	94
10. 结论	97

1. 执行摘要

TourX项目汇聚了来自欧洲各地的职业教育与培训（VET）提供方、伞形组织、公共机构及产业利益相关方，旨在通过技能发展、创新和卓越实践来加强旅游业。在数字化转型、可持续发展要求以及劳动力市场动态变化共同塑造的、快速演变的旅游业背景下，该项目致力于提出一套全面的政策建议，以应对当前及未来的技能需求。

本报告呈现了在工作包5（WP5）框架下制定的16项综合性政策建议，这些建议汇集了来自西班牙、德国、希腊、中国和意大利的项目“知识三角”（KT）合作伙伴，以及欧盟层面伞形组织的集体智慧和基于实践的洞见。建议围绕四大支柱展开：课程现代化、全系统创新、包容性治理和战略投资。

通过7个国家（包括中国）23家合作伙伴的协作，并结合“TourX 酒店业工具箱”的洞见及广泛的利益相关方咨询，这些建议针对技能情报、法律互操作性、资金获取、中小企业参与以及教育创新等关键维度提出了解决方案。该项目的工作与欧盟优先事项紧密契合，特别是《技能公约》、《欧洲绿色协议》以及《欧盟旅游业转型路径》。

TourX 不仅提出了改革建议，还提供了可在欧洲及全球范围内复制的实用模型，重申了旅游职业教育与培训（VET）在后疫情时代作为可持续增长、创新和社会包容支柱的作用。

2. 引言

旅游业是欧盟经济的基石，约占国内生产总值（GDP）的 10%，在 230 万家中小企业中雇佣了超过 1230 万人。其在促进区域发展、文化交流和社会凝聚力方面的作用凸显了其重要性。然而，该行业正面临严峻挑战，包括新冠疫情造成的冲击、技术快速进步以及采用可持续实践的压力日益增大。这些动态暴露了劳动力队伍中存在的显著技能缺口，迫切需要采取创新的教育和培训方法，特别是通过技能提升和转岗培训计划。

为应对这些挑战，TourX 项目旨在推动旅游和酒店业职业教育与培训（VET）的转型。TourX——旅游业 CoVE 项目（项目编号：101056184）是一项由欧盟委员会通过其教育与培训专项计划“伊拉斯谟+”（Erasmus+）共同资助的国际倡议。该项目由希腊领先的职业教育与培训提供商 AKMI 牵头，联合来自希腊、意大利、西班牙、德国、葡萄牙、比利时和中国等 7 个国家的 22 家机构共同组成项目联盟。项目活动周期为四年，预算约为 400 万欧元。TourX 是欧盟委员会在“卓越伙伴关系”框架下发起的旗舰计划之一，旨在突破欧洲职业教育与培训（VET）的现有局限。

TourX 项目包含 6 个工作包、31 项任务及 22 项交付成果的开发与实施。该项目的结构目标之一是创建教育工具和资源，旨在切实落实“职业卓越”理念。这些工具归属于“TourX 酒店业工具箱”范畴，涵盖支持区域层面 CoVE 治理的工具、技能情报、职业教育与培训毕业生追踪、面向中小企业的教育与融资解决方案、微认证以及职业教育与培训中心的国际化。

交付成果 5.1：政策建议是工作包 5 的基石，其重点在于通过加强职业教育与培训体系，在旅游业内产生可持续且系统性的影响。这些建议的主要目的是为加强欧盟及国家层面的旅游导向型职业教育与培训提供可操作的见解和策略。基于 TourX 项目实施过程中的经验与教训，特别是 TourX 酒店业实验室工具箱的试点执行，这些建议针对了该行业适应与发展所需的关键领域。

该成果涵盖了法律框架、资金机制以及现有职业卓越中心（职业卓越中心）的互操作性等关键方面。通过为成功干预措施的采用和推广提供明确路径，本文件旨在为政策制定者和利益相关方提供实用工具，以使职业教育与培训供给与旅游业不断变化的需求保持同步。这些建议不仅应对了技能短缺和劳动力适应性等当务之急，还为增强韧性、促进可持续发展提供了长期框架。

3. 背景与依据

技能缺口与劳动力发展需求

旅游业在欧盟的经济和社会结构中发挥着关键作用，其对国内生产总值（GDP）的贡献在 TourX 知识三角国家中尤为显著。根据《欧盟旅游业仪表盘》（2024 年版），旅游业占意大利 GDP 的 18%、希腊的 13%、西班牙的 12.3% 以及德国的 11%。这些数据不仅凸显了该行业至关重要的经济地位，同时也暴露了其脆弱性：任何与劳动力相关的挑战都会对国民经济产生直接且不成比例的影响，特别是在高度依赖旅游业的地区。

尽管旅游业扮演着如此关键的角色，但该行业仍持续面临日益加剧的技能缺口。新冠疫情加速了消费者行为和运营模式的转变，迫使行业加速数字化转型并更加注重可持续实践。然而，许多旅游业从业人员缺乏适应这些变化所需的技能。从在线预订系统到数据驱动的客户体验，数字技术的广泛应用已超出了该行业为从业人员提供充分培训和支持的能力。与此同时，向更绿色、更可持续的旅游模式转型，需要新的技能组合，而这些技能尚未完全融入现有的培训体系。

TourX 培训需求分析（TNA）指出了各参与国在技能提升和转岗培训方面的关键领域。共同的优先事项包括数字营销、客户关系管理（CRM）系统以及生态旅游。各国也呈现出不同的侧重点：意大利和葡萄牙已明确指出，亟需绿色技能来支持可持续旅游业发展；而希腊则特别强调提升卓越的客户服务水平和加强多语言沟通能力。这些发现表明，技能短缺不仅是整个行业的普遍挑战，也是阻碍旅游依赖型地区经济表现和韧性的具体瓶颈。

为应对这些挑战，必须将技能提升和转岗培训项目纳入职业教育与培训体系的核心。这需要采取系统性方法，弥合教育、产业与政策之间的鸿沟。由 TourX 项目倡导的“知识三角”模型，是促进职业教育与培训机构、旅游企业及政策制定者之间协作的有效机制。通过使教育供给与行业的实际需求相匹配，该模型提升了职业教育项目的相关性和影响力，确保其既能响应当前的市场需求，又能顺应未来趋势。

归根结底，解决技能缺口不仅是劳动力发展的问题，更是旅游业作为 GDP 基石的地区经济稳定的战略要务。一支具备数字化、绿色及以客户为中心技能的劳动力队伍，对于保持竞争力、支持疫情后复苏，以及在面对未来冲击时确保长期韧性至关重要。

可持续旅游与技术转型。

新冠疫情凸显了旅游业必须优先考虑可持续发展和数字化转型的紧迫性。这两大转型是欧盟战略愿景的核心，特别体现在《**欧盟旅游业转型路径**》中。这一综合性框架确定了 27 个行动领域，旨在引导该行业实现更强的韧性、可持续性和竞争力。

“转型路径”的一个重点是将可持续性融入旅游实践。这包括推广循环经济原则、减少环境足迹以及加强文化和自然资源的保护。例如，行动领域强调了可持续消费、碳中和出行以及发展循环旅游模式的必要性。这些举措与联合国可持续发展目标（SDGs）相一致，倡导一种能够在经济增长与环境保护之间取得平衡的负责任旅游。

然而，实施可持续实践面临诸多挑战，例如对变革的抵触、监测机制有限以及缺乏有效的评估工具。**TourX 项目**通过利用其协作网络和数字平台（尤其是 TourX 跨国合作平台）来应对这些障碍。这有助于将可持续实践制度化地融入旅游运营中，确保可持续发展成为该行业精神的核心组成部分。

与此同时，旅游业的数字化转型既带来机遇也带来挑战。人工智能（AI）、虚拟现实（VR）和大数据分析等新兴技术正在彻底改变服务提供和客户互动方式。然而，许多中小企业（SMEs）因资源限制而难以采用这些创新技术。《转型路径》强调了支持数字化赋能、加强数据共享实践以及通过技术赋能的旅游目的地促进创新的重要性。

旅游职业教育与培训（VET）的法律挑战

法律环境给新旅游政策的实施及其与现有框架的整合带来了挑战。最紧迫的问题之一是欧盟范围内旅游从业人员的流动性低下，尽管已努力促进人员自由流动，但现状仍令人失望地受限。其根本原因在于欧盟成员国对资格认证的认可标准不一，导致专业人员难以跨境工作。同样，数字化微认证的缓慢普及也为培训方式的现代化带来了障碍。此外，在实施用于客户服务和提升运营效率的数字工具时，数据保护法规也构成了阻碍。

为确保拟议干预措施的可行性，政策建议必须通过倡导简化资格认证、整合数字凭证以及遵守欧盟数据保护法来解决这些法律问题。然而，鉴于资格认证属于国家管辖范围，促进成员国展现更大的合作意愿至关重要。在此背景下，TourX 网络与现有“职业卓越中心”的互操作性对于实现这些目标至关重要。

融资机遇与财务制约

旅游业的复苏与转型需要大量投资，特别是对于作为行业支柱的中小企业而言。TNA 的研究结果显示，德国和意大利等国的利益相关者一致指出，资金是实施创新培训和可持续实践的关键障碍。确保资金的策略——例如利用欧盟计划（如欧洲社会基金（ESF）和伊拉斯谟+计划）——是这些政策建议的核心。这些举措为开发数字基础设施、可持续旅游模块以及旅游教育工作者的专业发展提供了资源。

这些政策建议的依据源于当务之急：弥合技能缺口、推广可持续实践、应对法律挑战，并确保资金支持以促进旅游业的复苏与增长。TourX 项目致力于增强劳动力韧性、推动数字化与绿色转型以及促进国际合作，为上述干预措施提供了坚实框架。通过采纳这些建议，利益相关方能够助力后疫情时代打造更具竞争力、更可持续且更具包容性的旅游业。

4. 目标

TourX项目制定了一套包含16项的政策建议，旨在增强职业教育与培训（VET）提供者的能力，提升劳动力韧性，并在旅游业内部推广可持续和创新的实践。这些建议基于项目期间收集的证据和经验，特别是通过实施TourX酒店业实验室工具箱以及区域知识三角的参与而得出的。

主要目标是提供可操作的战略，使职业教育与培训体系能够适应旅游业不断变化的需求，特别是在数字化、可持续发展和劳动力发展方面。通过促进职业教育与培训机构、行业利益相关方及政策制定者之间的更紧密合作，TourX旨在弥合现有的技能差距，并支持该行业向更具竞争力和韧性的未来转型。

这些建议与欧盟的关键战略紧密契合，包括《欧盟旅游业转型路径》、《欧洲技能议程》和《技能公约》，确保与更广泛的政策优先事项保持一致。通过解决资格认证、资金障碍和数字化整合等结构性挑战，TourX为欧盟培育推动区域发展和创新的“职业卓越中心”（职业卓越中心）这一总体目标做出了贡献。

1. 将建议锚定于现行欧盟政策框架

将政策建议明确关联至《欧洲技能议程》及相关欧盟框架，包括“技能联盟”、欧盟理事会关于职业教育与培训（VET）、学徒制、微认证的建议，以及《奥斯纳布吕克宣言》。这将增强建议在国家和欧盟层面的合法性和采纳率。

2. 将 RIS3 战略融入职业教育与培训及旅游业发展

通过促进职业教育与培训提供者、旅游业相关方及公共当局之间的多利益相关方协作，加强职业教育与培训生态系统与区域智能专项化战略（RIS3）之间的联系。基于 TourX D2.1

《旅游业卓越跨国生态系统年度报告》，该目标旨在支持能力建设，并鼓励职业教育与培

训（VET）积极参与 RIS3 治理，确保技能发展反映区域旅游创新优先事项，特别是在下一轮 RIS3 规划周期（2025–2030）的背景下。

3. 使职业教育与培训政策与市场及行业需求保持一致

为确保旅游业保持竞争力和韧性，职业教育与培训政策必须响应数字化、可持续发展及客户互动等领域不断变化的市场需求。使职业教育与培训课程与这些优先事项保持一致，对于培养学员掌握与“工业4.0”和绿色转型相关的技能至关重要。

这一目标体现了欧盟的关键战略，包括《欧洲技能议程》、《技能公约》以及欧盟理事会关于职业教育与培训的建议（2020年），这些文件均呼吁教育机构与产业界加强合作。《奥斯纳布吕克宣言》进一步强调了建立合作伙伴关系以支持数字化和绿色技能的必要性，而欧盟对微认证的重视则为技能提升提供了灵活的解决方案。

4. 提升劳动力竞争力与韧性

支持旅游业专业人员的技能提升与转岗培训，以弥合已识别的技能缺口，特别是在绿色实践、数字技术以及适应能力和文化敏感度等跨领域技能方面。这将确保劳动力保持竞争力，并能适应未来的颠覆性变化。

5. 将可持续性制度化融入旅游培训

将可持续性作为职业教育与培训（VET）项目的核心要素，通过将绿色技能和生态旅游原则融入教育框架来实现。这一目标支持欧盟的《欧洲绿色协议》和可持续发展目标，确保旅游业为更可持续的未来做出贡献。

6. 支持欧洲成为领先的可持续旅游目的地

推进欧盟将“欧洲目的地”打造为可持续且具竞争力的全球旅游业领导者的愿景。这包括强化区域品牌和卓越性，同时支持旅游业中小企业遵循欧盟的可持续性基准和竞争力框架（如《2025年竞争力指南》）。此外，通过有针对性的职业教育和培训干预措施来增强旅游业中小企业的能力，对于使其与欧盟竞争力目标保持一致并促进区域卓越至关重要。

7. 加强跨部门协作与创新

促进职业教育与培训机构、旅游企业和政策制定者之间的伙伴关系，以推动创新和知识共享。这些合作将支持开发前沿培训模块，并在各地区推广最佳实践。

8. 促进政策协调与法律对接

消除法律和制度障碍，确保欧盟成员国之间资格认证的无缝衔接及职业教育与培训体系的互通性。这包括倡导采用数字凭证和标准化框架，以增强劳动力流动性和包容性。

5. 方法论

TourX 政策建议的制定工作于 2024 年 9 月至 2025 年 5 月期间，通过一个结构化、参与式且迭代的流程开展。该流程旨在确保政策建议既以证据为基础，又立足于旅游业的实际情况，同时促进利益相关方的广泛参与。

作为任务 5.1 的牵头方，EVTA 负责协调整体流程，并提供方法论指导和质量保障。为确保项目联盟内部采用统一的方法，EVTA 起草并分发了两份关键文件：

《政策建议起草指南》和《咨询指南》。其中，《政策建议起草指南》提出了一个清晰的框架，用于界定目标、识别目标受众、构建政策建议，并确保其与现有政策和战略保持一致。该指南还强调了基于证据的内容和采用最佳实践的重要性。与此同时，《咨询指南》为利益相关方参与提供了方法论方法，详细说明了咨询方法、利益相关方选择标准和报告程序。

在工作包 2 和工作包 3 所开展工作的基础上，特别是《国家报告》和《培训需求分析》（TNA）的基础上，每个知识三角（KT）负责起草四项政策建议。这些草案旨在回应国家和区域层面的优先事项，同时为加强欧洲层面面向旅游业的职业教育与培训（VET）供给这一总体目标作出贡献。

初稿完成后，项目启动了专门的咨询阶段，通过与关键利益相关方的直接交流，对政策建议进行验证和完善。根据《咨询指南》，每个知识三角接触了多元化的利益相关方，包括职业教育与培训提供方、政策制定者、行业代表、职业卓越中心（职业卓越中心），以及资金机制、法律框架和旅游发展领域的专家。其目标是收集定性见解，验证拟议政策建议的可行性，识别现有障碍，并探索最佳实践。

为适应各知识三角不同的需求和背景，项目采用了多种咨询方法。这些方法包括在线或线下开展的结构化访谈、与选定利益相关方进行的焦点小组讨论、用于广泛收集意见的在线问卷，以及面向无法参加互动会议的参与者收集书面反馈。在某些情况下，项目还组织了讨论活动和网络研讨会，以促进对政策建议草案的协作式反思。无论采用何种形式，所有咨询均遵循结构化方法，以确保一致性和高质量的数据收集。

在整个咨询过程中，所有合作伙伴均负责以透明且系统的方式记录其活动。这包括保存出席记录、起草会议纪要、总结关键点，并确保符合《通用数据保护条例》（GDPR）的要求。项目对来自问卷调查的定量数据，以及来自访谈和焦点小组的定性见解进行了细致分析和综合整理。

随后，收集到的反馈被整合进政策建议之中。每个知识三角都对其初稿进行了修订，将利益相关方的观点纳入其中，以提高政策建议的相关性、适用性和可行性。这一迭代过程确保最终政策建议不仅与 TourX 的战略目标保持一致，也反映了参与国家旅游业和职业教育与培训领域的实际需求与期望。

因此，最终形成的政策建议是共同创造过程的成果，结合了欧洲层面的战略协调与区域利益相关方自下而上的贡献。该方法确保最终成果扎实、实用，并能够为国家和欧盟层面的政策制定提供参考。

6. 各知识三角（KT）及伞形组织的政策建议

希腊

通过修订课程、整合数字化和绿色技能模块、采用灵活的学习形式，并使培训与实际行业需求保持一致，来升级和现代化旅游职业教育。

希腊的旅游职业教育面临培训内容与实际劳动力市场需求之间存在显著差距，特别是在数字化和绿色能力方面。许多毕业生缺乏实践经验，对数字工具或可持续实践接触不足，而旅游企业则难以找到受过充分培训的员工。向更可持续、技术驱动的旅游模式转型，需要对课程进行系统性升级，并加强教育与产业之间的合作。

建议

为成功应对旅游业数字化和绿色转型带来的挑战并把握机遇，建议**对旅游职业教育项目进行升级和现代化改造**。具体应包括：

- 在各级教育中融入数字技能，涵盖在线预订管理、数字营销、数据管理、利用数字工具进行客户沟通以及网络安全等主题。这将有助于解决旅游业在数字化转型方面公认的知识缺口。
- 引入并加强绿色技能和可持续实践的培训，包括废物管理与回收、节能节水、推广本地及有机产品，以及倡导可持续旅游模式。这既顺应了绿色旅游日益增长的趋势，也回应了游客日益增强的环境意识。
- 通过在旅游企业安排实习以及与行业专业人士合作开发满足地方和区域需求的定制化培训项目，**强调实践经验与劳动力市场的衔接**。这将弥合理论与实践之间的鸿沟，正如教育工作者所强调的那样。
- 为旅游业从业人员**创造持续职业培训和技能提升的机会**，特别是在冬季，重点培养数字化和绿色技能。这将有助于留住核心员工并降低人员流动率。

