



CoVEs para o setor do turismo

TourX



D5.1 – RECOMENDAÇÕES POLÍTICAS

ERASMUS+

Duração do projeto: 48 meses

Número do Acordo de Subvenção: 101056184 ERASMUS-EDU

INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO

Acrónimo do projeto	TourX
Título do projeto	CoVEs para a Indústria do Turismo
Número do projeto	101056184
Programa da UE	ERASMUS-EDU-2021-PEX-COVE – Parceria para a Excelência – Centros de Excelência Profissional
Site do projeto	Tour-x.eu

Elaborado por

Organização	EVTA
Autores	Patricia Tejada, Chuol Dojiok,
Coautores	Consórcio do projeto
Data	26/6/2025
Versão	V1.1
Nível de divulgação	Público

Revisado por	Maria Tasheva		
Data da revisão	18/07/2025		
Nível de aceitação	Aceito	A ser revisto o	Rejeitado o

Índice

1. Resumo executivo	6
2. Introdução.....	7
3. Contexto e fundamentação	9
4. Objetivos.....	13
5. Metodologia	16
6. Recomendações políticas de cada Triângulo do Conhecimento (KT) e de organizações guarda-chuva	18
Grécia	18
Atualizar e modernizar o ensino profissional no turismo através da revisão dos currículos, da integração de módulos de competências digitais e ecológicas, da adoção de formatos de aprendizagem flexíveis e do alinhamento da formação com as necessidades reais do setor.	18
Modernização do ensino do turismo nas universidades gregas: alinhar os currículos com as exigências do mercado em matéria de digitalização, sustentabilidade, inclusão e empregabilidade	19
Fortalecimento do Setor do Turismo na Região da Ática: Um Quadro de Política Regional para o Desenvolvimento Sustentável, Inclusivo e Inteligente	21
Dicas para uma formação prática e económica dos colaboradores no setor do turismo.....	23
Integração de competências ecológicas e digitais nas estratégias regionais de formação profissional para PME do setor do turismo	24
Alemanha.....	26
Promoção de competências digitais para profissionais do turismo	26
A sustentabilidade como competência essencial na formação em turismo	27
Melhoria do quadro jurídico para os programas de formação em turismo	28
Apoio financeiro às PME na formação em turismo.....	29
Promoção de modelos híbridos de aprendizagem e trabalho no turismo.....	29
Melhorar os modelos de carreira com novas competências para aumentar a atratividade das profissões do turismo	30
Simplificação do reconhecimento de qualificações estrangeiras para o turismo	31
Melhoria da segurança social para os trabalhadores sazonais no turismo	32
Espanha.....	33
Integrar a sustentabilidade como tema transversal na formação profissional para o turismo.	33
Incorporar competências digitais estratégicas adaptadas ao contexto turístico da ilha.	33
Reforçar a formação em novas competências, atendimento multicultural ao cliente e línguas estrangeiras essenciais. Os inquiridos destacaram a importância do atendimento multicultural ao cliente, da liderança, da gestão da mudança e da comunicação. As línguas mais procuradas foram o inglês, o alemão e o francês.	34
Promover parcerias práticas entre a EFP e as empresas para melhor alinhar a formação com as necessidades reais do setor.	34
Itália	35
Promover o turismo sustentável através do desenvolvimento integrado de competências e de incentivos financeiros	35
Acelerar a transformação digital no turismo através de formação direcionada e apoio às infraestruturas	38
Reforçar a Competência Intercultural para uma Experiência Turística Global.....	41
Promoção da inclusão social e do trabalho digno no setor do turismo	44

China	47
Otimização da estrutura e do layout do ensino profissional de turismo	47
Cooperação entre escolas e empresas e integração com a indústria e o ensino e formação profissionais	48
Reforço da formação do corpo docente na área do turismo	50
Reforçar o nível de internacionalização do ensino profissional nas áreas de turismo	52
Organizações guarda-chuva	54
Reforçar a mobilidade, o reconhecimento e a aprendizagem ao longo da vida na formação profissional no turismo	54
Reforço das parcerias multilateral para a inovação no EFP no turismo	56
Aumentar o financiamento e o apoio político à EFP e às PME do setor do turismo	58
Simplificar a elaboração e o cumprimento dos relatórios de sustentabilidade para as PME	60
Incentivar a adoção de uma economia circular e- no turismo	62
7. Recomendações políticas da TOURX	65
Recomendação 1: Modernizar os currículos de EFP no turismo para as competências do futuro.....	65
Currículos modernizados – criados em conjunto com as partes interessadas e alinhados tanto com as necessidades do setor como com as prioridades estratégicas regionais – formarão profissionais dotados de competências digitais, ecológicas e interpessoais relevantes. Estes serão imediatamente valiosos para os empregadores, ajudando a colmatar lacunas de competências em áreas como a utilização de tecnologia ou operações sustentáveis. Programas de formação baseados nas necessidades do mundo real e nas tendências futuras promoverão uma força de trabalho no turismo mais resiliente e inovadora. A integração da acessibilidade, percursos modulares e microcredenciais garante a inclusão e o alinhamento com as estratégias territoriais de longo prazo.	66
Recomendação 2: Integrar a inovação digital na formação em turismo	66
Recomendação 3: Incorporar a sustentabilidade e as competências ecológicas na educação para o turismo	68
Recomendação 4: Reforçar as parcerias entre o EFP e as empresas para o desenvolvimento de competências práticas	70
Recomendação 5: Melhorar a mobilidade e o reconhecimento das qualificações no turismo	73
Recomendação 6: Aumentar o financiamento e os incentivos à formação em turismo e às PME	75
Recomendação 7: Reformar e simplificar os quadros jurídicos que apoiam o EFP no turismo	78
Recomendação 8: Promover modelos de aprendizagem híbridos e flexíveis no EFP do turismo	80
Recomendação 9: Melhorar a atratividade e a qualidade das carreiras no turismo	82
Recomendação 10: Reforçar a formação de formadores e a exposição à indústria para os instrutores	83
Recomendação 11: Incentivar a colaboração internacional e as competências linguísticas	85

Recomendação 12: Estabelecer centros regionais de excelência e redes de conhecimento	86
Recomendação 13: Facilitar o envolvimento das partes interessadas e a governação participativa.....	88
Recomendação 14: Integrar percursos de aprendizagem ao longo da vida no turismo ...	89
Recomendação 15: Estabelecer uma visão prospectiva das competências turísticas e um planeamento baseado em dados	91
Recomendação 16: Promover a inovação e o empreendedorismo através da EFP no turismo	93
8. Lições aprendidas e replicabilidade	95
8.1 Vias para a replicação e adaptação em toda a Europa	95
8.2 Lições dos Triângulos do Conhecimento	96
8.3 Mecanismos de financiamento para apoiar a replicação	98
8.4 Alinhamento com os quadros e prioridades a nível da UE	101
9. Consultas às partes interessadas.....	104
10. Conclusões	107

1. Resumo executivo

O projeto TourX reúne uma parceria pan-europeia de prestadores de ensino e formação profissionais (EFP), organizações guarda-chuva, autoridades públicas e partes interessadas do setor para reforçar o setor do turismo através do desenvolvimento de competências, da inovação e da excelência. No contexto de um panorama turístico em rápida evolução, moldado pela transformação digital, pelos imperativos de sustentabilidade e pela dinâmica em mudança do mercado de trabalho, o projeto visa apresentar um conjunto abrangente de recomendações políticas que respondam às necessidades de competências atuais e futuras.

Este relatório apresenta 16 recomendações políticas integradas desenvolvidas no âmbito do Pacote de Trabalho 5 (WP5), com base na inteligência coletiva e nos insights baseados na prática dos parceiros do Triângulo do Conhecimento (KT) do projeto em Espanha, Alemanha, Grécia, China e Itália, bem como de organizações guarda-chuva a nível da UE. As recomendações estão estruturadas em torno de quatro pilares: modernização curricular, inovação a nível do sistema, governação inclusiva e investimento estratégico.

Através da colaboração entre 23 parceiros em 7 países (incluindo a China), e com base nas perspetivas da Hospitality Toolbox e em extensas consultas às partes interessadas, as recomendações abordam dimensões críticas como a inteligência de competências, a interoperabilidade jurídica, o acesso ao financiamento, o envolvimento das PME e a inovação educativa. O projeto alinhou fortemente o seu trabalho com as prioridades da UE, nomeadamente o Pacto para as Competências, o Pacto Ecológico e a Via de Transição para o Turismo.

O TourX não só propõe reformas como fornece modelos práticos para replicação em toda a Europa e a nível internacional, reafirmando o papel do EFP no turismo como pilar do crescimento sustentável, da inovação e da inclusão social na era pós-pandémica.

2. Introdução

O setor do turismo é uma pedra angular da economia da União Europeia, contribuindo com aproximadamente 10% do PIB e empregando mais de 12,3 milhões de pessoas em 2,3 milhões de pequenas e médias empresas (PME). O seu papel na promoção do desenvolvimento regional, do intercâmbio cultural e da coesão social sublinha a sua importância. No entanto, o setor enfrenta desafios profundos, incluindo as perturbações causadas pela pandemia da COVID-19, os rápidos avanços tecnológicos e a pressão crescente para adotar práticas sustentáveis. Estas dinâmicas revelaram lacunas significativas de competências na força de trabalho, exigindo abordagens inovadoras à educação e formação, particularmente através de iniciativas de melhoria de competências e requalificação.

Em resposta a estes desafios, o projeto TourX visa transformar a Educação e Formação Profissional (EFP) nos setores do turismo e da hotelaria. O TourX – CoVE for the Tourism Industry (projeto n.º 101056184) é uma iniciativa internacional cofinanciada pela Comissão Europeia através do seu programa dedicado à educação e formação – Erasmus+. O projeto é liderado pela AKMI, um prestador líder de Educação e Formação Profissional na Grécia, em conjunto com um consórcio de outras 22 organizações de 7 países: Grécia, Itália, Espanha, Alemanha, Portugal, Bélgica e China. A duração das atividades está fixada em quatro anos de implementação, com um orçamento aproximado de 4 milhões de euros. O TourX faz parte de uma iniciativa emblemática lançada pela Comissão Europeia no âmbito da Parceria para a Excelência, cujo objetivo é ultrapassar os limites existentes na oferta de EFP na Europa.

O TourX inclui o desenvolvimento e a implementação de 6 pacotes de trabalho, 31 tarefas e 22 entregáveis. A estrutura do projeto tem, entre os seus objetivos, a criação de ferramentas e recursos educativos que visam implementar concretamente o conceito de Excelência Profissional. Estas ferramentas enquadram-se na Hospitality Toolbox, abrangendo instrumentos que apoiam a governação dos CoVEs a nível regional, inteligência de competências, acompanhamento de formandos do EFP, soluções de educação e financiamento para pequenas e médias empresas, microcredenciais e a internacionalização dos centros de EFP.

O Entregável 5.1: Recomendações Políticas é uma pedra angular do Pacote de Trabalho 5, que se centra na promoção de impactos sustentáveis e sistémicos no setor do turismo através de sistemas de Educação e Formação Profissional melhorados. O principal objetivo destas recomendações é fornecer insights e estratégias exequíveis para reforçar a oferta de EFP orientada para o turismo, tanto a nível

da UE como a nível nacional. Com base nas experiências e lições aprendidas durante a implementação do projeto TourX, em particular a execução piloto da Hospitality Toolbox, estas recomendações abordam áreas críticas necessárias para a adaptação e o crescimento do setor.

O documento abrange aspetos-chave, tais como quadros jurídicos, mecanismos de financiamento e a interoperabilidade dos Centros de Excelência Profissional (CoVEs) existentes. Ao oferecer um caminho claro para a adoção e replicação de intervenções bem-sucedidas, visa dotar os decisores políticos e as partes interessadas de ferramentas práticas para alinhar a oferta de EFP com as exigências em evolução da indústria do turismo. Estas recomendações não só respondem a desafios imediatos, tais como a escassez de competências e a adaptabilidade da mão de obra, como também fornecem um quadro a longo prazo para reforçar a resiliência e promover o crescimento sustentável.

3. Contexto e fundamentação

Lacunas de competências e necessidades de desenvolvimento da força de trabalho

O setor do turismo desempenha um papel fundamental no tecido económico e social da União Europeia, sendo a sua contribuição para o PIB particularmente significativa nos países do Triângulo do Conhecimento TourX. De acordo com o Painel de Controlo do Turismo da UE (2024), o turismo representou 18% do PIB da Itália, 13% na Grécia, 12,3% em Espanha e 11% na Alemanha. Estes números não só sublinham a importância económica vital do setor, como também expõem a sua vulnerabilidade: quaisquer desafios relacionados com a força de trabalho têm um impacto direto e desproporcional nas economias nacionais, especialmente em regiões fortemente dependentes do turismo.

Apesar deste papel crucial, o setor continua a enfrentar lacunas de competências persistentes e crescentes. A pandemia da COVID-19 acelerou as mudanças no comportamento dos consumidores e nos modelos operacionais, forçando uma rápida digitalização e um maior enfoque em práticas sustentáveis. No entanto, muitos profissionais do turismo carecem das competências necessárias para se adaptarem a estas mudanças. A adoção generalizada de tecnologias digitais, desde sistemas de reservas online até experiências do cliente baseadas em dados, ultrapassou a capacidade do setor de fornecer formação e apoio adequados à sua força de trabalho. Simultaneamente, a transição para modelos de turismo mais ecológicos e sustentáveis exige novos conjuntos de competências que ainda não estão totalmente integrados nos percursos de formação existentes.

A Análise das Necessidades de Formação (TNA) do TourX destacou áreas críticas para a melhoria de competências e requalificação nos países participantes. As prioridades comuns incluem o marketing digital, os sistemas de gestão de relações com o cliente (CRM) e o ecoturismo. Surgiram também nuances nacionais: a Itália e Portugal identificaram uma necessidade urgente de competências ecológicas para apoiar o desenvolvimento do turismo sustentável, enquanto a Grécia coloca especial ênfase na melhoria da excelência do serviço ao cliente e no reforço das capacidades de comunicação multilingue. Estas conclusões ilustram como a escassez de competências não é apenas um desafio setorial geral, mas também um estrangulamento específico que prejudica o desempenho económico e a resiliência das regiões dependentes do turismo.

Para enfrentar estes desafios, é imperativo integrar programas de aperfeiçoamento e requalificação no cerne dos sistemas de Educação e Formação Profissional. Isto requer uma abordagem sistémica que colmate a lacuna entre a educação, a indústria e as políticas. O modelo do Triângulo do Conhecimento, promovido pelo projeto TourX, funciona como um mecanismo eficaz para fomentar a colaboração entre prestadores de EFP, empresas turísticas e decisores políticos. Ao alinhar a oferta educativa com as necessidades reais do setor, este modelo aumenta a relevância e o impacto dos programas de EFP, garantindo que estes respondem tanto às atuais exigências do mercado como às tendências futuras.

Em última análise, colmatar o défice de competências não é apenas uma questão de desenvolvimento da força de trabalho, mas uma prioridade estratégica para a estabilidade económica das regiões onde o turismo representa uma pedra angular do PIB. Uma força de trabalho dotada de competências digitais, ecológicas e centradas no cliente será essencial para manter a competitividade, apoiar a recuperação pós-pandémica e garantir a resiliência a longo prazo face a futuras perturbações.

Turismo sustentável e transição tecnológica.

A pandemia da COVID-19 sublinhou a necessidade imperativa de o setor do turismo dar prioridade à sustentabilidade e à transformação digital. Estas duas transições são centrais para a visão estratégica da União Europeia, tal como delineado, em particular, na Via de Transição para o Turismo. Este quadro abrangente identifica 27 áreas de ação concebidas para orientar o setor no sentido de uma maior resiliência, sustentabilidade e competitividade.

Um dos principais focos do Via de Transição para o Turismo é a integração da sustentabilidade nas práticas turísticas. Isto inclui a promoção dos princípios da economia circular, a redução da pegada ambiental e o reforço da preservação dos recursos culturais e naturais. Por exemplo, as áreas de ação enfatizam a necessidade de um consumo sustentável, de uma mobilidade neutra em carbono e do desenvolvimento de modelos de turismo circular. Estas iniciativas estão em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, defendendo um turismo responsável que equilibre o crescimento económico com a gestão ambiental.

No entanto, a implementação de práticas sustentáveis enfrenta desafios como a resistência à mudança, mecanismos de monitorização limitados e a falta de ferramentas de avaliação eficazes. O **projeto TourX** aborda estas barreiras tirando partido das suas redes colaborativas e plataformas digitais, nomeadamente a plataforma de cooperação transnacional TourX. Isto

facilita a institucionalização de práticas sustentáveis nas operações turísticas, garantindo que a sustentabilidade se torne uma componente central da filosofia do setor.

Simultaneamente, a transformação digital do turismo oferece tanto oportunidades como desafios. Tecnologias emergentes como a inteligência artificial (IA), a realidade virtual (RV) e a análise de big data estão a revolucionar a prestação de serviços e o envolvimento dos clientes. No entanto, muitas pequenas e médias empresas (PME) têm dificuldade em adotar estas inovações devido a limitações de recursos. O Via de Transição para o Turismo destaca a importância de apoiar a capacitação digital, melhorar as práticas de partilha de dados e fomentar a inovação através de destinos potenciados pela tecnologia.

Desafios jurídicos na EFP do turismo

O panorama jurídico coloca desafios à implementação de novas políticas de turismo e à sua integração nos quadros existentes. Uma das questões mais prementes é a baixa mobilidade dos trabalhadores do turismo na UE, que continua a ser decepcionantemente limitada, apesar dos esforços para promover a livre circulação. Uma das principais causas subjacentes a esta situação é o reconhecimento inconsistente das qualificações entre os Estados-Membros da UE, o que dificulta o trabalho transfronteiriço dos profissionais. Da mesma forma, a lenta adoção de microcertificações digitais cria barreiras à modernização das abordagens de formação. Além disso, os regulamentos de proteção de dados criam obstáculos à implementação de ferramentas digitais para o atendimento ao cliente e a eficiência operacional.

Para garantir a viabilidade das intervenções propostas, as recomendações políticas devem abordar estas questões jurídicas, defendendo um reconhecimento simplificado das qualificações, a integração de credenciais digitais e o cumprimento das leis de proteção de dados da UE. No entanto, uma vez que o reconhecimento de qualificações é da competência nacional, é crucial fomentar uma maior disponibilidade entre os Estados-Membros. Neste contexto, a interoperabilidade da rede TourX com os Centros de Excelência Profissional existentes é essencial para alcançar estes objetivos.

Oportunidades de financiamento e restrições financeiras

A recuperação e a transformação do setor do turismo exigem um investimento significativo, particularmente para as PME, que constituem a espinha dorsal da indústria. As conclusões da TNA revelam que as partes interessadas em países como a Alemanha e a Itália destacam consistentemente o financiamento como um obstáculo crítico à implementação de formação

inovadora e práticas sustentáveis. Estratégias para garantir financiamento, tais como o aproveitamento de programas da UE como o Fundo Social Europeu (FSE) e o Erasmus+, são centrais para estas recomendações políticas. Estas iniciativas fornecem recursos para o desenvolvimento de infraestruturas digitais, módulos de turismo sustentável e desenvolvimento profissional para formadores na área do turismo.

A justificação para estas recomendações políticas decorre da necessidade urgente de colmatar o défice de competências, promover práticas sustentáveis, gerir desafios jurídicos e garantir financiamento para apoiar a recuperação e o crescimento do setor do turismo. O foco do projeto TourX na construção da resiliência da força de trabalho, no aproveitamento das transições digitais e ecológicas e na promoção da colaboração internacional proporciona um quadro robusto para estas intervenções. Ao adotarem estas recomendações, as partes interessadas podem contribuir para uma indústria do turismo mais competitiva, sustentável e inclusiva na era pós-pandémica.

4. Objetivos

O projeto TourX desenvolve um conjunto de 16 recomendações políticas destinadas a reforçar a capacidade dos prestadores de Educação e Formação Profissional (EFP), aumentar a resiliência da força de trabalho e promover práticas sustentáveis e inovadoras no setor do turismo. Estas recomendações baseiam-se em evidências e experiências recolhidas ao longo do projeto, particularmente através da implementação da Hospitality Toolbox e do envolvimento dos Triângulos de Conhecimento regionais.

O objetivo principal é fornecer estratégias exequíveis que permitam aos sistemas de EFP adaptar-se às necessidades em evolução da indústria do turismo, nomeadamente em matéria de digitalização, sustentabilidade e desenvolvimento da força de trabalho. Ao promover uma colaboração mais forte entre prestadores de EFP, partes interessadas da indústria e decisores políticos, o TourX visa colmatar as lacunas de competências existentes e apoiar a transição do setor para um futuro mais competitivo e resiliente.

Estas recomendações estão estreitamente alinhadas com as principais estratégias da União Europeia, incluindo a Via de Transição para o Turismo, a Agenda Europeia de Competências e o Pacto para as Competências, garantindo a coerência com prioridades políticas mais amplas. Ao abordar desafios estruturais como o reconhecimento de qualificações, as barreiras ao financiamento e a integração digital, o TourX contribui para o objetivo global da UE de promover Centros de Excelência Profissional (CoVEs) que impulsionem o desenvolvimento regional e a inovação.

1. Ancorar as recomendações nos atuais quadros políticos da UE

Ligar explicitamente o aconselhamento político à Agenda Europeia de Competências e aos quadros relevantes da UE, incluindo a União das Competências, a Recomendação do Conselho sobre EFP, a aprendizagem, as microcredenciais e a Declaração de Osnabrück. Isto reforça a legitimidade e a aceitação das recomendações a nível nacional e da UE.

2. Integrar as estratégias RIS3 no EFP e no desenvolvimento do turismo

Reforçar a ligação entre os ecossistemas de EFP e as Estratégias Regionais de Especialização Inteligente (RIS3), promovendo a colaboração multilateral entre prestadores de EFP, agentes do turismo e autoridades públicas. Com base no Relatório Anual do TourX D2.1 «Ecosistema Transnacional para a Excelência no Turismo», este objetivo apoia o reforço de capacidades e incentiva a participação ativa do EFP na governação das RIS3, garantindo que o desenvolvimento

de competências reflete as prioridades regionais de inovação no turismo, particularmente tendo em vista o próximo ciclo de programação das RIS3 (2025–2030).

3. Alinhar as políticas de EFP com as necessidades do mercado e da indústria

Para garantir que o setor do turismo se mantém competitivo e resiliente, as políticas de EFP devem responder às exigências em evolução do mercado em áreas como a digitalização, a sustentabilidade e o envolvimento dos clientes. Alinhar os currículos de EFP com estas prioridades é essencial para dotar os formandos de competências relevantes para a Indústria 4.0 e a transição ecológica.

Este objetivo reflete estratégias-chave da UE, incluindo a Agenda Europeia de Competências, o Pacto para as Competências e a Recomendação do Conselho sobre o EFP (2020), que apelam a uma cooperação mais estreita entre os prestadores de ensino e a indústria. A Declaração de Osnabrück reforça ainda mais a necessidade de parcerias que apoiem as competências digitais e verdes, enquanto o enfoque da UE nas microcredenciais oferece soluções ágeis para a melhoria das competências.

4. Reforçar a competitividade e a resiliência da força de trabalho

Apoiar a melhoria das competências e a requalificação dos profissionais do turismo para colmatar as lacunas de competências identificadas, particularmente em práticas ecológicas, tecnologias digitais e competências transversais, tais como a adaptabilidade e a sensibilidade cultural. Isto garantirá que a força de trabalho se mantenha competitiva e adaptável a futuras perturbações.

5. Institucionalizar a sustentabilidade na formação em turismo

Integrar a sustentabilidade como elemento central dos programas de EFP, incorporando competências ecológicas e princípios de ecoturismo nos quadros educativos. Este objetivo apoia o Pacto Ecológico Europeu e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da UE, garantindo que o setor do turismo contribua para um futuro mais sustentável.

6. Apoiar a Europa como destino líder em turismo sustentável

Promover a ambição da UE de posicionar a «Destino Europa» como líder global em turismo sustentável e competitivo. Isto inclui reforçar a marca e a excelência regionais, apoiando simultaneamente as PME do setor do turismo no alinhamento com os parâmetros de sustentabilidade da UE e os quadros de competitividade, como a Bússola da Competitividade 2025. Além disso, o reforço da capacidade das PME do setor do turismo através de intervenções específicas de EFP é essencial para permitir o seu alinhamento com os objetivos de competitividade da UE e promover a excelência regional.

7. Reforçar a colaboração e a inovação intersetoriais

Promover parcerias entre instituições de EFP, empresas do setor do turismo e decisores políticos para fomentar a inovação e a partilha de conhecimentos. Estas colaborações apoiarão o desenvolvimento de módulos de formação de ponta e a replicação das melhores práticas entre regiões.

8. Facilitar a harmonização de políticas e o alinhamento jurídico

Abordar as barreiras legais e institucionais para garantir o reconhecimento sem distorções das qualificações e a interoperabilidade dos sistemas de EFP entre os Estados-Membros da UE. Isto inclui defender a adoção de credenciais digitais e de quadros normalizados para reforçar a mobilidade laboral e a inclusão.