- 鼓励职业教育机构、旅游企业和公共管理部门开展合作，共同识别技能需求并制定有效的培训计划。

预期影响

拟议的旅游职业教育现代化改革，有望培养出一支更能满足快速发展的旅游业在数字化和环保方面需求的劳动力队伍。通过将数字化和绿色技能融入课程，学员将掌握在线预订系统、数字营销、能源效率及可持续旅游实践等领域的专业能力。这将提升他们的就业竞争力，并使旅游企业能够提供更具竞争力、更具社会责任感且技术驱动的服务。加强与行业的联系并扩大持续培训机会——特别是在淡季——将有助于缓解人员短缺、降低人员流动率，并确保员工能够及时掌握新兴技术和可持续性标准。最终，这些举措预计不仅将惠及个体从业者，还将提升服务质量、增强当地经济的韧性，并促进旅游业的长期可持续发展。

希腊高校旅游教育现代化：使课程设置与数字化、可持续性、包容性及就业能力的市场需求相契合

希腊大学旅游专业毕业生进入劳动力市场时，往往对数字工具、可持续旅游理念及实际行业实践了解有限。这种技能缺口不仅威胁着毕业生的就业能力，也危及希腊旅游业在全球数字化转型和气候意识日益增强的背景下所具备的长期竞争力。

建议

我们建议针对开设旅游专业的希腊高等教育机构，实施多层次的课程改革并加强产学合作。

- 数字旅游技术：平台、数据分析、酒店业的人工智能应用。
- 可持续与负责任旅游：环境影响、绿色认证、气候变化适应。
- 旅游业危机与风险管理：特别是应对全球性冲击（如大流行病、野火）。
- 整合跨学科软技能培养（例如外语、文化意识、数字沟通）。
- 与旅游业利益相关方（酒店、旅行社、目的地管理组织、SETE）共同建立咨询委员会。
- 将实习或基于工作的学习设为必修环节，并通过“伊拉斯谟+”实习项目或国家计划进行协调。
- 支持由行业专业人士主导的客座讲座、案例研究及实地项目。
- 推出面向学生和成人学习者的微认证项目（5–10 个 ECTS 学分），涵盖：
- 智慧旅游与创新

- 文化遗产推广
- 可持续目的地管理
- 包容性与无障碍旅游服务
- 鼓励将非正式学习（例如：伊拉斯谟+青年项目、旅游业志愿服务）转化为学分。
- 通过校友/雇主调查建立年度反馈机制。
- 成立由学者和从业者共同组成的课程审查委员会。
- 使课程成果与欧洲资格框架（EQF）和欧洲高等教育区质量保证标准与指南（ESG）保持一致。

预期影响

实施这些政策建议预计将显著提升希腊旅游专业毕业生的**就业能力和适应能力**。通过使学术课程与当前劳动力市场需求及新兴行业趋势保持一致，毕业生将更好地掌握在竞争激烈且不断发展的全球旅游业中所需的技能。

此外，加强学术界与旅游业的联系将促进课程设置和服务提供中的**创新与可持续发展**。通过协作努力，将推动开发既反映区域经济优先事项又契合更广泛欧洲目标的前瞻性培训项目，从而提升旅游教育的整体**质量和相关性**。

这些举措还将提升**希腊旅游教育的国际声誉**，巩固其在欧洲高等教育区内的地位。通过支持将“伊拉斯谟+”计划的优先事项与正在进行的高等教育改革相结合，希腊的职业教育与培训（VET）及高等教育体系将在追求**卓越、人员流动和跨部门合作**方面展现出显著进展。

加强阿提卡地区的旅游业：可持续、包容和智能发展的区域政策框架

阿提卡是希腊经济与文化活力最强的地区之一，这里不仅坐落着首都雅典，还拥有重要的文化遗产地、邮轮港口以及新兴的创意产业。然而，该地区在旅游管理方面面临严峻挑战，包括季节性客流过度集中、区域产业多元化不足、文化资产利用率低下以及旅游业劳动力技能缺口等问题。鉴于后疫情时期的复苏及绿色转型目标，亟需制定一套连贯的区域旅游政策，以促进可持续增长、数字化转型和包容性参与。

尽管阿提卡地区接待了希腊年度游客总数的**35%以上**，但其旅游发展并不均衡，主要集中在雅典、卫城和比雷埃夫斯邮轮港口。

周边地区（如拉夫里奥、萨拉米纳、东阿提卡）仍处于欠发达状态，或与旅游经济的联系薄弱。此外，该地区的旅游劳动力——尤其是青年和女性——尚未做好充分准备，无法胜任新兴的数

字化、绿色及以客户为中心的工作岗位。在旅游规划和创新方面，大学、地方政府、中小企业和民间社会之间缺乏有组织的协作。

政策目标

- 在阿提卡地区推广可持续且均衡的旅游业，减轻雅典市中心的压力，并重新分配经济利益。
- 通过教育、职业培训和数字工具，加强旅游技能发展与创新。
- 促进市政当局、高校和企业之间的区域合作，共同制定符合当地优势的旅游战略。

建议

- **建立区域旅游创新中心和理事会：**在阿提卡地区设立多利益相关方参与的创新中心及区域旅游理事会，涵盖大学、地方政府、旅游企业和民间社会。这些机构将共同制定区域战略，推动协作治理，并确保旅游发展与第三代区域创新战略（RIS3）优先事项、欧盟气候目标及智慧旅游模式保持一致。
- **开发专业且包容的培训项目：**在数字旅游、可持续目的地管理及文化创意等领域提供针对性培训。整合“伊拉斯谟+”交流与合作项目，提升当地青年及专业人士的技能，在促进区域能力建设的同时增强就业能力。
- **推动可持续和分散式旅游基础设施建设：**投资绿色及以文化遗产为基础的旅游路线（如葡萄酒、海事和文化旅游），并支持建立小型游客中心、数字故事讲述站点以及改善交通连接。这些举措将促进均衡的区域发展，并减轻热门旅游区的压力。
- **利用数字创新 and 智能技术发展旅游业：**开发一个区域数字平台，整合开放数据、文化地图、预订工具和实时游客流量管理功能。推广人工智能、物联网和大数据的应用，以改善旅游监测、危机应对和资源利用效率，同时利用欧盟资金鼓励开展数字共创项目。
- **强化社区参与和以文化遗产为驱动的旅游模式：**支持积极吸纳居民参与、保护非物质文化遗产并促进包容性与韧性目的地发展的合作社及地方旅游倡议。与旅游部及希腊国家旅游组织（GNTO）的紧密合作将确保品牌形象的一致性，并最大限度地提升区域身份的知名度。

预期影响

- 阿提卡地区旅游经济实现多元化与韧性
- 提升当地青年、女性及专业人士的技能与就业能力
- 提升旅游实践中的环境与文化可持续性

- 居民生活质量的提升及区域发展的均衡

旅游业员工实操性与成本效益兼顾的培训建议

与数字化、绿色转型及跨文化能力相关的技能，正定义着旅游业的新格局。对这些技能的需求源于该行业客户不断变化的标准与期望。不同领域对这些技能组合的优先级有所不同。

对这些能力的必要性在所有旅游相关领域中并非一成不变。相反，具体的技能组合要求存在显著差异，尤其在考虑地理因素时更是如此。对旅游价值链中所有参与者的教育和培训，是提升其能力和服务水平的唯一途径。

建议

- **关于培训费用：**鉴于上述行业员工流动性较高，应通过激励措施促使员工和雇主共同确保费用公平分担（例如：员工承诺、费用补贴等）。
- **关于培训类型：**员工培训应针对受益人中存在的技能缺口，重点聚焦具体学科领域，并达到相应的深度和广度。不得包含其他补充内容。培训项目的设计应以使学员受益为首要目标，而非培训提供方。

此外，培训应严格安排在冬季进行，避开旅游旺季。

预期影响

该培训将对双方（雇主和员工）更具吸引力，因为它将尊重双方的时间，避免不必要的活动和主题，并可能为投资和工作稳定性问题提供某种解决方案。

将绿色和数字技能融入旅游业中小企业的区域职业培训战略

在 TourX 项目第 5.1.2 任务框架内实施的咨询流程旨在系统地收集利益相关方驱动的意见，这些意见将为制定稳健、符合实际情况且基于证据的政策建议提供支撑。采用定性咨询模型的依据在于：旅游和酒店业——特别是在具有季节性经济和培训生态系统分散的地区——需要既能反映实地现实，又能大规模应对系统性挑战的政策。

来自希腊北部酒店协会的利益相关者一致强调，**亟需提升**中小型旅游企业（SMEs）员工队伍的**环保意识和数字能力**。尽管可持续发展和数字化转型被公认为对长期竞争力至关重要，但员工往往**缺乏**实施这些实践所需的**基础知识和技能**。

建议

- **将数字化和绿色技能纳入旅游职业教育与培训（VET）的核心内容：**将数字化和可持续性能力作为所有酒店相关职业教育与培训课程的基础内容，而非可选附加内容。重点

关注物业管理系统（PMS）、在线评论管理、低能耗运营和减少浪费等实际应用。应利用当地企业的真实案例教授这些技能，并将其贯穿于整个课程体系。

- **设计模块化、便捷且混合式的学习路径：**开发简洁的模块化培训单元，通过混合学习模式进行交付，包括移动优先、异步在线学习以及短期面授研讨会。这种灵活性既能满足偏远或网络信号薄弱地区的参与需求，也能适应旅游业的季节性特点。优先采用适合中小企业和旅游从业人员需求的教学形式。
- **通过认证培训师和微证书建立质量保障：**投资培训师培训项目，并推动培训师在数字工具和可持续发展标准方面的认证。引入符合欧洲资格框架（EQF）4-5 级的可识别微证书（如“环保就绪员工”、“数字化前台操作员”），以支持旅游专业人员的国际认可和流动性。
- **与行业及可持续发展专家共同开发培训内容：**与职业教育与培训（VET）提供商、酒店协会、商会、非政府组织以及科技/环保合作伙伴组建培训联盟。此类合作将确保培训内容紧跟时代，提供反映当前旅游业中小企业相关工具、技术及可持续发展基准的实践性学习内容。
- **整合监测、影响评估与财政激励：**引入培训后的绩效指标（如降低能耗或水耗），以追踪切实的可持续发展成果。鼓励使用数字工具进行监测（例如碳计算器、公用事业追踪应用程序），并通过欧盟或区域发展基金的共同资助来支持培训参与。

预期影响

将绿色和数字技能融入针对旅游业中小企业的区域职业教育与培训（VET）战略，预计将显著增强该行业的适应能力、可持续性和长期竞争力。通过将双重转型能力嵌入培训项目，旅游业中小企业——尤其是位于偏远或季节性地区的中小企业——将更有能力在日常运营中采用环保实践并利用数字技术。微认证将提升劳动力流动性并促进技能提升努力的认可，而模块化、灵活的授课形式将使季节性工人更容易获得学习机会。预计职业教育与培训提供者、酒店协会及公共机构之间加强的地方合作将提高培训的相关性，提升参与率，并促进持续的专业发展。最终，将培训与可衡量的成果（例如节能、数字化应用）相衔接，将有助于实现区域旅游经济中环境责任、创新和社会包容的更广泛目标。

德国

促进旅游业数字技能发展

数字化正在迅速改变旅游市场。然而，许多企业和员工缺乏运用大数据、虚拟体验空间或人工智能（AI）等新技术所需的数字技能。这削弱了行业的竞争力、韧性和创新能力。

建议：

- 进一步开发和扩展关于数字技能的模块化培训及继续教育项目，涵盖在线营销、客户关系管理系统（CRM）、预订平台以及人工智能支持的客户服务等领域
- 职业培训机构、旅游企业和科技公司应开展合作，共同开发实践性培训课程
- 将在线课程融入现有职业教育与培训（VET）项目，以提升可及性
- 引入并认可数字能力微证书，以促进终身学习
- 利用欧盟资助计划为新教育和培训项目的开发提供资金
- 为投资员工数字培训的中小企业提供补贴

预期影响：

- **提高**技术工人的**就业能力**，增强旅游职业的吸引力
- 通过门槛较低微证书**提高**继续培训**参与度**
- 通过实践导向型项目**加强**教育与企业间的**合作**
- 通过更好地利用数据分析、数字服务和人工智能，**增强**创新能力
- 通过更高效地运用数字工具**提升**旅游企业的**竞争力**

将可持续发展作为旅游培训的核心能力

旅游业需要更加关注可持续发展目标，以应对气候变化并保持长期竞争力。然而，许多从业人员尚未为践行可持续发展做好充分准备。

建议：

- 将可持续发展议题纳入职业教育与培训（VET）课程：循环经济、减少二氧化碳排放、可持续出行、环保型酒店
- 与环保组织合作开发实践培训课程
- 为旅游业相关职业开发经认证的可持续发展能力证书
- 政府对提供可持续培训计划的企业给予激励
- 将可持续发展证书与企业支持计划挂钩
- 利用欧盟倡议获取资金

预期影响：

- **提高员工意识并赋能**其采取气候友好型行动
- **提升**对更注重生态价值观的**年轻技术工人**的吸引力
- **提升**可持续旅游产品的**公信力**
- 通过节能和节约资源的流程**实现长期成本节约**
- 通过推广可持续出行和区域产品，**强化区域经济循环**

完善旅游培训项目的法律框架

欧盟成员国之间资格认证体系各异，阻碍了技术工人的流动。此外，数字资格认证方面也缺乏标准化规定。

建议

- 在欧盟层面协调旅游业的职业教育与培训资格
- 根据新型就业形式调整劳动法规定
(例如数字游民、混合工作模式)
- 欧盟与成员国在数字职业教育资格认证方面开展合作
- 为旅游业职业引入国际认可的数字证书
- 推广用于欧洲范围内技术劳动力交流的数字平台

预期影响：

- 通过统一的培训标准**加强欧洲单一市场**
- 为**新型工作模式提供法律确定性**，从而提升混合型工作场所的吸引力
- 通过认可数字资质，**提高欧盟境内技术工人的流动性**
- 为提供培训的企业**创造竞争优势**，因数字资格证书具有现代化且灵活易用的特点

为旅游业培训中的中小企业提供财政支持

许多中小企业（SMEs）缺乏资金投入员工继续教育。这加剧了训练有素的专业人才短缺问题。

建议：

- 为中小企业设立专项“培训预算”，专门用于培训课程
- 为中小企业设立资助计划，用于资助数字化和可持续发展方面的继续培训
- 对投资职业教育与培训（VET）项目的企业提供税收优惠
- 利用现有的欧盟资助计划（如欧洲社会基金（ESF）和伊拉斯谟+计划）为旅游业培训网络提供资金
- 让旅游组织更多地参与资金分配

预期影响：

- **增加此前因成本原因未开展进修培训活动的中小企业的培训活动**
- **提升员工资质**，从而改善服务质量并提高客户满意度
- **增强**小型企业相对于大型企业的**竞争力**
- 通过职业发展前景实现高素质员工的**长期留任**

在旅游业中推广混合式学习与工作模式

数字化正在催生新的工作形式，但许多旅游业职业仍高度依赖实体在岗。与此同时，技术劳动力短缺的问题可通过更灵活的工作和培训模式得到缓解。

建议

- **调整培训指南**，以适应包含数字化成分的双元培训模式
- 开发结合线上与线下培训的**混合式职业教育项目**
- 在旅游业中**推广远程办公**，特别是针对行政和创意类工作（如市场营销、客户服务）。

- 为推行远程办公的企业提供激励措施，例如通过税收优惠
- 在旅游地区扩建共享办公空间，以支持不受地点限制的工作
- 推广试点项目，测试数字技术在实操性在线培训中的应用。

预期影响：

- 在企业中培育数字化学习文化与创新精神
- 使培训和继续教育更加灵活，从而覆盖新的目标群体（例如：重返职场者、兼职员工）
- 通过提供更具吸引力的工作条件（居家办公、不受地点限制的工作）来缓解技能短缺问题
- 提高员工培训效率，特别是在缺乏本地培训设施的农村地区

通过培养新技能完善职业发展模式，提升旅游业职业的吸引力

许多年轻人认为旅游业职业缺乏吸引力，这主要是由于工作时间不稳定且职业发展机会有限。这导致该行业面临年轻人才短缺的问题。

建议措施及实施：

- 建立清晰的职业发展路径，提供透明的晋升机会
- 由经验丰富的行业代表为年轻专业人士引入导师计划
- 推动企业与高校合作，开发新的学习及继续教育模式
- 建立一个关于旅游业职业发展路径的集中信息平台

预期影响：

- 将旅游业职业形象转变为现代、可持续的工作领域
- 通过明确的发展前景，增强年轻专业人士的工作动力并提高留任率
- 通过可预见的职业发展路径，促进女性专业人才的职业发展
- 培养新一代技术人才，特别是在结构薄弱地区

简化旅游业外国资格认证流程

旅游业面临严重的技术工人短缺，但针对外国技术工人的官僚障碍却很高。许多合格的工人无法迅速融入劳动力市场。

建议

- 加快并简化旅游业职业的外籍资格认证程序
- 调整法律要求，加快职业资格认证
- 引入具有标准化流程的数字化认证程序
- 通过语言和融入课程为外国技术工人提供支持
- 为外国技术工人提供职业资格培训的资金支持

预期影响：

- 通过数字化和标准化**提升**认证程序的**效率**
- **加快**合格外籍技术工人**融入**劳动力市场的进程
- **缓解**技术劳动力**短缺问题**，特别是在瓶颈职业领域
- **提升**旅游企业的**多样性**，以吸引新的目标群体

改善旅游业季节工的社会保障

许多旅游业员工从事的是季节性的临时工作。这导致经济上的不安全感，并降低了该行业的吸引力。

建议：

- 通过**法律调整**为季节性工人提供社会保障（例如通过灵活的养老金计划或失业救济金）
- **鼓励企业**延长季节性工人的雇佣期限（例如：对签订长期合同提供税收减免）
- **推广**淡季**继续教育培训项目**，以提升就业前景
- **推广**提供可持续就业模式的**企业**。

预期影响：

- 行业内**更稳定的雇佣关系**，从而提升工作满意度。
- 因就业保障和规划确定性增强，**降低人员流动率**。
- **提升**季节性行业员工的**生活质量**，特别是在结构薄弱地区。
- **提高**季节性工作对新目标群体（例如学生、年长员工）的**吸引力**。

西班牙

将可持续发展作为贯穿旅游业职业培训的跨领域主题。

受访者将可持续发展列为首要优先事项。提及的关键领域包括能源效率、废物和水资源管理、循环经济、遗产保护以及当地产品的推广。

建议：

- 在所有培训项目中开设专门的可持续旅游模块。
- 对教学人员开展旅游业可持续发展相关主题的培训。
- 与致力于负责任旅游的当地企业建立合作伙伴关系，提供实践性实习机会。