5. Metodologia

A elaboração das recomendações políticas do TourX foi conduzida através de um processo estruturado, participativo e iterativo, que decorreu entre setembro de 2024 e maio de 2025. Este processo foi concebido para garantir que as recomendações fossem baseadas em dados concretos e fundamentadas nas realidades do setor do turismo, promovendo simultaneamente um amplo envolvimento das partes interessadas.

Na qualidade de líder da Tarefa 5.1, a EVTA coordenou o processo global, fornecendo orientação metodológica e garantia de qualidade. Para assegurar uma abordagem comum em todo o consórcio, a EVTA redigiu e distribuiu dois documentos fundamentais: *as Orientações para a Elaboração de Recomendações Políticas* e *as Orientações para as Consultas*. As diretrizes de elaboração delinearam um quadro claro para definir objetivos, identificar públicos-alvo, estruturar recomendações e garantir o alinhamento com as políticas e estratégias existentes. Salientaram também a importância de conteúdos baseados em evidências e da utilização das melhores práticas. Por sua vez, as diretrizes para as consultas forneceram uma abordagem metodológica para envolver as partes interessadas, detalhando métodos de consulta, critérios de seleção das partes interessadas e procedimentos de comunicação de resultados.

Com base no trabalho realizado nos Pacotes de Trabalho 2 e 3, em particular nos Relatórios Nacionais e na Análise das Necessidades de Formação (TNA), cada Triângulo do Conhecimento (KT) foi encarregado de elaborar quatro recomendações políticas. Estas propostas foram desenvolvidas para dar resposta às prioridades nacionais e regionais, contribuindo simultaneamente para o objetivo global de reforçar a oferta de EFP orientada para o turismo a nível europeu.

Uma vez preparados os rascunhos iniciais, foi lançada uma fase de consulta dedicada para validar e enriquecer as recomendações através do envolvimento direto com as principais partes interessadas. Seguindo as diretrizes de consulta, cada Triângulo do Conhecimento contactou um leque diversificado de partes interessadas, incluindo prestadores de EFP, decisores políticos, representantes da indústria, Centros de Excelência Profissional (CoVEs) e especialistas em mecanismos de financiamento, quadros jurídicos e desenvolvimento do turismo. O objetivo era recolher perspetivas qualitativas, validar a viabilidade das recomendações propostas, identificar barreiras existentes e explorar as melhores práticas.

Para dar resposta às diferentes necessidades e contextos de cada Triângulo do Conhecimento, foram utilizados vários métodos de consulta. Estes incluíram entrevistas estruturadas realizadas online ou presencialmente, discussões em grupos focais com partes interessadas selecionadas, inquéritos online para recolher contributos de base alargada e feedback por escrito para participantes que não puderam assistir às sessões interativas. Em alguns casos, foram organizados eventos de discussão e webinars para facilitar a reflexão colaborativa sobre as recomendações preliminares. Independentemente do formato, todas as consultas seguiram uma abordagem estruturada para garantir a consistência e a recolha de dados de alta qualidade.

Ao longo do processo de consulta, todos os parceiros foram responsáveis por documentar as suas atividades de forma transparente e sistemática. Isto incluiu manter registos de presença, redigir atas de reuniões, resumir os principais pontos a reter e garantir a conformidade com o RGPD. Os dados quantitativos dos inquéritos e as perspetivas qualitativas das entrevistas e dos grupos de discussão foram cuidadosamente analisados e sintetizados.

O feedback recolhido foi então integrado nas recomendações políticas. Cada Triângulo do Conhecimento reviu os seus rascunhos iniciais, incorporando as perspetivas das partes interessadas para reforçar a relevância, aplicabilidade e viabilidade das recomendações. Este processo iterativo garantiu que as recomendações finais não só estivessem alinhadas com os objetivos estratégicos do TourX, mas também refletissem as necessidades e expectativas reais dos setores do turismo e do EFP nos países participantes.

As recomendações políticas resultantes são, assim, o produto de um processo de cocriação, combinando a coordenação estratégica a nível europeu com contribuições ascendentes das partes interessadas regionais. Esta metodologia garantiu que os resultados finais fossem robustos, práticos e capazes de orientar o desenvolvimento de políticas tanto a nível nacional como da UE.

6. Recomendações políticas de cada Triângulo do Conhecimento (KT) e de organizações guarda-chuva

Grécia

Atualizar e modernizar o ensino profissional no turismo através da revisão dos currículos, da integração de módulos de competências digitais e ecológicas, da adoção de formatos de aprendizagem flexíveis e do alinhamento da formação com as necessidades reais do setor.

O ensino profissional de turismo na Grécia enfrenta um fosso significativo entre o conteúdo da formação e as exigências reais do mercado de trabalho, particularmente em competências digitais e ecológicas. Muitos licenciados carecem de experiência prática e de contacto com ferramentas digitais ou práticas sustentáveis, enquanto as empresas de turismo têm dificuldade em encontrar pessoal com formação adequada. A transição para um modelo de turismo mais sustentável e orientado para a tecnologia requer uma atualização sistémica dos currículos e uma colaboração mais estreita entre a educação e a indústria.

Recomendações

Para enfrentar com sucesso os desafios e aproveitar as oportunidades apresentadas pela transição digital e verde no setor do turismo, recomenda-se **atualizar e modernizar os programas de ensino profissional no turismo**. Isto deve incluir:

- **Integração de competências digitais em todos os níveis de ensino**, abrangendo temas como gestão de reservas online, marketing digital, gestão de dados, utilização de ferramentas digitais para a comunicação com os clientes e cibersegurança. Isto ajudará a colmatar a reconhecida falta de conhecimento relativamente à transição digital no setor do turismo.
- **Introdução e reforço da formação em competências ecológicas e práticas sustentáveis**, incluindo gestão de resíduos e reciclagem, conservação de energia e água, promoção de produtos locais e biológicos e incentivo a modelos de turismo sustentável. Isto responde à tendência crescente para o turismo ecológico e à maior consciência ambiental dos turistas.

- **Ênfase na experiência prática e na ligação com o mercado de trabalho**, através de estágios em empresas de turismo e colaboração com profissionais do setor para desenvolver programas de formação personalizados que satisfaçam as necessidades locais e regionais. Isto irá colmatar a lacuna entre a teoria e a prática, tal como salientado pelos formadores.
- **Criação de oportunidades de formação profissional contínua e de melhoria de competências** para os trabalhadores do setor do turismo, especialmente durante os meses de inverno, com foco em competências digitais e ecológicas. Isto ajudará a reter o pessoal essencial e a reduzir a rotatividade da força de trabalho.
- **Incentivo à cooperação entre prestadores de ensino profissional, empresas turísticas e autoridades públicas** para identificar as necessidades de competências e desenvolver programas de formação efefazes.

Impacto previsto

Espera-se que a modernização proposta do ensino profissional no turismo produza uma força de trabalho mais bem preparada para responder às exigências digitais e ambientais de um setor turístico em rápida evolução. Ao integrar competências digitais e ecológicas nos currículos, os formandos adquirirão competências em áreas como sistemas de reservas online, marketing digital, eficiência energética e práticas de turismo sustentável. Isto aumentará a sua empregabilidade e permitirá que as empresas turísticas ofereçam serviços mais competitivos, responsáveis e baseados na tecnologia. O reforço das ligações com a indústria e a expansão das oportunidades de formação contínua — especialmente na época baixa — ajudarão a reduzir a escassez de pessoal, a diminuir a rotatividade e a garantir que os funcionários se mantêm atualizados com as tecnologias emergentes e as normas de sustentabilidade. Em última análise, prevê-se que estas intervenções beneficiem não só os profissionais individualmente, mas também a qualidade dos serviços, a resiliência das economias locais e a sustentabilidade a longo prazo do setor do turismo.

Modernização do ensino do turismo nas universidades gregas: alinhar os currículos com as exigências do mercado em matéria de digitalização, sustentabilidade, inclusão e empregabilidade

Os licenciados em cursos de turismo nas universidades gregas entram frequentemente no mercado de trabalho com uma exposição limitada a ferramentas digitais, conceitos de turismo sustentável e práticas reais do setor. Esta lacuna de competências ameaça não só a empregabilidade dos licenciados, mas também a competitividade a longo prazo da indústria do

turismo da Grécia num contexto global cada vez mais impulsionado pela transformação digital e pela consciência climática.

Recomendações

Recomendamos uma reforma curricular a vários níveis e uma colaboração mais forte entre a universidade e a indústria, especificamente adaptada às instituições de ensino superior gregas que oferecem estudos de turismo.

- Tecnologias digitais para o turismo: plataformas, análise de dados, aplicações de IA no setor hoteleiro.
- Turismo sustentável e responsável: impacto ambiental, certificações ecológicas, adaptação às alterações climáticas.
- Gestão de crises e riscos no turismo: especialmente em resposta a choques globais (por exemplo, pandemias, incêndios florestais).
- Integrar o desenvolvimento de competências sociais interdisciplinares (por exemplo, línguas estrangeiras, sensibilidade cultural, comunicação digital).
- Criar conselhos consultivos com as partes interessadas do setor do turismo (hotéis, operadores turísticos, OMD, SETE).
- Tornar obrigatórios os estágios ou a aprendizagem em contexto de trabalho, coordenados através do programa Erasmus+ Traineeships ou de programas nacionais.
- Apoiar palestras de convidados, estudos de caso e projetos de campo liderados por profissionais do setor.
- Lançar programas de microcredenciais (5–10 ECTS) abertos tanto a estudantes como a formandos adultos em:
 - Turismo inteligente e inovação
 - Promoção do património cultural
 - Gestão sustentável de destinos
 - Serviços turísticos inclusivos e acessíveis
- Incentivar o reconhecimento da aprendizagem não formal (por exemplo, Erasmus+ Jovem, voluntariado no turismo) em créditos académicos.
- Implementar um ciclo anual de feedback através de inquéritos a ex-alunos/empregadores.
- Criar comissões de revisão curricular compostas por membros do meio académico e profissionais.

- Alinhar os resultados curriculares com o Quadro Europeu de Qualificações (EQF) e as ESG (Normas e Orientações para a Garantia da Qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior).

Impacto previsto

Espera-se que a implementação destas recomendações políticas melhore significativamente a **empregabilidade e a adaptabilidade** dos licenciados em turismo gregos. Ao alinhar os programas académicos com as necessidades atuais do mercado de trabalho e as tendências setoriais emergentes, os licenciados estarão mais bem equipados com as competências necessárias para uma indústria turística global competitiva e em evolução.

Além disso, o fomento de laços mais fortes entre o meio académico e o setor do turismo promoverá a **inovação e a sustentabilidade** nos currículos e na prestação de serviços. Os esforços de colaboração impulsionarão o desenvolvimento de programas de formação voltados para o futuro que refitam tanto as prioridades económicas regionais como os objetivos europeus mais amplos, melhorando assim a **qualidade e a relevância** globais do ensino do turismo.

Estes esforços contribuirão também para a **reputação internacional do ensino do turismo grego**, reforçando a sua posição no Espaço Europeu do Ensino Superior. Ao apoiar a integração das prioridades do Erasmus+ e das reformas em curso no ensino superior, os sistemas gregos de EFP e de ensino superior demonstrarão progressos claros no sentido da **excelência, da mobilidade e do envolvimento intersetorial**.

Fortalecimento do Setor do Turismo na Região da Ática: Um Quadro de Política Regional para o Desenvolvimento Sustentável, Inclusivo e Inteligente

A Ática é uma das regiões mais dinâmicas da Grécia em termos económicos e culturais, onde se situam a capital Atenas, importantes locais de património, portos de cruzeiros e indústrias criativas emergentes. No entanto, a região enfrenta desafios críticos na gestão do turismo, incluindo a sobreconcentração sazonal, a diversificação regional insuficiente, os ativos culturais subutilizados e um défice de competências na mão de obra do setor do turismo. É necessária uma política regional de turismo coerente para promover o crescimento sustentável, a transformação digital e a participação inclusiva, particularmente à luz da recuperação pós-pandémica e dos objetivos de transição ecológica.

Apesar de receber mais de 35% das chegadas turísticas anuais da Grécia, o desenvolvimento turístico da Ática é desigual e concentra-se principalmente em Atenas, na Acrópole e no porto de cruzeiros do Pireu.

As áreas periféricas (por exemplo, Lavrio, Salamina, Ática Oriental) continuam subdesenvolvidas ou mal ligadas à economia do turismo. Além disso, a força de trabalho regional do setor do turismo — em particular os jovens e as mulheres — está insuficientemente preparada para as funções emergentes nas áreas digital, verde e centradas no cliente. Verifica-se uma falta de colaboração estruturada entre universidades, governos locais, PME e sociedade civil no planeamento e inovação do turismo.

Objetivos políticos

- Promover um turismo sustentável e equilibrado em toda a região da Ática, reduzindo a pressão sobre o centro de Atenas e redistribuindo os benefícios económicos.
- Melhorar o desenvolvimento de competências e a inovação no turismo através da educação, da formação profissional e de ferramentas digitais.
- Fomentar a cooperação regional entre municípios, universidades e empresas para co-desenvolver estratégias turísticas alinhadas com os pontos fortes locais.

Recomendações

- **Criar centros e conselhos regionais de inovação turística:** Criar centros de inovação com múltiplas partes interessadas e um Conselho Regional de Turismo na Ática, envolvendo universidades, autoridades locais, empresas turísticas e a sociedade civil. Estes organismos irão co-desenvolver estratégias regionais, promover a governação colaborativa e alinhar o desenvolvimento turístico com as prioridades RIS3, os objetivos climáticos da UE e modelos de turismo inteligente.
- **Desenvolver programas de formação especializados e inclusivos:** Oferecer formação direcionada em áreas como o turismo digital, a gestão sustentável de destinos e o empreendedorismo cultural. Integrar projetos de mobilidade e cooperação do Erasmus+ para melhorar as competências dos jovens e profissionais locais, aumentando a empregabilidade e promovendo simultaneamente o reforço das capacidades regionais.
- **Promover infraestruturas turísticas sustentáveis e descentralizadas:** Investir em rotas turísticas ecológicas e baseadas no património (por exemplo, turismo enológico, marítimo e cultural) e apoiar a criação de centros de visitantes de pequena escala, locais de narrativa digital e melhores ligações de transportes. Estas ações irão fomentar um desenvolvimento territorial equilibrado e reduzir a pressão sobre áreas sobrelotadas.

- **Aproveitar a inovação digital e as tecnologias inteligentes no turismo:** Desenvolver uma plataforma digital regional que consolide dados abertos, mapeamento cultural, ferramentas de reserva e gestão do fluxo de visitantes em tempo real. Promover a utilização de IA, IoT e big data para melhorar a monitorização do turismo, a resposta a crises e a eficiência dos recursos, incentivando simultaneamente projetos de cocriação digital através de financiamento da UE.
- **Reforçar modelos de turismo baseados na comunidade e orientados para o património:** Apoiar cooperativas e iniciativas turísticas locais que envolvam ativamente os residentes, preservem o património imaterial e contribuam para o desenvolvimento de destinos inclusivos e resilientes. A estreita cooperação com o Ministério do Turismo e a GNT0 garantirá uma imagem de marca coerente e maximizará a visibilidade da identidade regional.

Impacto previsto

- Economia turística diversificada e resiliente em toda a região da Ática
- Melhoria das competências e da empregabilidade dos jovens, mulheres e profissionais locais
- Melhor sustentabilidade ambiental e cultural nas práticas turísticas
- Melhoria da qualidade de vida dos residentes e desenvolvimento territorial equilibrado

Dicas para uma formação prática e económica dos colaboradores no setor do turismo

As competências relacionadas com *a digitalização*, *a transição ecológica* e *a competência intercultural* definem o panorama emergente no setor do turismo. A procura por estas competências decorre da evolução dos padrões e das expectativas da clientela nestas indústrias. A priorização destes conjuntos de competências varia entre os setores.

A necessidade destas competências não é uniforme em todos os setores relacionados com o turismo. Pelo contrário, os requisitos específicos em termos de combinação de competências diferem significativamente, especialmente quando se têm em conta fatores geográficos. A educação e a formação de todos os intervenientes envolvidos na cadeia de valor do turismo são o único meio de melhorar a sua competência e o nível de serviço.

Recomendações

- **No que diz respeito ao custo da formação:** Devido à elevada mobilidade dos trabalhadores nos setores mencionados, tanto os trabalhadores como os empregadores devem ser incentivados a garantir uma recuperação equitativa dos custos (por exemplo, compromisso dos trabalhadores, subsídios aos custos, etc.).
- **Relativamente ao tipo de formação:** A formação dos trabalhadores deve centrar-se especificamente nas áreas temáticas e na profundidade e extensão em que existem lacunas de competências entre os beneficiários. Não devem ser incluídos outros tópicos suplementares. Os programas de formação devem ser concebidos com o objetivo principal de beneficiar o formando, em vez de beneficiar o prestador da formação.

Além disso, deve decorrer estritamente durante a época de inverno, excluindo os períodos de pico da procura turística.

Impacto previsto

A formação tornar-se-á mais atrativa para ambas as partes (empregadores e empregados), uma vez que respeitará o seu tempo, evitará atividades e tópicos desnecessários e poderá oferecer uma espécie de solução para o problema do investimento e da estabilidade laboral.

Integração de competências ecológicas e digitais nas estratégias regionais de formação profissional para PME do setor do turismo

O processo de consulta implementado no âmbito da Tarefa 5.1.2 do projeto TourX teve como objetivo recolher sistematicamente perspetivas orientadas pelas partes interessadas que sustentassem o desenvolvimento de recomendações políticas robustas, sensíveis ao contexto e baseadas em evidências. A justificação para a adoção de um modelo de consulta qualitativa baseou-se no reconhecimento de que os setores do turismo e da hotelaria — particularmente em regiões com economias sazonais e ecossistemas de formação fragmentados — requerem políticas que reflitam as realidades no terreno e sejam capazes de abordar desafios sistémicos em grande escala.

As partes interessadas das associações hoteleiras do norte da Grécia salientaram consistentemente a **necessidade urgente de reforçar tanto a consciência ecológica como a competência digital** entre a força de trabalho das pequenas e médias empresas (PME) do setor do turismo. Embora a sustentabilidade e a transformação digital sejam reconhecidas como fundamentais para a competitividade a longo prazo, os colaboradores **carecem** frequentemente **dos conhecimentos e competências básicos** para implementar estas práticas.

Recomendações

- **Incorporar competências digitais e ecológicas como componentes centrais da formação profissional no turismo:** Tornar as competências digitais e de sustentabilidade fundamentais em todos os programas de formação profissional relacionados com a hotelaria — e não meros extras opcionais. Focar-se em aplicações práticas, tais como sistemas de gestão hoteleira (PMS), gestão de avaliações online, operações de baixo consumo energético e redução de resíduos. Estas competências devem ser ensinadas utilizando estudos de caso reais de empresas locais e incorporadas em todo o currículo.
- **Conceber percursos de aprendizagem modulares, acessíveis e mistos:** Desenvolver **unidades de formação concisas e modulares** que possam ser ministradas através de **formatos de aprendizagem mista**, incluindo e-learning assíncrono com prioridade para dispositivos móveis e workshops presenciais de curta duração. Esta flexibilidade permite a participação em áreas remotas ou com baixa conectividade e adapta-se à sazonalidade do turismo. Dar prioridade a formatos de ministração adequados às necessidades das PME e dos trabalhadores do turismo.
- **Estabelecer garantias de qualidade através de formadores certificados e microcredenciais:** Investir em **programas de formação de formadores** e promover a certificação de instrutores em ferramentas digitais e normas de sustentabilidade. Introduzir **microcredenciais reconhecíveis** (por exemplo, «Pessoal Eco-Ready», «Operador de Recepção Digital») alinhadas com **os Níveis 4–5 do EQF**, apoiando o reconhecimento internacional e a mobilidade dos profissionais do turismo.
- **Desenvolver em conjunto conteúdos de formação com especialistas do setor e da sustentabilidade:** Formar consórcios de formação com prestadores de EFP, associações hoteleiras, câmaras de comércio, ONG e parceiros tecnológicos/ambientais. Estas colaborações garantirão conteúdos de aprendizagem atualizados e práticos, que refitam as ferramentas, tecnologias e referências de sustentabilidade atuais relevantes para as PME do turismo.
- **Integrar monitorização, avaliação de impacto e incentivos financeiros:** Introduzir **indicadores de desempenho pós-formação** — tais como a redução do consumo de energia ou água — para acompanhar resultados tangíveis em matéria de sustentabilidade. Incentivar a utilização de ferramentas digitais para monitorização (por exemplo, calculadoras de carbono, aplicações de monitorização de serviços públicos) e

apoiar a participação na formação através do cofinanciamento por fundos de desenvolvimento da UE ou regionais.

Impacto previsto

Espera-se que a integração de competências ecológicas e digitais nas estratégias regionais de EFP para as PME do setor do turismo reforce significativamente a adaptabilidade, a sustentabilidade e a competitividade a longo prazo do setor. Ao incorporar competências de dupla transição nos programas de formação, as PME do setor do turismo — especialmente em regiões remotas ou sazonais — estarão mais bem equipadas para adotar práticas ecológicas e tirar partido das tecnologias digitais nas suas operações diárias. As microcredenciais irão aumentar a mobilidade da mão de obra e o reconhecimento dos esforços de requalificação, enquanto os formatos de formação modulares e flexíveis tornarão a aprendizagem mais acessível para os trabalhadores sazonais. Prevê-se que o reforço das alianças locais entre prestadores de EFP, associações hoteleiras e autoridades públicas aumente a relevância da formação, melhore as taxas de participação e promova o desenvolvimento profissional contínuo. Em última análise, o alinhamento da formação com resultados mensuráveis (por exemplo, poupança de energia, adoção digital) contribuirá para os objetivos mais amplos de responsabilidade ambiental, inovação e inclusão social no âmbito da economia turística regional.

Alemanha

Promoção de competências digitais para profissões do turismo

A digitalização está a transformar rapidamente o mercado do turismo. No entanto, muitas empresas e trabalhadores não possuem as competências digitais necessárias para trabalhar com novas tecnologias, tais como big data, espaços de experiência virtual ou inteligência artificial (IA). Isto reduz a competitividade, a resiliência e a capacidade de inovação do setor.

Recomendações:

- Desenvolvimento e expansão de programas modulares de formação e educação contínua em competências digitais, tais como marketing online, sistemas de CRM, plataformas de reservas e serviços ao cliente apoiados por IA
- Cooperação entre prestadores de formação profissional, empresas de turismo e empresas tecnológicas para criar cursos de formação prática

- Integração de cursos online nos programas de EFP existentes para facilitar o acesso
- Introdução e reconhecimento de microcertificados de competências digitais para facilitar a aprendizagem contínua
- Utilização de programas de financiamento da UE para financiar o desenvolvimento de novos programas de educação e formação
- Subsídios para PME que invistam na formação digital dos seus colaboradores

Impacto esperado:

- **Melhoria da empregabilidade** dos trabalhadores qualificados e maior atratividade das profissões do setor do turismo
- **Maior participação na formação contínua** através de microcertificados de fácil acesso
- **Maior interligação** entre o ensino e as empresas através de programas orientados para a prática
- **Maior capacidade de inovação** graças a uma melhor utilização da análise de dados, dos serviços digitais e da IA
- **Reforçar a competitividade** das empresas do setor do turismo através de uma utilização mais eficiente das ferramentas digitais

A sustentabilidade como competência essencial na formação em turismo

O setor do turismo precisa de se concentrar mais nos objetivos de sustentabilidade, a fim de combater as alterações climáticas e manter a competitividade a longo prazo. No entanto, muitos profissionais não estão suficientemente preparados para práticas sustentáveis.

Recomendações:

- Incorporar temas de sustentabilidade nos programas de EFP: economia circular, redução de CO₂, mobilidade sustentável, hotéis ecológicos
- Cooperação com organizações ambientais para desenvolver cursos de formação prática
- Desenvolvimento de certificados acreditados para competências de sustentabilidade nas profissões do turismo
- Incentivos governamentais para empresas que oferecem programas de formação sustentáveis
- Articulação dos certificados de sustentabilidade com programas de apoio às empresas
- Utilização de iniciativas da UE para financiamento

Impacto esperado:

- **Sensibilizar e capacitar** os colaboradores para que ajam de forma respeitadora do clima na empresa
- **Maior atratividade para jovens trabalhadores qualificados** mais orientados para valores ecológicos
- **Aumento da credibilidade** das ofertas de turismo sustentável
- **Poupanças de custos a longo prazo** através de processos energeticamente eficientes e que poupam recursos
- **Fortalecimento dos ciclos económicos regionais** através da promoção da mobilidade sustentável e dos produtos regionais

Melhoria do quadro jurídico para os programas de formação em turismo

Os diferentes sistemas de reconhecimento de qualificações nos Estados-Membros da UE dificultam a mobilidade dos trabalhadores qualificados. Verifica-se também uma falta de regulamentação harmonizada para as qualificações digitais.

Recomendações

- Harmonização das qualificações de EFP no setor do turismo a nível da UE
- Adaptação da legislação laboral às novas formas de emprego (por exemplo, nómadas digitais, modelos de trabalho híbridos)
- Cooperação entre a UE e os Estados-Membros no reconhecimento das qualificações de EFP digitais
- Introdução de certificados digitais para profissões do turismo que sejam reconhecidos internacionalmente
- Promoção de plataformas digitais para o intercâmbio de mão de obra qualificada em toda a Europa

Impacto esperado:

- **Reforço do mercado interno europeu** através de normas de formação harmonizadas
- **Segurança jurídica para novos modelos de trabalho**, o que aumenta a atratividade dos locais de trabalho híbridos
- **Maior mobilidade** dos trabalhadores qualificados na UE através do reconhecimento das qualificações digitais

- **Vantagem competitiva para as empresas que ministram formação**, uma vez que as qualificações digitais são modernas e exigíveis de utilizar

Apoio financeiro às PME na formação em turismo

Muitas pequenas e médias empresas (PME) não dispõem dos recursos financeiros necessários para investir na formação contínua dos seus colaboradores. Esta situação agrava a escassez de especialistas bem formados.

Recomendações:

- Introdução de um «orçamento de formação» para as PME que possa ser utilizado especificamente para cursos de formação
- Introdução de programas de financiamento para as PME, destinados a financiar a formação contínua em digitalização e sustentabilidade
- Incentivos fiscais para empresas que invistam em programas de EFP
- Utilização de programas de financiamento da UE existentes, como o Fundo Social Europeu (FSE) e o Erasmus+, para financiar redes de formação no setor do turismo
- Maior envolvimento das organizações turísticas na atribuição de financiamento

Impacto esperado:

- **Aumento das atividades de formação contínua** nas PME que, até agora, se abstiveram de o fazer por razões de custo
- **Aumento das qualificações dos trabalhadores**, conduzindo a um melhor serviço e à satisfação dos clientes
- **Reforço da competitividade** das pequenas empresas em comparação com as grandes empresas
- **Retenção a longo prazo** de colaboradores qualificados através de perspetivas de desenvolvimento

Promoção de modelos híbridos de aprendizagem e trabalho no turismo

A digitalização está a possibilitar novas formas de trabalho, mas muitas profissões do setor do turismo continuam fortemente orientadas para a presença física. Ao mesmo tempo, existe uma escassez de mão de obra qualificada que poderia ser atenuada por modelos de trabalho e formação mais exigíveis.

Recomendações

- **Adaptação das diretrizes de formação** para modelos de formação dual com componentes digitais
- **Desenvolvimento de programas híbridos de EFP** que combinem formação online e presencial
- **Promoção de locais de trabalho remotos** no turismo, especialmente para atividades administrativas e criativas (por exemplo, marketing, atendimento ao cliente).
- **Incentivos para empresas** que possibilitem o trabalho remoto, por exemplo, através de benefícios fiscais
- **Expansão de espaços de coworking** em regiões turísticas para trabalho independente da localização
- **Promoção de projetos-piloto** que testem a utilização de tecnologias digitais para a formação prática online.

Impacto esperado:

- **Promoção de uma cultura de aprendizagem digital** e de um espírito inovador nas empresas
- **Tornar a formação e a educação contínua mais flexíveis**, alcançando assim novos grupos-alvo (por exemplo, pessoas que regressam ao mercado de trabalho, trabalhadores a tempo parcial)
- **Redução da escassez de competências** através de condições de trabalho mais atrativas (trabalho a partir de casa, atividades que não dependem da localização)
- **Formação mais eficiente do pessoal**, especialmente em zonas rurais sem instalações de formação locais

Melhorar os modelos de carreira com novas competências para aumentar a atratividade das profissões do turismo

Muitos jovens consideram as profissões do turismo pouco atraentes, em particular devido aos horários de trabalho precários e às oportunidades de carreira limitadas. Isto conduz a uma escassez de jovens talentos no setor.

Medidas recomendadas e implementação:

- **Criação de percursos de carreira claros** com oportunidades de promoção transparentes
- **Introdução de um programa de mentoria** para jovens profissionais por representantes experientes do setor
- **Promoção da cooperação** entre empresas e universidades para desenvolver novos modelos de estudo e formação contínua.
- **Desenvolvimento de uma plataforma de informação centralizada** sobre percursos profissionais no turismo

Impacto esperado:

- **Transformar a imagem das profissões do turismo** em áreas de trabalho modernas e sustentáveis
- **Maior motivação e retenção de** jovens profissionais através de perspetivas de desenvolvimento claras
- **Promoção de mulheres especializadas** através de percursos profissionais previsíveis
- **Fortalecimento da próxima geração de mão de obra qualificada**, especialmente em regiões estruturalmente desfavorecidas.

Simplificação do reconhecimento de qualificações estrangeiras para o turismo

Existe uma grande escassez de mão de obra qualificada no turismo, mas os obstáculos burocráticos para os trabalhadores qualificados estrangeiros são elevados. Muitos trabalhadores qualificados não conseguem integrar-se rapidamente no mercado de trabalho.

Recomendações

- Acelerar e simplificar os procedimentos de reconhecimento de qualificações estrangeiras nas profissões do turismo
- Adaptação dos requisitos legais para um reconhecimento profissional mais rápido
- Introdução de um procedimento de reconhecimento digital com processos padronizados
- Apoio através de cursos de língua e de integração para trabalhadores qualificados estrangeiros
- Financiamento de medidas de qualificação profissional para trabalhadores qualificados estrangeiros

Impacto esperado:

- **Maior eficiência** nos procedimentos de reconhecimento através da digitalização e da normalização
- **Integração mais rápida** de trabalhadores qualificados estrangeiros no mercado de trabalho
- **Redução da escassez de mão de obra qualificada**, especialmente em profissões com escassez de pessoal.
- **Maior diversidade** nas empresas de turismo para atrair novos grupos-alvo

Melhoria da segurança social para os trabalhadores sazonais no turismo

Muitos trabalhadores do setor do turismo exercem atividades sazonais em empregos temporários. Isto conduz à insegurança financeira e reduz a atratividade do setor.

Recomendações:

- **Ajustes legais** para garantir segurança social aos trabalhadores sazonais (por exemplo, através de regimes de pensões flexíveis ou subsídios de desemprego)
- **Incentivos para que as empresas** contratem trabalhadores sazonais por períodos mais longos (por exemplo, benefícios fiscais para contratos permanentes)
- **Promoção de programas de formação contínua** na época baixa para melhorar as perspetivas de emprego
- **Promoção de empresas** que ofereçam modelos de emprego sustentáveis.

Impacto esperado:

- **Relações laborais mais estáveis** no setor, o que conduz a uma maior satisfação profissional.
- **Redução da rotatividade** de pessoal graças a uma maior segurança e certeza de planeamento.
- **Melhoria da qualidade de vida** dos trabalhadores em empresas sazonais, especialmente em regiões estruturalmente desfavorecidas.
- **Aumento da atratividade** do trabalho sazonal para novos grupos-alvo (por exemplo, estudantes, trabalhadores mais velhos).

Espanha

Integrar a sustentabilidade como tema transversal na formação profissional para o turismo.

A sustentabilidade foi destacada pelos inquiridos como uma prioridade máxima. As áreas-chave mencionadas incluem a eficiência energética, a gestão de resíduos e da água, a economia circular, a conservação do património e a promoção de produtos locais.

Recomendações:

- Introduzir módulos específicos sobre turismo sustentável em todos os programas de formação.
- Formar o corpo docente em temas relacionados com a sustentabilidade do turismo.
- Estabelecer parcerias com empresas locais empenhadas no turismo responsável para oferecer estágios práticos.

Impacto esperado:

- Alinhamento dos programas de formação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e com o modelo de turismo sustentável exigido pelo mercado europeu.
- Maior empregabilidade dos formandos com consciência ambiental e social.

Incorporar competências digitais estratégicas adaptadas ao contexto turístico da ilha.

As ferramentas digitais mais valorizadas identificadas foram os sistemas de CRM, as plataformas de reservas online, a inteligência artificial, o marketing digital e o Big Data — considerados essenciais para reforçar a competitividade das empresas locais.

Recomendações:

- Oferecer formação prática em CRM, IA aplicada ao turismo, análise de dados e automatização de processos.

- Atualizar os programas de ensino e formação profissional para incluir ferramentas digitais para a gestão do turismo.
- Promover projetos colaborativos com empresas locais para desenvolver competências digitais aplicáveis na vida real.

Impacto esperado:

- Maior eficiência operacional e comercial das empresas turísticas locais.
- Melhor alinhamento dos perfis profissionais com as atuais exigências do mercado digital.

Reforçar a formação em novas competências, atendimento multicultural ao cliente e línguas estrangeiras essenciais.

Os inquiridos destacaram a importância do atendimento multicultural ao cliente, da liderança, da gestão da mudança e da comunicação. As línguas mais procuradas foram o inglês, o alemão e o francês.

Recomendações:

- Desenvolver módulos de microaprendizagem sobre novas competências com foco no turismo.
- Melhorar a aprendizagem de línguas utilizando metodologias ativas e adaptadas ao contexto local.
- Estabelecer acordos com empresas para realizar simulações de atendimento ao cliente em situações reais.

Impacto esperado:

- Melhoria da qualidade da experiência turística proporcionada.
- Maior inclusão de profissionais locais na força de trabalho do turismo internacional.

Promover parcerias práticas entre a EFP e as empresas para melhor alinhar a formação com as necessidades reais do setor.

Os participantes salientaram a necessidade urgente de colmatar a lacuna entre a formação e a experiência prática. As propostas incluíram programas de formação dual, o envolvimento das empresas na conceção dos currículos e mais oportunidades de aprendizagem prática.

Recomendações:

- Facilitar acordos entre centros de EFP e empresas para formação dual e estágios prolongados.
- Envolver representantes da indústria em comités consultivos curriculares.
- Incentivar iniciativas conjuntas (desafios, visitas de estudo, mentoria) entre estudantes e empresas.

Impacto esperado:

- Alinhamento direto entre as competências adquiridas e as exigências do mercado de trabalho.
- Taxas de empregabilidade imediata mais elevadas para os diplomados do EFP

Itália

Promover o turismo sustentável através do desenvolvimento integrado de competências e de incentivos financeiros

O setor do turismo no Véneto, e de forma mais ampla, enfrenta desafios estruturais e operacionais significativos na integração genuína dos princípios de sustentabilidade. Conforme destacado no PSTV, os efeitos das alterações climáticas são uma preocupação crítica para o setor.

Um dos maiores obstáculos é a escassez de pessoal qualificado. Este desafio é agravado pela **natureza dinâmica da própria sustentabilidade**, em que os regulamentos, as melhores práticas e as soluções tecnológicas estão em constante evolução. O PRT 2025-2027 enfatiza a «Qualità Sostenibile» (qualidade sustentável) como tema-chave, salientando as suas relações e integrações claras com outros temas, como a inovação generalizada, os modelos e produtos e a governação.

Estes desafios afetam de forma especialmente grave as Pequenas e Médias Empresas (PME), uma vez que estas constituem uma parte significativa do setor do turismo regional.

Muitas PME resistem ou permanecem alheias aos benefícios imediatos e à necessidade a longo prazo das práticas sustentáveis, muitas vezes vendo-as como encargos onerosos em vez de oportunidades valiosas. Frequentemente, dispõem de **recursos financeiros e humanos**

limitados para investir em iniciativas sustentáveis, formação abrangente ou nos processos complexos exigidos pelas certificações ambientais. Além disso,

o atual processo de certificação ambiental é frequentemente visto como demasiado complexo e moroso, dificultando a integração das empresas nas suas operações sem formação específica. Isto acaba por prejudicar a capacidade das PME de medir com precisão o seu progresso em matéria de sustentabilidade e de o comunicar de forma transparente e eficaz a uma clientela cada vez mais consciente das questões ambientais.

Um desafio fundamental é equilibrar os objetivos de sustentabilidade com a competitividade económica, para que as práticas sustentáveis não sobrecarreguem injustamente as empresas nem prejudiquem a sua posição no mercado. Os atuais sistemas de monitorização e avaliação da sustentabilidade muitas vezes não estão adequadamente adaptados aos recursos limitados das PME, dificultando a apresentação de relatórios transparentes.

A sustentabilidade representa um objetivo estratégico para o setor no Véneto. O PRT 2025-2027 define algumas ações concretas para a sua concretização. Promove iniciativas para a eliminação de produtos de uso único, o lançamento de ações de economia circular e a otimização das embalagens, bem como a redução do desperdício alimentar, como parte da sua estratégia para a aplicação diária da sustentabilidade.

Para além dos desafios acima mencionados, o setor do Ensino e Formação Profissionais enfrenta também outras dificuldades em encontrar e atrair formadores com conhecimentos aprofundados e atualizados em práticas de turismo sustentável, princípios da economia circular e tecnologias verdes, tornando assim difícil para as organizações de formação acompanhar o ritmo e antecipar as futuras competências «verdes» necessárias à indústria.

Recomendações:

- a) Incentivar a adoção de **medidas de economia circular** nas empresas de turismo. A adoção de **ferramentas de autoavaliação** pode ajudar as empresas a definir o seu programa para melhorar gradualmente a sustentabilidade, a partir de soluções viáveis – tais como a otimização das embalagens e a redução do desperdício alimentar. Por outro lado, a formação do pessoal pode facilitar a adoção de práticas sustentáveis por todos os colaboradores em todos os processos empresariais.
- b) Integrar **critérios de sustentabilidade** nos processos de certificação de qualidade e no marketing turístico para atrair clientes que dão prioridade a estes valores.

- c) Desenvolver e implementar **novos cursos de formação centrados em competências «verdes»** para o setor do turismo, a par **do desenvolvimento profissional dos formadores** para atualizar os seus conhecimentos. Os programas de requalificação e melhoria de competências da TourX representam um ponto de partida para uma implementação mais alargada ao longo do tempo.
- d) Estabelecer **fontes de financiamento** que permitam às empresas e aos colaboradores investir conjuntamente em cursos especializados de sustentabilidade oferecidos pelas redes CoVEs.
- e) Promover **alianças público-privadas** envolvendo organismos regionais, empresas e instituições de formação para alinhar a experimentação da formação com as estratégias locais e as necessidades das partes interessadas, e para testar programas inovadores de formação profissional.
- f) Incentivar a participação em iniciativas de projetos europeus como o TourX para **aceder a financiamento e fomentar colaborações internacionais**. Em particular, **as visitas de estudo e os programas de mobilidade** proporcionam às empresas acesso a novas ideias, soluções e contactos. Isto pode evoluir ao longo do tempo para redes entre empresas virtuosas, a fim de facilitar a partilha de melhores práticas e estimular a competitividade sustentável.

Impacto previsto:

Estas medidas reforçarão a capacidade do setor do turismo para adotar práticas sustentáveis, melhorar a eficiência dos recursos e adaptar-se às alterações climáticas.

As empresas, especialmente as PME, estarão mais bem preparadas para cumprir os objetivos de sustentabilidade, medir o seu impacto e comunicá-lo de forma eficaz aos clientes e partes interessadas, aumentando assim a sua competitividade e atratividade.

A força de trabalho possuirá as competências «verdes» necessárias, contribuindo para um ecossistema turístico mais sustentável e resiliente.

Acelerar a transformação digital no turismo através de formação direcionada e apoio às infraestruturas

O setor do turismo no Véneto, embora reconheça a inegável importância da digitalização, enfrenta um conjunto multifacetado de desafios para abraçar e tirar pleno partido da transformação digital. Uma questão fundamental é **o acesso desigual e a proficiência nas tecnologias digitais necessárias**. Isto vai além da mera disponibilidade de hardware, abrangendo infraestruturas de Internet fáceis, particularmente em áreas turísticas mais remotas ou menos desenvolvidas. Por outro lado, para os estudantes, isto pode significar uma disparidade na sua capacidade de participar plenamente em ambientes de aprendizagem digitalmente melhorados, enquanto que, para formadores e professores, pode limitar a sua capacidade de ministrar currículos digitais de ponta. O *Piano Estratégico do Turismo do Véneto (PRT) 2025-2027* identifica a «Inovação Tecnológica e IA» como um «tema quente» para as empresas e destinos até 2027, observando que o desenvolvimento de serviços apoiados pela tecnologia redefiniu as expectativas dos clientes e acelerou a adoção de serviços digitais durante a pandemia.

Um obstáculo significativo é o **desenvolvimento de competências digitais avançadas entre formadores e professores**. Muitos formadores atuais, embora sejam especialistas em turismo, carecem das competências especializadas necessárias para ensinar novas ferramentas e estratégias digitais que moldam a indústria do turismo moderna. Isto cria um fosso entre as necessidades da indústria e a formação oferecida. Além disso, a **evolução rápida e constante das tecnologias digitais e das exigências do mercado** torna extremamente difícil antecipar as necessidades futuras de formação, correndo-se o risco de que as ofertas educativas atuais se tornem rapidamente obsoletas. O PRT 2025-2027 refere também que a revolução associada à inteligência artificial terá um impacto na criação e personalização de conteúdos e na análise de dados.

O desenvolvimento do capital humano é essencial para concretizar esta visão e constitui a base das recomendações políticas apresentadas.

A exclusão digital agrava-se devido à escassez de apoio técnico personalizado e de formação acessível, adaptada às necessidades específicas e aos recursos limitados das PME

O planeamento baseado em dados é central para a estratégia, com o painel do «*Osservatorio del Turismo Regionale Federato*» (Observatório Regional de Turismo, OTRF) a servir como um ecossistema digital avançado para a análise de uma vasta gama de dados, incluindo inteligência de dados sobre hotelaria, reputação online e gastos dos turistas. O PTA 2025 visa consolidar e

expandir esta infraestrutura, reforçando as suas capacidades analíticas e melhorando a acessibilidade da informação para as empresas. Irá também reforçar os modelos preditivos para facilitar o planeamento e a personalização da oferta turística.

Uma das principais iniciativas incentiva a transformação dos destinos em «**Destinos Turísticos Inteligentes**». Esta iniciativa enfatiza a inovação digital, modelos de gestão eficientes e o desenvolvimento de produtos turísticos sustentáveis. Estão também a ser introduzidas novas plataformas digitais para melhorar o ecossistema digital, fornecendo ferramentas abrangentes tanto para visitantes como para operadores.

Recomendações:

- a) Implementar estratégias para garantir o **acesso universal às tecnologias digitais necessárias** a todos os estudantes e professores na formação em turismo.
- b) Oferecer cursos de formação especializados em **competências digitais adaptados ao setor do turismo**, abrangendo áreas como o marketing digital e a gestão de reservas online.
- c) Dar prioridade ao desenvolvimento de **competências digitais avançadas entre formadores** e professores no setor do turismo através de programas específicos. Incluir a utilização de ferramentas digitais para melhorar a interatividade e o envolvimento nos cursos de formação. O programa TourX Training of Trainers oferece uma oportunidade de desenvolvimento profissional.
- d) Criar **plataformas para «colocar em contacto» estudantes/trabalhadores com empresas do setor do turismo**, tirando partido das ferramentas digitais para estabelecer ligações mais eficazes. Para este efeito, o Sistema de Acompanhamento de Estudantes de Pós-Graduação (GSTS) representa um bom ponto de partida. Esta ferramenta, em conjunto com o TourX Skills Watchtower, pode constituir uma ferramenta de previsão das necessidades de formação, em colaboração com as empresas e os antigos alunos.
- e) Promover **alianças público-privadas** para garantir que a formação profissional se alinhe com as competências digitais exigidas pelo mercado, tal como delineado no PRT 2025-2027, e apoiar programas de microcredenciais para a requalificação dos trabalhadores.
- f) Prestar **apoio técnico dedicado e formação específica às PME** para facilitar a sua adoção de ferramentas digitais para a gestão empresarial, o marketing online e a comunicação com os clientes, com o objetivo de superar a atual exclusão digital.

- g) Integrar soluções de realidade virtual e realidade aumentada para oferecer **simulações práticas e experiências de formação imersivas** no turismo.

Impacto previsto:

Estas ações irão colmatar a exclusão digital no setor do turismo, particularmente para as PME, conduzindo a uma maior eficiência operacional, uma presença online reforçada e um melhor envolvimento dos clientes. A força de trabalho irá adquirir competências digitais cruciais, promovendo a inovação e adaptando o setor ao panorama digital em evolução. A infraestrutura digital e as competências reforçadas contribuirão também para um ecossistema turístico mais seguro e adaptável.

A combinação dos dados da OTRF com a investigação regular sobre o emprego e as competências no turismo, tal como proposto no TourX Skills Watchtower, pode informar decisões precisas de investimento em capital humano. Isto pode representar um avanço significativo, indo além das necessidades gerais de formação para o desenvolvimento de competências específicas com base em insights do mercado e do mercado de trabalho.

Reforçar a Competência Intercultural para uma Experiência Turística Global

O setor do turismo do Véneto, cada vez mais global e dependente de visitantes internacionais e de pessoal diversificado, enfrenta desafios frequentemente ignorados, mas críticos, na construção de uma comunicação intercultural eficaz. O *Piano Estratégico do Turismo do Véneto (PRT) 2025-2027* destaca as tendências globais do turismo, incluindo o número crescente de turistas internacionais e as mudanças nos mercados de origem, tais como o crescimento robusto proveniente dos EUA, da China e da Índia, e o rápido crescimento de países como a República Checa, a Hungria e a Polónia. Estas tendências sublinham a necessidade crescente de competência intercultural.

Neste panorama, **a escassez de formadores** que possuam não só excelentes competências de comunicação, mas também **uma compreensão profunda e matizada das dinâmicas interculturais** específicas do contexto turístico representa um problema a resolver.

Os formadores devem ir além das competências linguísticas básicas para abranger a sensibilidade cultural, a linguagem corporal, a etiqueta e a resolução de conflitos entre várias culturas.

Esta deficiência na qualificação dos formadores tem um impacto direto no desenvolvimento de competências cruciais nos estudantes e nos trabalhadores. Existe uma necessidade premente de garantir que os profissionais do setor do turismo desenvolvam não só as competências técnicas necessárias (por exemplo, gestão hoteleira, sistemas de reservas), mas também **competências transversais (soft skills) essenciais para uma comunicação intercultural eficaz**. Estas incluem a escuta ativa, a empatia, a adaptabilidade, a inteligência cultural e a capacidade de lidar com diferentes perspetivas. O PRT 2025-2027 enfatiza a «civiltà dell'accoglienza» (cultura da hospitalidade) como um aspeto fundamental da sustentabilidade social.

A adaptação dos conteúdos de formação às diversas realidades culturais e linguísticas dos destinatários, especialmente numa região como o Véneto, que atrai visitantes de várias partes do mundo, acrescenta mais uma camada de complexidade.

O desafio de integrar trabalhadores estrangeiros nas equipas turísticas locais, onde mal-entendidos culturais ou a falta de apoio específico podem dificultar a colaboração eficaz e a prestação de serviços, pode constituir um obstáculo à atração de talento internacional.

Apesar dos benefícios reconhecidos, **possibilitar o intercâmbio cultural e a mobilidade internacional tanto para estudantes como para formadores continua a ser um desafio**

signif cativo. As barreiras práticas incluem frequentemente limitações de financiamento, obstáculos burocráticos para estágios internacionais, complexidades relacionadas com vistos e a falta de redes estabelecidas para tais intercâmbios. Isto limita a exposição a ambientes culturais diversos, o que é crucial para enriquecer verdadeiramente as competências interculturais para além da aprendizagem teórica.

Recomendações:

- a) **Integrar temas de diversidade, multiculturalismo e inclusão** nos módulos de formação, com um foco específico no envolvimento ativo das comunidades locais para um desenvolvimento turístico que respeite as partes interessadas locais.
- b) Desenvolver **programas de microcredenciais para competências transversais**, com módulos dedicados aos desafios da comunicação intercultural. Os programas de atualização/requalificação do TourX incluem formação em competências sociais que podem ser ajustadas de acordo com os dados recolhidos através do «Mecanismo de Antecipação de Competências (Skills Watchtower)». Isto ajudará as empresas a melhorar a qualidade do serviço, a prevenir mal-entendidos culturais e a fidelizar uma clientela internacional.
- c) Promover **uma colaboração mais estreita entre as empresas e as instituições de formação profissional** para avaliar e melhorar as políticas e práticas interculturais.
- d) **Incentivar** a criação de **redes de intercâmbio intercultural** entre empresas de turismo de diferentes regiões ou países.
- e) **Promover a mobilidade internacional e oportunidades de formação intercultural** para estudantes, formadores, empreendedores e profissionais através de projetos europeus. O programa de mobilidade TourX irá construir uma verdadeira rede de empresas, organizações de formação profissional, universidades e instituições públicas, abrindo caminho para novas iniciativas que possam conduzir a intercâmbios regulares.
- f) Implementar um «**Programa de Mentoria Intercultural entre Colaboradores**», apoiado pela Caixa de Apoio Técnico às PME do TourX, para facilitar a sensibilização para a mudança cultural dentro das empresas e prestar apoio personalizado a novos colaboradores de origens diversas.

Impacto previsto:

Estas medidas irão reforçar significativamente a competência intercultural da força de trabalho do turismo, conduzindo a uma melhoria da qualidade do serviço e a experiências

enriquecedoras para uma clientela internacional diversificada. Irão também promover um ambiente de trabalho mais inclusivo e compreensivo nas empresas de turismo e reduzir os mal-entendidos culturais.