预期影响：

- 使培训项目与可持续发展目标（SDGs）及欧洲市场所需的可持续旅游模式保持一致。
- 提升毕业生就业竞争力，增强其环境与社会意识。

融入针对该岛旅游环境量身定制的战略数字技能。

经识别，最具价值的数字工具包括客户关系管理系统（CRM）、在线预订平台、人工智能、数字营销和大数据——这些被视为提升当地企业竞争力的关键要素。

建议：

- 提供客户关系管理（CRM）、旅游业专用人工智能、数据分析及流程自动化方面的实践培训。
- 更新职业教育与培训（VET）课程，纳入旅游管理数字工具。
- 推动与当地企业的合作项目，以培养实用的数字技能。

预期成效：

- 提升当地旅游企业的运营和商业效率。
- 使专业人才配置更契合当前数字市场需求。

加强新技能、多元文化客户服务及主要外语的培训。

受访者强调了多元文化客户服务、领导力、变革管理及沟通能力的重要性。需求最大的语言是英语、德语和法语。

建议：

- 开发以旅游业为重点的新技能微学习模块。
- 采用积极且适应当地情况的教学方法，提升语言学习效果。
- 与企业建立合作协议，开展真实的客户服务模拟演练。

预期成效：

- 提升旅游体验质量。
- 促进本地专业人才更多地融入国际旅游业劳动力队伍。

推动职业教育与企业建立务实合作，使培训更贴合行业实际需求。

参与者强调亟需弥合培训与实践经验之间的差距。相关建议包括实施双元培训项目、让企业参与课程设计，以及提供更多实践学习机会。

建议：

- 促进职业教育中心与企业之间就双元培训和延长实习期达成协议。
- 邀请行业代表加入课程咨询委员会。
- 鼓励学生与企业开展联合行动（如挑战赛、实地考察、导师指导）。

预期影响：

- 所学技能与劳动力市场需求直接对接。
- 提高职业教育与培训（VET）毕业生的即时就业率

意大利

通过综合技能发展和财政激励措施促进可持续旅游

威尼托大区的旅游业，乃至更广泛的旅游业，在真正融入可持续性原则方面面临重大的结构性与运营性挑战。正如《威尼托可持续旅游计划》（PSTV）所强调的，气候变化的影响是该行业面临的关键问题。

最大的障碍之一是技术人才短缺。**可持续性本身具有动态性**，法规、最佳实践和技术解决方案在不断演变，这加剧了这一挑战。《2025-2027 年区域旅游计划》强调“Qualità Sostenibile”（可持续质量）是一个关键主题，并指出其与普遍创新、模式和产品以及治理等其他主题有着明确的联系和融合。

这些挑战对中小企业（SMEs）的冲击尤为严重，因为它们在区域旅游业中占据了相当大的比重。

许多中小企业对可持续实践的直接效益和长期必要性持抵触态度或缺乏认知，往往将其视为昂贵的负担而非宝贵的机会。它们通常**缺乏足够的财力和人力资源**来投资于可持续举措、全面培训或环境认证所需的复杂流程。此外，

当前的环境认证流程常被视为过于复杂繁琐，若缺乏专门培训，企业难以将其融入日常运营。

这最终阻碍了中小企业准确衡量其可持续发展进展，并向日益注重环保的客户群体进行透明、有效沟通的能力。

一个关键挑战在于平衡可持续发展目标与经济竞争力，以确保可持续实践不会给企业造成不公平的负担或损害其市场地位。当前的可持续发展监测与评估体系往往未能充分适应中小企业的有限资源，导致透明报告难以实现。

可持续发展是威尼托大区该行业的战略目标。《2025-2027 年区域发展计划》（PRT）为此制定了若干具体行动方案。作为可持续发展日常应用战略的一部分，该计划推动了淘汰一次性产品、启动循环经济行动、优化包装以及减少食物浪费等举措。

除上述挑战外，职业教育与培训领域还面临着另一重困难：难以发掘和吸引具备可持续旅游实践、循环经济原则及绿色技术方面深厚且前沿专业知识的培训师，这使得培训机构难以跟上行业步伐，也难以预判未来行业所需的“绿色”技能。

建议：

- a) 鼓励旅游企业采取**循环经济措施**。采用**自我评估工具**可帮助企业制定计划，从切实可行的解决方案（如优化包装和减少食物浪费）入手，逐步提升可持续发展水平。另一方面，员工培训有助于推动所有员工在业务流程中践行可持续做法。
- b) 将**可持续性标准**纳入质量认证流程和旅游营销中，以吸引重视这些价值观的客户。
- c) 针对旅游业开发并实施**专注于“绿色”技能的新培训课程**，同时**为培训师提供专业发展机会**以更新其知识。**TourX 技能提升/再培训计划**为未来逐步实施提供了起点。
- d) 建立**融资渠道**，使企业和员工能够共同投资于**职业卓越中心**网络提供的专业可持续发展课程。
- e) 推动由区域机构、企业和培训机构参与的**公私联盟**，使培训实践与地方战略及利益相关方需求保持一致，并试点创新的职业培训项目。
- f) 鼓励参与 TourX 等欧洲项目的倡议，以**获取资金并促进国际合作**。特别是，**考察访问和人员流动项目**能为企业提供接触新理念、解决方案及人脉的机会。这可随时间推移发展为优秀企业间的网络，从而促进最佳实践的分享并激发可持续竞争力。

预期影响：

这些措施将增强旅游业采用可持续实践、提高资源利用效率以及适应气候变化的能力。

企业，尤其是中小企业，将更有能力实现可持续发展目标、衡量其影响，并有效地向客户和利益相关者传达，从而提高其竞争力和吸引力。

劳动力将掌握必要的“绿色”技能，从而为更可持续、更具韧性的旅游生态系统做出贡献。

通过有针对性的培训和基础设施支持，加速旅游业的数字化转型

威尼托大区的旅游业虽然认识到数字化不可否认的重要性，但在全面拥抱和利用数字化转型方面面临着多方面的挑战。一个根本性问题是**获取必要数字技术及掌握相关技能的机会不均**。这不仅涉及硬件设备的可用性，更涵盖可靠的互联网基础设施，特别是在较为偏远或欠发达的旅游地区。另一方面，对于学生而言，这可能意味着他们在充分参与数字化增强型学习环境方面的能力存在差距；而对于培训师和教师来说，这则可能限制其提供前沿数字化课程的能力。《威尼托大区旅游战略规划（PRT）2025-2027》将“技术创新与人工智能”列为2027年前企业及旅游目的地的“热点议题”，并指出在疫情期间，技术支持型服务的发展重塑了客户期望，并加速了数字服务的采用。

一个显著的瓶颈在于**培训师和教师的高级数字技能培养**。许多现任培训师虽是旅游业专家，却缺乏教授塑造现代旅游业的新数字工具和策略所需的专项技能。这导致了行业需求与现有培训内容之间的脱节。此外，**数字技术和市场需求快速且持续的演变**，使得预测未来的培训需求极为困难，这使得当前的教育课程面临迅速过时的风险。《2025-2027年旅游业发展计划》还指出，与人工智能相关的革命将在内容创作、个性化定制以及数据分析方面产生深远影响。发展人力资本对于实现这一愿景至关重要，也是本报告所提政策建议的基础。

由于缺乏针对中小企业独特需求和有限资源量身定制的技术支持及可及性培训，数字鸿沟正在加剧

数据驱动的规划是该战略的核心，“**联邦区域旅游观察站**”（OTRF）仪表盘作为先进的数字生态系统，用于分析包括酒店业数据智能、在线声誉和游客消费在内的广泛数据。《2025年旅游行动计划》（PTA 2025）旨在巩固并扩展这一基础设施，增强其分析能力，并改善企业获取信息的方式。该计划还将强化预测模型，以促进旅游产品的规划与个性化。

主要举措之一是推动旅游目的地向“智慧旅游目的地”转型。该举措强调数字创新、高效管理模式以及可持续旅游产品的开发。此外，还正在引入新的数字平台以完善数字生态系统，为游客和运营商提供全面的工具。

建议：

- a) 实施相关策略，确保旅游培训中的所有学生和教师都能**普遍获得必要的数字技术**。
- b) 开设**针对旅游业量身定制的数字化能力**专项培训课程，涵盖数字营销和在线预订管理等领域。
- c) 通过专项计划，优先提升旅游行业**培训师和教师的高级数字技能**。在培训课程中运用数字工具，以增强互动性和参与度。TourX 培训师培训计划为专业发展提供了良机。
- d) 建立**学生/从业人员与旅游企业“对接”的平台**，利用数字工具实现更高效的连接。为此，“毕业生追踪系统”（GSTS）是一个良好的起点。该工具结合“TourX 技能瞭望塔”，可作为预测培训需求的工具，并与企业及校友开展合作。
- e) 推动**公私合作**，确保职业培训符合《2025-2027 年职业培训计划》（PRT 2025-2027）所概述的市场数字技能需求，并支持旨在提升员工技能的微认证项目。
- f) 为**中小企业提供专门的技术支持和专项培训**，协助其采用数字工具进行企业管理、在线营销和客户沟通，旨在弥合现有的数字鸿沟。
- g) 整合虚拟现实和增强现实解决方案，在旅游业中提供**实践模拟和沉浸式培训体验**。

预期影响：

这些举措将弥合旅游业（特别是中小企业）的数字鸿沟，从而提高运营效率、增强线上影响力并改善客户互动。劳动力将获得关键的数字能力，从而促进创新，并推动该行业适应不断演变的数字化环境。增强的数字基础设施和技能也将有助于构建一个更安全、更具适应性的旅游生态系统。

如“TourX 技能瞭望塔”所提议，将 OTRF 数据与旅游业就业及技能的定期调研相结合，可为精准的人力资本投资决策提供依据。这将代表一项重大进步，使培训需求从泛泛而谈转向基于市场和劳动力洞察的针对性技能开发。

提升跨文化能力，打造全球化旅游体验

威尼托大区的旅游业日益全球化，对国际游客和多元化员工队伍的依赖程度不断加深，但在建立有效的跨文化沟通方面，却面临着常被忽视却至关重要的挑战。《威尼托大区旅游战略规划（PRT）2025-2027》突出了全球旅游趋势，包括国际游客数量的增长以及客源市场的变化，例如来自美国、中国和印度的强劲增长，以及来自捷克、匈牙利和波兰等国家的快速增长。这些趋势凸显了跨文化能力日益增长的需求。

在此背景下，既具备出色的沟通能力，又对旅游业特有的**跨文化动态**有深刻而细致理解的**培训师短缺**，是一个亟待解决的问题。

培训师必须超越基础语言技能，涵盖跨文化的文化敏感性、肢体语言、礼仪和冲突解决。

培训师专业能力的不足直接影响了学生和员工关键技能的培养。当务之急是确保旅游业从业人员不仅掌握必要的技术能力（例如酒店管理、预订系统），还具备**对有效跨文化沟通至关重要的跨领域（软）技能**。这些技能包括积极倾听、共情能力、适应能力、文化智商以及处理多元视角的能力。《2025-2027 年区域发展计划》（PRT）强调“*civiltà dell'accoglienza*”（待客文化）是社会可持续性的关键要素。

根据受训者的多元文化和语言现实调整**培训内容**，特别是在威尼托大区这样吸引来自世界各地游客的地区，这增加了另一层复杂性。

将外籍员工融入当地旅游团队面临挑战，文化误解或缺乏具体支持可能阻碍有效协作与服务提供，进而成为吸引国际人才的障碍。

尽管其益处已得到公认，**但促进学生和培训师的文化交流与国际流动仍面临重大挑战**。实际障碍通常包括资金限制、国际实习的官僚障碍、签证复杂性，以及缺乏此类交流的成熟网络。这限制了接触多元文化环境的机会，而这对于在理论学习之外真正丰富跨文化能力至关重要。

建议：

- a) 将多样性、多元文化主义和包容性等主题融入培训模块，特别注重积极吸纳当地社区参与，以推动尊重当地利益相关者的旅游业发展。
- b) 开发针对跨领域技能的微认证项目，并设置专门模块探讨跨文化沟通挑战。TourX 技能提升/转岗培训项目包含软技能培训，可根据“技能预测机制（Skills Watchtower）”收集的数据进行调整。这将帮助企业提升服务质量、避免文化误解，并赢得国际客户的忠诚度。
- c) 促进企业与职业培训机构之间的紧密合作，以评估和改进跨文化政策与实践。
- d) 鼓励不同地区或国家的旅游企业建立跨文化交流网络。
- e) 通过欧洲项目，为学生、培训师、企业家和专业人士提供国际流动和跨文化培训机会。
TourX 流动计划将构建由企业、职业培训机构、大学和公共机构组成的真实网络，为可能促成定期交流的进一步举措铺平道路。
- f) 实施由 TourX 中小企业技术支持箱支持的“员工跨文化辅导计划”，以促进企业内部对文化变革的认识，并为来自不同背景的新员工提供个性化支持。

预期影响：

这些措施将显著提升旅游业从业人员的跨文化能力，从而提高服务质量，并为多元化的国际客群提供更丰富的体验。同时，这些措施将促进旅游企业内部营造更具包容性和理解力的工作环境，减少文化误解。

该行业将更有能力吸引和留住全球人才，并服务于更广泛的国际游客群体。

促进旅游业的社会包容与体面工作

尽管威尼托大区的旅游业作为推动当地发展和社会凝聚力的引擎具有巨大潜力，但在促进真正的社会包容和确保体面工作条件方面，仍面临重大且多方面的挑战。《威尼托旅游战略计划（PRT）2025-2027》将劳动力供需失衡视为关键问题，指出旅游业在劳动力市场吸引力下降且**难以招募新员工**。

一项重大挑战在于**如何将弱势群体**——如既未就业也未接受教育或培训的青年（NEET）、移民、残障人士以及来自弱势背景的人群——**有效**纳入培训项目并使其在后续就业中**得以留任**。由于缺乏基础技能、支持体系不足以及个人境遇等各种因素，这些群体往往面临更高的职业培训辍学风险。《2025-2027 年区域发展计划》还特别将包容性和无障碍性列为“企业与就业”（Impresa e lavoro）板块下的子主题。该计划同时将“包容性”视为重点关注领域，既针对参与项目实施的社会主体，也面向游客，重点关注设施的“通用设计”及专业化的接待服务。

此外，根深蒂固的**偏见和进入劳动力市场的系统性障碍**，对这些弱势群体造成了不成比例的影响。雇主可能缺乏满足多样化需求所需的知识和资源（例如：残障人士的无障碍要求、针对老年客户或独自旅行女性的服务等）。他们往往依赖非正式招聘渠道，或不愿投资于长期职业发展。

该行业面临着普遍存在的认知——且往往也是现实——即工作不稳定且缺乏职业发展路径。这导致人员流动率高，难以吸引和留住技术人才。《2025-2027 年区域发展计划》指出，不仅工作场所的劳动条件和安全，在关键环境中的劳动条件及安全，以及劳动者满意度，都是相关议题。亟需全面**确保体面且公平的工作条件**，解决不规律工时、工作与生活平衡以及公平薪酬等问题。

除了这些内部挑战外，旅游业还难以**有效传达**其各类职业中的**积极方面和职业机会**。这包括突出职业发展路径、技能提升以及与客户互动的成就感，而这些往往被上述负面刻板印象所掩盖。这种沟通鸿沟阻碍了吸引新人才的努力，也妨碍了行业更专业形象的推广。

最后，将**培训项目**调整以适应不同弱势群体多样化的学习需求和具体要求，并确保当地社区在包容性进程中积极、有意义地参与，仍是复杂的任务。

建议：

- a) 设计并提供**面向所有人的培训课程**，包括残障学生或来自弱势背景的学生。
- b) 在培训项目及整个旅游业中积极促进**性别平等**。
- c) 在区域或国家层面建立一个“**社会包容型旅游品牌**”，对那些既为员工（包括弱势群体、移民）也为客户（具有特定无障碍或文化多样性需求者）实施包容性政策的旅游企业进行认证。职业卓越中心应在制定该品牌的标准并提供咨询方面发挥关键作用。
- d) 促进**旅游企业、就业服务机构、中介机构及第三部门组织之间的结构化合作**，以推动弱势群体的就业。这应包括建立专门的“**基于工作的学习**”（WBL）通道，并为其融入职场提供个性化支持。
- e) 通过与职业培训机构合作培养相关能力，**将旅游业作为社会包容的载体**。
- f) **提高学生和培训师/教师对旅游业中社会包容**至关重要性的认识。这可通过将多样性、多元文化主义和包容性主题融入培训模块来实现，并特别注重积极吸纳当地社区参与，以推动尊重当地利益相关者的旅游发展。
- g) 开发旨在提升“**既未就业也未接受教育或培训**”青年（NEETs）技能及转行培训的工具和课程，以促进其融入旅游业价值链。
- h) 针对年轻一代**开展广泛的宣传活动**（例如通过“开放日”和“优秀毕业生典礼”），以提升旅游职业的吸引力，展示积极的案例和职业发展路径。
- i) 重新定义并**改善内部**（旅游运营商之间）和**外部**（面向潜在雇员）的**沟通**，以消除关于工作质量和保障的常见误解，强调全职就业和职业发展的机会。

- j) **与企业直接合作**（例如通过实习协议），确定必要的技能提升/转岗培训，重点关注与包容性相关的优先事项。

预期影响：

这些建议将打造一个更具包容性和公平性的旅游业，促进弱势群体的融入，并提供有尊严的就业机会。

通过改善沟通，解决招聘难题并提升工作质量的形象，可以吸引并留住多元化的劳动力。

“社会包容型酒店品牌”将认可并推广致力于包容性的企业，推动整个行业的积极变革。最终，这将造就一个更具代表性、更具韧性且更具社会责任感的旅游业。

中国

优化旅游职业教育的结构与布局

旅游职业教育专业的布局和结构并不完全合理，与旅游业的发展要求存在差距。部分旅游专业特色不鲜明，发展不均衡。

建议

通过优化旅游职业教育的结构与布局，可以提升旅游职业教育的整体质量和适应性，以满足旅游业发展的多样化需求。目标受众：旅游职业院校、旅游教育管理部门。利益相关方：旅游企业、旅游行业协会、旅游教育专家。

- 中国相关政府部门应引导旅游职业院校发挥自身优势，科学准确定位，发展专业特色。
- 中国教育部将联合国家旅游局，遴选并建设一批国家级示范和特色专业，形成既满足需求又具有鲜明特色的旅游专业群。
- 建设“全国旅游职业教育就业信息平台”，实时对接企业的用人需求和学生的求职意向。
- 实施“1+X 证书制度”，将行业认证（如导游资格证、酒店管理等）纳入学分制。

预期成效：

完善的人才培养体系为学生提供了清晰的职业发展路径。中等职业学生可通过入学考试升入高等职业院校继续深造，高等职业学生可通过大专升本或报考研究生提升学历，本科及以上学历学生有机会进入旅游研究机构、大型旅游企业等从事管理工作或研究工作。同时，不同层次的人才培养标准相互衔接，学生可在不同层次的学习中逐步提升知识与技能。