O setor ficará melhor posicionado para atrair e reter uma força de trabalho global e atender a um leque mais alargado de visitantes internacionais.

Promoção da inclusão social e do trabalho digno no setor do turismo

O setor do turismo no Véneto, apesar do seu potencial como motor do desenvolvimento local e da coesão social, enfrenta desafios significativos e multifacetados na promoção de uma inclusão social genuína e na garantia de condições de trabalho dignas. O *Piano Estratégico do Turismo do Véneto (PRT) 2025-2027* identifica o desequilíbrio entre a procura e a oferta de mão de obra como uma questão fundamental, afirmando que o setor do turismo tem enfrentado um problema de perda de atratividade no mercado de trabalho e **difficuldade em recrutar novos colaboradores**.

Um grande desafio consiste em **integrar e reter eficazmente grupos vulneráveis** — como jovens NEET, migrantes, pessoas com deficiência e pessoas de meios desfavorecidos — em programas de formação e, posteriormente, no emprego. Estes grupos enfrentam frequentemente um risco mais elevado de abandono da formação profissional devido a vários fatores, incluindo a falta de competências básicas, estruturas de apoio inadequadas e circunstâncias pessoais. O PRT 2025-2027 também menciona especificamente a inclusão e a acessibilidade como um subtema no âmbito de «Impresa e lavoro» (Empresa e trabalho). Refere ainda a «inclusividade» como uma área de atenção prioritária, tanto para os sujeitos sociais que participam na oferta como para os turistas, com foco no «design universal» das estruturas e na hospitalidade especializada.

Além disso, **preconceitos** persistentes e **barreiras sistémicas à entrada no mercado de trabalho** afetam desproporcionalmente estes indivíduos vulneráveis. Os empregadores podem carecer do conhecimento e dos recursos necessários para acomodar necessidades diversas (por exemplo, requisitos de acessibilidade para pessoas com deficiência, serviços para clientes idosos/mulheres que viajam sozinhas, etc.). Frequentemente, recorrem a canais de recrutamento informais ou mostram-se relutantes em investir no desenvolvimento profissional a longo prazo.

O setor debate-se com uma perceção generalizada — e, muitas vezes, com a realidade — de empregos instáveis e de falta de percursos profissionais. Isto contribui para uma elevada taxa de rotatividade e para a dificuldade em atrair e reter talentos qualificados. O PRT 2025-2027 menciona as condições de trabalho e a segurança em ambientes críticos, bem como a satisfação dos trabalhadores, não apenas no local de trabalho, como temas relevantes. Existe uma necessidade premente de **garantir condições de trabalho dignas e equitativas** em todos os níveis, abordando questões como horários irregulares, equilíbrio entre vida profissional e pessoal e salários justos.

Para além destes desafios internos, o setor do turismo tem dificuldade em **comunicar eficazmente os aspetos positivos e as oportunidades de carreira** nas suas diversas profissões. Isto inclui destacar percursos de crescimento profissional, desenvolvimento de competências e a natureza gratificante da interação com os clientes, que são frequentemente ofuscados pelos estereótipos negativos mencionados. Esta lacuna de comunicação dificulta os esforços para atrair novos talentos e promover uma imagem mais profissional do setor.

Por último, adaptar **os programas de formação** às diversas necessidades de aprendizagem e aos requisitos específicos de pessoas provenientes de vários contextos desfavorecidos e garantir o envolvimento ativo e significativo das comunidades locais nos processos de inclusão continuam a ser tarefas complexas.

Recomendações:

- a) Conceber e ministrar **cursos de formação acessíveis a todos**, incluindo estudantes com deficiência ou provenientes de contextos desfavorecidos.
- b) Promover ativamente **a igualdade de género** no âmbito dos programas de formação e em todo o setor do turismo.
- c) Criar uma «**Marca de Hotelaria Socialmente Inclusiva**» a nível regional ou nacional para certificar as empresas turísticas que implementem políticas inclusivas tanto para os colaboradores (incluindo grupos vulneráveis e migrantes) como para os clientes (com necessidades específicas em termos de acessibilidade ou diversidade cultural). Os CoVEs devem desempenhar um papel fundamental no desenvolvimento dos critérios e na prestação de consultoria para esta marca.
- d) Promover **colaborações estruturadas entre empresas turísticas, serviços de emprego, agências intermediárias e organizações do terceiro setor** para facilitar o emprego de pessoas vulneráveis. Isto deve incluir a criação de percursos específicos de Aprendizagem em Contexto de Trabalho (WBL) e a prestação de apoio personalizado para a sua integração no local de trabalho.
- e) **Utilizar o turismo como veículo de inclusão social**, desenvolvendo competências relevantes em colaboração com organizações de formação profissional.
- f) **Sensibilizar estudantes e formadores/professores** para a importância vital da **inclusão social** no setor do turismo. Isto pode acontecer através da integração de temas de diversidade, multiculturalismo e inclusão nos módulos de formação, com um foco

específico no envolvimento ativo das comunidades locais para um desenvolvimento turístico que respeite as partes interessadas locais.

- g) Desenvolver **ferramentas e cursos para a melhoria de competências e requalificação dos NEET**, a fim de facilitar a sua integração na cadeia de valor do turismo.
- h) **Lançar amplas campanhas de sensibilização** dirigidas às gerações mais jovens (por exemplo, através de «dias abertos» e «cerimónias de melhores licenciados») para aumentar a atratividade das profissões turísticas, apresentando testemunhos positivos e percursos profissionais.
- i) Redefinir e **melhorar a comunicação** tanto interna (entre os operadores turísticos) como externa (dirigida a potenciais colaboradores) para combater equívocos comuns sobre a qualidade e a segurança do emprego, enfatizando as oportunidades de emprego a tempo inteiro e de crescimento profissional.
- j) **Colaborar diretamente com as empresas** (por exemplo, através de acordos de estágio) para definir a formação necessária de melhoria de competências/requalificação, com foco nas prioridades relacionadas com a inclusão.

Impacto previsto:

Estas recomendações criarão um setor do turismo mais inclusivo e equitativo, promovendo a integração de populações vulneráveis e proporcionando oportunidades de emprego dignas.

Uma melhor comunicação pode atrair e reter uma força de trabalho diversificada, enfrentando os desafios de recrutamento e melhorando a imagem da qualidade do emprego.

A «Marca de Hotelaria Socialmente Inclusiva» irá reconhecer e promover as empresas empenhadas na inclusão, impulsionando uma mudança positiva em todo o setor. Em última análise, isto conduzirá a um setor do turismo mais representativo, resiliente e socialmente responsável.

China

Otimização da estrutura e do layout do ensino profissional de turismo

A estrutura e a organização dos cursos de formação profissional em turismo não são inteiramente razoáveis, existindo um desfasamento em relação aos requisitos de desenvolvimento da indústria do turismo. Alguns cursos de turismo apresentam características pouco claras e um desenvolvimento desigual.

Recomendações

Ao otimizar a estrutura e a organização do ensino profissional no turismo, é possível melhorar a qualidade geral e a adaptabilidade do ensino profissional no turismo, de modo a satisfazer as necessidades diversificadas do desenvolvimento da indústria do turismo. Público-alvo: Institutos de ensino profissional no turismo, departamentos de gestão do ensino no turismo. Partes interessadas: Empresas de turismo, associações da indústria do turismo, especialistas em ensino no turismo.

- Os departamentos governamentais relevantes da China orientam as escolas profissionais de turismo a combinar as suas próprias vantagens, a posicionarem-se de forma científica e precisa e a desenvolverem características profissionais.
- O Ministério da Educação da China, em conjunto com a Administração Nacional de Turismo, selecionará e criará uma série de centros profissionais de demonstração e de carácter distintivo a nível nacional, formando um grupo profissional de turismo que satisfaça as necessidades e possua características distintas.
- Criar uma «Plataforma Nacional de Informação sobre Emprego na Educação Profissional em Turismo» para estabelecer uma ligação em tempo real entre as necessidades de emprego das empresas e as intenções de procura de emprego dos estudantes.
- Implementar o «sistema de certificação 1+X» e incorporar certificações do setor (tais como qualificações de guia turístico e gestão hoteleira) no sistema de créditos.

Impacto previsto:

O sistema de formação de talentos perfeito proporciona aos estudantes um percurso de desenvolvimento profissional claro. Os alunos do ensino profissional secundário podem

ingressar em institutos de ensino profissional superior para prosseguirem os estudos através de exames de admissão; os alunos do ensino profissional superior podem melhorar as suas qualificações académicas através da transição do ensino superior de ciclo curto para o ensino superior de ciclo longo ou da realização de exames de admissão ao ensino superior de ciclo longo; e os alunos do ensino superior de ciclo longo e superiores têm a oportunidade de ingressar em instituições de investigação turística, grandes empresas turísticas, etc., para se dedicarem a trabalhos de gestão ou investigação. Ao mesmo tempo, os padrões de formação de talentos em diferentes níveis estão interligados, e os alunos podem melhorar gradualmente os seus conhecimentos e competências na aprendizagem em diferentes níveis.

Evidência relacionada:

- O Ministério da Educação da China e a Administração Nacional de Turismo da China emitiram conjuntamente um documento que exige a otimização da estrutura do ensino profissional de turismo e o reforço da construção de pontos profissionais de demonstração e característicos. E a prática provou que uma especialização distinta no ensino profissional de turismo pode aumentar a competitividade dos alunos no mercado de trabalho e as perspetivas de desenvolvimento de carreira.
- O Instituto de Gestão Hoteleira de Lausanne (EHL), na Suíça, alcançou uma taxa de emprego de 98% para os seus licenciados através de um modelo de curso «teoria + prática + inovação».
- Em 2023, a província de Zhejiang lançou a «Plataforma de Emprego da Educação Profissional», que aumentou a eficiência de contratação dos estudantes em 50% e reduziu os custos de recrutamento das empresas em 30%.

Cooperação entre escolas e empresas e integração com a indústria e o ensino e formação profissionais

A falta de um mecanismo de cooperação estável a longo prazo na cooperação entre escolas e empresas levou à perda de talentos devido aos baixos salários dos licenciados na indústria do turismo. O ensino prático da educação profissional no turismo é relativamente fraco, existindo uma certa discrepância entre este e as necessidades reais das empresas.

Recomendações

Grupo-alvo: escolas de ensino profissional de turismo, empresas do setor do turismo.

Partes interessadas: associações do setor do turismo, departamentos de gestão da educação, estudantes e pais

Através do aprofundamento da cooperação entre escolas e empresas e da integração da indústria e da educação, melhorando a praticabilidade e a pertinência do ensino profissional no turismo e cultivando competências técnicas de alta qualidade e talentos em serviços de gestão que satisfaçam as necessidades de desenvolvimento da indústria do turismo. Por exemplo:

- Promover a implementação piloto do sistema de aprendizagem moderna através de matrículas conjuntas, formação conjunta e educação integrada entre escolas e empresas.
- Apoiar as empresas do setor do turismo para que assumam a liderança na criação de grupos de ensino profissional no turismo e aproveitar o papel importante desses grupos na promoção da integração orgânica da cadeia da indústria do turismo e da cadeia do ensino profissional no turismo.
- Promover modelos de «estágio no local de trabalho», tais como «multisemestral, segmentado» e «trabalho alternado durante as épocas alta e baixa».
- Conceder reduções e isenções fiscais às empresas profundamente envolvidas na cooperação entre escolas e empresas (como a redução das sobretaxas de educação em 10% a 15%).

Impacto previsto:

Este modelo de cooperação reveste-se de grande importância para o desenvolvimento do ensino profissional, o crescimento dos alunos, o progresso das empresas e a prosperidade social e económica. Os efeitos esperados refletem-se principalmente nos seguintes aspetos: Melhorar as competências profissionais dos alunos. As empresas proporcionam um grande número de oportunidades de prática aos alunos envolvidos na cooperação. Os alunos podem praticar repetidamente num ambiente de trabalho real, a fim de melhorar a sua proficiência e precisão nas tarefas. Tomando o curso de culinária como exemplo, quando os alunos praticam na cozinha da escola, estão limitados pelo equipamento, ingredientes, etc., e as suas oportunidades de prática são restritas. Durante o estágio na cozinha do hotel, têm de participar na preparação de um grande número de pratos todos os dias. Desde a preparação dos ingredientes, passando pelas técnicas de cozinha, até à apresentação dos pratos, podem exercitar-se plenamente e as suas competências culinárias podem ser rapidamente melhoradas.

Durante os estágios, os alunos podem adquirir uma compreensão mais profunda das tendências do setor e das necessidades de contratação das empresas, clarificando assim a sua orientação profissional e os seus objetivos de desenvolvimento. Por exemplo, durante os estágios em hotéis, os alunos de turismo podem descobrir que têm mais interesse em marketing hoteleiro ou atendimento ao cliente e, assim, aperfeiçoar as suas competências relacionadas de forma mais direcionada nos estudos subsequentes, preparando-se para o futuro desenvolvimento profissional.

Evidência relacionada:

- *A Decisão do Conselho de Estado sobre a Aceleração do Desenvolvimento da Educação Profissional Moderna* foi publicada em 2014. Propõe a «integração da indústria e da educação, a cooperação entre escolas e empresas» como o caminho central para o desenvolvimento da educação profissional. Incentiva as empresas do setor a participarem na formação de talentos e promove modelos como o «aprendistado moderno».
- Em 2018, seis departamentos, incluindo o Ministério da Educação da China, a Comissão Nacional de Desenvolvimento e Reforma e o Ministério da Indústria e Tecnologia da Informação da China, emitiram as «*Medidas para a Promoção da Cooperação entre Escolas e Empresas nas Escolas Profissionais*»: clarificando as formas de cooperação entre escolas e empresas (tais como a construção conjunta de bases de formação, aulas por encomenda, estágios no local de trabalho, etc.). As empresas podem receber apoio através de incentivos fiscais, subsídios financeiros e outros meios.
- Faculdade Profissional de Gestão Hoteleira de Sanya Zhongrui: Em cooperação com a Marriott, a Hilton e outros grupos para «turmas por encomenda», os licenciados têm um salário inicial 20% superior à média do setor.
- Faculdade de Turismo de Guilin: Oferecendo cursos bilingues sobre «Cultura Turística da ASEAN», com 15% de estudantes internacionais, abrangendo o mercado de trabalho do Sudeste Asiático.
- Ao abrigo do modelo do «sistema dual» na Alemanha, 80% dos cursos de turismo são concluídos em empresas, e a taxa de correspondência de emprego excede os 85%.

Reforço da formação do corpo docente na área do turismo

O corpo docente para o ensino profissional de turismo é insuficiente e há falta de professores experientes com experiência prática. Os métodos e ferramentas de ensino de alguns professores

são relativamente antiquados, dificultando a adaptação às necessidades diversificadas da indústria do turismo em rápido desenvolvimento. O ensino prático do ensino profissional de turismo é relativamente fraco e existe uma certa lacuna entre este e as necessidades reais das empresas.

Recomendações

Grupo-alvo: docentes e funcionários de institutos de ensino profissional de turismo.

Partes interessadas: Departamentos de gestão da educação, empresas de turismo, estudantes e pais

Reforçando a formação do corpo docente no ensino profissional de turismo, melhorando a qualidade profissional e o nível de ensino dos professores e prestando um forte apoio ao desenvolvimento do ensino profissional de turismo. Por exemplo:

- Melhorar os métodos de avaliação e nomeação de professores a tempo inteiro e aumentar a proporção de pessoal com experiência prática em empresas, competências técnicas avançadas e talentos em gestão de serviços que exerçam funções como professores a tempo inteiro.
- Implementar rigorosamente o sistema de estágio para novos professores antes da sua integração e a prática regular dos professores efetivos.
- Incentivar os professores a participar em estágios em empresas, formações de intercâmbio internacional de curta duração, projetos de investigação científica e atividades de inovação e empreendedorismo, a fim de reforçar as suas competências práticas e o seu nível de ensino.
- Implementar o «sistema de dupla orientação»: especialistas empresariais assumem mais de 30% do ensino das disciplinas práticas.

Impacto previsto:

Os professores podem manter-se a par dos novos desenvolvimentos, novas tecnologias e tendências na indústria do turismo, participando em formações do setor, estágios em empresas, intercâmbios académicos e outras atividades, e integrar estes conhecimentos de ponta no ensino dos cursos. Por exemplo, com o surgimento do turismo inteligente, os professores adicionam conteúdos como a análise de big data e a aplicação da inteligência artificial nos serviços turísticos ao currículo, para tornar o conteúdo do ensino mais contemporâneo e prático.

Os professores de alta qualidade estão mais dispostos a experimentar novos métodos e tecnologias de ensino, tais como a aprendizagem baseada em projetos, o ensino de casos, o ensino por simulação virtual, etc. Tomando a aprendizagem baseada em projetos como exemplo, os professores podem organizar a participação dos alunos em projetos práticos, como a conceção de itinerários turísticos e o planeamento de marketing turístico, para que os alunos possam aprender e crescer na prática, e cultivar a sua capacidade de trabalho em equipa, de resolução de problemas e de inovação.

Evidências relacionadas:

- A. Em 2019, o Ministério da Educação, a Comissão Nacional de Desenvolvimento e Reforma, o Ministério das Finanças e o Ministério dos Recursos Humanos e da Segurança Social emitiram o «Plano de Implementação para o Aprofundamento da Reforma da Construção da Equipa de Professores “Duais” no Ensino Profissional na Nova Era», afirmando claramente que a construção de uma equipa de professores «duais» de alta qualidade é uma tarefa fundamental para acelerar a modernização do ensino profissional. Foram propostas metas específicas, tais como, até 2022, a proporção de professores «duplos» nas escolas de ensino profissional em relação aos professores de cursos profissionais excederá metade, e serão estabelecidas 100 bases de formação de professores «duplos» em cooperação entre escolas e empresas e 100 bases nacionais de estágio em empresas.
- B. 90% dos professores nas escolas profissionais de turismo japonesas têm mais de 3 anos de experiência no setor, e as pontuações dos alunos em competências práticas são 30% superiores às de instituições semelhantes na China.

Reforçar o nível de internacionalização do ensino profissional nas áreas de turismo

O nível de internacionalização do ensino profissional no turismo não é elevado e carece de integração com os níveis avançados internacionais. Algumas escolas profissionais de turismo chinesas apresentam limitações no que diz respeito ao intercâmbio e à cooperação internacionais.

Recomendações

- Apoiar as escolas profissionais de turismo na realização de intercâmbios e cooperação internacionais, na aprendizagem de conceitos educativos avançados e na introdução de recursos educativos de alta qualidade.

- Expandir os canais de estágios e formação no estrangeiro e aumentar a escala dos estágios no estrangeiro.
- Promover a implementação de projetos de educação cooperativa sino-estrangeiros de alto nível e exemplares.
- Colaborar com departamentos de turismo ou associações do setor de outros países, bem como com a OMT, para desenvolver um «Sistema Internacional de Certificação de Talentos Turísticos» e promover o ensino bilingue e os estágios no estrangeiro.
- Apoiar as escolas profissionais e as faculdades de turismo no estrangeiro para que criem em conjunto «micro-cursos transfronteiriços» (tais como gestão de exposições internacionais).

Impacto previsto:

A melhoria do nível de internacionalização do ensino profissional de turismo trará efeitos positivos multidimensionais, abrangendo aspetos como a qualidade da educação, o desenvolvimento dos estudantes, o apoio da indústria e a influência internacional:

Melhoria da qualidade da educação e atualização de recursos, salto na capacidade e competitividade dos estudantes, construção conjunta de bases de formação por parte de escolas e empresas de turismo estrangeiras, e personalização da formação de talentos que cumpram os padrões internacionais. Por exemplo, a formação de talentos em planeamento de projetos culturais e turísticos para países ao longo da «Belt and Road», a fim de ajudar as empresas chinesas a «globalizarem-se». As instituições de ensino superior aderem a organizações como a World Tourism Alliance e estabelecem relações de cooperação com centenas de instituições de ensino superior em todo o mundo. Por exemplo, através do projeto «Luban Workshop», são construídos centros de formação em turismo no Sudeste Asiático e em África para exportar o modelo de ensino profissional chinês.

Evidência relacionada:

- A SHRM Singapura alcançou uma taxa de emprego internacional superior a 40% para os seus alunos através de cursos ministrados inteiramente em inglês e de programas globais de estágios remunerados
- O sistema TAFE australiano: Através do sistema «Skills Passport», os alunos podem certificar as suas competências profissionais em diferentes estados e países.

Organizações guarda-chuva

Reforçar a mobilidade, o reconhecimento e a aprendizagem ao longo da vida na formação profissional no turismo

Para melhorar a progressão na carreira e a flexibilidade no setor do turismo, as qualificações profissionais devem ser amplamente reconhecidas e os percursos de aprendizagem devem permitir a atualização contínua das competências. Um quadro europeu mais normalizado para o reconhecimento das qualificações de EFP relacionadas com o turismo facilitará o emprego transfronteiriço, permitindo que os profissionais se desloquem entre países sem desajustes de competências. Ao mesmo tempo, opções de aprendizagem flexíveis e modulares permitirão aos trabalhadores atualizar as suas competências ao longo das suas carreiras sem abandonarem o mercado de trabalho. Em conjunto, estas abordagens criarão uma força de trabalho no turismo mais resiliente e móvel, mais bem alinhada com as necessidades em evolução do setor e com as prioridades da UE em matéria de competências e mobilidade.

Recomendações políticas:

- **Reforçar o reconhecimento e a portabilidade das qualificações turísticas em toda a Europa:** Fortalecer o Quadro Europeu de Qualificações (EQF) e promover o desenvolvimento de um «Passaporte de Competências Turísticas» transfronteiriço para permitir o reconhecimento mútuo de competências. Estas ferramentas facilitarão a mobilidade internacional, permitindo aos profissionais do turismo validar e transferir facilmente as suas qualificações dentro da UE.
- **Promover percursos modulares e de microcredenciais para uma aprendizagem flexível:** Apoiar a implementação de cursos de curta duração acumuláveis e microcredenciais que permitam aos formandos construir qualificações de forma incremental. Estas oportunidades de aprendizagem modular devem ser acessíveis online, a tempo parcial ou em formatos mistos, facilitando aos atuais trabalhadores a atualização ou requalificação profissional sem abandonarem o emprego.
- **Alinhar a aprendizagem ao longo da vida no turismo com os objetivos estratégicos da UE:** Assegurar que todos os programas de EFP e de formação contínua reflictem os objetivos da UE em matéria de turismo sustentável e as principais tendências do mercado, tais como a digitalização e a transição ecológica. A aprendizagem ao longo da

vida no turismo deve preparar os profissionais para se adaptarem a novas ferramentas, às expectativas em evolução dos clientes e às inovações específicas do setor.

- **Eliminar os obstáculos jurídicos e administrativos à mobilidade laboral:** Simplificar os procedimentos que impedem ou desincentivam a mobilidade transfronteiriça dos profissionais do turismo, incluindo o destacamento de trabalhadores e a participação em programas de aprendizagem no estrangeiro. A resolução destas restrições burocráticas beneficiará particularmente as PME e apoiará uma força de trabalho mais móvel, adaptável e regionalmente equilibrada.

Impacto previsto:

- **Melhoria da mobilidade transfronteiriça:** Com as qualificações alinhadas e reconhecidas de forma mais transparente, os profissionais do turismo terão mais facilidade em trabalhar em diferentes países da UE sem necessidade de reciclagem profissional redundante, colmatando as lacunas de competências onde estas existam.
- **Maior adaptabilidade da força de trabalho:** Cursos modulares e microcredenciais facilitarão a aquisição de novas competências pelos trabalhadores em tempo real, mantendo a força de trabalho ágil e capaz de responder às novas exigências do mercado (tais como novas ferramentas digitais ou práticas de sustentabilidade no turismo).
- **Cultura de aprendizagem ao longo da vida:** Uma maior disponibilidade de opções de aprendizagem flexíveis e incentivos ao desenvolvimento contínuo irá fomentar uma cultura de aprendizagem ao longo da vida no turismo, resultando numa melhoria constante das competências da força de trabalho.
- **Crescimento económico e criação de emprego:** Uma força de trabalho móvel e em aprendizagem contínua pode responder melhor à escassez de mão de obra e aos picos sazonais, impulsionando a produtividade. As regiões com défices de competências podem atrair trabalhadores qualificados, e uma força de trabalho bem formada e móvel irá apoiar economias turísticas mais fortes em toda a UE.
- **Maior alinhamento com os objetivos políticos da UE:** Os esforços para harmonizar as qualificações e promover a mobilidade estão em consonância com os objetivos europeus para um **Espaço Europeu da Educação** e as **transições digital e verde**, contribuindo para um mercado de trabalho europeu mais integrado e competitivo no turismo.

Reforço das parcerias multilateral para a inovação no EFP no turismo

Manter o EFP no turismo a responder às necessidades de competências em rápida evolução requer uma colaboração estreita entre prestadores de formação, partes interessadas do setor (incluindo PME) e decisores políticos. As parcerias multilateral – tais como conselhos regionais de competências, alianças setoriais ou redes de conhecimento – podem ajudar a garantir que os currículos se mantêm relevantes, facilitar oportunidades de aprendizagem em contexto de trabalho e impulsionar a inovação nos métodos de formação. As consultas do TourX sublinharam a importância de incluir as empresas de menor dimensão nessas colaborações, uma vez que estas carecem frequentemente dos recursos necessários para se envolverem por conta própria. Iniciativas como o Pacto para as Competências no Turismo já demonstraram o valor de uma ação coordenada para colmatar as lacunas de competências. Com base nestes modelos, parcerias mais fortes irão colmatar o fosso entre as instituições de EFP e as necessidades quotidianas das empresas do setor do turismo.

Recomendações políticas:

- Criar **centros de competências regionais e conselhos consultivos do setor** para o turismo. Estas plataformas devem reunir institutos de EFP, empresas de turismo (grandes e pequenas), autoridades locais e outras partes interessadas para avaliar em conjunto as necessidades de competências e atualizar os conteúdos de formação. Os centros regionais podem adaptar a educação e os programas de aprendizagem às necessidades específicas dos mercados turísticos locais, partilhando simultaneamente os conhecimentos a nível nacional.
- Promover **parcerias público-privadas (PPP)** para expandir a aprendizagem em contexto de trabalho. Incentivar a colaboração entre prestadores de EFP e empresas para criar mais programas de aprendizagem, estágios e programas de formação profissional no turismo. As PME devem ser apoiadas (financeira ou logisticamente) para participar nestas parcerias, para que os estudantes possam adquirir experiência prática numa gama mais ampla de contextos empresariais.
- **Simplificar os processos de colaboração** e reduzir as barreiras burocráticas que impedem as PME de se envolverem em iniciativas de EFP. Por exemplo, simplificar os requisitos administrativos para as empresas acolherem estagiários ou participarem em projetos financiados pela UE, e fornecer às pequenas empresas modelos e apoio de intermediários para facilitar o seu envolvimento.

- Facilitar a **partilha de conhecimentos e projetos de inovação conjunta** entre o ensino e a indústria. Criar plataformas (redes virtuais, fóruns anuais, etc.) onde as instituições de EFP, as empresas de turismo e os fornecedores de tecnologia possam trocar boas práticas, desenvolver em conjunto ferramentas de formação inovadoras (tais como simuladores ou conteúdos de e-learning) e abordar coletivamente os desafios em matéria de competências (por exemplo, desenvolvendo formação para novas tecnologias ou práticas sustentáveis).

Impacto previsto:

- **Maior empregabilidade para os diplomados:** A expansão das oportunidades de aprendizagem em contexto de trabalho e de formação no local de trabalho dotará os estudantes de EFP de competências práticas e experiência, tornando-os mais preparados para o mercado de trabalho e mais atraentes para os empregadores após a conclusão dos estudos.
- **Maior inovação na formação:** Uma cooperação mais estreita entre formadores e especialistas do setor irá promover o desenvolvimento de metodologias, currículos e materiais de formação de ponta (por exemplo, utilizando estudos de caso reais do setor ou adotando novas tecnologias na sala de aula). Isto garantirá que a educação no turismo se mantém à frente das mudanças do setor.
- **Inclusão das PME no desenvolvimento de competências:** Ao reduzir as barreiras e prestar apoio, mais micro e pequenas empresas do setor do turismo participarão em parcerias de formação. Esta inclusão significa que os benefícios da inovação no EFP (tais como programas de formação personalizados ou acesso a aprendizes) se estendem a todo o setor, e não apenas às empresas de maior dimensão.
- **Mão-de-obra local adaptável:** Os centros regionais de competências e os conselhos de partes interessadas irão alinhar continuamente a formação com os desenvolvimentos turísticos locais, levando a uma mão-de-obra capaz de se adaptar rapidamente às mudanças nos perfis dos turistas, às tendências sazonais ou a novas oportunidades na sua região.
- **Economias regionais mais fortes:** Quando a formação está estreitamente alinhada com as necessidades da indústria local, contribui diretamente para o crescimento económico. Parcerias locais bem concebidas ajudarão a garantir que as estratégias de desenvolvimento do turismo (por exemplo, a introdução do ecoturismo ou de serviços

digitais) sejam apoiadas pelas competências adequadas, impulsionando assim o crescimento sustentável e o emprego nessas regiões.

Aumentar o financiamento e o apoio político à EFP e às PME do setor do turismo

O acesso limitado ao financiamento constitui um grande obstáculo que impede tanto as instituições de EFP como as PME do setor do turismo de modernizar os programas de formação, investir em novas tecnologias e levar a cabo projetos inovadores. Embora existam inúmeros regimes de financiamento (Erasmus+, FSE+, Mecanismo de Recuperação e Resiliência, etc.), as partes interessadas observaram que estes são frequentemente complexos de utilizar ou não estão adaptados às necessidades das organizações de menor dimensão. A expansão e adaptação do apoio financeiro a nível da UE, nacional e regional ajudarão a garantir uma formação profissional de alta qualidade, a reforçar a competitividade das PME e a promover a inovação contínua no setor do turismo. Em particular, a simplificação dos procedimentos de financiamento e a criação de instrumentos direcionados para as PME permitirão uma participação mais ampla — incluindo por parte das microempresas — em iniciativas de formação e desenvolvimento.

Recomendações políticas:

- **Expandir e diversificar o financiamento para a formação profissional no turismo e o desenvolvimento da força de trabalho:** Aumentar o investimento da UE, nacional e regional na formação profissional centrada no turismo, estabelecendo ou reforçando linhas de financiamento específicas para modernizar as infraestruturas de formação, atualizar os currículos e apoiar a requalificação da força de trabalho existente. Assegurar que as prioridades de financiamento refletem os objetivos estratégicos da UE, tais como a sustentabilidade, a transformação digital e a inclusão.
- **Criar instrumentos financeiros favoráveis às PME para fomentar a inovação e o desenvolvimento de competências:** Desenvolver ferramentas de financiamento adaptadas às PME do setor do turismo, incluindo vouchers de inovação, incentivos fiscais, microcréditos e subsídios à formação. Estes mecanismos devem ser simples, proporcionais à dimensão das empresas e de fácil acesso – permitindo que as pequenas empresas invistam na melhoria das competências, na adoção de tecnologias e em práticas de sustentabilidade.
- **Reforçar os modelos de investimento público-privado na educação e inovação no turismo:** Apoiar parcerias de financiamento conjunto entre autoridades públicas,

investidores privados e associações do setor para cofinanciar Centros de Excelência Profissional, laboratórios de inovação e incubadoras no setor do turismo. Estas parcerias podem mobilizar recursos diversificados para acelerar o desenvolvimento e a expansão de modelos de formação inovadores.

- **Garantir o acesso equitativo ao financiamento através da simplificação e da orientação regional:** Racionalizar os procedimentos de financiamento, reduzir os encargos administrativos e oferecer assistência técnica para diminuir as barreiras de acesso para pequenas organizações e candidatos pela primeira vez. Conceder subvenções direcionadas a instituições de EFP em áreas rurais, remotas ou economicamente desfavorecidas para fazer face às disparidades territoriais e promover um desenvolvimento regional equilibrado.

Impacto previsto:

- **Instituições de EFP mais fortes:** um financiamento acrescido e mais acessível permitirá que as escolas profissionais e os centros de formação modernizem o seu equipamento, atualizem os materiais didáticos e expandam a oferta formativa. Esta sustentabilidade financeira traduz-se numa formação de maior qualidade para estudantes e formandos.
- **Maior competitividade das PME:** Com um maior apoio, as PME do setor do turismo poderão investir nas competências da sua força de trabalho e adotar novas tecnologias ou práticas sustentáveis. Ao longo do tempo, isto irá melhorar a produtividade, a qualidade do serviço e a inovação em milhares de pequenas empresas do setor do turismo, tornando-as mais competitivas.
- **Transição digital e verde acelerada:** Fundos destinados a fins específicos e incentivos (como vouchers de inovação e benefícios fiscais) irão acelerar a integração de ferramentas digitais (por exemplo, sistemas de reservas, análise de dados ou realidade virtual) e operações sustentáveis (eficiência energética, redução de resíduos, etc.) no setor do turismo. Isto acelera o progresso rumo aos objetivos de transformação ambiental e digital.
- **Crescimento inclusivo:** Ao adaptar o financiamento e reduzir a burocracia, um leque mais alargado de intervenientes — incluindo pequenas empresas turísticas familiares e prestadores de formação em áreas menos desenvolvidas — terá acesso a apoio. Esta participação mais ampla garante que os benefícios da inovação e do desenvolvimento de competências sejam distribuídos por todas as regiões e comunidades,

independentemente da sua dimensão, e não ficam concentrados apenas em organizações com recursos abundantes.

- **Inovação contínua:** Um ambiente de financiamento que incentive a experimentação e a colaboração (através de investimentos público-privados e subsídios à inovação) criará um ciclo virtuoso de inovação. Novos modelos de formação ou tecnologias bem-sucedidos podem ser testados e ampliados, mantendo o setor do turismo europeu na vanguarda das melhores práticas globais em competências e educação.

Simplificar a elaboração e o cumprimento dos relatórios de sustentabilidade para as PME

Os novos requisitos de relatórios de sustentabilidade estão a ter um impacto cada vez maior na indústria do turismo – nomeadamente a Diretiva da UE relativa aos Relatórios de Sustentabilidade das Empresas (CSRD), que alarga certas obrigações de reporte ambiental, social e de governação (ESG) ao longo das cadeias de abastecimento. No entanto, os atuais quadros de reporte são frequentemente complexos, morosos e técnicos, o que torna a conformidade um desafio para as PME e pode diminuir o seu entusiasmo por iniciativas de sustentabilidade. Simplificar estes processos e adaptá-los à capacidade das empresas de menor dimensão irá melhorar a transparência e o envolvimento. Quando os relatórios de sustentabilidade são simples e proporcionados, tanto as partes interessadas internas como externas podem avaliar mais facilmente o progresso de uma empresa em relação aos objetivos de sustentabilidade, levando a uma melhor tomada de decisões e a uma maior confiança no compromisso do turismo com práticas responsáveis.

Recomendações políticas:

- **Simplificar os quadros de relatórios de sustentabilidade para as PME:** Assegurar que as diretrizes e os relatórios de sustentabilidade utilizem uma linguagem simples, centrando-se num conjunto essencial de indicadores relevantes para o turismo (por exemplo, consumo de energia, redução de resíduos, impacto na comunidade). Os quadros regulamentares, como a CSRD, devem aplicar o princípio da proporcionalidade, permitindo formatos simplificados e requisitos flexíveis para as pequenas e microempresas do setor do turismo.
- **Fornecer ferramentas digitais e apoio técnico para a implementação:** Desenvolver ferramentas de reporte digital de fácil utilização, modelos e painéis de controlo adaptados às PME. Complementar estes com serviços de formação e aconselhamento

— tais como serviços de apoio, workshops e mentoria — para orientar as empresas na recolha de dados, nos processos de reporte e no alinhamento com quadros internacionais como o GRI ou os ODS.

- **Incentivar uma comunicação sobre sustentabilidade direcionada e específica para cada público:** Apoiar as organizações de turismo na elaboração de relatórios de sustentabilidade personalizados para diferentes partes interessadas. Isto inclui resumos concisos e visuais para turistas e parceiros, a par de documentação de conformidade mais detalhada para as entidades reguladoras. Uma comunicação clara reforça a transparência, a confiança e o envolvimento das partes interessadas.

Impacto previsto:

- **Maior envolvimento das partes interessadas:** Ao simplificar a linguagem e centrar-se em métricas-chave, os relatórios de sustentabilidade tornar-se-ão mais acessíveis. Os leitores não especialistas — desde colaboradores e comunidades locais até turistas que escolhem prestadores de serviços — compreenderão melhor e apoiarão os esforços de sustentabilidade da empresa, levando a um maior envolvimento geral.
- **Melhoria nas decisões de gestão:** Relatórios mais claros e concisos ajudarão os empresários e gestores a identificar tendências e problemas no seu desempenho em matéria de sustentabilidade. Poderão tomar decisões mais informadas e oportunas (como onde investir na poupança de energia ou quais as práticas a alterar) com base em dados fáceis e de fácil leitura. Isto conduz a uma alocação mais eficaz de recursos para os objetivos de sustentabilidade.
- **Redução da carga administrativa:** Especialmente para as pequenas empresas, relatórios simplificados traduzem-se em poupança de tempo e custos. Ao alinhar os relatórios com quadros comuns e fornecer ferramentas digitais, o esforço necessário para cumprir os regulamentos de sustentabilidade diminuirá. Isto liberta recursos das PME para se concentrarem na implementação de medidas de sustentabilidade em vez de na burocracia, continuando a cumprir as expectativas regulamentares.
- **Maior transparência e confiança:** Quando as empresas de turismo (independentemente da dimensão) comunicam o seu desempenho ambiental e social de forma aberta e clara, isso cria confiança junto dos clientes, parceiros e reguladores. O compromisso com relatórios transparentes é sinal de responsabilidade. Ao longo do tempo, isto pode reforçar a reputação da marca das empresas de turismo europeias como sendo genuinamente sustentáveis e dignas de confiança.

- **Uma cultura de sustentabilidade mais forte:** Tornar os dados de sustentabilidade acessíveis permite que os colaboradores de todos os níveis se envolvam nos objetivos da empresa. À medida que os colaboradores observam evidências claras de progresso (ou áreas que necessitam de melhorias), ficam mais propensos a contribuir com ideias e a tomar a iniciativa. Isto promove uma cultura de melhoria contínua e inovação nas práticas de sustentabilidade dentro da organização.

Incentivar a adoção de uma economia circular e- no turismo

As operações turísticas podem gerar resíduos significativos e consumir grandes quantidades de recursos, especialmente em destinos populares. A adoção de uma abordagem de economia circular — que enfatiza a redução de resíduos, a reutilização de materiais e a reciclagem — pode reduzir drasticamente a pegada ambiental do turismo, ao mesmo tempo que abre novas oportunidades de negócio. No entanto, a transição para modelos circulares requer frequentemente investimentos iniciais e alterações às práticas estabelecidas. Ao introduzir fortes incentivos e reconhecimento para iniciativas de economia circular, os decisores políticos e os líderes do setor podem encorajar as PME do turismo a inovar em áreas como a gestão de resíduos, o design de produtos e a eficiência de recursos. Tais incentivos irão estimular a inovação verde, melhorar a eficiência de recursos e alinhar o setor com os objetivos globais de sustentabilidade.

Recomendações políticas

- **Oferecer incentivos fiscais para práticas circulares:** Propor benefícios fiscais, tais como reduções do IVA, créditos fiscais ou amortização acelerada para empresas turísticas que invistam em soluções de economia circular (por exemplo, aquisição de equipamento reutilizável/recargável, instalação de sistemas de poupança de água/energia ou desenvolvimento de produtos circulares). Os incentivos financeiros ajudarão a compensar os custos iniciais e a recompensar os primeiros a adotar estas práticas.
- **Oferecer apoio financeiro direto a iniciativas circulares.** Criar programas de subvenções ou empréstimos a juros baixos para PME que implementem projetos concretos de economia circular – por exemplo, a criação de instalações de reciclagem e compostagem no local, o lançamento de workshops de upcycling para materiais antigos ou a criação de plataformas de partilha de equipamento. Este apoio reduzirá o risco para as pequenas empresas experimentarem modelos circulares.

- **Incentivar a contratação pública circular e a seleção de fornecedores:** Os governos e as grandes empresas da cadeia de valor do turismo devem adotar políticas de contratação pública que favoreçam os fornecedores que utilizam modelos circulares. Por exemplo, os hotéis ou os operadores turísticos poderiam atribuir o estatuto de fornecedor preferencial ou contratos de compra a granel a fornecedores que utilizem materiais reciclados, minimizem as embalagens ou ofereçam esquemas de retoma de produtos.
- **Reconhecer e recompensar os líderes da economia circular:** Criar programas de certificação ou prémios para reconhecer publicamente os estabelecimentos turísticos que se destacam nas práticas de economia circular (como alcançar o desperdício zero ou a utilização de 100% de recursos renováveis em determinadas operações). Este reconhecimento positivo pode servir como ferramenta de marketing para essas empresas e inspirar outras a seguir o exemplo.
- **Apoiar a co-branding e o marketing de produtos eco-inovadores:** Os conselhos de turismo e as associações do setor devem ajudar as PME a promover produtos ou serviços que resultem da inovação circular – por exemplo, lembranças feitas de plástico reciclado do oceano ou passeios que eduquem os viajantes sobre os esforços locais de sustentabilidade. Campanhas de marketing conjuntas podem destacar estas ofertas, dando às empresas circulares uma vantagem competitiva.
- **Adotar critérios de economia circular no financiamento público e nas licenças:** Quando as autoridades concedem subsídios, licenças ou autorizações relacionadas com o turismo (tais como licenças para festivais, concessões em parques, etc.), devem incluir critérios ou pontos de bónus para planos de economia circular. Isto incentiva os organizadores de eventos e os operadores turísticos a incorporar medidas de redução e reutilização de resíduos desde o início.

Impacto previsto

- **Pegada ambiental reduzida:** A adoção generalizada da economia circular no turismo reduzirá significativamente os resíduos enviados para aterros e diminuirá o consumo de recursos virgens. Mais reciclagem, reutilização e renovação significam menos poluição e emissões de gases com efeito de estufa, ajudando os destinos turísticos a manterem-se atrativos e a alinharem-se com os esforços de mitigação das alterações climáticas.
- **Benefícios económicos e criação de emprego:** As práticas circulares podem estimular novos modelos de negócio e empresas locais – desde serviços de reparação e

instalações de reciclagem até à reutilização criativa de materiais (como transformar roupa de cama de hotéis antigos em artesanato local). Estas atividades criam empregos e mantêm o valor económico a circular nas comunidades, beneficiando especialmente as PME e os empreendedores que podem conquistar nichos na cadeia de abastecimento circular.

- **Mudança de mentalidade das partes interessadas:** Ao incentivar abordagens circulares, a política promove uma mudança mais ampla de mentalidade entre as partes interessadas do turismo – empresários, funcionários e até turistas. Incentiva todos a verem o «resíduo» como um recurso e a valorizarem a sustentabilidade. À medida que estas práticas se tornam normalizadas, a sustentabilidade passa de uma consideração de nicho para uma parte integrante das operações diárias e das expectativas dos consumidores.
- **Alinhamento com os objetivos globais de sustentabilidade:** A adoção da economia circular alinha o setor do turismo com quadros internacionais como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (nomeadamente o ODS 12 sobre Consumo e Produção Responsáveis). Também prepara as empresas para futuras regulamentações que possam exigir a redução de resíduos ou a reciclagem, tornando o setor efetivamente preparado para o futuro.
- **Inovação e competitividade:** As empresas de turismo que inovarem em processos circulares irão melhorar a sua eficiência (e, muitas vezes, reduzir custos a longo prazo através de poupanças em materiais e na eliminação de resíduos). Além disso, os destinos conhecidos pelas suas práticas sustentáveis e circulares podem atrair um segmento crescente de viajantes ecologicamente conscientes, conferindo a esses locais e empresas uma vantagem competitiva em termos de marketing.

7. Recomendações políticas da TOURX

Recomendação 1: Modernizar os currículos de EFP no turismo para as competências do futuro

Contexto

O setor do turismo está a evoluir rapidamente com a digitalização, os imperativos de sustentabilidade e as expectativas em constante mudança dos viajantes. Muitos programas de ensino e formação profissional (EFP) em turismo estão desatualizados ou desalinhados com as necessidades da indústria, levando a que os formandos careçam de competências emergentes. Este desajustamento de competências prejudica o crescimento, uma vez que as empresas enfrentam dificuldades em encontrar talentos proficientes em novas tecnologias ou práticas ecológicas. É necessária uma abordagem mais colaborativa e voltada para o futuro — que envolva ativamente as partes interessadas da indústria e da comunidade e alinhe a formação com as estratégias regionais de turismo para a inovação e a sustentabilidade.

Recomendações

- **Conceber os currículos de turismo em colaboração com as partes interessadas do setor:** os prestadores de ensino profissional devem colaborar estreitamente com representantes do setor do turismo (incluindo empresas de hotelaria, gestores de destinos e associações de turismo) para garantir que os programas de formação refletem as mais recentes exigências do mercado. Ciclos de consulta regulares, parcerias do triângulo do conhecimento, conselhos consultivos curriculares e projetos-piloto conjuntos devem tornar-se um mecanismo padrão para o desenvolvimento curricular.
- **Incorporar competências orientadas para o futuro como componentes centrais:** Integrar **competências transversais essenciais** em todos os programas de turismo, não só literacia digital, análise de dados e comunicação intercultural, mas também excelência no atendimento ao cliente, proficiência linguística e conhecimento de design universal para acessibilidade. Estas competências (por exemplo, gestão de plataformas online, resposta às diversas necessidades dos hóspedes) devem ser ensinadas através de projetos práticos e avaliadas em relação aos padrões da indústria, para que os formandos estejam preparados para destinos turísticos inteligentes e inclusivos.

- **Promover percursos de aprendizagem flexíveis e acumuláveis:** adotar estruturas de cursos modulares e microcredenciais para que os formandos (incluindo os trabalhadores que regressam para se requalificarem) possam ir adquirindo qualificações ao longo do tempo. As credenciais acumuláveis e os acordos de transferência de créditos apoiam a aprendizagem ao longo da vida, permitindo que os profissionais do turismo atualizem as suas competências em áreas como a sustentabilidade ou o marketing digital sem terem de se inscrever num programa completo. Essa flexibilidade torna a EFP mais atrativa e adaptável à natureza dinâmica das carreiras no turismo.

Impacto previsto

Currículos modernizados – criados em conjunto com as partes interessadas e alinhados tanto com as necessidades do setor como com as prioridades estratégicas regionais – formarão profissionais dotados de competências digitais, ecológicas e interpessoais relevantes. Estes serão imediatamente valiosos para os empregadores, ajudando a colmatar lacunas de competências em áreas como a utilização de tecnologia ou operações sustentáveis. Programas de formação baseados nas necessidades do mundo real e nas tendências futuras promoverão uma força de trabalho no turismo mais resiliente e inovadora. A integração da acessibilidade, percursos modulares e microcredenciais garante a inclusão e o alinhamento com as estratégias territoriais de longo prazo.

Recomendação 2: Integrar a inovação digital na formação em turismo

Contexto

A tecnologia digital está a transformar o turismo através de plataformas online, experiências virtuais, análise de dados e automatização de serviços. No entanto, muitos trabalhadores do turismo e PME carecem de competências digitais avançadas, e os programas de EFP têm frequentemente conteúdos digitais limitados ou métodos de formação desatualizados. A pandemia da COVID-19 destacou a importância da preparação digital (por exemplo, visitas virtuais, trabalho remoto, marketing online) no turismo. Sem a incorporação da inovação digital, a educação no turismo corre o risco de ficar para trás, e o setor poderá enfrentar dificuldades em termos de competitividade e resiliência numa economia digital.

Recomendações:

- **Atualizar os currículos de EFP com tecnologias digitais emergentes no turismo:** Incorporar módulos estruturados sobre competências digitais específicas do turismo. Isto inclui formação em marketing online e branding, análise de dados para a hotelaria, comércio eletrónico e sistemas de reservas, e a utilização de tecnologias imersivas (realidade virtual/aumentada) para enriquecer as experiências de viagem. Enfatizar a prática com plataformas reais e introduzir temas de vanguarda, como aplicações de IA no atendimento ao cliente ou sistemas inteligentes de gestão de destinos, para que os alunos aprendam a aplicar a tecnologia na melhoria dos serviços turísticos.
- **Modernizar as infraestruturas e colmatar o fosso digital:** Investir em instalações digitais modernas para o EFP – desde laboratórios de simulação equipados com software padrão da indústria até plataformas de e-learning que permitam a aprendizagem híbrida. Garantir uma ligação à Internet fiável e acesso a ferramentas digitais para todos os centros de formação, incluindo em regiões rurais ou remotas, para que nenhum aluno ou formador fique para trás. Os professores devem receber formação em métodos de ensino mistos, combinando a instrução em sala de aula com módulos online e simuladores para refletir os ambientes de trabalho contemporâneos.
- **Estabelecer parcerias com a indústria tecnológica e apoiar as PME:** Desenvolver colaborações com empresas de tecnologia, laboratórios de inovação e organizações de gestão de destinos para conceber em conjunto conteúdos de formação digital e disponibilizar conhecimentos especializados. Tais parcerias podem proporcionar aos alunos e ao pessoal do EFP acesso às ferramentas mais recentes (por exemplo, sistemas de reservas, painéis de dados) e a certificações. Ao mesmo tempo, alargar o alcance e a orientação às PME do setor do turismo para as ajudar a adotar soluções digitais – por exemplo, oferecendo cursos de curta duração ou formação no local sobre sistemas de CRM, cibersegurança ou plataformas de pagamento digital. Reconhecer e incentivar as empresas que investem na melhoria das competências digitais da sua força de trabalho, criando uma cultura de inovação digital contínua.