相关依据：

- 中国教育部与中国国家旅游局联合发布文件，要求优化旅游职业教育结构，加强示范性及特色专业点的建设。实践证明，特色鲜明的旅游职业教育专业能够提升学生的就业竞争力和职业发展前景。
- 瑞士洛桑酒店管理学院（EHL）通过“理论+实践+创新”的课程模式，实现了毕业生 98% 的就业率。

- 2023 年，浙江省试点推出“职业教育就业平台”，使学生签约效率提升 50%，企业招聘成本降低 30%。

校企合作与行业及职业教育融合

校企合作缺乏长期稳定的合作机制，导致旅游行业毕业生薪资水平较低，从而造成人才流失。旅游职业教育实践教学相对薄弱，与企业的实际需求之间存在一定差距。

建议

目标群体：旅游职业院校、旅游企业。

利益相关方：旅游行业协会、教育管理部门、学生及家长

通过深化校企合作、推进产教融合，提升旅游职业教育的实用性和针对性，培养符合旅游业发展需求的高素质技术型、管理型及服务型人才。例如：

- 通过校企联合招生、联合培养和一体化教育，推进现代学徒制试点。
- 支持旅游企业牵头组建旅游职业教育集团，发挥旅游职业教育集团在促进旅游产业链与旅游职业教育链有机融合中的重要作用。
- 推广“多学期、分段式”和“旺淡季交替工作”等“在岗实习”模式。
- 对深度参与校企合作的企业提供减税免税政策（如降低教育附加费 10%–15%）。

预期影响：

这种合作模式对职业教育的发展、学生的成长、企业的进步以及社会经济的繁荣具有重要意义。其预期效果主要体现在以下几个方面：提高学生的专业技能。企业为合作学生提供了大量的实践操作机会。学生可以在真实的工作环境中反复练习，从而提高操作熟练度和准确性。以烹饪专业为例，学生在校内厨房练习时，受限于设备、食材等因素，操作机会有限。而在酒店厨房实习期间，他们每天都要参与大量菜品的制作。从食材准备、烹饪技法到菜品摆盘，都能得到充分锻炼，烹饪技能得以快速提升。

实习期间，学生能更深入地了解行业趋势和企业用人需求，从而明确职业方向与发展目标。例如，旅游专业的学生在酒店实习时，可能会发现自己对酒店营销或客户服务更感兴趣，进而在后续学习中更有针对性地提升相关技能，为未来的职业发展做好准备。

相关依据：

- 2014年发布的《国务院关于加快现代职业教育发展的决定》提出，将“产教融合、校企合作”作为现代职业教育发展的核心路径，鼓励行业企业参与人才培养，并推广“现代学徒制”等模式。
- 2018年，中国教育部、国家发展和改革委员会、工业和信息化部等六部委联合发布《关于推进职业学校校企合作的措施》：明确了校企合作的具体形式（如共建培训基地、订单班、岗位实习等）。企业可通过税收优惠、财政补贴等方式获得支持。
- 三亚中瑞酒店管理职业学院：与万豪、希尔顿等集团合作开设“订单班”，毕业生起薪比行业平均水平高出 20%。
- 桂林旅游学院：开设“东盟旅游文化”双语课程，国际学生占 15%，辐射东南亚就业市场。
- 在德国的“双元制”模式下，旅游专业 80% 的课程在企业完成，就业匹配率超过 85%。

加强旅游专业师资队伍建设

旅游职业教育师资力量不足，缺乏具有实践经验的资深教师。部分教师的教学方法和工具相对落后，难以适应快速发展的旅游业的多样化需求。旅游职业教育的实践教学相对薄弱，与企业的实际需求之间存在一定差距。

建议

目标群体：旅游职业院校教职员工。

利益相关方：教育管理部门、旅游企业、学生及家长

通过加强旅游职业教育师资队伍建设，提高教师的专业素质和教学水平，为旅游职业教育的发展提供有力支撑。例如：

- 完善专任教师的考核与聘任机制，提高具有企业实践经验、高超技术技能及管理服务人才担任专任教师的比例。
- 严格落实新教师先实习后上岗、在职教师定期实习制度。
- 鼓励教师参加企业实践、国际短期交流培训、科研项目以及创新创业活动，以提升其实践能力和教学水平。
- 实施“双导师制”：企业专家承担 30%以上的实践课程教学。

预期成效:

教师通过参加行业培训、企业实习、学术交流等活动，及时掌握旅游业的新动态、新技术及发展趋势，并将这些前沿知识融入课程教学。例如，随着智慧旅游的兴起，教师在课程中增加大数据分析及人工智能在旅游服务中的应用等内容，使教学内容更具时代性和实用性。

高素质教师更愿意尝试新的教学方法和技术，如项目式学习、案例教学、虚拟模拟教学等。以项目式学习为例，教师可组织学生参与旅游线路设计、旅游营销策划等实践项目，让学生在实践中学业成长，并培养学生的团队协作能力、问题解决能力和创新能力。

相关证据:

- A. 2019 年，教育部、国家发展和改革委员会、财政部、人力资源和社会保障部联合发布了《新时期深化职业教育“双师型”教师队伍建设改革实施方案》，明确指出建设高素质“双师型”教师队伍是加快职业教育现代化的根本任务。并提出了具体目标，例如到 2022 年，职业院校“双师型”教师占专业课程教师的比例将超过一半，并将建立 100 所校企合作“双师型”教师培训基地和 100 个国家级企业实践基地。
- B. 日本旅游类职业院校 90% 的教师拥有 3 年以上行业经验，学生的实践能力评分比中国同类院校高出 30%。

提高旅游专业职业教育的国际化水平

旅游职业教育国际化水平不高，与国际先进水平脱节。中国部分旅游职业院校在国际交流与合作方面存在局限性。

建议

- 支持旅游职业院校开展国际交流与合作，学习先进的教育理念，引进优质的教育资源。
- 拓宽海外实习和培训渠道，扩大海外实习规模。
- 推动高水平、示范性的中外合作办学项目的实施。
- 与各国旅游部门或行业协会以及世界旅游组织（UNWTO）合作，制定“国际旅游人才认证体系”，并推广双语教学和海外实习。
- 支持职业院校与海外旅游院校联合设立“跨境微专业”（如国际会展管理）。

预期影响:

提升旅游职业教育国际化水平将带来多维度的积极预期效果，涵盖教育质量、学生发展、行业支持及国际影响力等方面：

教育质量与资源升级，学生能力与竞争力实现飞跃，院校与海外旅游企业共同建设培训基地，定制符合国际标准的人才培养方案。例如，为“一带一路”沿线国家培养文化旅游项目规划人才，助力中国企业“走出去”。高校加入世界旅游联盟等组织，与全球数百所高校建立合作关系。例如，通过“鲁班工坊”项目，在东南亚和非洲建立旅游培训中心，输出中国职业教育模式。

相关证据：

- 新加坡 SHRM 学院通过全英文授课课程和全球带薪实习项目，实现了学生国际就业率超过 40%
- 澳大利亚 TAFE 体系：通过“技能护照”制度，学生可在各州及各国之间认证其职业技能。

伞形组织

加强旅游业职业教育与培训（VET）中的流动性、资格认证及终身学习

为提升旅游业的职业发展空间和灵活性，必须确保职业资格获得广泛认可，且学习路径应支持持续提升技能。建立更标准化的欧洲旅游业职业教育与培训资格认证框架，将促进跨境就业，使专业人员能够在各国间流动，避免技能错配。与此同时，灵活且模块化的学习选项将使劳动者能够在整个职业生涯中持续更新技能，无需离开职场。这些措施将共同打造一支更具韧性、更具流动性的旅游业劳动力队伍，更好地适应不断变化的行业需求以及欧盟在技能和流动性方面的优先事项。

政策建议：

- **加强欧洲范围内旅游资格认证的认可与可转移性：**强化《欧洲资格框架》（EQF），并推动建立跨境“旅游技能护照”，以实现能力互认。这些工具将促进国际流动性，使旅游专业人士能够在欧盟内部轻松验证和转移其资格认证。

- **推广模块化与微认证路径以实现灵活学习：**支持实施可叠加的短期课程和微认证，使学习者能够逐步积累资格。这些模块化学习机会应通过在线、兼职或混合形式提供，使在职人员无需离岗即可更轻松地提升技能或转行。
- **使旅游业终身学习与欧盟战略目标保持一致：**确保所有职业教育与培训（VET）及持续培训项目体现欧盟可持续旅游目标，并顺应数字化和绿色转型等关键市场趋势。旅游业终身学习必须帮助从业人员适应新工具、不断变化的客户期望以及行业特有的创新。
- **消除劳动力流动的法律和行政障碍：**简化阻碍或抑制旅游业专业人员跨境流动的程序，包括劳务派遣及参与海外学徒计划。解决这些官僚限制将特别惠及中小企业，并支持建立一支更具流动性、适应性且区域平衡的劳动力队伍。

预期影响：

- **跨境流动改善：**随着资格认证的透明度提升及互认机制的完善，旅游业专业人员将更容易在欧盟不同国家工作，无需重复培训，从而填补现有技能缺口。
- **劳动力适应性增强：**模块化课程和微认证将使劳动者能够更便捷地随时掌握新技能，从而保持劳动力队伍的敏捷性，并能够满足新的市场需求（例如旅游业中的新型数字工具或可持续实践）。
- **终身学习文化：**灵活学习选项的增加以及对持续发展的激励措施，将促进旅游业形成终身学习文化，从而实现劳动力的持续技能提升。
- **经济增长与就业创造：**一支流动性强且持续学习的劳动力队伍能够更好地应对劳动力短缺和季节性高峰，从而提高生产力。技能短缺的地区可以吸引合格的工人，而一支训练有素、流动性强的劳动力队伍将支持整个欧盟旅游经济的增强。
- **与欧盟政策目标的更紧密契合：**协调资格认证和促进人员流动的努力，符合欧盟关于建立欧洲教育区以及数字化和绿色转型的目标，有助于打造一个更加一体化且具有竞争力的欧洲旅游劳动力市场。

加强多利益相关方伙伴关系以推动旅游业职业教育与培训创新

要使旅游业职业教育与培训（VET）能够及时响应快速变化的技能需求，需要培训机构、行业利益相关方（包括中小企业）以及政策制定者之间开展密切合作。多利益相关方伙伴关系——例如区域技能委员会、行业联盟或知识网络——有助于确保课程设置保持相关性，促进基于工作的学习机会，并推动培训方法的创新。TourX 磋商强调了将小型企业纳入此类合作的重要性，因为它们往往缺乏独立参与的资源。诸如《旅游业技能协议》等举措已证明，采取协调行动来解决技能缺口具有重要价值。在这些模式的基础上，更强大的伙伴关系将弥合职业教育与培训机构与旅游企业日常需求之间的差距。

政策建议：

- **建立旅游业区域能力中心和行业咨询委员会。**这些平台应汇聚职业教育学院、旅游企业（无论规模大小）、地方政府及其他利益相关方，共同评估技能需求并更新培训内容。区域中心既可根据当地旅游市场的具体需求定制教育和学徒项目，又可在全国范围内分享经验。
- **推动公私合作（PPP），**以扩大基于工作的学习。鼓励职业教育与培训机构与企业合作，在旅游业中创建更多的学徒制、实习生计划和实习项目。应为中小企业提供（财务或后勤）支持，使其能够参与这些合作，从而让学生在更广泛的商业环境中获得实践经验。
- **简化合作流程，**减少阻碍中小企业参与职业教育与培训（VET）计划的官僚壁垒。例如，简化企业接收实习生或参与欧盟资助项目的行政要求，并为小型企业提供模板和中介支持，以便利其参与。
- **促进教育界与产业界之间的知识共享和联合创新项目。**建立平台（虚拟网络、年度论坛等），让职业教育与培训（VET）机构、旅游企业和技术供应商能够交流最佳实践，

共同开发创新培训工具（如模拟器或在线学习内容），并共同应对技能挑战（例如，开发新技术或可持续实践的培训）。

预期影响：

- **提高毕业生就业能力：**扩大基于工作的学习和在职培训机会，将使职业教育与培训（VET）学生掌握实用技能和经验，使其毕业后更具就业竞争力，对雇主更具吸引力。
- **培训创新力度加大：**教育工作者与行业专家的紧密合作将推动前沿培训方法、课程及教材的开发（例如运用真实的行业案例研究，或在课堂中采用新技术）。这将确保旅游教育始终走在行业变革的前沿。
- **将中小企业纳入技能发展：**通过降低门槛并提供支持，将有更多微型和小型旅游企业参与培训合作。这种包容性意味着职业教育与培训创新带来的益处（如定制化培训项目或获取学徒资源）将惠及整个行业，而不仅仅是大企业。
- **适应性强的本地劳动力：**区域能力中心和利益相关者委员会将持续根据当地旅游业发展调整培训内容，从而培养出一支能够迅速适应游客结构变化、季节性趋势或本地区新机遇的劳动力队伍。
- **更强劲的区域经济：**当培训与当地产业需求紧密结合时，便能直接推动经济增长。精心设计的本地合作伙伴关系将有助于确保旅游业发展战略（例如引入生态旅游或数字服务）得到相应技能的支持，从而促进这些地区的可持续增长和就业。

扩大对旅游职业教育与培训及中小企业的资金和政策支持

融资渠道受限是阻碍职业教育与培训机构及旅游业中小企业更新培训项目、投资新技术以及开展创新项目的主要障碍。尽管现有多项资助计划（如伊拉斯谟+、欧洲社会基金+、复苏与韧性基金等），但利益相关方指出，这些计划往往操作流程复杂，或未能针对小型组织的需求进行定制。在欧盟、国家和地区层面扩大并调整财政支持，将有助于确保高质量的职业培训，增

强中小企业的竞争力，并促进旅游业的持续创新。特别是，简化资金申请程序并建立针对中小企业的专项工具，将使包括微型企业在内的更广泛群体能够参与培训和发展计划。

政策建议：

- **扩大并多元化旅游业职业教育与培训（VET）及劳动力发展的资金来源：**通过设立或加强专项资金渠道，增加欧盟、国家及地区对旅游业职业教育的投资，用于现代化培训基础设施、更新课程体系以及支持现有劳动力转岗培训。确保资金优先事项体现欧盟的战略目标，如可持续发展、数字化转型和包容性。
- **创建有利于中小企业的金融工具以促进创新和技能发展：**为旅游业中小企业开发定制化融资工具，包括创新券、税收优惠、微型贷款和培训补贴。这些机制应简便易行、与企业规模相称且易于获取，从而使小型企业能够投资于技能提升、技术采用和可持续发展实践。
- **加强旅游业教育与创新领域的公私共同投资模式：**支持公共机构、私营投资者和行业协会建立联合融资伙伴关系，共同资助旅游业的职业卓越中心、创新实验室和孵化器。这些伙伴关系可整合多元资源，加速创新培训模式的开发与推广。
- **通过简化流程和区域定向确保资金获取的公平性：**简化资金申请程序，减轻行政负担，并提供技术援助，以降低小型组织和首次申请者的准入门槛。向农村、偏远或经济欠发达地区的职业教育与培训（VET）机构提供定向补助，以解决地域差异并促进区域均衡发展。

预期影响：

- **加强职业教育与培训机构：**增加且更易获取的资金将使职业学校和培训中心能够更新设备、更新课程材料并扩大课程范围。这种财务可持续性将转化为面向学生和受训人员的高质量培训。

- **提升中小企业竞争力**：在更强有力的支持下，旅游业中小企业将能够投资于员工技能培训，并采用新技术或可持续实践。长此以往，这将提升数千家小型旅游企业的生产力、服务质量和创新能力，增强其竞争力。
- **加速数字化和绿色转型**：专项资金和激励措施（如创新券和税收减免）将加快旅游业对数字工具（例如预订系统、数据分析或虚拟现实）和可持续运营（能效提升、减少浪费等）的整合。这将加速实现环境和数字化转型目标的进程。
- **包容性增长**：通过定制化资金支持并减少官僚主义，包括小型家庭经营的旅游企业及欠发达地区的培训机构在内的更广泛参与者将获得支持。这种更广泛的参与确保了创新和技能发展的成果能够惠及不同地区和规模的社区，而不仅仅集中在资源雄厚的组织中。
- **持续创新**：通过公私共同投资和创新补助金，营造鼓励实验与协作的资助环境，将形成创新的良性循环。成功的新培训模式或技术可进行试点并推广，使欧洲旅游业在技能与教育领域始终处于全球最佳实践的前沿。

简化中小企业的可持续发展报告及合规流程

新的可持续发展报告要求正日益影响旅游业——尤其是欧盟《企业可持续发展报告指令》（CSRD），该指令将某些环境、社会和治理（ESG）报告义务延伸至供应链。然而，当前的报告框架往往复杂、冗长且技术性强，这使得中小企业难以合规，并可能削弱其对可持续发展举措的热情。简化这些流程并根据小型企业的能力进行调整，将提高透明度和参与度。当可持续发展报告简明扼要且恰如其分时，内部和外部利益相关者都能更轻松地评估企业在可持续发展目标方面的进展，从而促进更明智的决策，并增强对旅游业践行负责任实践承诺的信任。

政策建议：

- **简化面向中小企业的可持续发展报告框架**：确保可持续发展指南和报告采用通俗易懂的语言，重点关注旅游业的核心相关指标（例如能源使用、减少废弃物、社区影响）。

像《企业可持续报告与披露条例》(CSRD) 这样的监管框架应遵循相称性原则, 允许针对小型和微型旅游企业采用简化的格式和灵活的要求。

- **提供数字化工具及技术支持**：开发专为中小企业设计的用户友好型数字化报告工具、模板及仪表盘。辅以培训和咨询服务——如服务台、研讨会和导师指导——以协助企业进行数据收集、报告流程编制, 并确保其与 GRI 或 SDGs 等国际框架保持一致。
- **鼓励针对特定受众的可持续性沟通**：支持旅游组织为不同利益相关方制作定制化的可持续性报告。这包括面向游客和合作伙伴的简明可视化摘要, 以及面向监管机构的更详细的合规文件。清晰的沟通有助于提高透明度、增强信任并促进利益相关方的参与。

预期影响：

- **提高利益相关方参与度**：通过简化语言并聚焦关键指标, 可持续发展报告将更易于理解。非专业读者——从员工和当地社区到选择服务提供商的游客——将更好地理解并支持企业的可持续发展努力, 从而提升整体参与度。
- **优化管理决策**：更清晰、更简洁的报告将帮助企业主和管理者发现其可持续发展绩效中的趋势和问题。他们可以基于可靠且易于阅读的数据, 做出更明智、更及时的决策 (例如在何处投资节能项目或调整哪些做法)。这将促使资源更有效地配置到可持续发展目标上。
- **减轻行政负担**：特别是对于中小企业而言, 简化报告意味着节省时间和成本。通过使报告与通用框架保持一致并提供数字工具, 遵守可持续发展法规所需的努力将减少。这使中小企业能够腾出资源专注于实施可持续发展措施, 而非处理文书工作, 同时仍能满足监管要求。
- **提高透明度与信任度**：当旅游企业 (无论规模大小) 公开、清晰地披露其环境与社会表现时, 便能与客户、合作伙伴及监管机构建立信任。对透明报告的承诺体现了责任