Impacto previsto

O reforço das competências digitais na formação em turismo criará uma força de trabalho capaz de aproveitar a tecnologia para melhorar as experiências turísticas e as operações empresariais. Os colaboradores poderão inovar com novos serviços digitais (tais como visitas virtuais interativas ou comércio eletrónico eficiente para reservas de viagens), tornando o setor do turismo mais competitivo e resiliente às perturbações. Para os formandos do EFP, a

familiaridade com as ferramentas digitais aumenta a sua empregabilidade num mercado que valoriza cada vez mais os profissionais com conhecimentos tecnológicos. A longo prazo, a proficiência digital generalizada na indústria do turismo facilitará ganhos de produtividade, fomentará a inovação (por exemplo, novas startups de tecnologia turística) e permitirá que o setor se adapte rapidamente a futuras mudanças ou desafios tecnológicos. Em última análise, a integração da inovação digital na formação prepara a força de trabalho do turismo para o futuro e ajuda os destinos a concretizar a visão do Turismo Inteligente.

Recomendação 3: Incorporar a sustentabilidade e as competências ecológicas na educação para o turismo

Contexto

A sustentabilidade tornou-se uma prioridade estratégica para a indústria do turismo num contexto de alterações climáticas e de crescente procura por viagens responsáveis. Os reguladores e os consumidores esperam cada vez mais que as empresas de turismo operem de forma ambientalmente e socialmente consciente. No entanto, a formação tradicional em turismo trata frequentemente a sustentabilidade como uma consideração secundária, em vez de um conjunto de competências essenciais. Muitos trabalhadores e PME carecem de conhecimento sobre práticas ecológicas – desde a eficiência energética e a redução de resíduos até ao acompanhamento da pegada de carbono ou ao desenvolvimento do turismo comunitário. Os pequenos operadores turísticos também podem encarar as medidas sustentáveis como um encargo financeiro, devido aos complexos processos de certificação e aos recursos limitados. Esta lacuna dificulta a implementação de normas de «qualidade sustentável» ou o cumprimento dos objetivos da economia circular por parte do setor. A integração de competências ecológicas em toda a formação profissional – apoiada por incentivos e percursos mais simples para as empresas – é essencial para impulsionar uma transição genuína para modelos de turismo sustentáveis.

Recomendações:

- **Tornar a sustentabilidade uma componente central de todos os programas:** rever os padrões de qualificação do EFP para dar prioridade aos conhecimentos e práticas de turismo sustentável. Definir resultados de aprendizagem obrigatórios relacionados com a gestão ambiental, a adaptação climática, os princípios da economia circular e a

responsabilidade social das empresas. Desenvolver novos módulos de formação sobre temas como operações hoteleiras eficientes em termos de recursos, conceção de produtos de ecoturismo ou cadeias de abastecimento alimentar sustentáveis, e proporcionar atualização de competências aos formadores para que se mantenham a par das inovações ecológicas. Ao tratar as «competências ecológicas» como fundamentais (ao mesmo nível das competências operacionais ou digitais), a EFP formará consistentemente profissionais capazes de implementar a sustentabilidade em todas as funções do turismo.

- **Expandir a aprendizagem prática através de parcerias ecológicas:** Incentivar os prestadores de EFP a colaborar com empresas turísticas com certificação ecológica, agências ambientais e iniciativas da comunidade local para proporcionar aos formandos experiência prática em sustentabilidade. Estas alianças público-privadas devem alinhar a formação com os planos regionais de sustentabilidade e permitir a experimentação de soluções do mundo real. Por exemplo, estudantes e empresas poderiam testar em conjunto programas de redução e reciclagem de resíduos, medidas de poupança de energia no setor hoteleiro ou projetos de conservação do património como parte do currículo. Essa «aprendizagem pela prática», em cooperação com as partes interessadas locais, não só reforça as competências ecológicas, como também ajuda as empresas a identificar medidas de sustentabilidade viáveis (como a eliminação de plásticos descartáveis ou a otimização da gestão do desperdício alimentar) que possam ser adotadas a longo prazo.
- **Apoiar as PME com ferramentas, incentivos e reconhecimento:** Fornecer kits de ferramentas de fácil utilização e listas de verificação de autoavaliação que ajudem as pequenas empresas do setor do turismo a adotar gradualmente práticas mais ecológicas e a acompanhar o seu progresso. Simplificar os processos de certificação ambiental e de apresentação de relatórios para que sejam acessíveis às PME, com foco num conjunto claro de indicadores (por exemplo, consumo de água, taxa de reciclagem de resíduos). Os decisores políticos devem oferecer incentivos financeiros — por exemplo, bolsas de formação cofinanciadas ou benefícios fiscais — para encorajar as empresas e os seus colaboradores a investir tempo na formação e certificação em sustentabilidade. Além disso, associar os resultados da formação a selos de qualidade regionais (por exemplo, o *Qualità Sostenibile* do Véneto) e a campanhas de marketing para reconhecer a excelência «ecológica»: as empresas que alcancem operações sustentáveis poderão obter uma certificação ecológica ou ser destacadas em

promoções, atraindo clientes com consciência ambiental. Estas medidas combinadas transformarão a sustentabilidade de um custo percebido numa oportunidade de inovação e vantagem competitiva no mercado do turismo.

Impacto previsto

Ao integrar profundamente a sustentabilidade na formação em turismo e ao apoiar a sua adoção no local de trabalho, o setor irá acelerar a sua transição para um modelo mais ecológico e resiliente. Os recém-licenciados e os trabalhadores que receberam formação de reciclagem terão os conhecimentos necessários para implementar tecnologias de poupança de energia, programas de redução de resíduos e escolhas de abastecimento sustentáveis, ajudando as empresas turísticas a reduzir a sua pegada ambiental. Especialmente para as PME, o acesso a ferramentas personalizadas e ao cofinanciamento reduzirá as barreiras à ação – estas poderão medir as melhorias (por exemplo, redução dos custos com serviços públicos ou das emissões) e comunicá-las de forma credível a uma clientela cada vez mais consciente das questões ambientais. Com o tempo, a adoção generalizada de práticas sustentáveis não só melhorará a eficiência dos recursos e o cumprimento das regulamentações ambientais, como também aumentará o apelo dos destinos e o valor da marca (como regiões conhecidas pelo «turismo sustentável de qualidade»). A proficiência da força de trabalho em competências ecológicas contribuirá para alcançar os objetivos climáticos e salvaguardar os ativos naturais e culturais dos quais o turismo depende. Em suma, tornar a sustentabilidade uma pedra angular do EFP cria um ciclo virtuoso: uma força de trabalho bem formada impulsiona operações empresariais mais ecológicas, o que, por sua vez, aumenta a competitividade e abre caminho para a viabilidade a longo prazo do turismo. A ligação com os rótulos regionais e a governação garante que a sustentabilidade não é apenas um resultado da formação, mas também uma prática impulsionada por incentivos, aumentando a competitividade e o valor da marca.

Recomendação 4: Reforçar as parcerias entre o EFP e as empresas para o desenvolvimento de competências práticas

Contexto

Um desafio persistente no EFP do turismo é o fosso entre a aprendizagem em sala de aula e as necessidades de competências no mundo real. Os empregadores consideram frequentemente que os formandos, embora teoricamente qualificados, carecem de experiência prática e familiaridade com as operações do dia-a-dia. As pequenas e médias empresas do setor do

turismo — desde hotéis e restaurantes a operadores turísticos — também enfrentam obstáculos na colaboração com prestadores de formação, o que resulta em oportunidades de aprendizagem e estágios insuficientes. Sem parcerias sólidas entre as instituições de EFP e a indústria, os currículos correm o risco de ficar desatualizados e os alunos perdem a aprendizagem prática que melhora a sua preparação para o mercado de trabalho. O reforço destas ligações, nomeadamente através de plataformas de colaboração estruturadas e de incentivos para as empresas, garantirá que a formação continue a ser orientada pela procura e que os formandos adquiram experiência em contextos reais de hotelaria e turismo antes da conclusão do curso.

Recomendações:

- **Expandir os programas de aprendizagem e estágios:** Promover acordos formais entre escolas de EFP e empresas do setor do turismo para implementar modelos de formação dual. Os alunos devem dividir o seu tempo de aprendizagem entre aulas teóricas e formação estruturada no local de trabalho em ambientes reais (hotéis, atrações, agências de viagens, etc.). Estes programas de aprendizagem ou estágios de longa duração devem ser bem supervisionados e alinhados com o currículo, para que a exposição prática complemente o conhecimento teórico. A ampliação da aprendizagem baseada no trabalho (com resultados de aprendizagem claros e orientação) proporciona aos alunos experiência essencial em atendimento ao cliente, procedimentos operacionais e resolução de problemas no terreno.
- **Criar conselhos regionais de competências turísticas e «Hospitality Labs»:** Criar plataformas multisetoriais a nível regional ou setorial que reúnam prestadores de EFP, empresas de turismo (incluindo PME), associações do setor e autoridades locais. Estes conselhos ou clusters de competências devem reunir-se regularmente para alinhar a oferta de formação com as necessidades atuais do mercado de trabalho e os objetivos de inovação na área. Utilizar os «Hospitality Labs» como espaços estruturados de inovação e formação onde os prestadores de EFP, as PME e as autoridades concebem em conjunto aprendizagem prática e testam soluções sustentáveis e digitais. Podem analisar conjuntamente a relevância dos currículos, prever as necessidades emergentes de competências (por exemplo, devido a novos desenvolvimentos ou tendências no turismo) e coordenar iniciativas como feiras de emprego, palestras de convidados ou a criação de centros de formação locais. Ao institucionalizar o diálogo entre a EFP e a indústria (em oposição a contactos pontuais), as regiões garantem que a educação está

continuamente adaptada ao panorama turístico em evolução e que os empregadores têm uma voz direta na definição dos conteúdos de formação.

- **Incentivar a participação das empresas na formação:** Incentivar mais empresas a envolverem-se ativamente na prestação de EFP, reduzindo os custos e reconhecendo as suas contribuições. Isto pode incluir incentivos financeiros, tais como créditos fiscais, subsídios de formação ou bolsas para empresas que acolham formandos, disponibilizem pessoal para lecionar como formadores adjuntos ou invistam na melhoria das competências dos seus colaboradores. As autoridades públicas e as câmaras de comércio também podem oferecer prémios, certificações ou publicidade a empresas «favoráveis à EFP» que se distingam pela orientação de estudantes ou pelo co-desenvolvimento de currículos. Tais incentivos não só motivam as grandes empresas a estabelecer parcerias com escolas, como também envolvem pequenas empresas familiares que, de outra forma, poderiam carecer de capacidade. O resultado é um ecossistema de formação alargado, onde as empresas se veem como co-educadoras e beneficiam ao ajudar a moldar um fluxo de trabalhadores qualificados.

Impacto previsto

Uma colaboração mais estreita entre a EFP e a indústria irá produzir uma força de trabalho com competências práticas mais sólidas e transições mais suaves para o emprego. Os alunos que concluírem uma formação substancial no local de trabalho como parte dos seus estudos entrarão no mercado de trabalho já familiarizados com os padrões do local de trabalho, as expectativas dos clientes e os fluxos de trabalho operacionais – tornando-os colaboradores produtivos desde o primeiro dia. As empresas beneficiam ao ter acesso a talentos formados de acordo com as suas necessidades; muitos estagiários ou aprendizes podem ser mantidos como colaboradores efetivos, reduzindo os custos de recrutamento e a rotatividade. A longo prazo, uma cultura de parceria manterá os programas de formação ágeis: à medida que as tendências do setor mudam (por exemplo, para novas ferramentas digitais ou práticas de sustentabilidade), as empresas e os formadores ajustarão o conteúdo em conjunto, evitando a escassez de competências. Este ciclo contínuo de feedback também ajuda a combater o desemprego juvenil e as lacunas de pessoal, uma vez que a EFP pode responder rapidamente à procura (por exemplo, aumentando a formação de guias turísticos se uma região desenvolver um novo percurso cultural). Em última análise, a integração da colaboração prática — incluindo a utilização potencial de laboratórios de hotelaria ou hotéis de formação como locais de aprendizagem conjuntos — eleva a qualidade do serviço em todo o setor, uma vez que os formandos possuem tanto conhecimentos teóricos como experiência prática. Promove também

a compreensão mútua: os formadores compreendem melhor as realidades do setor e os empregadores ganham confiança no sistema de EFP como fonte fável de mão de obra qualificada.

Recomendação 5: Melhorar a mobilidade e o reconhecimento das qualificações no turismo

Contexto

O turismo é uma indústria global, e a capacidade dos trabalhadores de se deslocarem entre regiões ou países enriquece o leque de talentos e difunde as melhores práticas. No entanto, quadros de qualificações inconsistentes e obstáculos burocráticos tornam frequentemente difícil para os profissionais do turismo verem as suas competências reconhecidas além-fronteiras (ou mesmo entre diferentes regiões do mesmo país). Um diploma em hotelaria, uma licença de guia turístico ou outra credencial obtida num país europeu pode não ser totalmente compreendida ou aceite noutro, o que desincentiva a mobilidade e a progressão na carreira. Além disso, formas emergentes de aprendizagem – tais como microcredenciais, cursos online ou formação informal no local de trabalho – nem sempre são formalmente reconhecidas, limitando o seu valor. Estas barreiras reduzem a flexibilidade do mercado de trabalho do turismo e podem dissuadir as pessoas de prosseguirem carreiras ou formação adicional, caso temam que as suas qualificações não sejam transferíveis. Melhorar o reconhecimento e a comparabilidade das competências, ao mesmo tempo que se promovem os intercâmbios internacionais, ajudará a construir uma força de trabalho no turismo mais dinâmica e qualificada.

Recomendações:

- **Alinhar e reconhecer mutuamente as qualificações:** Mapeie as qualificações nacionais e regionais em turismo para uma referência comum, como o Quadro Europeu de Qualificações (EQF), para melhorar a transparência. Os governos e os organismos de acreditação devem estabelecer acordos bilaterais ou multilaterais para reconhecer as credenciais essenciais de turismo uns dos outros – por exemplo, concordando que um diploma certificado em gestão hoteleira ou um certificado de guia turístico num país é equivalente à qualificação noutro. Isto pode envolver a harmonização de certos padrões curriculares ou definições de competências. Ao simplificar o reconhecimento de

certificações formais de EFP, os trabalhadores do turismo podem mudar de emprego mais facilmente entre os Estados-Membros da UE (e parceiros), preenchendo lacunas sazonais ou de competências e enriquecendo os destinos com conhecimentos especializados diversificados.

- **Implementar um passaporte de competências turísticas com credenciais modulares:** Desenvolver um sistema digital de «passaporte de competências» para profissionais do turismo que registe todas as certificações, cursos e proficiências linguísticas relevantes obtidas por um indivíduo. Este passaporte permitiria a acumulação de microcredenciais cumulativas (por exemplo, um selo em gestão de turismo sustentável, um certificado em enoturismo, uma formação em primeiros socorros, etc.) a par de qualificações completas. Permitiria tanto aos estudantes como aos trabalhadores atuais desenvolver continuamente as suas competências e obtê-las formalmente reconhecidas. A normalização de um sistema deste tipo entre países significa que alguém que melhore as suas competências numa nova área pode levar essa conquista para qualquer parte do setor do turismo europeu. Incentiva também a aprendizagem ao longo da vida, uma vez que mesmo cursos de curta duração ou módulos de formação em empresa teriam um valor visível e transferível na carreira de cada um.
- **Expandir os programas de mobilidade internacional no ensino e formação profissional:** reforçar e diversificar programas como o Erasmus+ para oferecer mais oportunidades de intercâmbio, especificamente na formação em turismo. Isto inclui não só os intercâmbios de estudantes, mas também estágios transfronteiriços, estágios profissionais e mobilidade do pessoal (intercâmbios de professores ou colocações de profissionais do setor no estrangeiro). Facilitar parcerias entre escolas de turismo de diferentes países para projetos conjuntos ou redes de intercâmbio de conhecimentos (por exemplo, emparelhar escolas de uma região de turismo costeiro com escolas de uma região de turismo de montanha ou urbano, para que possam aprender com a especialização umas das outras). Ao apoiar mais alunos e formadores a adquirir experiência internacional — e ao envolver as empresas de turismo nessas redes de intercâmbio —, o setor pode cultivar competências interculturais, competências linguísticas e uma perspetiva mais ampla sobre a inovação nos serviços.

Impacto previsto

Um reconhecimento mais fácil das qualificações e uma maior mobilidade tornarão o mercado de trabalho do turismo mais flexível e robusto. Os trabalhadores terão a liberdade de procurar

oportunidades em diferentes regiões ou países sem terem de se requalificar do zero, ajudando as regiões a fazer face à escassez de mão de obra (por exemplo, pessoal experiente de uma área pode deslocar-se para apoiar a época alta de outra área). À medida que os profissionais se deslocam e interagem, levam consigo os seus conhecimentos – divulgando as melhores práticas, novas ideias de serviços e uma abordagem multicultural à hospitalidade. Para os trabalhadores, saber que os seus diplomas, certificados e competências são reconhecidos para além da sua região de origem aumenta consideravelmente o interesse em investir na EFP no turismo, uma vez que abre um horizonte de carreira europeu (ou mesmo global). Com o tempo, os progressos em quadros comuns e num passaporte de competências também impulsionarão a convergência da qualidade: os programas de formação em todos os países melhorarão para cumprir normas partilhadas, e cursos inovadores que se revelem eficazes num local poderão ser adotados noutros. Todos estes efeitos contribuem para uma força de trabalho europeia no turismo mais integrada, altamente qualificada e capaz de responder às necessidades do setor onde quer que estas surjam, melhorando assim a excelência do serviço e a competitividade no setor do turismo como um todo.

Recomendação 6: Aumentar o financiamento e os incentivos à formação em turismo e às PME

Contexto

A transformação do ensino do turismo e a melhoria das competências da força de trabalho exigem um investimento financeiro adequado, o que constitui frequentemente um obstáculo. As instituições de ensino profissional podem enfrentar dificuldades devido a orçamentos limitados para atualizar os currículos, o equipamento ou as instalações (por exemplo, a construção de uma cozinha de formação ou de um laboratório de RV para o turismo). Ao mesmo tempo, muitas pequenas empresas turísticas operam com margens reduzidas e não têm facilidade em disponibilizar pessoal para formação ou pagar cursos externos, especialmente quando enfrentam pressões imediatas. Iniciativas ambiciosas — como a integração de ferramentas digitais avançadas nas salas de aula, o lançamento de novos programas de sustentabilidade ou a promoção de intercâmbios internacionais — requerem frequentemente financiamento para além das dotações regulares. Sem financiamento direcionado e esquemas de incentivos, mesmo reformas políticas bem concebidas correm o risco de não serem implementadas em grande escala: os prestadores de EFP podem adiar as atualizações necessárias e as PME podem continuar relutantes em investir na formação, perpetuando as lacunas de competências

(particularmente entre os operadores mais pequenos que constituem a espinha dorsal do setor do turismo). Por conseguinte, as autoridades públicas e os parceiros do setor devem colaborar para mobilizar recursos e partilhar os custos da construção da excelência na EFP para o turismo.

Recomendação:

- **Aumentar o investimento em infraestruturas e currículos modernos de EFP:** Atribuir financiamento específico a nível da UE, nacional e regional para modernizar a formação em turismo. Os governos devem utilizar instrumentos como o Fundo Social Europeu Plus (FSE+), o Mecanismo de Recuperação e Resiliência ou fundos de transição ecológica para modernizar as infraestruturas de EFP – por exemplo, criando centros de formação em hotelaria de última geração, laboratórios de simulação digital ou locais de demonstração de sustentabilidade. O financiamento deve também apoiar o desenvolvimento de novos currículos e materiais didáticos sobre temas emergentes (digitalização, turismo sustentável, serviços turísticos acessíveis, etc.). Ao destinar verbas para a inovação no EFP do turismo, os decisores políticos garantem que a falta de fundos não impeça a introdução de uma formação moderna e de alta qualidade, alinhada com as prioridades estratégicas (como a dupla transição digital e verde).
- **Criar incentivos à participação dos empregadores na formação:** Incentivar as empresas do setor do turismo, especialmente as PME, a investir em capital humano, compensando parte dos custos. Isto pode incluir subsídios ou vouchers que cofinanciem programas de formação externos para os colaboradores, deduções fiscais para despesas com a formação do pessoal ou subsídios salariais para os empregadores que contratem aprendizes ou concedam licença remunerada para formação. Tais medidas tornam financeiramente viável para os pequenos operadores a melhoria contínua das competências da sua força de trabalho. Além disso, considerar a criação de fundos de formação conjuntos ou de esquemas de financiamento público-privado em que tanto os empregadores como o governo contribuam (por exemplo, fundos de contrapartida) para apoiar o desenvolvimento dos trabalhadores. Ao reduzir a barreira financeira, mais empresas irão colaborar com instituições de EFP (por exemplo, patrocinando cursos personalizados ou enviando pessoal para obter certificação), elevando assim o nível geral de competências no setor.
- **Apoie os formandos através de bolsas de estudo e programas de formação com custos partilhados:** Implemente apoio financeiro para indivíduos que frequentem cursos de EFP no setor do turismo ou formação contínua. As bolsas de estudo ou

subsídios podem destinar-se a estudantes de meios desfavorecidos ou àqueles que optam por áreas especializadas, como o ecoturismo ou a gestão do património, de que a sociedade necessita. Para os trabalhadores, desenvolver programas de formação cofinanciados em que as autoridades locais, os prestadores de formação e os empregadores partilhem os custos de cursos de curta duração ou programas de requalificação (isto é especialmente útil para melhorar as competências de trabalhadores do turismo desempregados ou daqueles em transição de subsectores em declínio). Ao aliviar os custos pessoais da educação — por exemplo, concedendo subsídios de subsistência durante um intercâmbio de mobilidade ou cobrindo as taxas de exame para uma certificação — estes programas incentivam mais pessoas a inscreverem-se em formação em turismo e aprendizagem ao longo da vida, incluindo a meio da carreira.

Impacto previsto

Com maior apoio financeiro, as instituições de EFP no turismo ficarão capacitadas para oferecer programas e instalações de ponta, garantindo que a formação acompanhe os desenvolvimentos do setor. Equipamentos modernos e currículos bem dotados de recursos irão melhorar a qualidade da educação, formando profissionais proficientes nas ferramentas e normas mais recentes (por exemplo, sistemas digitais de gestão de hóspedes ou técnicas de operações sustentáveis). Para o setor, os incentivos significam que muito mais PME participarão ativamente nos ecossistemas de formação – em vez de verem a formação como um luxo, pequenos hotéis, restaurantes e agências de viagens recorrerão a subsídios ou benefícios fiscais disponíveis para qualificar o seu pessoal. Isto conduz a uma força de trabalho com competências mais uniformes em todo o setor, não só nas grandes cidades ou nas grandes empresas, mas também em operações rurais de pequena escala. Ao longo do tempo, fluxos de financiamento consistentes irão fomentar a inovação: escolas e empresas podem testar novas abordagens de formação (como estágios virtuais ou laboratórios de hotelaria baseados na comunidade) sabendo que o apoio está disponível, e os modelos bem-sucedidos podem então ser expandidos. Fundamentalmente, ao reduzir o encargo financeiro sobre os indivíduos, estas medidas alargam o acesso a carreiras no turismo e a oportunidades de melhoria de competências, contribuindo para a inclusão. A longo prazo, estruturas robustas de financiamento e incentivos garantem que o desenvolvimento da força de trabalho no turismo seja mantido como uma prioridade público-privada, gerando maior produtividade, melhor qualidade de serviço e uma força de trabalho em constante aprendizagem.

Recomendação 7: Reformar e simplificar os quadros jurídicos que apoiam o EFP no turismo

Contexto

Regulamentações desatualizadas ou rígidas podem retardar a inovação na educação turística e dificultar a colaboração. Em alguns países, o quadro jurídico que rege a EFP (normas de acreditação, processos de aprovação de currículos, requisitos de qualificação dos formadores, etc.) é pesado, dificultando a introdução rápida de novos cursos ou o reconhecimento de novas formas de aprendizagem (como microcredenciais ou formação informal). Da mesma forma, leis complexas em matéria de trabalho e educação podem limitar a aprendizagem em contexto de trabalho ou as parcerias entre instituições – por exemplo, restrições à aprendizagem em determinadas profissões ou a ausência de disposições legais para diplomas conjuntos entre o EFP e o ensino superior. Garantir que o ambiente jurídico seja flexível e favorável é fundamental para viabilizar as outras recomendações políticas: deve facilitar a rápida adaptação dos currículos às competências emergentes, o reconhecimento harmonioso das competências e a integração de iniciativas como o modelo TourX na prática corrente. Além disso, a simplificação dos requisitos regulamentares (especialmente em matéria de conformidade e prestação de contas) pode incentivar mais empregadores e prestadores de formação a envolverem-se em programas inovadores sem receio da burocracia.