担当。长此以往，这将提升欧洲旅游企业的品牌声誉，使其被视为真正可持续且值得信赖的企业。

- **更强大的可持续发展文化：**让可持续发展数据公开透明，能让各级员工积极参与公司目标的实现。当员工看到进展（或需要改进的领域）的明确证据时，他们更愿意提出建议并主动作为。这有助于在组织内部培育一种在可持续发展实践方面持续改进和创新的文化。

激励旅游业采用循环经济模式

旅游运营会产生大量废弃物并消耗大量资源，在热门旅游目的地尤为显著。采用强调减少废弃物、材料再利用和回收利用的循环经济模式，不仅能大幅缩减旅游业的环境足迹，还能开拓新的商业机遇。然而，向循环模式转型通常需要前期投资并改变既定做法。通过为循环经济举措提供强有力的激励和认可，政策制定者和行业领袖可以鼓励旅游业中小企业在废物管理、产品设计和资源效率等领域进行创新。此类激励措施将激发绿色创新，提高资源利用效率，并使该行业与全球可持续发展目标保持一致。

政策建议

- **为循环经济实践提供财政激励：**为投资循环经济解决方案的旅游企业（例如购买可重复使用/可补充的设备、安装节水/节能系统或开发循环产品）提供增值税减免、税收抵免或加速折旧等税收优惠。财政激励将有助于抵消初期成本，并奖励早期采用者。
- **为循环经济举措提供直接财政支持。**为实施具体循环经济项目的中小企业设立补助金计划或提供低息贷款——例如建立现场回收和堆肥设施、开展旧材料升级再造工作坊，或创建设备共享平台。此类支持将降低小型企业尝试循环经济模式的风险。
- **鼓励循环采购与供应商选择：**旅游产业链中的政府和大型企业应制定采购政策，优先选择采用循环模式的供应商。例如，酒店或旅行社可将“优先供应商”地位或批量采购合同授予那些使用再生材料、尽量减少包装或提供产品回收计划的供应商。

- **认可并奖励循环经济领军者：**设立认证项目或奖项，公开表彰在循环经济实践中表现卓越的旅游机构（例如在特定运营环节实现零废弃或 100%使用可再生资源）。这种积极认可既可作为相关企业的营销工具，也能激励其他企业效仿。
- **支持生态创新产品的联合品牌推广与营销：**旅游局和行业协会应协助中小企业推广源于循环创新的产品或服务——例如由海洋回收塑料制成的纪念品，或向游客普及当地可持续发展举措的旅游项目。联合营销活动可突出这些产品，为循环经济企业提供竞争优势。
- **在公共资金和许可中采用循环经济标准：**当政府机构提供旅游相关补助、执照或许可（如节庆活动许可、公园特许经营权等）时，应纳入循环经济计划的相关标准或加分项。这将鼓励活动组织者和旅游运营商从一开始就将减少废弃物和再利用措施纳入考量。

预期影响

- **减少环境足迹：**旅游业广泛采用循环经济将显著减少送往垃圾填埋场的废弃物，并降低对原生资源的消耗。更多的回收、再利用和翻新意味着更少的污染和温室气体排放，这有助于旅游目的地保持吸引力，并配合气候变化减缓工作。
- **经济效益与就业创造：**循环经济实践可催生新的商业模式和本地企业——从维修服务、回收设施到材料的创意再利用（如将旧酒店床单改造成当地手工艺品）。这些活动不仅创造就业机会，还能让经济价值在社区内循环流动，尤其惠及能在循环供应链中开拓利基市场的中小企业和创业者。
- **利益相关者的思维转变：**通过激励循环经济方法，该政策推动了旅游业利益相关者——包括企业主、员工甚至游客——思维方式的广泛转变。它鼓励每个人将“废物”视为资源，并重视可持续发展。随着这些实践成为常态，可持续发展将从一种小众考量转变为日常运营和消费者期望的有机组成部分。

- **与全球可持续发展目标的契合：**拥抱循环经济使旅游业与联合国可持续发展目标（特别是关于负责任消费和生产的第 12 项目标）等国际框架保持一致。这同时帮助企业为未来可能强制要求减少废弃物或进行回收利用的法规做好准备，从而有效确保该行业的长远发展。
- **创新与竞争力：**在循环流程中进行创新的旅游企业将提升运营效率（并通常通过节省材料和减少废物处理成本，在长期内降低成本）。此外，以可持续、循环实践著称的旅游目的地可能吸引日益增长的环保意识型游客群体，从而为这些地区和企业带来竞争性的营销优势。

7. TOURX 政策建议

建议 1：更新旅游业职业教育与培训（VET）课程，以培养未来所需技能

背景

随着数字化进程、可持续发展要求以及游客期望的不断变化，旅游业正在迅速演变。许多旅游业职业教育与培训（VET）课程已过时或与行业需求脱节，导致毕业生缺乏新兴技能。这种技能错配阻碍了行业增长，因为企业难以找到精通新技术或绿色实践的人才。

亟需采取更具协作性、前瞻性的方法——

该方法应积极吸纳行业及社区利益相关方参与，并将培训与区域旅游战略相衔接，以推动创新与可持续发展。

建议

- **与行业利益相关方共同设计旅游课程：**职业教育提供者应与旅游业代表（包括酒店企业、目的地管理机构及旅游协会）密切合作，确保培训项目反映最新的市场需求。定期磋商机制、知识三角伙伴关系、课程咨询委员会以及联合试点项目应成为课程开发的标准机制。
- **将面向未来的技能作为核心组成部分：**将关键的跨领域技能融入所有旅游课程，不仅包括数字素养、数据分析和跨文化沟通，还应涵盖卓越的客户服务、语言能力以及通用设计（无障碍设计）知识。这些能力（例如管理在线平台、满足多样化的游客需求）应通过实践项目进行教学，并参照行业标准进行评估，以便毕业生为智能、包容的旅游目的地做好准备。
- **建立灵活、可累积的学习路径：**采用模块化课程结构和微认证，使学习者（包括重返职场提升技能的从业人员）能够随着时间的推移逐步积累资格认证。可累积的认证和学分转换机制有助于支持终身学习，使旅游业从业人员无需报名参加完整的课程，即可在可持续发展或数字营销等领域更新技能。这种灵活性使职业教育与培训（VET）更具吸引力，并能更好地适应旅游业职业发展的动态特性。

预期影响

与利益相关方共同制定、既符合行业需求又契合区域战略优先事项的现代化课程，将培养出具备相关数字技能、绿色技能和人际交往能力的毕业生。他们将立即为雇主创造价值，帮助弥补技术应用或可持续运营等领域的技能缺口。立足现实需求和未来趋势的培训项目，将培育出更具韧性和创新力的旅游业劳动力队伍。

通过融入无障碍设计、模块化路径和微认证机制，确保了包容性，并使培训与长期区域战略保持一致。

建议 2：将数字创新融入旅游培训

背景

数字技术正通过在线平台、虚拟体验、数据分析及服务自动化重塑旅游业。然而，许多旅游从业人员和中小企业缺乏先进的数字技能，而职业教育与培训（VET）项目往往数字内容有限或培训方法陈旧。

新冠疫情凸显了旅游业数字化准备（如虚拟游览、远程办公、在线营销）的重要性。如果不融入数字创新，旅游教育将面临落后风险，该行业在数字经济中的竞争力和韧性也将受到挑战。

建议：

- **更新职业教育与培训（VET）课程，纳入新兴数字旅游技术：**设置针对旅游业特有的数字化能力结构化模块。这包括在线营销与品牌建设、酒店业数据分析、电子商务与预订系统，以及运用沉浸式技术（虚拟/增强现实）来丰富旅行体验的培训。
强调使用真实平台进行实践操作，并引入人工智能在客户服务中的应用或智能目的地管理系统等前沿课题，使学生学会运用技术提升旅游服务质量。
- **现代化基础设施并弥合数字鸿沟：**投资于职业教育与培训的现代化数字设施——
从配备行业标准软件的模拟实验室，到支持混合学习的在线学习平台。确保所有培训

中心（包括农村或偏远地区）都能获得可靠的互联网连接和数字工具，不让任何学员或培训师掉队。应培训教师掌握混合教学方法，将课堂授课与在线模块及模拟器相结合，以反映当代工作环境。

- **与科技行业合作并支持中小企业：**与科技公司、创新实验室及目的地管理组织建立合作，共同设计数字化培训内容并提供专业支持。此类合作可使职业教育与培训的学生和教职员工获得最新工具（如预订系统、数据仪表盘）及相关认证。

同时，向旅游业中小企业扩展外联与指导服务，帮助其采用数字化解决方案——

例如，提供客户关系管理（CRM）系统、网络安全或数字支付平台方面的短期课程或现场培训。表彰并激励那些投资于员工数字化技能提升的企业，从而营造持续数字创新的文化氛围。

预期影响

加强旅游培训中的数字能力，将培养出一支能够利用技术提升游客体验和优化企业运营的劳动力队伍。员工将能够通过创新的数字服务（如互动式虚拟游览或高效的旅游预订电子商务平台）推动创新，从而增强旅游业的竞争力，并使其在面临颠覆性挑战时更具韧性。

对于职业教育与培训（VET）学员而言，熟悉数字工具将提升他们在日益重视技术型专业人才的就业市场中的就业竞争力。从长远来看，旅游业中普遍具备的数字技能将促进生产力提升，推动创新（例如新兴旅游科技初创企业），并使该行业能够快速适应未来的科技变革或挑战。

最终，将数字创新融入培训将使旅游业劳动力具备应对未来挑战的能力，并助力旅游目的地实现“智慧旅游”愿景。

建议 3：将可持续性和绿色技能融入旅游教育

背景

在气候变化和对负责任旅游需求日益增长的背景下，可持续发展已成为旅游业的战略重点。监管机构和消费者越来越期望旅游企业以具有环境和社会意识的方式运营。然而，传统的旅游培训往往将可持续发展视为次要考虑，而非核心技能。许多从业人员和中小企业缺乏对环保实践的了解——从节能减排、减少废弃物，到碳足迹追踪或社区旅游发展。

由于认证流程复杂且资源有限，小型旅游经营者往往将可持续措施视为成本负担。这一缺口使得该行业难以落实“**可持续质量**”标准或实现循环经济目标。在职业教育与培训（VET）体系中**全面融入绿色能力**——辅以激励措施及更简化的企业实施路径——

对于推动向可持续旅游模式的真正转型至关重要。

建议：

- **将可持续性作为所有课程的核心组成部分：**修订职业教育与培训（VET）资格标准，优先考虑可持续旅游知识与实践。

明确与环境管理、气候适应、循环经济原则及企业社会责任相关的必修学习成果。开发关于资源高效型酒店运营、生态旅游产品设计或可持续食品供应链等主题的新培训模块，并为培训师提供技能提升培训，使其紧跟绿色创新的最新动态。通过将“绿色技能”视为基础技能（与运营或数字技能同等重要），职业教育与培训将持续培养出能够在各个旅游岗位上落实可持续发展的专业人才。

- **通过绿色合作伙伴关系拓展实践学习：**鼓励职业教育与培训提供者与获得生态认证的旅游企业、环境机构及当地社区倡议组织合作，为学员提供可持续发展的实践经验。这些公私联盟应使培训与区域可持续发展计划保持一致，并允许对现实世界的解决方案进行实践探索。

例如，学生和企业可作为课程的一部分，共同试点垃圾减量与回收计划、酒店业的节能措施，或文化遗产保护项目。这种与当地利益相关方合作的“**做中学**”模式，不仅能

强化绿色技能，还能帮助企业识别可长期采用的可行可持续发展措施（如淘汰一次性塑料或优化食物废弃物管理）。

- **通过工具、激励和认可支持中小企业：**提供易于使用的工具包和自我评估清单，帮助小型旅游企业逐步采用更环保的实践并追踪其进展。简化环境认证和报告流程，使其对中小企业而言切实可行，并侧重于一套清晰的核心指标（例如用水量、废物回收率）。
- 政策制定者**应提供财政激励措施——例如共同资助的培训补助或税收优惠——以鼓励企业和员工投入时间参与可持续发展培训和认证。

此外，应将培训成果与区域质量认证（如威尼托大区的“Qualità

Sostenibile”）及营销活动挂钩，以表彰“绿色”卓越表现：实现可持续运营的企业可获得生态认证或被纳入推广活动，从而吸引具有环保意识的顾客。这些综合措施将使可持续发展从一种被视为成本的负担，转变为旅游市场中的创新机遇和竞争优势。

预期影响

通过将可持续发展理念深度融入旅游教育，并支持其在工作场所的落实，旅游业将加速向更绿色、更具韧性的模式转型。

新毕业生和接受过再培训的员工将具备实施节能技术、减少废弃物计划以及选择可持续供应方案的专业能力，从而帮助旅游企业降低环境足迹。特别是对于中小企业而言，获得量身定制的工具和联合融资将降低行动门槛——

它们将能够衡量改进成效（例如降低公用事业成本或减少排放），并向日益具有环保意识的客户群体进行可信的宣传。

长此以往，可持续实践的广泛采用不仅将提高资源利用效率并确保符合环境法规，还将提升旅游目的地的吸引力与品牌价值（例如，作为以“优质可持续旅游”著称的地区）。劳动力在绿色技能方面的娴熟掌握，将有助于实现气候目标，并保护旅游业赖以生存的自然与文化资产。

总而言之，将可持续性作为职业教育与培训（VET）的基石，将形成良性循环：训练有素的劳动力推动更绿色的商业运营，进而提升竞争力，并为旅游业的长期可持续发展铺平道路。与

区域认证和治理体系的联动，确保了可持续性不仅是培训成果，更是由激励驱动的实践，从而提升竞争力和品牌价值。

建议 4：加强职业教育与培训（VET）与企业间的合作，以培养实践技能

背景

旅游职业教育中一个长期存在的挑战是课堂学习与现实技能需求之间的脱节。雇主往往发现，毕业生虽然在理论上具备资格，但缺乏实践经验，也不熟悉日常运营。从酒店、餐厅到旅行社等中小型旅游企业，在与培训机构合作方面也面临障碍，导致学徒和实习机会太少。若职业教育机构与行业之间缺乏稳固的合作关系，课程内容将面临过时风险，学生也将错失提升就业准备度的实践学习机会。通过建立结构化的协作平台及为企业提供激励措施等方式加强这些联系，将确保培训始终以需求为导向，并使学员在毕业前就能在真实的酒店和旅游环境中积累经验。

建议：

- **扩大学徒制和实习机会：**推动职业教育与培训机构与旅游企业建立正式协议，实施双元制培训模式。

学生应将学习时间分配在课堂教学与真实工作场所（酒店、景点、旅行社等）的结构化在职培训之间。这些学徒制或长期实习必须得到妥善监督并与课程内容相衔接，使实践经历与理论知识相辅相成。扩大基于工作的学习规模（明确学习成果并配备导师），能让学生获得客户服务、操作流程及现场问题解决等关键经验。

- **建立区域旅游技能委员会和“酒店业智库”：**在区域或行业层面创建多利益相关方平台，汇聚职业教育与培训（VET）提供方、旅游企业（包括中小企业）、行业协会及地方政府。这些委员会或技能集群应定期召开会议，确保培训供给与当地劳动力市场的当

前需求及创新目标保持一致。

将“酒店业实验室”作为结构化的创新与培训空间，供职业教育与培训机构、中小企业及政府部门共同设计实践性课程，并试点可持续及数字化解决方案。各方可共同评估课程的相关性，预测新兴技能需求（例如因新旅游项目或趋势而产生的需求），并协调举办招聘会、客座讲座或建立本地培训中心等举措。

通过将职业教育与行业对话制度化（而非临时性接触），各地区可确保教育持续适应不断变化的旅游业格局，并使雇主在制定培训内容方面拥有直接发言权。

- **激励企业参与培训：**通过降低成本并认可其贡献，鼓励更多企业积极参与职业教育与培训。这可包括针对以下行为的财政激励措施：为接收实习生、安排员工担任兼职培训师或投资员工技能提升的企业提供税收抵免、培训补贴或补助金。

政府机构和商会还可向那些通过指导学生或共同开发课程而脱颖而出的“职业教育友好型”企业提供奖项、认证或宣传支持。此类激励措施不仅能促使大型企业与学校建立合作，还能吸引那些原本可能缺乏相应能力的小型家族企业参与其中。其结果是形成一个扩展的培训生态系统，企业将视自己为教育合作伙伴，并从帮助培养技术工人人才梯队中获益。

预期影响

职业教育与产业界的紧密合作将培养出实践技能更强、就业过渡更顺畅的劳动力。那些在学期间完成大量在职培训的学生，进入劳动力市场时已熟悉职场标准、客户期望和运营流程——使他们从入职第一天起就能成为高效员工。企业则受益于获得符合其需求的人才；许多实习生或学徒可转为正式员工，从而降低招聘成本和人员流动率。长远来看，这种伙伴关系文化将使培训项目保持灵活性：随着行业趋势的变化（例如向新型数字工具或可持续实践转型），企业和教育机构将共同调整课程内容，从而避免技能短缺。这种持续的反馈循环也有助于解决青年失业和人员缺口问题，因为职业教育与培训能够迅速响应需求（例如，如果某个地区开发了新的文化旅游路线，就可以增加对导游的培训）。最终，将实践合作融入日常——包括可

能利用酒店业实验室或培训酒店作为联合学习场所——将提升整个行业的服务质量，因为毕业生既具备理论知识，又拥有实践经验。这也有助于增进相互理解：教育工作者能更好地把握行业现状，而雇主则会对职业教育与培训体系作为可靠技术劳动力来源建立信任。

建议 5：加强旅游业人才流动与资格认证

背景

旅游业是一个全球性产业，从业人员在不同地区或国家间流动的能力，既能丰富人才储备，也能推广最佳实践。然而，资格认证框架的不一致以及官僚障碍，往往导致旅游业专业人士难以在跨境（甚至在同一国家的不同地区之间）获得技能认可。

在欧洲某国获得的酒店管理文凭、导游执照或其他证书，在另一国可能无法被充分理解或接受，这阻碍了人才流动和职业发展。此外，新兴的学习形式——

如微认证、在线课程或非正式的在职培训——

往往未获得正式认可，从而限制了其价值。这些障碍降低了旅游劳动力市场的灵活性，并可能因从业者担心资质无法转移而阻碍其职业发展或继续接受培训。在促进国际交流的同时，加强技能的认可与可比性，将有助于打造一支更具活力且高素质的旅游业劳动力队伍。