Recomendações:

- **Simplificar a atualização dos currículos e das qualificações:** rever os quadros de acreditação e qualificação para permitir a introdução mais rápida de novos programas ou módulos de formação. Por exemplo, criar um processo acelerado para a aprovação de microcredenciais aprovadas pela indústria no turismo (abrangendo áreas como a inteligência artificial na hotelaria ou protocolos de saúde em caso de pandemia), para que os prestadores de EFP possam responder a necessidades urgentes de competências em meses, em vez de anos. Da mesma forma, permitir atualizações modulares do currículo sem reformular qualificações inteiras – isto poderia envolver dar às instituições de formação mais autonomia para testar disciplinas opcionais ou especializações alinhadas com as tendências turísticas locais, sob supervisão regulatória leve. Tais reformas mantêm o controlo de qualidade, mas eliminam atrasos burocráticos desnecessários, mantendo a EFP ágil.

- **Facilitar percursos flexíveis de aprendizagem e carreira:** Adaptar a legislação para apoiar percursos de aprendizagem não tradicionais no setor do turismo e incentivar a integração de reformas nos quadros de governação regionais, de modo a que as atualizações legislativas sejam coerentes com as políticas territoriais de inovação e competências. Isto pode significar o reconhecimento formal da aprendizagem prévia e da experiência profissional para efeitos de qualificações (para que os trabalhadores sazonais, por exemplo, possam converter a experiência em créditos). Pode também incluir a autorização de programas híbridos (que combinem elementos profissionais e académicos) ou qualificações duplas – por exemplo, um estudante poderia obter simultaneamente um diploma de EFP em turismo e um certificado relacionado de uma universidade ou de um organismo profissional. O reconhecimento legal de credenciais acumuláveis e créditos de aprendizagem ao longo da vida ajudará os trabalhadores a progredir nas suas carreiras de forma mais fluida. Os governos devem também simplificar os procedimentos para o reconhecimento de qualificações estrangeiras em empregos no turismo, reduzindo os prazos de aprovação e as barreiras administrativas (alinhando-se com os objetivos da Recomendação 5 através de instrumentos legais).
- **Simplificar a conformidade para iniciativas de formação e PME:** rever e simplificar os regulamentos que afetam a prestação de formação em turismo e a participação das PME. Para os prestadores de formação, reduzir a burocracia excessiva no estabelecimento de parcerias ou no acesso a fundos públicos – um portal digital único para todos os registos de conformidade pode ajudar. Para as empresas, garantir que quaisquer requisitos para acolher aprendizes ou estagiários (como seguros, regulamentos de segurança ou certificações de mentores) sejam claros e não excessivamente onerosos, possivelmente através do fornecimento de diretrizes padronizadas ou modelos legais. Na área da sustentabilidade e conformidade com a qualidade, avançar para diretrizes em linguagem simples e normas harmonizadas, para que as PME do setor do turismo possam cumprir mais facilmente as obrigações relacionadas com a formação (por exemplo, compreender os critérios para oferecer estágios de formação reconhecidos ou participar em programas de melhoria de competências apoiados pelo governo). Um quadro regulamentar mais claro e simplificado dá tanto aos formadores como aos empregadores a confiança necessária para inovar e envolver-se em iniciativas de EFP.

Impacto previsto

Um quadro jurídico mais flexível e facilitador irá acelerar a evolução do EFP no turismo. As instituições de formação poderão manter os currículos atualizados com os desenvolvimentos do setor — por exemplo, integrando rapidamente novas competências digitais ou protocolos de saúde e segurança, conforme necessário — sem serem travadas pela burocracia. Isto significa que as competências dos formandos corresponderão mais de perto às exigências do mercado em tempo real, beneficiando os empregadores e reduzindo a escassez de competências. Os trabalhadores beneficiarão de uma progressão de carreira e mobilidade mais fluidas: à medida que as leis reconhecem diversas realizações de aprendizagem, um trabalhador pode mais facilmente melhorar as suas competências a meio da carreira ou mudar-se para o estrangeiro com as suas qualificações, sabendo que o sistema jurídico apoia estas mudanças. A simplificação da regulamentação incentivará também mais pequenas empresas a participar em programas de formação e certificação, uma vez que a conformidade é simples e não intimidante. Em geral, a relação entre a indústria do turismo e o sistema educativo tornar-se-á mais colaborativa e dinâmica quando apoiada por legislação modernizada – menos centrada no preenchimento de formulários e mais na obtenção de resultados, como pessoal mais bem formado e experiências de formação seguras e de alta qualidade. A longo prazo, estas reformas legais sustentam um ecossistema de EFP (Educação e Formação Profissional) responsivo, capaz de se adaptar continuamente e antecipar as mudanças no setor do turismo, reforçando assim a resiliência e a capacidade de inovação do setor.

Recomendação 8: Promover modelos de aprendizagem híbridos e flexíveis no EFP do turismo

Contexto

A aprendizagem tradicional em sala de aula, por si só, pode não satisfazer plenamente as necessidades dos alunos ou trabalhadores do turismo de hoje. Muitos funcionários do turismo trabalham em horários ou épocas irregulares, o que dificulta a frequência de cursos a tempo inteiro; entretanto, a experiência da pandemia mostrou que a aprendizagem pode muitas vezes continuar online ou em formatos mistos. Além disso, o turismo, enquanto indústria, valoriza a experiência prática e a aquisição rápida de competências, o que exige uma oferta de formação mais flexível (como módulos de e-learning no local de trabalho, cursos noturnos ou bootcamps intensivos em períodos de época baixa). Sem adotar modelos de aprendizagem híbridos (online/offline) e flexíveis, os programas de EFP correm o risco de excluir aqueles que já integram a força de trabalho e perdem a oportunidade de utilizar a tecnologia para enriquecer a educação.

Recomendações:

- **Implementar estratégias de aprendizagem híbridas que combinem teoria e prática:** Desenvolver formatos de cursos em que a instrução teórica seja ministrada online, enquanto a formação prática é realizada em ambientes físicos, tais como espaços hoteleiros simulados ou estágios no local de trabalho. Isto torna a aprendizagem mais acessível sem sacrificar a qualidade da experiência.
- **Oferecer formatos de aprendizagem modulares e sazonais:** Conceber unidades de formação curtas e cursos modulares que os formandos possam concluir ao seu próprio ritmo. Agendar cursos durante as épocas de baixa temporada turística ou em formatos a tempo parcial para melhor acomodar os formandos que trabalham e os calendários turísticos. Assegurar que a oferta flexível é inclusiva, abordando a acessibilidade, a inclusão digital e a participação de grupos desfavorecidos
- **Formar formadores e acreditar modelos de ensino flexíveis:** dotar os educadores de competências para ministrar conteúdos digitais envolventes e orientar os formandos à distância. Os governos e os organismos de acreditação devem reconhecer os resultados da aprendizagem online e mista como parte das qualificações formais.

Impacto previsto

A adoção de modelos de aprendizagem híbridos e flexíveis ampliará o acesso à educação em turismo e à formação contínua. Os trabalhadores que anteriormente não podiam frequentar cursos a tempo inteiro podem continuar a desenvolver as suas competências através de módulos online ou horários flexíveis, levando a uma força de trabalho existente mais qualificada. Os estudantes beneficiarão de uma experiência de aprendizagem mais rica que combina a teoria com a prática e utiliza a tecnologia para simular cenários do mundo real (por exemplo, utilizando a realidade virtual para praticar a guia turística). Em termos de resultados, esta abordagem formará graduados que são adeptos da aprendizagem autodirigida – uma competência valiosa na indústria do turismo em constante mudança – e que foram formados nas mais recentes ferramentas de colaboração digital como parte da sua educação. O setor do turismo no seu conjunto beneficiará de um sistema de formação mais inclusivo: mais pessoas poderão participar na EFP (incluindo aquelas em áreas remotas ou com empregos), aumentando assim a reserva de talentos. Além disso, a flexibilidade para atualizar rapidamente o conteúdo dos cursos online significa que a formação pode manter-se a par dos novos desenvolvimentos, injetando continuamente conhecimentos atualizados na indústria.

Recomendação 9: Melhorar a atratividade e a qualidade das carreiras no turismo

Contexto

As carreiras no turismo e na hotelaria sofrem frequentemente de um problema de imagem – são por vezes vistas como mal remuneradas, altamente sazonais ou instáveis, e com poucas perspectivas de progressão na carreira. Isto tem levado a dificuldades em atrair novos talentos para o setor e em reter trabalhadores experientes. Entre os fatores que contribuem para esta situação contam-se horários de trabalho longos ou irregulares, proteção social limitada (por exemplo, para trabalhadores sazonais que enfrentam períodos de desemprego) e percursos de progressão na carreira pouco claros. Se estas questões não forem abordadas através de medidas políticas, mesmo os melhores programas de formação podem não se traduzir numa força de trabalho sólida, uma vez que os formandos podem optar por outros setores ou abandonar o setor após um curto período de trabalho.

Recomendações:

- **Estabelecer normas laborais justas e proteção social no emprego no turismo:** Implementar políticas para garantir salários justos, horários de trabalho razoáveis e segurança fora da época alta através de benefícios como seguro de desemprego sazonal ou formação subsidiada. Estas proteções aumentam a estabilidade no emprego e ajudam a profissionalizar o trabalho no turismo.
- **Desenvolver planos de carreira estruturados e associá-los à orientação profissional:** Conceber percursos profissionais claros no setor do turismo, por exemplo, de rececionista a gestor de receção e a diretor de operações. Integrar estes percursos nos serviços de orientação profissional para ajudar os formandos a compreender o potencial de crescimento e as oportunidades a longo prazo. Incluir medidas específicas para promover o emprego juvenil e associar a progressão na carreira a iniciativas de promoção da marca regional, tais como selos de qualidade do turismo sustentável.
- **Promover carreiras no turismo através de campanhas de sensibilização e incentivos à formação:** Lançar campanhas nacionais ou regionais para melhorar a imagem dos empregos no turismo, celebrar histórias de sucesso e promover funções digitais e ecológicas emergentes (por exemplo, coordenadores de sustentabilidade, analistas de

dados turísticos). Incentivar as empresas a recompensar os resultados da formação com promoções ou aumentos salariais.

Impacto previsto

Ao abordar questões como salários, condições de trabalho e clareza na carreira, os empregos no setor do turismo tornar-se-ão mais atraentes tanto para os recém-chegados como para os trabalhadores já integrados. A articulação entre planos de carreira e iniciativas de promoção da marca aumenta o prestígio e alinha os percursos dos jovens com estratégias regionais sustentáveis. Melhores condições de segurança social e normas laborais reduzirão o esgotamento e a rotatividade, garantindo que os profissionais qualificados permaneçam no setor por mais tempo, retendo assim competências e experiência valiosas na indústria. À medida que mais pessoas passarem a ver o turismo como uma carreira viável a longo prazo (e não apenas um emprego temporário), o setor beneficiará de uma força de trabalho mais estável e profissional. Oportunidades claras de progressão na carreira e recompensas pela atualização de competências incentivarão o desenvolvimento profissional contínuo, levando a uma maior qualidade de serviço e inovação, à medida que os colaboradores trazem mais conhecimentos especializados para as suas funções. Com o tempo, estas melhorias elevarão também a perceção pública das carreiras no turismo, ajudando a atrair talentos diversificados, incluindo aqueles com elevados níveis de qualificação que, de outra forma, poderiam ignorar o setor. Em suma, tornar o turismo uma carreira de eleição (em vez de um último recurso) irá melhorar significativamente o capital humano disponível para a indústria, o que é crucial para a sua sustentabilidade e competitividade.

Recomendação 10: Reforçar a formação de formadores e a exposição à indústria para os instrutores

Contexto

A qualidade do EFP no turismo depende fortemente dos instrutores e formadores que ministram o currículo. Em muitos casos, os professores de EFP podem não ter experiência recente no setor ou podem carecer de formação em novos métodos pedagógicos e conteúdos (ferramentas digitais, novas práticas de sustentabilidade, etc.). O turismo é um setor que muda rapidamente, pelo que, sem desenvolvimento profissional contínuo, os formadores podem ensinar conteúdos desatualizados ou perder abordagens pedagógicas inovadoras. Além disso, o intercâmbio

limitado entre o setor e os formadores pode resultar numa lacuna em que os formadores desconhecem os desafios atuais do setor e os profissionais do setor não estão envolvidos no ensino. Abordar as competências e a exposição dos professores é essencial para garantir que estes possam transmitir eficazmente os conhecimentos atualizados e as competências práticas de que os alunos necessitam.

Recomendações:

- **Investir em programas de aperfeiçoamento profissional direcionados para educadores:** Organizar workshops regulares de desenvolvimento profissional contínuo sobre ferramentas digitais de turismo, integração do turismo sustentável e padrões de atendimento ao cliente em evolução. O conteúdo da formação deve estar alinhado com as mudanças do mercado e a inovação pedagógica.
- **Facilitar estágios práticos no setor para professores:** Incentivar e apoiar estágios de curta duração para formadores do ensino profissional em empresas de turismo, tais como hotéis, operadores turísticos ou restaurantes. Estas experiências imersivas permitem aos professores trazer conhecimentos atualizados e perspetivas práticas para o seu ensino.
- **Reforçar a colaboração entre a indústria e os formadores e os padrões de recrutamento:** Convidar especialistas da indústria a participar no ensino (por exemplo, co-ensino, palestras de convidados) e rever os critérios de recrutamento de professores para valorizar a experiência profissional recente. Os intercâmbios internacionais de professores também devem ser promovidos para alargar as perspetivas.

Impacto previsto

Educadores mais bem formados e ligados à indústria irão melhorar significativamente a qualidade do EFP no turismo. Os alunos beneficiarão de um ensino baseado nas realidades mais recentes da indústria e que utiliza métodos de ensino eficazes e modernos. Os cursos tornar-se-ão mais dinâmicos e relevantes, à medida que os professores incorporam novos estudos de caso, tecnologias e práticas que aprenderam. Isto, por sua vez, produz graduados mais em sintonia com as necessidades atuais dos empregadores. Para os próprios educadores, uma maior exposição ao setor e formação reforçará a sua confiança e entusiasmo, reduzindo a estagnação e melhorando a satisfação profissional. A nível sistémico, laços mais fortes entre as escolas e o setor através de intercâmbios de professores e instrutores convidados criam uma transferência de conhecimento bidirecional – a educação informa o setor sobre os avanços

teóricos e o setor informa a educação sobre as evoluções práticas. Tudo isto contribui para um ciclo virtuoso de melhoria da qualidade no desenvolvimento de competências turísticas, resultando, em última análise, numa força de trabalho com formação especializada e adaptável.

Recomendação 11: Incentivar a colaboração internacional e as competências linguísticas

Contexto: O turismo é uma indústria global e mesmo os destinos turísticos locais recebem visitantes de todo o mundo. Assim, os profissionais do turismo beneficiam grandemente da exposição internacional e de fortes competências linguísticas. Atualmente, nem todos os programas de EFP em turismo dão a devida ênfase à proficiência em línguas estrangeiras ou à consciência cultural. Além disso, existem oportunidades inexploradas de colaboração internacional entre instituições de formação – por exemplo, a troca de boas práticas ou a possibilidade de os estudantes estudarem no estrangeiro –, que são por vezes dificultadas pela falta de redes ou de apoio. Sem um enfoque deliberado nas línguas e nos intercâmbios internacionais, a força de trabalho poderá estar menos preparada para atender a mercados diversificados ou para adotar as melhores práticas globais nos serviços turísticos.

Recomendações:

- **Tornar a formação em línguas estrangeiras obrigatória no EFP do turismo:** Exigir que os formandos adquiram proficiência prática e relevante para o local de trabalho em pelo menos uma (idealmente duas) línguas estrangeiras, alinhadas com as tendências dos visitantes estrangeiros. Dar prioridade à aprendizagem aplicada de línguas através de contextos específicos do turismo, tais como cenários de receção de hotéis ou diálogos de visitas guiadas.
- **Facilitar os intercâmbios e as parcerias internacionais:** Estabelecer colaborações formais entre instituições de EFP de diferentes países para permitir a mobilidade de estudantes e pessoal, projetos conjuntos e partilha de currículos. Utilizar programas da UE como o Erasmus+, bem como acordos bilaterais, para apoiar estes intercâmbios.
- **Incluir competências interculturais em todos os programas de formação:** Assegurar que os formandos adquiram competências em consciência cultural e atendimento a hóspedes internacionais, mesmo que não viajem para o estrangeiro. Isto pode incluir estudos de caso, oradores convidados de diversas origens ou cenários simulados de turismo global

Impacto previsto

A ênfase nas competências linguísticas e internacionais irá formar profissionais do turismo capazes de comunicar eficazmente com uma vasta gama de hóspedes e de trabalhar em equipas multiculturais. A melhoria da proficiência linguística (especialmente em inglês e outras línguas-chave) melhora diretamente a qualidade do serviço e a satisfação dos hóspedes nos destinos, uma vez que o pessoal pode responder às necessidades sem barreiras linguísticas. A experiência adquirida em intercâmbios internacionais alargará as perspetivas dos formandos, tornando-os mais adaptáveis e inovadores – por exemplo, um aluno que tenha feito um estágio no estrangeiro poderá introduzir uma nova prática de hospitalidade que tenha aprendido no estrangeiro na empresa da sua cidade natal. Para o setor, uma força de trabalho com consciência global e competências linguísticas é crucial para atrair e acolher turistas internacionais, aumentando assim a competitividade de um destino. A longo prazo, a colaboração internacional entre instituições de EFP conduzirá à harmonização dos padrões de qualidade e à difusão das melhores práticas, elevando os resultados da formação em todos os países. Isto cria uma rede de excelência turística mais globalmente conectada, alinhando-se com a ideia de Centros de Excelência Profissional que se estendem para além das fronteiras nacionais.

Recomendação 12: Estabelecer centros regionais de excelência e redes de conhecimento

Contexto

O desenvolvimento de competências turísticas envolve frequentemente uma vasta gama de intervenientes — prestadores de ensino, empresas do setor, governos locais e, por vezes, organismos de investigação — mas estes intervenientes podem operar em silos. É necessária uma abordagem coordenada para dar resposta às necessidades turísticas regionais de forma holística. O conceito de Triângulos do Conhecimento ou Centros de Excelência Profissional (CoVEs) enfatiza a integração da educação, das empresas e do governo para criar ecossistemas de inovação no EFP. Algumas regiões carecem de uma estrutura formal para tal colaboração, o que resulta na perda de oportunidades para partilhar recursos, evitar a duplicação de esforços e planear estrategicamente competências orientadas para o desenvolvimento do turismo local

(por exemplo, ligando a oferta de formação à estratégia de uma região para desenvolver o ecoturismo ou o turismo cultural). Sem a institucionalização destas parcerias, a cooperação poderá basear-se em projetos temporários, em vez de numa rede sustentável.

Recomendações:

- **Criar centros ou redes regionais que unifiquem as principais partes interessadas:** Formar parcerias estruturadas que reúnam instituições de EFP, universidades, PME do setor do turismo, grandes empregadores, governos locais e associações setoriais. Estas entidades devem conceber conjuntamente currículos, coordenar projetos de inovação e gerir iniciativas colaborativas alinhadas com as estratégias regionais de turismo.
- **Assegurar o apoio público e designar estruturas de coordenação:** Incentivar as autoridades públicas a apoiar estes centros através de financiamento, reconhecimento político e acordos formais. Nomear uma instituição líder responsável pela coordenação das partes interessadas e pela gestão de atividades conjuntas, tais como investigação aplicada, formação conjunta e diálogo político.
- **Ligar os centros de excelência regionais numa rede europeia:** Promover a aprendizagem mútua e a transferência de boas práticas entre centros (por exemplo, inovação no turismo digital, modelos de aprendizagem). Estes centros devem também servir de plataformas para o feedback ascendente sobre as políticas, contribuindo para a elaboração de políticas a nível da UE a partir de uma perspetiva de base.

Impacto previsto

A criação destes centros de excelência irá criar um ambiente estruturado para uma colaboração contínua para além da duração de qualquer projeto individual. As regiões beneficiarão de formação adaptada ao seu perfil turístico específico e às necessidades da sua força de trabalho, o que pode melhorar a qualidade e a singularidade das suas ofertas turísticas. O envolvimento direto de empregadores e autoridades significa que as iniciativas de formação terão forte adesão e rápida aplicação no terreno – por exemplo, os estudantes do CoVE poderão integrar-se diretamente em empregos em novos empreendimentos turísticos locais, uma vez que esses empreendimentos ajudaram a moldar a formação. Com o tempo, estes centros podem tornar-se motores de inovação, onde novas ideias em serviços turísticos ou metodologias de formação são testadas e avaliadas, contribuindo para a competitividade da região. A dimensão em rede garante que a aprendizagem e a inovação não permaneçam isoladas: uma solução encontrada num centro (por exemplo, uma forma bem-sucedida de formar guias turísticos na utilização de

tecnologias inteligentes) pode ser disseminada através da rede, elevando o padrão geral do EFP no turismo em todos os setores. Além disso, estes centros fornecem aos decisores políticos modelos testados e evidências sobre o que funciona no desenvolvimento de competências, contribuindo para políticas mais inteligentes a nível nacional e da UE.

Recomendação 13: Facilitar o envolvimento das partes interessadas e a governação participativa

Contexto

Uma política eficaz de educação para o turismo beneficia das perspetivas de um vasto leque de partes interessadas – incluindo intervenientes do setor, formadores, formandos, comunidades locais e agências governamentais. No entanto, a elaboração de políticas e a governação na EFP podem, por vezes, ser de cima para baixo, com uma contribuição direta limitada daqueles que estão no terreno. No setor do turismo, onde a comunidade e a cultura local são parte integrante do produto, excluir as vozes locais (como associações de residentes ou conselhos de turismo locais) das discussões sobre formação e desenvolvimento da força de trabalho pode levar a um desalinhamento. Além disso, quando as políticas são formuladas sem o apoio das partes interessadas, a implementação pode ser prejudicada devido à falta de entusiasmo ou compreensão por parte daqueles que se espera que as executem. Atualmente, nem todas as regiões ou países dispõem de fóruns ou mecanismos regulares para recolher o feedback das partes interessadas sobre questões relacionadas com o EFP no turismo e o emprego.

Recomendação:

- **Criar conselhos nacionais e regionais de partes interessadas focados nas competências turísticas:** Estabelecer órgãos consultivos formais que reúnam regularmente representantes de instituições de EFP, empresas turísticas (incluindo PME), organizações de trabalhadores, estudantes, governo local e sociedade civil para aconselhar sobre políticas, monitorizar os resultados da formação e responder às mudanças no mercado de trabalho.
- **Promover mecanismos de consulta inclusivos sobre as reformas da formação:** Utilizar plataformas digitais e ferramentas de consulta pública para solicitar contributos de profissionais do turismo e partes interessadas sobre grandes atualizações curriculares, iniciativas de financiamento ou estratégias de competências. Garantir a

transparência, divulgando de que forma os contributos das partes interessadas influenciam as decisões políticas.

- **Incorporar os diálogos sobre o desenvolvimento de competências na governação do turismo:** Incentivar os organismos de turismo municipais e regionais a criar grupos de trabalho de EFP ou subcomissões de educação que coordenem com as instituições de ensino superior e os prestadores de formação. Estes grupos podem articular os ativos culturais locais, os objetivos de sustentabilidade e as estratégias de turismo com conteúdos de EFP relevantes.

Impacto previsto

Um maior envolvimento das partes interessadas conduzirá a políticas mais responsivas e aceites na educação e formação em turismo. Quando os afetados pelas políticas participam na sua definição, as medidas resultantes tendem a basear-se na realidade – os programas de formação irão abordar as lacunas de competências reais observadas pelas empresas e comunidades e incorporarão a sabedoria prática do terreno. Isto também conduz a uma implementação mais harmoniosa: por exemplo, se os hoteleiros participarem na conceção de um programa de aprendizagem, é mais provável que ofereçam estágios e defendam o programa. A contribuição da comunidade pode garantir que o desenvolvimento do turismo através da formação profissional se alinhe com os valores e necessidades locais, contribuindo para um turismo sustentável que conte com o apoio local. Ao longo do tempo, a governação participativa cria confiança entre as partes interessadas e os decisores políticos; cria um ciclo de feedback em que as políticas melhoram continuamente com base na experiência vivida. O sistema de EFP no turismo torna-se assim adaptável, democrático e inclusivo, o que pode aumentar a sua eficácia e inovação. Em suma, ao dar voz a todas as partes interessadas, o setor ganha um sentido de apropriação partilhada das metas de desenvolvimento da força de trabalho, levando a um esforço coletivo para as alcançar.

Recomendação 14: Integrar percursos de aprendizagem ao longo da vida no turismo

Contexto: A indústria do turismo caracteriza-se por mudanças rápidas — quer devido à tecnologia, às tendências de consumo ou a crises inesperadas —, o que significa que os requisitos de competências para os empregos estão em constante mudança. Os trabalhadores já empregados no turismo (desde o pessoal de atendimento ao público até aos gestores)

precisam de oportunidades para melhorar as suas competências ou requalificar-se ao longo das suas carreiras, a fim de acompanhar estas mudanças. No entanto, a aprendizagem ao longo da vida no turismo é frequentemente subdesenvolvida: os funcionários podem não ter acesso fácil à formação contínua após a educação inicial, ou podem não receber reconhecimento formal pelas novas competências adquiridas no trabalho. Sem percursos claros para a educação contínua (como a possibilidade de regressar à formação profissional para cursos avançados ou de acumular novas credenciais ao longo do tempo), a força de trabalho existente pode ficar estagnada e o setor pode enfrentar a obsolescência das competências. Isto também afeta a mobilidade profissional – por exemplo, um rececionista pode não ter um percurso para se formar para uma função de nível superior, como o marketing de destinos, sem regressar à educação a tempo inteiro, o que pode não ser viável.