建议：

- **对接并相互承认资格证书：**将国家和地区的旅游资格证书与《欧洲资格框架》（EQF）等共同参考标准进行映射，以提高透明度。各国政府和认证机构应建立双边或多边协议，相互承认对方的核心旅游资质——

例如，约定一国颁发的经认证的酒店管理文凭或导游证书等同于另一国的相应资格。

这可能涉及协调某些课程标准或能力定义。

通过简化对正规职业教育与培训（VET）证书的认可，旅游从业人员能够更便捷地在欧

盟成员国（及合作伙伴国）间流动，从而填补季节性或技能缺口，并为旅游目的地注入多元化的专业知识。

- **推行采用模块化凭证的旅游技能护照：**为旅游业专业人士开发一套数字“技能护照”系统，记录个人获得的所有相关认证、课程及语言能力。该护照将允许在完整资格证书之外，累积可叠加的微型凭证（例如可持续旅游管理徽章、葡萄酒旅游证书、急救培训证书等）。

这将使学生和在职人员都能持续提升能力并获得正式认可。在各国范围内标准化这一体系，意味着在某个新领域提升技能的人员，其成就可在欧洲旅游业的任何地方得到认可。此外，这也有助于鼓励终身学习，因为即使是短期课程或企业内部培训模块，也能在个人职业生涯中体现出可见且可转移的价值。

- **扩大职业教育与培训（VET）领域的国际交流项目：**加强并丰富诸如“伊拉斯谟+”（Erasmus+）等项目，特别是在旅游培训领域提供更多的交流机会。这不仅包括学生学习交流，还包括跨境学徒制、实习以及人员流动（教师交流或行业人员海外实习）。促进不同国家旅游院校之间的合作，开展联合项目或建立知识交流网络（例如，将沿海旅游地区的学校与山区或城市旅游地区的学校结对，互相借鉴各自的专业优势）。通过支持更多学员和教育工作者获得国际经验——并让旅游企业参与这些交流网络——该行业能够培养跨文化能力、语言技能，并拓宽对服务创新的视野。

预期影响

更便捷的资格认证和更强的流动性将使旅游劳动力市场更加灵活和稳健。从业人员将能够自由在不同地区或国家寻求机会，而无需从头开始接受再培训，这有助于各地区解决劳动力短缺问题（例如，某地区的经验丰富员工可以调往其他地区，以支持当地的旺季运营）。随着专业人士的流动和融合，他们将带着自己的知识四处传播——推广最佳实践、新的服务理念以及多元文化的服务理念。对员工而言，知晓自己的文凭、证书和技能在原籍地区之外同样受到认可，将极大提升投资旅游职业教育与培训（VET）的吸引力，因为这为他们打开了欧洲乃至

全球的职业前景。随着时间的推移，共同框架和技能护照的进展也将推动质量趋同：各国的培训项目将得到改进以符合共同标准，而在某地被证明有效的创新课程也可在其他地方采用。所有这些效应都有助于打造一支更加一体化的欧洲旅游业劳动力队伍，这支队伍不仅技能精湛，而且能够随时随地响应行业需求，从而提升整个旅游业的服务卓越性和竞争力。

建议 6：增加对旅游培训和中小企业的资金支持与激励措施

背景

转型旅游教育并提升劳动力技能需要充足的资金投入，而资金往往是制约因素。职业教育机构可能因预算有限而难以更新课程、设备或设施（例如建设旅游培训厨房或虚拟现实实验室）。与此同时，许多小型旅游企业利润微薄，难以负担让员工脱岗培训或支付外部课程的费用，尤其在面临紧迫压力时。诸如将先进数字工具融入课堂、推出新的可持续发展项目或开展国际交流等雄心勃勃的举措，往往需要超出常规拨款的资金支持。

若缺乏有针对性的资金支持和激励机制，即便是设计完善的政策改革也难以大规模实施：职业教育与培训（VET）提供者可能会推迟必要的升级，中小企业可能仍不愿参与培训，从而导致技能缺口持续存在（特别是在构成旅游业支柱的小型经营者中）。因此，公共部门和行业合作伙伴必须通力合作，调动资源并分担成本，以打造卓越的旅游业职业教育与培训体系。

建议：

- **加大对现代化职业教育基础设施和课程的投资：**在欧盟、国家和地区层面拨付专项资金，以实现旅游培训现代化。政府应利用欧洲社会基金增强版（ESF+）、复苏与韧性基金或绿色转型基金等工具来升级职业教育基础设施——例如，建立先进的酒店业培训中心、数字模拟实验室或可持续发展示范基地。资金还应支持针对新兴议题（数字化、可持续旅游、无障碍旅游服务等）的新课程和教学材料开发。通过为旅游职业教育创新划拨专项资金，政策制定者可确保资金短缺不会阻碍符合战略优先事项（如数字化与绿色转型双重转型）的现代化、高质量培训的引入。

- **建立激励机制以促进雇主参与培训：**通过分担部分成本，鼓励旅游企业（尤其是中小企业）投资于人力资本。这可以包括为员工外部培训项目提供配套资金的补助金或培训券、员工培训支出的税收减免，或向雇佣学徒或提供带薪培训假的雇主发放工资补贴。此类措施使小型经营者在财务上能够持续提升员工技能。此外，应考虑设立联合培训基金或公私合作融资机制，由雇主和政府共同出资（例如匹配资金）以支持员工发展。通过降低财务门槛，将有更多企业与职业教育与培训（VET）机构开展合作（例如赞助定制课程或派遣员工参加认证培训），从而提升该行业的整体技能水平。
- **通过奖学金和分担培训费用的计划支持学习者：**为攻读旅游职业教育或继续培训的个人提供经济支持。奖学金或助学金可针对弱势背景的学生，或选择生态旅游、遗产管理等社会所需专业领域的人员。对于在职人员，应开发由地方政府、培训机构和雇主共同分担费用的培训项目，共同承担短期课程或转岗培训的费用（这对提升失业旅游从业人员或从衰退子行业转行人员的技能尤为有益）。通过减轻个人教育负担——例如在交流项目期间提供生活津贴，或承担认证考试费用——这些计划将鼓励更多人参与旅游培训和终身学习，包括职业中期从业者。

预期影响

随着财政支持的增加，旅游职业教育与培训机构将有能力提供前沿的课程和设施，确保培训与行业发展同步。现代化设备和资源充足的课程将提高教育质量，培养出精通最新工具和标准（例如数字化宾客管理系统或可持续运营技术）的毕业生。对行业而言，这些激励措施意味着将有更多中小企业积极参与培训生态系统——小型酒店、餐厅和旅行社不再将培训视为奢侈品，而是会利用可用的补助金或税收减免来提升员工技能。这将使整个行业的劳动力技能水平更加均衡，不仅在大城市或大公司，在农村和小规模经营中也是如此。随着时间的推移，稳定的资金流将促进创新：学校和企业可以试行新的培训方法（如虚拟实习或基于社区的酒店业实验室），因为他们知道有支持可用，而成功的模式随后可以得到推广。至关重要的是，通过减轻个人的经济负担，这些措施拓宽了进入旅游业职业和提升技能的机会，从而促进了包容性。从长远来看，健全的资金和激励机制将确保旅游业劳动力发展作为公私合作的首要任务得以持续，从而带来更高的生产力、更优质的服务以及一支持续学习的劳动力队伍。

建议 7：改革并简化支持旅游业职业教育与培训的法律框架

背景

过时或僵化的法规会阻碍旅游教育领域的创新，并妨碍合作。在某些国家，规范职业教育与培训（VET）的法律框架（如认证标准、课程审批流程、培训师资质要求等）过于繁琐，导致难以快速开设新课程或认可新型学习形式（如微证书或非正式培训）。

同样，复杂的劳动法和教育法可能限制基于工作的学习或跨机构合作——

例如，某些职业的学徒制受到限制，或者缺乏关于职业教育与高等教育联合学位的法律规定。

确保法律环境灵活且具有支持性，是落实其他政策建议的关键：它应促进课程快速适应新兴技能，促进技能的顺畅认可，并将TourX模式等举措融入主流实践。

此外，简化监管要求（特别是合规和报告方面的要求）可以鼓励更多雇主和培训机构参与创新项目，而无需担心繁文缛节。

建议：

- **简化课程与资格认证更新流程：**修订认证和资格框架，以便更快地引入新的培训项目或模块。例如，建立一套快速审批流程，用于批准旅游业认可的微认证（涵盖酒店业人工智能或疫情健康规程等领域），使职业教育与培训提供者能在数月而非数年内响应紧迫的技能需求。同样，应允许在不彻底改革整个资格认证体系的情况下进行模块化课程更新——这可能包括在轻度监管下，赋予培训机构更多自主权，以试行符合当地旅游业趋势的选修课或专业方向。此类改革既能保持质量控制，又能消除不必要的官僚延误，从而保持职业教育与培训的灵活性。
- **促进灵活的学习和职业发展路径：**调整法律法规以支持旅游业中的非传统学习路径，并鼓励将改革措施纳入区域治理框架，确保法律修订与地方创新及技能政策保持一致。这可能意味着正式认可先前的学习成果和在职经验以获取资格认证（例如，季节性工人可以将经验转化为学分）。这还可能包括允许混合型项目（结合职业和学术元素）或双重资格认证——例如，学生可以同时获得旅游职业教育与培训（VET）文凭以及大学或专业机构颁发的相关证书。对可累积的证书和终身学习学分的法律认可，将有助

于劳动者在职业生涯中更顺畅地发展。政府还应通过缩短审批时间并降低行政壁垒，简化旅游业岗位的外国资格认证程序（通过法律手段与建议 5 的目标保持一致）。

- **简化培训计划及中小企业的合规要求：**审查并简化影响旅游培训实施及中小企业参与的相关法规。对于培训机构，应减少建立合作伙伴关系或申请公共资金时的繁琐文书工作——建立一个用于所有合规申报的一站式数字门户将有所帮助。对于企业，应确保接收学徒或实习生所需的各项要求（如保险、安全规定或导师认证）清晰明确且负担不过重，可考虑提供标准化指南或法律模板。在可持续性和质量合规领域，应转向通俗易懂的指南和统一标准，以便旅游业中小企业更轻松地履行培训相关义务（例如，理解提供认可培训岗位或参与政府支持的技能提升计划的标准）。更清晰、更精简的监管框架将使教育机构和雇主都有信心进行创新并参与职业教育与培训（VET）计划。

预期影响

更灵活且具有赋能作用的法律框架将加速旅游业职业教育与培训（VET）的发展。培训机构将能够根据行业动态及时更新课程——例如，根据需要迅速整合新的数字技能或健康与安全规程——而不会受到繁文缛节的阻碍。这意味着毕业生的技能将更紧密地契合实时市场需求，从而使雇主受益并缓解技能短缺问题。劳动者的职业发展与流动将更加顺畅：随着法律对多样化学习成果的认可，员工在职业中期提升技能或凭资质赴海外工作将更为便捷，因为他们深知法律体系支持这些举措。简化的法规还将鼓励更多中小企业参与培训和认证计划，因为合规要求简单明了，不会令人望而却步。总体而言，在现代化立法的支持下，旅游业与教育体系之间的关系将变得更加协作和充满活力——不再是走走过场，而是致力于实现诸如培养更专业的人才、提供高质量且安全的培训体验等实际成果。从长远来看，这些法律改革将为一个反应敏捷的职业教育与培训（VET）生态系统奠定基础，该系统能够持续适应并预见旅游业的变化，从而增强该行业的韧性和创新能力。

建议 8：在旅游职业教育中推广混合式和灵活的学习模式

背景

仅靠传统的课堂学习可能无法完全满足当今旅游业学习者或从业者的需求。许多旅游业员工的工作时间不固定或具有季节性，难以参加全日制课程；与此同时，疫情期间的经验表明，学习往往可以通过在线或混合形式继续进行。

此外，旅游业本身重视实践经验和快速技能掌握，这要求采用更灵活的培训方式（例如在职电子学习模块、夜校课程，或在淡季举办的强化训练营）。如果不采用混合式（线上/线下）和灵活的学习模式，职业教育与培训项目可能会将已在职的人员排除在外，并错失利用技术丰富教育内容的机会。

建议：

- **实施理论与实践相结合的混合学习策略：**开发课程模式，将理论教学在线进行，而实践培训则在实体环境中开展，例如模拟酒店空间或现场工作实习。这既提高了学习的便捷性，又不会牺牲体验质量。
- **提供模块化及季节性学习模式：**设计短周期培训单元和模块化课程，让学员能够按自己的节奏完成学习。将课程安排在旅游淡季或采用兼职形式，以更好地适应在职学员的需求及旅游业日程安排。通过解决可及性、数字包容性以及弱势群体的参与问题，确保灵活教学模式的包容性
- **培训培训师并认证灵活教学模式：**培养教育工作者提供引人入胜的数字内容及远程指导学员的能力。政府和认证机构应将在线及混合式学习的成果纳入正式资格认证体系。

预期影响

采用混合式和灵活的学习模式将拓宽旅游教育及持续培训的覆盖面。此前无法参加全日制课程的从业人员，可通过在线模块或灵活的课程安排继续提升技能，从而使现有劳动力队伍更加专业。

学生将受益于更丰富的学习体验，这种体验将理论与实践相结合，并利用技术模拟真实场景（例如，使用虚拟现实进行导游实操练习）。就培养成果而言，这种方法将造就擅长自主学习的

毕业生——这在瞬息万变的旅游业中是一项宝贵技能——

且他们在教育过程中已接受过最新数字协作工具的培训。

整个旅游业将从更具包容性的培训体系中获益：更多人（包括偏远地区或在职人员）能够参与职业教育与培训（VET），从而扩大人才储备。此外，在线课程内容可灵活快速更新，这意味着培训能紧跟行业新发展，持续为行业注入最新知识。

建议 9：提升旅游职业的吸引力与质量

背景

旅游和酒店职业往往面临形象问题——

它们有时被视为薪酬低、季节性强或不稳定，且晋升空间有限。这导致该行业难以吸引新人才，也难以留住经验丰富的员工。

造成这一现象的因素包括：工作时长或不规律、社会保障有限（例如季节性工人面临就业空窗期），以及职业晋升路径不明确。如果这些问题无法通过政策措施得到解决，即使是最优秀的培训项目也可能无法培养出强大的劳动力队伍，因为毕业生可能会选择其他行业，或在短暂工作后便离开该行业。

建议：

- **建立公平的旅游业劳动标准和社会保障：**实施相关政策，通过季节性失业保险或培训补贴等福利，确保公平的工资、合理的工时以及淡季保障。这些保障措施能提高就业稳定性，并有助于旅游业工作的专业化。
- **构建系统化的职业晋升阶梯并将其与职业教育与培训（VET）指导相结合：**在旅游业内部设计清晰的职业发展路径，例如从接待员到前台经理再到运营总监。将这些路径纳入职业教育与培训指导服务，帮助学习者了解职业成长潜力和长期发展机遇。采取具

体措施促进青年就业，并将职业晋升与区域品牌建设举措（如可持续旅游质量认证）相衔接。

- **通过宣传活动和培训激励措施推广旅游职业：**开展全国或区域性宣传活动，以提升旅游岗位的形象，颂扬成功案例，并推广新兴的数字化和绿色岗位（例如可持续发展协调员、旅游数据分析师）。鼓励企业通过晋升或加薪来奖励培训成果。

预期影响

通过改善工资水平、工作条件和职业发展前景，旅游业岗位将对新入行者和现有从业人员都更具吸引力。将职业晋升通道与品牌推广举措相结合，既能提升行业声誉，又能使青年职业发展路径与可持续的区域发展战略相契合。

更完善的社会保障和工作标准将减少职业倦怠和人员流动，确保受过培训的人员在该行业停留更长时间，从而保留行业内宝贵的技能和经验。随着越来越多的人将旅游业视为一种可行的长期职业（而不仅仅是一份临时工作），该行业将受益于更稳定、更专业的劳动力队伍。明确的晋升机会和技能提升奖励将鼓励持续的专业发展，随着员工将更多专业知识带入工作岗位，这将带来更高的服务质量和创新。

长此以往，这些改进还将提升公众对旅游职业的认知，有助于吸引多元化人才，包括那些原本可能忽视该行业的高技能人才。简而言之，将旅游业打造为首选职业（而非退而求其次的选择），将极大增强该行业的人力资本储备，这对行业的可持续发展和竞争力至关重要。

建议 10：加强教育工作者的培训并增加讲师的行业实践机会

背景

旅游职业教育与培训（VET）的质量在很大程度上取决于负责授课的讲师和培训师。在许多情况下，职业教育与培训教师可能缺乏近期行业经验，或未接受过新教学方法和内容（如数字工具、新的可持续发展实践等）的培训。

旅游业是一个变化迅速的领域，因此如果没有持续的专业发展，教育工作者可能会教授过时的内容，或错失创新的教学方法。此外，行业与教育工作者之间的交流有限，可能导致一种脱节：教师不了解当前的行业挑战，而行业专业人士又未参与教学。解决教师的技能和行业接触问题至关重要，以确保他们能够有效地传授学生所需的最新知识和实践技能。

建议：

- **投资于针对教育工作者的专项技能提升计划：**定期组织关于数字旅游工具、可持续旅游融合以及不断演变的客户服务标准的持续专业发展（CPD）研讨会。培训内容应与市场变化和教学创新保持同步。
- **为教师提供真实行业实践机会：**鼓励并支持职业教育与培训（VET）教师在旅游企业（如酒店、旅行社或餐厅）进行短期实习。这些沉浸式体验能让教师将最新知识和实践见解融入教学。
- **加强产学合作并完善教师招聘标准：**邀请行业专家参与教学（如联合授课、客座讲座），并修订教师招聘标准以重视近期专业经验。还应推动国际教师交流，以拓宽视野。

预期影响

经过更好培训且与行业紧密联系的教育工作者将显著提升旅游职业教育（VET）的质量。学生将受益于基于最新行业现状、采用有效且现代教学方法的指导。随着教师将所学的新案例研究、技术和实践融入教学，课程将变得更加生动且切合实际。这反过来将培养出更符合雇主当前需求的毕业生。

对教育工作者自身而言，增加行业接触和培训将增强其信心与热情，减少职业停滞，并提高工作满意度。从系统层面来看，通过教师交流和客座讲师加强学校与行业的联系，将形成双向知识转移——

教育向行业传递理论进展，行业向教育反馈实践演变。所有这些都有助于形成旅游技能发展质量提升的良性循环，最终培养出一支训练有素且适应能力强的劳动力队伍。

建议 11：鼓励国际合作与语言能力培养

背景：
旅游业是全球性产业，即便是本地旅游目的地，也接待着来自世界各地的游客。因此，国际视野和扎实的语言能力对旅游从业人员大有裨益。

目前，并非所有旅游职业教育与培训（VET）项目都充分重视外语能力或文化意识。此外，培训机构之间的国际合作尚有未开发的机会——例如交流最佳实践或为学生提供海外学习机会——但这些合作有时因缺乏网络或支持而受阻。如果不刻意关注语言能力和国际交流，劳动力可能难以做好准备，既无法满足多元化市场的需求，也难以在旅游服务中采用全球最佳实践。

建议：

- **将外语培训纳入旅游职业教育必修课程：**要求学员掌握至少一种（最好是两种）与入境游客趋势相符的外语，并达到实用且符合职场需求的水平。优先通过旅游业特定情境（如酒店前台场景或导游讲解对话）开展应用型语言学习。
- **促进国际交流与合作：**建立不同国家职业教育机构之间的正式合作关系，以实现学生和教职员工的流动、联合项目以及课程共享。利用欧盟的“伊拉斯谟+”（Erasmus+）等项目以及双边协议来支持这些交流。
- **在所有培训项目中纳入跨文化能力：**确保学员掌握文化意识和国际宾客服务技能，即使他们不曾出国。这可包括案例研究、来自不同背景的客座讲师，或模拟全球旅游场景。

预期影响

强调语言和国际技能将培养出能够与各类宾客有效沟通、并在多元文化团队中工作的旅游专业人才。语言能力的提升（尤其是英语及其他关键语言）将直接提高目的地的服务质量和宾客满意度，因为员工能够不受语言障碍的限制来满足宾客需求。

国际交流带来的经验将拓宽学习者的视野，使其更具适应性和创新力——

例如，曾在海外实习的学生可能会将所学的新型接待服务模式引入家乡的企业。对于旅游业而言，具备全球意识和语言能力的劳动力对于吸引和接待国际游客至关重要，从而提升目的地的竞争力。

从长远来看，职业教育与培训机构之间的国际合作将推动质量标准的统一和最佳实践的推广，从而提升各国的培训成果。这将构建一个更加全球互联的旅游卓越网络，与“职业卓越中心”跨越国界的理念相契合。

建议 12：建立区域卓越中心和知识网络

背景

旅游技能发展通常涉及教育机构、行业企业、地方政府，有时还包括研究机构等广泛参与者，但这些主体往往各自为政。需要采取协调一致的方法，以全面满足区域旅游需求。“知识三角”或“职业卓越中心”的概念强调整合教育、企业与政府，在职业教育与培训领域构建创新生态系统。

部分地区缺乏此类合作的正式架构，导致错失了共享资源、避免重复建设以及针对当地旅游发展需求进行技能战略规划的机会（例如，将培训供给与该地区发展生态旅游或文化旅游的战略相衔接）。若不将这些伙伴关系制度化，合作可能仅依赖于临时项目，而非可持续的网络。

建议：

- **建立汇聚关键利益相关方的区域中心或网络：**建立结构化的合作伙伴关系，将职业教育与培训（VET）机构、大学、旅游业中小企业、大型雇主、地方政府及行业协会汇聚

在一起。这些实体应共同设计课程、协调创新项目，并开展与区域旅游战略相契合的合作举措。

- **争取公共支持并设立协调机制：**鼓励公共机构通过资金支持、政策认可及正式协议来支持这些中心。指定一家牵头机构，负责协调利益相关方并管理应用研究、联合培训及政策对话等联合活动。
- **将各地区的卓越中心连接成一个欧洲网络：**促进各中心之间的相互学习及良好实践的交流（例如数字旅游创新、学徒制模式）。这些中心还应作为向上反馈政策的平台，从基层视角为欧盟层面的政策制定提供参考。

预期影响

建立这些卓越中心将营造一个结构化的环境，促进超越任何单一项目生命周期的持续合作。各地区将受益于针对其特定旅游特征和劳动力需求量身定制的培训，从而提升其旅游产品的质量和独特性。

雇主和政府部门的直接参与意味着培训计划将获得广泛支持并能迅速在实践中应用——例如，职业业卓越中心中的学员可能直接进入当地新兴旅游企业的岗位，因为这些企业曾参与了培训方案的制定。随着时间推移，这些中心可发展为创新引擎，在此试点并评估旅游服务或培训方法的新理念，从而提升该地区的竞争力。

网络化特性确保了学习与创新不会孤立发展：一个中心发现的解决方案（例如，培训导游使用智能技术的成功方法）可以通过网络传播，从而全面提升旅游职业教育与培训的整体水平。此外，这些中心为政策制定者提供了经过验证的技能发展模式 and 有效证据，有助于在国家和欧盟层面制定更明智的政策。

建议 13：促进利益相关方参与和参与式治理

背景

有效的旅游教育政策需要汲取广泛利益相关者的见解——

包括行业从业者、教育工作者、学习者、当地社区及政府机构。然而，职业教育与培训（VET）领域的政策制定和治理有时可能采取自上而下的方式，来自一线人员的直接意见往往有限。在社区和当地文化是旅游产品不可或缺组成部分的旅游业中，若将当地声音（如居民协会或地方旅游局）排除在培训和劳动力发展讨论之外，可能会导致政策与实际需求脱节。此外，如果政策制定未获得利益相关者的认同，由于预期执行者的热情不足或理解欠缺，政策实施可能会受阻。目前，并非所有地区或国家都设有定期论坛或机制来收集利益相关者对旅游职业教育与培训及就业问题的反馈。

建议：

- **建立专注于旅游技能的国家及地区利益相关方理事会：**设立正式的咨询机构，定期召集职业教育与培训（VET）机构、旅游企业（包括中小企业）、劳工组织、学生、地方政府及民间社会的代表，就政策提供建议、监督培训成果，并应对劳动力市场的变化。
- **建立关于培训改革的包容性咨询机制：**利用数字平台和公众咨询工具，就重大课程更新、资金计划或技能战略征集旅游业专业人士和利益相关方的意见。通过公布利益相关方意见如何影响政策决策，确保透明度。
- **将技能发展对话纳入旅游治理体系：**鼓励城市和地区旅游机构设立职业教育与培训（VET）工作组或教育分委会，与大专院校及培训机构进行协调。这些机构可将当地文化资源、可持续发展目标及旅游战略与相关的职业教育与培训内容相结合。

预期影响

利益相关方的深度参与将推动旅游教育与培训政策更具响应性并获得更广泛认可。当政策受众参与政策制定时，最终出台的措施往往更贴近现实——

培训项目将针对企业和社区实际观察到的技能缺口，并融入来自一线的实践智慧。这也将促进更顺畅的实施：例如，如果酒店经营者参与学徒计划的设计，他们更可能提供实习岗位并积极

推广该计划。

社区意见的采纳可确保通过技能培训推动的旅游业发展与当地价值观和需求保持一致，从而促进获得当地支持的可持续旅游。

随着时间的推移，参与式治理能在利益相关方与政策制定者之间建立信任；它形成了一个反馈循环，使政策能够基于实际经验不断改进。旅游职业教育与培训体系因此变得具有适应性、民主性和包容性，从而能够提升其有效性和创新力。总而言之，通过赋予所有利益相关方发言权，该行业对劳动力发展目标产生了共同所有感，从而促成各方为实现这些目标而共同努力。

建议 14：将终身学习路径融入旅游业

背景： 旅游业以快速变化为特征——无论是受技术、消费趋势还是突发危机影响——这意味着岗位技能要求在不断变化。

已从事旅游业的从业人员（从一线服务人员到管理者）需要在整个职业生涯中获得提升技能或转行培训的机会，以跟上这些变化。然而，旅游业的终身学习往往发展不足：员工在完成初始教育后可能难以获得进一步培训，或者他们在工作中掌握的新技能可能得不到正式认可。

若缺乏明确的继续教育路径（例如重返职业培训进修高阶课程，或随时间积累新的资质证书），现有劳动力将陷入停滞，整个行业可能面临技能过时的问题。这也会影响职业流动性——例如，一名接待员若无法通过全日制教育（这可能并不现实）来接受培训，就可能缺乏晋升至目的地营销等更高职位的途径。

建议：

- 创建模块化、可累积的终身学习路径：开发短期、经认证的培训模块和微证书，涵盖能够回应旅游业不断变化需求的领域，例如数字营销、可持续旅游管理、数据分析、语言 and 客户服务。学习机会应进行模块化设计，使从业人员能够完成单个模块，并逐步将其组合为更广泛或更高层级的资格。课程应采用灵活形式提供，包括非全日制、在线、混合式以及旅游淡季培训，使季节性从业人员和已经就业的人员无需退出劳动力市场即可参与学习。
- 加强对从业人员整个职业生涯中所获得技能的认可与累积：建立相关机制，使旅游业专业人员能够正式认可并进一步积累通过不同途径获得的学习成果，包括职业教育与培训、短期课程、工作经验以及非正式学习。既往学习成果认可（**Recognition of Prior Learning, RPL**）应能够对在工作中形成的能力进行评估和认证，例如语言能力、客户服务经验或使用预订系统的熟练程度。这些机制应与国家和欧洲资格框架相衔接，使从业人员能够逐步累积获得认可的能力，并将其用于继续教育或职业晋升。

- 支持雇主参与，并提供持续职业发展的职业指导：鼓励旅游企业积极支持终身学习，例如提供培训假期、分担课程费用、开展工作场所培训，并为员工参加持续职业发展活动创造机会。应特别支持中小企业，因为它们用于员工培训投资的资源可能更为有限。同时，应为旅游从业人员提供职业指导和咨询服务，帮助他们识别合适的学习路径，并了解额外培训如何支持其晋升至新的或更高层级的岗位。

预 期 影 响 :

旅游业中强大的终身学习文化将确保劳动力保持敏捷，能够无缝应对新的行业需求。员工将能够定期更新技能，这意味着旅游企业可以放心地快速采用新技术或新做法，因为他们知道员工能够学习并适应（例如，对现有员工进行后疫情时代运营的健康安全规程培训，或培训其使用新的预订软件）。

这种持续发展将提升工作满意度和员工留任率，因为员工看到了职业成长的路径，而非在岗位上陷入死胡同。随着时间推移积累新资质的能力也为职业中期晋升打开了大门——

有才华的个人可以通过逐步掌握必要技能，晋升至更高职位或转型至新兴岗位（如可持续发展协调员）。

对整个行业而言，终身学习有助于营造卓越的文化：与其为每项新技能需求引进新人才，不如通过行业内部培养人力资源，这既经济高效，又能积累机构知识。长远来看，旅游业将拥有一支经验更丰富、能力更全面、忠诚度更高的劳动力队伍，即使市场不断演变的情况下，也能推动创新并维持高水准的服务质量。

建议 15：建立旅游业技能前瞻机制与数据驱动的规划

背 景 :

将教育与行业需求对接面临的挑战之一，在于预测未来所需的技能。旅游业受人口结构变化（如中国游客的增长）、技术进步（如人工智能在客户服务中的应用、区块链在预订中的应用）

以及全球性事件（如疫情、气候事件）等趋势的影响，这些因素可能在极短时间内催生新的技能需求。

历史上，许多培训项目都采取被动应对的方式——仅在技能短缺显现后才进行调整。若缺乏对技能预测的主动策略（有时被称为“技能瞭望塔”或“观测站”），职业教育与培训（VET）项目将面临始终滞后于行业变革的风险。反之，关于劳动力市场需求及未来预测的可靠数据，可为政策决策和课程设计提供重要依据并显著提升其质量。

建议：

- **建立或整合专门的旅游业技能前瞻机制：**设立行业专属观察站，或将旅游业纳入国家劳动力市场情报系统。该机构应监测就业岗位创造趋势、技术变革以及新兴岗位（例如可持续发展专员、数字体验设计师）的发展动态。
- **利用多源数据并定期发布洞察报告：**收集并分析招聘信息、雇主调查、游客行为研究以及欧盟范围内的数据集。发布预测和技能缺口报告，为职业教育与培训机构、学习者及政策制定者提供指导。
- **将情报融入职业教育规划与指导体系：**确保观察站的调研结果能指导课程开发、培训投资及学生职业建议。建立与职业指导顾问、行业利益相关方及公共机构的合作渠道，以落实所收集的数据。

预期影响

基于数据的技能规划方法将使旅游教育和培训更具响应性，并具备更强的未来适应性。通过预判需求，培训机构可在人才短缺变得严重之前更新课程——

例如，在酒店业开始广泛采用数据驱动决策之际，立即开设酒店业数据分析课程。这也有助于企业，因为它们将面临较少的人才短缺，并能依靠教育体系及时提供所需的专业人才。

对学习者的而言，这增强了他们对所获资格证书在就业市场中将受重视的信心，因为这些资格证书是基于前瞻性证据制定的。政策制定者将受益于能够针对旅游业未来具有战略重要性的领域

进行有针对性的投资（建议6中的资金方面），从而确保更高的投资回报。

从更广阔的视角来看，一个信息充分的技能发展体系意味着旅游业劳动力在采用创新方面能够引领潮流而非落后于人——

从而领先于区域或全球竞争对手。最终，前瞻性规划有助于打造更具韧性的旅游业，使其能够迅速适应变化，因为从业人员能在恰当的时机掌握恰当的技能。

建议 16：通过旅游职业教育与培训（VET）促进创新与创业

背景

旅游业是一个充满创新潜力的领域——

从提供新型旅行体验的科技初创企业，到涉及当地社区的社会企业。然而，传统的职业教育与培训往往侧重于为学生准备现有岗位，而非赋能他们创造新企业或创新解决方案。面对某些目的地市场饱和或后疫情时代需要新商业模式等挑战，培养旅游业专业人士的创业思维至关重要。此外，许多地区若能实现旅游产品的多元化将大有裨益，而这种多元化往往源于受过教育的创业者所推动的新颖商业构想（如生态旅游、文化沉浸式项目等）。若不在培训中融入创新与创业精神，该行业可能错失本土创新机遇，难以通过新产品和服务实现自我焕新。

建议：

- **将创业教育纳入职业教育与培训（VET）核心课程：**设置商业规划、产品创新、数字营销及以客户为中心的设计等模块。让学员参与实践性创业模拟，例如推介可持续旅游产品或开发旅游科技原型。
- **在职业教育与培训机构内建立孵化中心和旅游业实验室：**与企业加速器、旅游局及高校合作，为学生主导的项目或初创企业提供导师指导、办公空间及种子资金。邀请成功企业家参与，以激励和指导学员。

- **将职业教育与更广泛的创新及创业生态系统相连接：**向毕业生介绍相关的资助、竞赛或创新资金机会。通过教授学生如何在企业内部实施创新（而不仅仅是创办自己的企业），来促进企业内部创业。

预期影响

通过在旅游教育中培育创业精神，我们将看到更多毕业生不仅具备就业能力，更能创造就业机会。短期内，这可能引发旅游业中由年轻人主导的微型创业和创新项目激增——注入创造力并有望填补市场空白（例如针对小众兴趣的新旅游线路，或改善城市游客导航的应用程序）。

这些新企业能够振兴当地经济，提升旅游目的地的竞争力。对于进入成熟企业的毕业生而言，具备创新思维意味着他们能够推动企业转型——

此类员工可能引领新技术应用，或开发提升客户体验的新服务。

随着时间的推移，创新文化将使旅游业更具韧性和适应性；当面临游客偏好变化或全球性冲击时，一个充满富有创造力的问题解决者和企业家的行业将找到新的转型路径。此外，将创业精神融入职业教育与培训（VET）体系，通过将其与充满活力的职业前景相结合，提升了职业培训的声誉，并赋能具有技能背景的个人成为领导者和创新者，从而推动整个行业向前发展。

8. 经验教训与可复制性

8.1 欧洲范围内的复制与适应路径

TourX 项目采用的是一种**跨国模式**，可在欧洲不同地区进行复制和适应。通过建立**旅游业“职业卓越中心”（职业卓越中心）网络**，TourX 试点了一种合作模式，将不同地区的职业教育机构、企业及公共机构汇聚在一起——各方通过开展共同活动，致力于实现共同目标。这种以**知识三角**为核心的自下而上方法，为**其他欧盟成员国**采用类似结构提供了**路径**。该方法论被呈现为旅游生态系统的“**即用型方案**”，提供了**可在欧洲乃至更广泛地区**广泛应用的工具和实践。具体而言，这意味着面临旅游业技能缺口的地区可以建立自己的卓越中心或“酒店业实验室”（如 TourX 所试点），并利用 TourX 工具箱来满足当地需求。关键在于，该模式具有灵活性：既可扩展至不同行政层级（地区或国家），也可针对特定的旅游细分领域或劳动力特征进行定制。威尼托大区的案例进一步印证，将职业教育与培训（VET）创新嵌入区域治理框架（例如《2025–2027 年旅游战略规划》）中，能确保其可持续性并融入长期战略。TourX 项目表明，与“智能专业化”、可持续发展优先事项及区域品牌建设举措保持一致，能使该模式的推广更具成效，并对政策制定者和企业更具吸引力。

重要的是，TourX 还展示了其模式的**国际潜力**。该项目的一家欧盟以外的合作伙伴（位于中国）为在不同国家背景下适应欧洲最佳实践提供了试验平台。这种合作表明，TourX 的方法——其重点在于行业驱动的技能发展和持续学习——甚至在欧洲边界之外也引起了共鸣。这为国际知识转移和合作伙伴关系开辟了机遇，表明其他国家或地区（例如亚洲或美洲）可以复制 TourX 模式，以实现其旅游和酒店业培训生态系统的现代化。通过非欧盟背景下展示成功案例，TourX 强调其框架并非仅适用于欧盟，而是具有全球普适性，为**全球旅游业劳动力技能提升**提供了蓝图。

8.2 知识三角的启示

TourX 项目发展过程中至关重要的一环**是在希腊、德国、西班牙和中国四个在五个国家开展试点实施**，每个国家都提供了宝贵的见解。这些试点项目作为案例研究，既揭示了有效的实践经验，也反映了当地面临的挑战。主要经验启发包括：

- 希腊：**希腊试点突显了将职业教育与培训（VET）项目与**实际行业需求**及区域优先事项相匹配的重要性。阿提卡地区的一个本地“**酒店业实验室**”促进了旅游企业、职业院校和政府部门之间的紧密合作。希腊利益相关者的反馈强调了毕业生在**数字素养和绿色技能**方面存在显著差距，这反映出课程现代化改革的必要性。该项目的干预措施（例如引入数字营销和可持续旅游模块）表明，与行业合作**更新课程**可以迅速提高毕业生的就业能力并解决劳动力短缺问题。希腊面临的一个独特挑战是旅游业的季节性；因此，该试点项目强调了淡季技能提升计划（例如冬季培训课程）的价值，以全年留住熟练工人。希腊的经验进一步印证，通过“知识三角”和区域技能伙伴关系与行业保持持续对话，对于确保培训内容与与时俱进至关重要。
- 德国：**在德国（重点关注勃兰登堡地区），该试点项目展示了**强大的行业协会**和双元制培训传统在塑造卓越旅游职业教育与培训方面的益处。地方层面的实施得到了区域酒店业协会等合作伙伴的支持，这些机构协助识别技能需求并动员中小企业参与。一个重要经验是需要提升**旅游业职业的吸引力**——德国利益相关方指出，吸引青年进入该行业存在困难，部分原因在于该行业被视为工作不稳定或具有季节性。这促使提出了一些建议，例如开发新的职业发展路径并改善工作条件（如混合培训模式、为季节性工人提供社会保障），以增强该行业的吸引力。德国试点还展示了数据驱动规划的重要性：建立区域“**技能瞭望塔**”以收集劳动力市场数据有助于预测需求，但同时也凸显了跨区域数据共享与标准化方面的挑战。总体而言，德国的案例强调了在地方政府支持

下，公私合作如何既能推动课程创新（例如将人工智能工具和可持续实践融入职业培训项目），又能解决跨境资格认证等结构性问题

- **西班牙：**在西班牙，试点项目集中于旅游业发达的加那利群岛，展示了 TourX 模式如何支持高度依赖旅游业的地区。一个重要经验是，将职业教育与培训（VET）举措与**区域发展战略**相匹配非常有效。西班牙利益相关方将 TourX 的培训模块与当地优先事项（如生态旅游和旅游服务的数字化转型）相结合。该试点在将**可持续性**融入培训方面取得了成功——例如，纳入了关于循环经济、酒店能效和可持续交通的模块，这与该群岛的绿色转型目标相一致。来自西班牙的反馈强调，早期就让**地方政府和旅游局**参与进来有助于扩大项目影响（例如在全地区范围内采用新课程）。然而，项目在覆盖分散于各岛屿的小型企业方面遇到了挑战；为解决这一问题，项目采用了混合式学习和移动培训单元，从而提高了中小企业参与的便利性。西班牙案例证实，区域层面的**灵活性和利益相关方参与**至关重要：通过将 TourX 工具箱适应当地环境（如语言需求和文化遗产旅游），该试点项目获得了广泛支持，并证明了参与者技能的提升（包括外语水平和客户服务技能的提高，此前这些被认定为薄弱环节）。这一经验为其他地区提供了可复制的范例，特别是那些拥有独特地方旅游产品或受地理条件限制的地区。
- **意大利：**意大利“知识三角”为将职业教育与地方旅游发展战略相衔接提供了强有力的区域范例。一个关键经验是，将职业教育与培训（VET）创新嵌入区域治理框架（如《2025–2027 年旅游战略计划》（PRT））具有显著成效。该试点项目推动了包容性与参与式的共同设计流程，动员中小企业、职业学校、旅游局及民间社会共同界定培训需求，使其与可持续、智慧及无障碍旅游目标保持一致。另一重要启示是利用“酒店实验室”和地方实验作为机制，对新型培训模式进行原型设计，并重点强调无障碍性、数字包容及青年就业。意大利案例还展示了如何将“可持续品质”（Qualità Sostenibile）旅游标签等区域品牌计划与职业教育培训（VET）内容及认证体系相衔接，为学习者和企业采用绿色及质量标准提供了明确的激励。最后，威尼托大区的模式突显了嵌入区域创

新体系的终身学习框架的重要性，展示了微认证和模块化培训如何在与智能专业化战略协调时实现规模化。

- **中国（国际试点）：**中国合作伙伴（中国成都）的参与提供了独特视角，在国际环境中对 TourX 理念进行了验证。从中国项目中汲取的一条经验是**文化与制度适应的重要性**：欧洲的职业培训模式必须进行调整，以适应中国的教育框架和行业实践。试点活动（如课程交流和酒店业实验室的标杆对标）表明，TourX 工具箱的核心组件确实可以向国外推广，但需要进行本土化——例如，与当地的资格认证标准和语言相适应。中国利益相关方高度评价了对**技能智能**工具和协作平台的重视，并指出此类方法有助于填补本国旅游业技能缺口。值得注意的成果是双方实现了互学互鉴：欧盟合作伙伴深入了解了中国旅游业的创新实践（如在酒店业应用先进的数字平台），而中国合作伙伴则认识到 TourX 在追求职业卓越方面所采取的综合性方法的价值。中国试点项目进一步印证了 TourX 模式能够激发旅游教育领域的**国际合作**。该项目还彰显了欧盟在职业培训创新方面的领导地位，有望为未来拓展 TourX 全球网络的合作伙伴关系和交流项目铺平道路。总而言之，此次国际试点证实了 TourX 经验在**全球范围内的可复制性**——表明只要进行适当调整，该方法就能在不同的社会经济背景下强化旅游技能生态系统。

8.3 支持推广的资金机制

将 TourX 模式推广至其他地区需要战略性地运用**资金与支持机制**。欧盟层面及各地区均设有多种资金工具，可用于促进该模式的复制与适应：

- **伊拉斯谟+（卓越伙伴关系）：**伊拉斯谟+为 TourX 作为“职业卓越中心”项目提供了启动资金。其他希望创建类似项目的地区或联盟可利用伊拉斯谟+计划的征集（特别是职业卓越中心或创新伙伴关系），以此启动新的旅游卓越网络。该计划支持职业教育与培训（VET）领域的跨国合作与创新，因此非常适合启动以 TourX 为模型的试点项目。然而，

伊拉斯谟+计划具有竞争性且以项目为基础；利益相关者指出，虽然该计划能激发创新，但长期或更广泛的推广可能需要额外资源。

- **欧洲社会基金+（ESF+）**：一旦像 TourX 这样的模式经过试点验证，**ESF+**被视为资助更广泛实施和制度化最合适的项目之一。**ESF+**可支持国家和地区层面的教育与培训能力建设，包括课程改革、培训师培训，以及对职业教育与培训（VET）设备或基础设施的投资。TourX 项目提出的一项政策建议是，在 **ESF+**下设立专项资金，用于建立或运营旅游业区域技能合作伙伴关系。通过利用 **ESF+**，成员国或地区可将 TourX 模式的活动纳入其主流资助项目——例如，作为其运营计划的一部分，为正在运行的“酒店业实验室”或区域技能观察站提供资金。
- **Interreg（欧洲领土合作）**：对于跨境地区或多国旅游倡议，Interreg 项目（隶属于欧洲区域发展基金）提供资金以促进跨境合作。鉴于 TourX 的方法本质上是协作性和跨国性的，Interreg 可用于在共享旅游市场或面临共同挑战的邻近地区复制该模式。例如，位于同一海盆或山脉周边不同国家的地区可联合建立一个“酒店业实验室”网络。TourX 评估报告指出，一旦区域合作伙伴关系具备跨境合作条件，Interreg 的支持将发挥重要作用。该机制确保各国之间实现知识转移与协同效应，从而强化整个欧洲旅游技能生态系统。
- **区域与国家资金**：除欧盟计划外，**国家或区域发展基金**也可发挥作用。政府可拨出部分预算（或利用欧盟结构基金如欧洲区域发展基金），投资于职业教育与培训（VET）卓越中心、数字平台或旅游培训项目。例如，地方政府可资助设立地方旅游技能观察站，或向职业教育学院提供拨款以采用 TourX 工具箱的组件。部分地区可将 TourX 后续活动纳入其“**智能专项化战略**”，并利用区域创新基金维持发展势头。此外，公私合作伙伴关系（如行业共同资助培训中心）可放大项目影响；若旅游企业看到劳动力发展带来的直接效益，便可能提供资源支持。

- **其他欧盟倡议：**除上述主要资金外，还有其他潜在来源，如“伊拉斯谟+”流动补助金（作为国际化努力的一部分，支持教职员工和学生的交流）、“伊拉斯谟青年企业家计划”（针对旅游业创业），或各国复苏计划中的“复苏与韧性基金”（其中部分计划包含数字化和绿色技能培训措施）。此外，诸如“伊拉斯谟+前瞻性项目”和“技能领域合作蓝图”等计划已在相关行业用于开发新的培训内容和建立合作伙伴关系，这些项目可作为进一步拓展 TourX 成果的途径。将 TourX 的推广与此类资金机会相结合，将增强其财务可持续性。

在规划推广时，可综合运用这些资金机制。例如，某地区可先启动一个小型“伊拉斯谟+”项目来规划其旅游业职教卓越中心，随后争取欧洲社会基金+（ESF+）资金以扩大培训项目规模，并利用“跨区域合作计划”（Interreg）与邻近地区开展知识交流。通过主动将资金来源与具体需求（基础设施、课程开发、人员培训等）进行匹配，利益相关方可制定出完善的财务计划，以维持并扩展 TourX 模式。值得注意的是，TourX 合作伙伴一直倡导简化申请程序，并为旅游职业教育（VET）项目提供定向资助，这表明政策制定者有必要确保职业教育提供者和中小企业能够获得这些资金渠道。

8.4 与欧盟层面的框架和优先事项保持一致

TourX 的方法与欧盟多项主要倡议高度契合，这强化了其相关性，并促进了其在各成员国间的可复制性。这种契合确保了 TourX 的扩展将有助于实现更广泛的欧洲目标：

- **《技能公约》（旅游生态系统）：**TourX 体现了欧盟《技能公约》所倡导的协作、多利益相关方精神。事实上，该项目是与《技能公约》下的大型旅游技能伙伴关系合作推广的，通过与数百家组织建立联系来传播 TourX 模式。旅游业《技能公约》旨在到 2030 年每年提升或转训 60% 的旅游行业劳动力，以应对该行业面临的季节性波动和技能缺口等挑战。TourX 通过建立促进持续技能提升的机制（如区域技能伙伴关系和培训项目），直接助力这一目标的实现。其他地区通过复制 TourX 模式，将进一步强化对《技能公约》

目标的承诺——促进技能发展领域的公私合作，并显著增加旅游业的培训供给。本质上，TourX 是《技能公约》原则的实践体现，将高层承诺转化为切实的行动。

- **《欧洲绿色协议》与可持续发展目标：**TourX 的核心支柱之一是将可持续旅游实践融入职业教育与培训（VET）体系，这与《欧洲绿色协议》强调发展绿色产业及应对气候变化的宗旨相契合。TourX 课程的更新（例如关于能源效率、旅游业循环经济、生态旅游的模块）符合《欧洲绿色协议》关于所有部门都应为实现气候中和做出贡献的愿景。

《欧洲绿色协议》及相关可持续发展目标（SDG）的承诺强调，需要一支精通绿色实践和资源效率的劳动力队伍。通过为学习者配备绿色技能并促进酒店业的可持续运营（如试点项目中所示），TourX 有助于推进这些目标。推广 TourX 项目将意味着更多旅游从业者能够实施环保实践——从减少酒店废弃物到引导游客践行可持续行为——从而推动旅游生态系统向《欧洲绿色协议》目标迈进。此外，TourX 对可持续性的强调也与年轻一代的价值观产生共鸣，通过吸引新人才加入更绿色的旅游业，间接支持《欧洲绿色协议》。

- **欧盟旅游业转型路径：**欧盟委员会于 2022 年发布的《欧盟旅游业转型路径》勾勒出一份涵盖 27 个行动领域的路线图，旨在使旅游业更加绿色、数字化和具有韧性。TourX 的方法与该路径高度互补。例如，该转型路径呼吁提供更多循环经济和环保型服务、加强数据共享以及提升旅游业的可及性——这些正是 TourX 通过其可持续性培训、技能智能工具以及在技能发展中注重包容性所涵盖的领域。通过强化技能基础，TourX 间接支持了该路径的许多措施：精通数字工具的劳动力将推动创新且无障碍的旅游服务，而接受过可持续性培训的劳动力将推动该行业的循环经济实践。此外，“转型路径”强调利益相关方的共同创造与承诺；TourX 正是职业教育与培训（VET）领域利益相关方共同创造的体现，因为它通过各地区广泛的磋商与合作而开发的。随着各地区推广 TourX，它们实际上正在落实“转型路径”的部分内容——尤其是对成功转型至关重要的人力资本发展方面。

在欧洲推广 TourX 模式将**强化欧盟的政策框架**。该项目与《技能公约》的契合，确保了推广工作能在欧洲层面获得政治支持和社区认可，因为这些举措有助于实现劳动力发展的核心目标。其与《欧洲绿色协议》的一致性则保证了推广的培训项目将支持欧洲的环境目标，从而使旅游业更加可持续。最后，该项目与《欧盟旅游业转型路径》的契合，意味着 TourX 可以成为实现该行业未来设想的诸多战略变革的载体。这种与欧盟框架的协同效应不仅增强了 TourX 方法的可信度，也为获得政策支持和资金开辟了道路。其他成员国的政策制定者和利益相关方可确信，通过采纳 TourX 的“经验总结与可复制性”策略，他们并非孤军奋战，而是融入了欧洲更广泛的发展浪潮，共同**推动旅游业向更绿色、更数字化、更具韧性的方向迈进**。这种与欧盟层级优先事项的一致性将促进 TourX 建议在各国的推广，确保项目遗产的长期可持续性和影响力。

9. 利益相关方咨询

为确保政策建议植根于现实需求，并如第5点“方法论”所述，TOUR-X项目联盟在多个国家及欧洲层面开展了一系列利益相关方咨询。该过程的主要目标是收集关键旅游业及职业教育与培训（VET）利益相关方的反馈，验证初步研究结果，并将多元视角融入建议之中。项目采用了多种方法——包括在线调查、半结构化会议/研讨会（通常通过项目的区域“知识三角”开展）以及专门的利益相关方活动——以促进参与者进行开放对话。这种方法使项目能够吸纳代表各目标地区职业教育、行业（特别是旅游业中小企业）和公共当局这“知识三角”的利益相关方参与其中。所有个人意见均予以保密（报告中参与者姓名均已匿名化），以鼓励坦诚直率的反馈。

咨询活动汇聚了旅游与教育生态系统中各类利益相关方。在每个国家或地区，以下群体均有代表参与：

- **职业教育与培训（VET）提供方及机构：**例如旅游学院、职业培训中心以及开设旅游专业的大学。
- **行业代表（中小企业及协会）：**例如中小型旅游/酒店企业、商业协会以及代表旅游业雇主的商会。
- **政策制定者：**例如区域发展机构、市或地区政府部门，以及参与旅游或教育政策制定的国家资格认证机构。
- **欧盟层面：**利益相关方咨询过程汇集了来自教育界和商界的多元化代表群体。一方面，职业教育与培训提供方、培训中心以及欧洲技能伙伴关系的协调员就课程设计、人员流动、资金获取及跨境合作等议题提供了机构视角。另一方面，中小型旅游企业、创新经理及商业支持顾问则就中小企业在数字化转型、可持续发展合规及劳动力发展等领域面临的运营挑战提供了见解。部分参与者还在欧盟层面的平台、商会或特定行业政策机构中担任顾问或领导职务，确保此次咨询既反映基层经验，又兼顾战略政策视角。

这种多维度的参与确保了在制定建议时，既能倾听供给方（教育/培训机构）和需求方（行业雇主）的声音，也能听取政策制定者的意见。

下表 1 概述了各目标国家/地区利益相关方咨询的方法论及覆盖范围。该表列出了所采用的方法，以及每种情况下咨询的主要利益相关方类型。其覆盖范围包括 TOURX 知识三角（意大利、希腊、德国、西班牙）、一个国际合作伙伴国家（中国）以及欧盟层面（泛欧洲伞形利益相关方）。

国家	咨询方法	主要咨询对象
希腊	国家知识三角研讨会；利益相关方在线调查反馈	职业教育与培训提供者；中小企业/商业协会和商会；地区公共机构
德国	地区利益相关方会议（勃兰登堡知识三角）；与当地旅游协会的焦点小组讨论	职业教育与培训学院；旅游业协会；地方/区域政府代表
西班牙	加那利群岛地区研讨会（富埃特文图拉集群）；后续调查咨询	职业教育培训机构；旅游业中小企业协会；地方市政当局
意大利	威尼托知识三角研讨会；参与式共同设计会议；与地区旅游战略的整合	职业教育与培训机构；中小企业；地区旅游局；民间社会组织；地区政策制定者
中国	2024 年欧盟-中国职业教育论坛（成都）及考察访问	职业学院和机构；旅游及酒店业代表；教育主管部门（地区级）
欧盟层面	布鲁塞尔专家小组活动及针对性利益相关方会议	欧洲职业教育网络；行业协会、欧盟政策制定者、旅游业专家

表 1：按国家/地区划分的利益相关方咨询概况——方法、参与规模及利益相关方类别。

总体而言，利益相关方咨询过程广泛且包容。在希腊、德国、西班牙、意大利、中国以及欧盟层面等目标地区，项目联盟共征询了超过一百名利益相关方的意见。该过程强调协作与倾听：利益相关方受邀分享经验、验证拟议措施的可行性，并指出任何缺口或额外需求。这种方法有助于建立共识，并确保最终的政策建议切实可行、切合实际，且得到实施者或受影响群体的认可。项目团队在工作中对这些咨询的反馈和成果进行了仔细分析，为本交付物中提出的建议建立了坚实的证据基础。

总而言之，与利益相关方的磋商为 TOUR-X 项目提供了至关重要的反馈机制，强化了自下而上的理念。

10. 结论

TourX 第 5 工作包制定的政策建议，为旅游职业教育现代化及与行业不断变化的现实保持同步提供了全面且具有前瞻性的战略。所应对的挑战——包括数字化转型与绿色转型、区域发展不平衡、劳动力短缺以及中小企业面临的制约——既复杂又相互关联。然而，通过多利益相关方协作和区域参与，TourX 已证明切实可行、包容且系统性的解决方案是可实现的。

这些建议并非抽象的理想，而是植根于数据、利益相关方磋商以及在 TourX“知识三角”国家及更广泛地区开展的试点活动。其成功之处在于其适应性：既响应了欧洲的共同优先事项，也满足了区域旅游经济的具体需求。

至关重要的是，TourX 验证了“职业卓越中心”（CoVE）模式在旅游业的潜力，表明培训领域的创新与卓越能够推动竞争力、可持续性和公平性。试点项目中展现的数字化、绿色技能、终身学习路径以及灵活培训模式的结合，为在欧洲其他地区乃至更广泛区域的推广提供了蓝图。展望未来，相关建议呼吁欧盟及各国政策制定者、职业教育与培训（VET）机构、行业参与者以及地方政府采纳并推广这些措施。通过协调行动，这些利益相关方能够确保旅游业劳动力不仅具备满足当前需求的能力，更能适应未来的转型。

TourX 项目重申了旅游职业教育作为欧洲绿色、数字化和包容性未来战略推动力的重要性。通过借助职业卓越中心促进合作、鼓励参与式治理，并将培训融入区域创新体系，该项目提供了一个既可复制又具有全球意义的典范。