Recomendações:

- **Criar percursos modulares e acumuláveis de aprendizagem ao longo da vida:** Desenvolver módulos de formação curtos e acreditados e microcredenciais em áreas que respondam à evolução das necessidades do turismo, como marketing digital, gestão do turismo sustentável, análise de dados, línguas e atendimento ao cliente. Estas oportunidades de aprendizagem devem ser concebidas de modo a permitir que os trabalhadores conclua módulos individuais e os combinem progressivamente para obter qualificações mais abrangentes ou de nível superior. Os cursos devem ser disponibilizados em formatos flexíveis - incluindo regime a tempo parcial, online, misto e fora da época alta - para que os trabalhadores sazonais e as pessoas já empregadas possam participar sem abandonar o mercado de trabalho.
- **Reforçar o reconhecimento e a acumulação das competências adquiridas ao longo da carreira dos trabalhadores:** Criar mecanismos que permitam aos profissionais do turismo reconhecer formalmente e desenvolver aprendizagens adquiridas através de diferentes vias, incluindo formação profissional, cursos de curta duração, experiência profissional e aprendizagem não formal. O Reconhecimento da Aprendizagem Prévia (RPL) deve permitir que competências desenvolvidas no trabalho - como conhecimentos linguísticos, experiência no atendimento ao cliente ou domínio de sistemas de reservas - sejam avaliadas e certificadas. Estes mecanismos devem estar ligados aos quadros nacionais e europeus de qualificações, para que os trabalhadores possam acumular progressivamente competências reconhecidas e utilizá-las para prosseguir os estudos ou progredir na carreira.
- **Apoiar a participação dos empregadores e a orientação profissional para o desenvolvimento profissional contínuo:** Incentivar as empresas de turismo a apoiar ativamente a aprendizagem ao longo da vida, concedendo licenças para formação, contribuindo para os custos dos cursos, promovendo formação no local de trabalho e proporcionando aos trabalhadores oportunidades de participar no desenvolvimento profissional contínuo. Deve ser prestado apoio especial às PME, que podem dispor de menos recursos para investir na formação do pessoal. Ao mesmo tempo, os trabalhadores do turismo devem ter acesso a serviços de orientação e aconselhamento profissional que os ajudem a identificar percursos de aprendizagem adequados e a compreender de que forma a formação adicional pode apoiar a progressão para funções novas ou de nível superior.

Impacto previsto: Uma forte cultura de aprendizagem ao longo da vida no turismo garantirá que a força de trabalho se mantenha ágil e possa responder às novas exigências do setor sem

grandes lacunas. Os colaboradores poderão atualizar as suas competências regularmente, o que significa que as empresas de turismo podem adotar rapidamente novas tecnologias ou práticas, sabendo que o seu pessoal pode aprender e adaptar-se (por exemplo, formar o pessoal existente em protocolos de saúde e segurança para operações pós-pandemia, ou na utilização de um novo software de reservas). Este desenvolvimento contínuo conduz a uma maior satisfação profissional e retenção, uma vez que os trabalhadores vêem um caminho para crescer profissionalmente em vez de chegarem a um beco sem saída nas suas funções. A capacidade de acumular novas qualificações ao longo do tempo também abre portas para progressões a meio da carreira – indivíduos talentosos podem ascender a cargos superiores ou transitar para funções emergentes (como coordenador de sustentabilidade) ao obterem gradualmente as competências necessárias. Para o setor em geral, a aprendizagem ao longo da vida contribui para uma cultura de excelência: em vez de precisar de recrutar novos talentos para cada nova necessidade de competências, a indústria cultiva os seus recursos humanos, o que é rentável e constrói conhecimento institucional. A longo prazo, o turismo terá uma força de trabalho mais experiente, versátil e leal, capaz de impulsionar a inovação e manter elevados padrões de serviço, mesmo à medida que o mercado evolui.

Recomendação 15: Estabelecer uma visão prospectiva das competências turísticas e um planeamento baseado em dados

Contexto: Um dos desafios de alinhar a educação com as necessidades da indústria é antecipar quais as competências que serão necessárias no futuro. O setor do turismo é influenciado por tendências como as mudanças demográficas (por exemplo, o aumento de turistas chineses), os avanços tecnológicos (IA no atendimento ao cliente, blockchain nas reservas) e eventos globais (pandemias, fenómenos climáticos), que podem criar novos requisitos de competências quase da noite para o dia. Historicamente, muitos programas de formação têm sido reativos – ajustando-se apenas depois de a escassez de competências se tornar evidente. Sem uma abordagem proativa à previsão de competências (por vezes designada por «torre de vigia» ou observatório de competências), existe o risco de os programas de EFP ficarem sempre a reboque das mudanças do setor. Por outro lado, dados sólidos sobre as necessidades do mercado de trabalho e as projeções futuras podem informar e melhorar significativamente as decisões políticas e a conceção dos currículos.

Recomendações:

- **Criar ou integrar um mecanismo específico de previsão das competências no setor do turismo:** Criar um observatório específico para o setor ou integrar o turismo nos sistemas nacionais de informação sobre o mercado de trabalho. Este organismo deverá acompanhar as tendências em matéria de criação de emprego, disrupções tecnológicas e funções emergentes (por exemplo, responsáveis pela sustentabilidade, designers de experiências digitais).
- **Utilizar dados de múltiplas fontes e publicar análises regulares:** Recolher e analisar informações provenientes de ofertas de emprego, inquéritos a empregadores, estudos sobre o comportamento dos turistas e conjuntos de dados à escala da UE. Divulgar previsões e relatórios sobre lacunas de competências que possam orientar as instituições de EFP, os formandos e os decisores políticos.
- **Incorporar a informação aos sistemas de planeamento e orientação do EFP:** Assegurar que as conclusões do observatório orientem o desenvolvimento curricular, os investimentos em formação e o aconselhamento profissional dos alunos. Desenvolver canais de colaboração com orientadores, partes interessadas do setor e autoridades públicas para agir com base nos dados recolhidos.

Impacto previsto

Uma abordagem baseada em dados ao planeamento de competências tornará a educação e a formação em turismo muito mais adaptáveis e preparadas para o futuro. Ao antecipar as necessidades, os prestadores de formação podem atualizar os cursos antes que a escassez se torne grave – por exemplo, lançando um programa sobre análise de dados na hotelaria no momento em que os hotéis começam a adotar amplamente a tomada de decisões baseada em dados. Isto também ajuda as empresas, uma vez que estas enfrentarão menos escassez de competências e poderão contar com o sistema educativo para fornecer os conhecimentos especializados necessários a tempo. Para os formandos, aumenta a confiança de que as qualificações que procuram serão valorizadas no mercado de trabalho, uma vez que essas qualificações se baseiam em evidências prospectivas. Os decisores políticos beneficiarão da possibilidade de direcionar os investimentos (aspecto do financiamento da Recomendação 6) para áreas de importância estratégica para o futuro do turismo, garantindo um melhor retorno dos gastos. Num âmbito mais alargado, um sistema de desenvolvimento de competências bem informado significa que a mão-de-obra do turismo pode liderar, em vez de ficar para trás, na adoção de inovações – mantendo-se à frente dos concorrentes regionais ou globais. Em última análise, o planeamento orientado para a previsão contribui para um setor do turismo mais

resiliente, capaz de se adaptar rapidamente à mudança, porque os seus profissionais possuem as competências certas no momento certo.

Recomendação 16: Promover a inovação e o empreendedorismo através da EFP no turismo

Contexto

O turismo é um setor propício à inovação — desde startups tecnológicas que oferecem novas experiências de viagem até empresas sociais que envolvem as comunidades locais. No entanto, a EFP tradicional concentra-se frequentemente em preparar os alunos para empregos existentes, em vez de os capacitar para criar novos empreendimentos ou soluções inovadoras. Perante desafios como a saturação do mercado em determinados destinos ou a necessidade de novos modelos de negócio pós-pandemia, é crucial desenvolver uma mentalidade empreendedora nos profissionais do turismo. Além disso, muitas regiões beneficiariam da diversificação da sua oferta turística, o que muitas vezes resulta de novas ideias de negócio (ecoturismo, programas de imersão cultural, etc.) que podem ser impulsionadas por empreendedores com formação. Sem integrar a inovação e o empreendedorismo na formação, o setor pode perder inovações locais e ter dificuldade em renovar-se com novos produtos e serviços.

Recomendação:

- **Integrar o empreendedorismo no currículo principal do EFP:** incluir módulos sobre planeamento empresarial, inovação de produtos, marketing digital e design centrado no cliente. Permitir que os formandos trabalhem em simulações práticas de empreendedorismo, tais como a apresentação de um produto de turismo sustentável ou o desenvolvimento de um protótipo de tecnologia turística.
- **Criar centros de incubação e laboratórios de hospitalidade nas instituições de EFP:** estabelecer parcerias com aceleradoras de empresas, organismos de turismo e universidades para oferecer mentoria, espaços de trabalho e financiamento inicial para projetos liderados por estudantes ou startups. Envolver empreendedores de sucesso para inspirar e orientar os participantes.
- **Ligar o EFP a ecossistemas mais amplos de inovação e startups:** Informar os formandos sobre bolsas, concursos ou oportunidades de financiamento à inovação

relevantes. Promover o intraempreendedorismo, ensinando os alunos a implementar a inovação dentro das empresas, e não apenas a criar as suas próprias.

Impacto previsto

Ao fomentar o empreendedorismo na educação turística, veremos mais formados equipados não apenas para aceitar empregos, mas para criar empregos. A curto prazo, isto poderá levar a um aumento de microempresas e projetos inovadores liderados por jovens no setor do turismo – injetando criatividade e potencialmente colmatando lacunas no mercado (por exemplo, novos passeios direcionados a interesses de nicho ou aplicações que melhoram a orientação dos turistas numa cidade). Estes novos negócios podem dinamizar as economias locais e aumentar a competitividade dos destinos. Para aqueles que ingressam em empresas já estabelecidas, ter uma mentalidade inovadora significa que podem ajudar essas empresas a evoluir – tais colaboradores poderão liderar a adoção de novas tecnologias ou desenvolver novos serviços que melhorem a experiência do cliente. Ao longo do tempo, uma cultura de inovação torna o setor do turismo mais resiliente e adaptável; quando confrontada com mudanças nas preferências dos turistas ou perturbações globais, uma indústria repleta de solucionadores de problemas criativos e empreendedores encontrará novas formas de se adaptar. Além disso, a integração do empreendedorismo na EFP eleva o prestígio da formação profissional, alinhando-a com possibilidades de carreira dinâmicas, e capacita indivíduos com formação profissional para se tornarem líderes e inovadores, impulsionando assim todo o setor.

8. Lições aprendidas e replicabilidade

8.1 Vias para a replicação e adaptação em toda a Europa

A abordagem do projeto TourX foi concebida como um modelo transnacional que pode ser replicado e adaptado em vários contextos europeus. Ao criar uma rede de Centros de Excelência Profissional (CoVEs) no turismo, o TourX testou um modelo de cooperação que reúne instituições de formação profissional, empresas e autoridades públicas de diferentes regiões – todas a trabalhar em prol de objetivos comuns através de atividades partilhadas. Esta abordagem ascendente, centrada no triângulo do conhecimento, serve de via para que outros Estados-Membros da UE adotem estruturas semelhantes. A metodologia é apresentada como uma «receita pronta a usar» para os ecossistemas turísticos, fornecendo ferramentas e práticas que podem ser amplamente aplicadas em toda a Europa e além-fronteiras. Na prática, isto significa que as regiões que enfrentam lacunas de competências no turismo podem criar os seus próprios centros de excelência ou «laboratórios de hospitalidade» (tal como testado pelo TourX) e utilizar a Hospitality Toolbox para dar resposta às necessidades locais. Fundamentalmente, o modelo é flexível: pode ser adaptado a diferentes níveis administrativos (regionais ou nacionais) e personalizado para nichos turísticos específicos ou perfis de mão de obra. O caso do Véneto reforçou que a integração da inovação na EFP nos quadros de governação regional (por exemplo, o Plano Estratégico do Turismo 2025–2027) garante a sustentabilidade e a integração em estratégias de longo prazo. O TourX demonstrou que o alinhamento com a especialização inteligente, as prioridades de sustentabilidade e as iniciativas de branding regional torna a replicação mais eficaz e atrativa para os decisores políticos e as empresas.

É importante referir que o TourX também demonstrou **o potencial internacional** do seu modelo. Um dos parceiros do projeto fora da UE (na China) serviu de banco de ensaio para a adaptação das melhores práticas europeias a um contexto nacional diferente. Esta colaboração demonstrou que a abordagem do TourX — com a sua ênfase no desenvolvimento de competências impulsionado pela indústria e na aprendizagem contínua — encontra ressonância mesmo para além das fronteiras da Europa. Isto abre oportunidades para a transferência de conhecimento e parcerias a nível internacional, indicando que outros países ou regiões (por exemplo, na Ásia ou nas Américas) poderiam replicar o *modelo TourX* para modernizar os seus ecossistemas de formação em turismo e hotelaria. Ao demonstrar o sucesso num contexto fora da UE, o TourX sublinha que o seu quadro não é específico da UE, mas sim globalmente relevante, oferecendo um modelo para **a requalificação da força de trabalho no turismo em todo o mundo**.

8.2 Lições dos Triângulos do Conhecimento

Uma parte essencial do desenvolvimento do TourX foi a **implementação piloto em cinco países** – Grécia, Alemanha, Espanha e China –, cada um dos quais proporcionou insights valiosos. Estes projetos-piloto funcionaram como estudos de caso, revelando tanto práticas eficazes como os desafios encontrados a nível local. As principais lições aprendidas incluem:

- Grécia:** O projeto-piloto grego destacou a importância de alinhar os programas de EFP com *as necessidades reais do setor* e as prioridades regionais. Um *Laboratório de Hotelaria* local na região da Ática facilitou uma estreita colaboração entre empresas de turismo, institutos de formação profissional e autoridades. O feedback das partes interessadas na Grécia enfatizou lacunas significativas em **literacia digital e competências ecológicas** entre os licenciados, refletindo a necessidade de modernizar os currículos. As intervenções do projeto (por exemplo, a introdução de módulos de marketing digital e turismo sustentável) demonstraram que **a atualização dos currículos** em parceria com a indústria pode melhorar rapidamente a empregabilidade dos formandos e dar resposta à escassez de mão de obra. Um desafio único na Grécia foi a sazonalidade do turismo; assim, o projeto-piloto sublinhou o valor dos programas de requalificação fora da época alta (por exemplo, cursos de formação de inverno) para reter trabalhadores qualificados durante todo o ano. A experiência grega reforçou que o diálogo contínuo com a indústria (através de triângulos de conhecimento e parcerias regionais de competências) é vital para manter a formação relevante.
- Alemanha:** Na Alemanha (com foco na região de Brandemburgo), o projeto-piloto demonstrou os benefícios de **associações setoriais fortes** e de tradições de formação dual na promoção da excelência do EFP no turismo. A implementação local foi apoiada por parceiros como a associação regional de hotelaria, que ajudou a identificar as necessidades de competências e a mobilizar as PME. Uma lição aprendida foi a necessidade de aumentar **a atratividade das carreiras no turismo** – as partes interessadas alemãs referiram dificuldades em atrair jovens para o setor, em parte devido à perceção de trabalho instável ou sazonal. Isto levou a recomendações como o desenvolvimento de novos percursos de carreira e a melhoria das condições de trabalho (por exemplo, modelos de formação híbridos, segurança social para trabalhadores sazonais) para tornar o setor mais apelativo. O projeto-piloto alemão também demonstrou a importância do planeamento baseado em dados: a criação de uma «torre de vigia de competências» regional para recolher dados do mercado de trabalho ajudou a prever as necessidades, embora tenha destacado desafios na partilha e normalização de dados entre regiões. Em geral, o caso da Alemanha sublinhou como **a cooperação público-privada**,

apoiada pelas autoridades regionais, pode impulsionar a inovação curricular (por exemplo, integrando ferramentas de IA e práticas de sustentabilidade em programas de formação profissional), ao mesmo tempo que aborda questões estruturais como o reconhecimento transfronteiriço de qualificações

- **Espanha:** Em Espanha, o projeto-piloto concentrou-se numa região de elevado turismo (as Ilhas Canárias), ilustrando como a abordagem TourX pode apoiar regiões fortemente dependentes do turismo. Uma lição importante foi a eficácia de adaptar as iniciativas de EFP às **estratégias de desenvolvimento regional**. As partes interessadas espanholas integraram os módulos de formação do TourX com prioridades locais, como o ecoturismo e a transformação digital dos serviços turísticos. O projeto-piloto teve sucesso na integração **da sustentabilidade** na formação – por exemplo, incluindo módulos sobre economia circular, eficiência energética em hotéis e mobilidade sustentável, em alinhamento com os objetivos de transição ecológica das ilhas. O feedback da Espanha destacou que o envolvimento precoce do **governo regional e dos conselhos de turismo** ajudou a ampliar o impacto (por exemplo, através da adoção de novos currículos em toda a região). No entanto, foram observados desafios no alcance de pequenas empresas espalhadas pelas ilhas; para resolver isso, o projeto utilizou aprendizagem mista e unidades de formação móveis, melhorando o acesso para as PME. O caso espanhol confirmou que **a flexibilidade e o envolvimento das partes interessadas** a nível regional são fundamentais: ao adaptar a TourX Toolbox ao contexto local (tais como as necessidades linguísticas e o turismo de património cultural), o projeto-piloto obteve uma forte adesão e demonstrou uma melhoria das competências entre os participantes (incluindo uma melhor proficiência em línguas estrangeiras e competências de atendimento ao cliente, que foram identificadas como lacunas). Esta experiência serve de modelo replicável para outras regiões, especialmente aquelas com produtos turísticos locais distintos ou restrições geográficas.
- **Itália:** O Triângulo do Conhecimento italiano contribuiu com um modelo regional sólido para ligar a educação profissional às estratégias de desenvolvimento turístico territorial. Uma lição fundamental foi a eficácia de integrar a inovação na EFP nos quadros de governação regional, como o Piano Strategico del Turismo (PRT) 2025–2027. O projeto-piloto promoveu um processo de co-concepção inclusivo e participativo, envolvendo PME, escolas profissionais, organismos de turismo e a sociedade civil para definir necessidades de formação alinhadas com objetivos de turismo sustentável, inteligente e acessível. Outra conclusão importante foi a utilização de «Laboratórios de Hospitalidade» e da experimentação local como mecanismos para prototipar novos formatos de formação, com forte ênfase na acessibilidade, inclusão digital e emprego juvenil. O caso italiano demonstrou também como as iniciativas de branding

regional, como o selo de turismo «Qualità Sostenibile», podem ser associadas aos conteúdos e à certificação do EFP, proporcionando um incentivo claro para que os formandos e as empresas adotem padrões ecológicos e de qualidade. Por último, o modelo do Véneto destacou a importância de quadros de aprendizagem ao longo da vida integrados nos sistemas regionais de inovação, mostrando como as microcredenciais e a formação modular podem ser ampliadas quando coordenadas com estratégias de especialização inteligente.

- China (Projeto-piloto Internacional): O envolvimento de um parceiro chinês (Chengdu, China) proporcionou uma perspetiva única, testando os conceitos do TourX num contexto internacional. Uma lição da China foi a importância da adaptação cultural e sistémica: os modelos europeus de formação profissional tiveram de ser ajustados para se adequarem ao quadro educativo e às práticas do setor na China. As atividades-piloto (tais como o intercâmbio de currículos e a análise comparativa de laboratórios de hotelaria) indicaram que os componentes centrais da Hospitality Toolbox são, de facto, transferíveis para o estrangeiro, mas requerem localização – por exemplo, o alinhamento com os padrões de qualificação e a língua locais. As partes interessadas chinesas apreciaram o foco nas ferramentas de inteligência de competências e nas plataformas de colaboração, observando que tais abordagens poderiam ajudar a colmatar as suas próprias lacunas de competências no turismo. Um resultado notável foi a aprendizagem mútua: os parceiros da UE obtiveram uma visão sobre práticas inovadoras no setor do turismo da China (como a utilização de plataformas digitais avançadas na hotelaria), enquanto os parceiros chineses reconheceram o valor da abordagem abrangente do TourX à excelência profissional. O projeto-piloto na China reforçou a ideia de que o modelo TourX pode inspirar a cooperação internacional na educação turística. Também demonstrou a liderança da UE na inovação da formação profissional, abrindo potencialmente caminho para futuras parcerias e programas de intercâmbio que alarguem a rede TourX a nível global. Em resumo, o projeto-piloto internacional confirmou a replicabilidade global das lições do TourX – demonstrando que, com a adaptação adequada, a abordagem pode fortalecer os ecossistemas de competências turísticas em diversos contextos socioeconómicos.

8.3 Mecanismos de financiamento para apoiar a replicação

A expansão da abordagem TourX para outras regiões requer a utilização estratégica de **mecanismos de financiamento e apoio**. Estão disponíveis vários instrumentos de financiamento a nível da UE e regional para facilitar a replicação e a adaptação:

- **Erasmus+ (Parcerias para a Excelência):** O Erasmus+ concedeu o financiamento inicial ao TourX no âmbito do projeto «Centro de Excelência Profissional». Outras regiões ou consórcios que pretendam criar iniciativas semelhantes podem recorrer aos convites à apresentação de propostas do Erasmus+ (especialmente CoVE ou parcerias de inovação) para lançar novas redes de excelência no turismo. Este programa apoia a colaboração transnacional e a inovação no EFP, tornando-o ideal para o lançamento de projetos-piloto inspirados no TourX. No entanto, o Erasmus+ é competitivo e baseado em projetos; as partes interessadas observaram que, embora estimule a inovação, uma implementação a mais longo prazo ou de maior alcance poderá exigir recursos adicionais.
- **Fundo Social Europeu Plus (FSE+):** Uma vez testado um modelo como o TourX, o FSE+ é identificado como um dos programas mais adequados para financiar uma implementação mais ampla e a institucionalização. O FSE+ pode apoiar o reforço de capacidades na educação e formação a nível nacional e regional, incluindo reformas curriculares, formação de formadores e investimento em equipamento ou infraestruturas para o EFP. Uma recomendação política que emerge do TourX é a criação de linhas de financiamento específicas no âmbito do FSE+ para o estabelecimento ou funcionamento de parcerias regionais de competências no turismo. Ao recorrer ao FSE+, os Estados-Membros ou as regiões podem integrar atividades ao estilo do TourX nos seus programas financiados principais – por exemplo, financiando os atuais Laboratórios de Hotelaria ou observatórios regionais de competências como parte dos seus programas operacionais.
- **Interreg (Cooperação Territorial Europeia):** Para regiões transfronteiriças ou iniciativas turísticas multinacionais, os programas **Interreg** (no âmbito do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional) oferecem financiamento para promover a colaboração transfronteiriça. Como a abordagem do TourX é, por natureza, colaborativa e transnacional, o Interreg poderia ser utilizado para replicar o modelo em regiões vizinhas que partilham mercados ou desafios turísticos. Por exemplo, regiões de diferentes países em torno da mesma bacia marítima ou cordilheira poderiam estabelecer conjuntamente uma rede de Laboratórios de Hotelaria. A análise do TourX sugeriu que o apoio do Interreg seria valioso assim que as parcerias regionais estivessem prontas para cooperar transfronteiriçamente. Este mecanismo garante que a transferência de conhecimentos e as sinergias ocorram entre países, reforçando o ecossistema global de competências turísticas europeu.
- **Financiamento regional e nacional:** Para além dos programas da UE, os fundos de desenvolvimento nacionais ou regionais podem desempenhar um papel importante. Os

governos podem afetar parte dos seus orçamentos (ou utilizar fundos estruturais da UE, como o FEDER) para investir em centros de excelência de EFP, plataformas digitais ou programas de formação para o turismo. Por exemplo, uma autoridade regional pode financiar um Observatório de Competências Turísticas local ou conceder subsídios a institutos de EFP para adotarem os componentes da Hospitality Toolbox. Algumas regiões podem incorporar atividades de acompanhamento do TourX nas suas Estratégias de Especialização Inteligente e utilizar fundos regionais de inovação para manter o impulso. Além disso, as parcerias público-privadas (por exemplo, o cofinanciamento de centros de formação pela indústria) podem ampliar o impacto; as empresas de turismo podem contribuir com recursos se virem benefícios diretos no desenvolvimento da força de trabalho.

- **Outras iniciativas da UE:** Para além dos principais fundos mencionados, existem outras fontes potenciais, como **as bolsas de mobilidade Erasmus+** (para apoiar o intercâmbio de pessoal e estudantes no âmbito dos esforços de internacionalização), **o Erasmus para Jovens Empreendedores** (para o empreendedorismo no turismo) ou o **Mecanismo de Recuperação e Resiliência** nos planos de recuperação dos países (alguns dos quais incluem medidas de formação em competências digitais e ecológicas). Além disso, programas como **os Projetos Prospectivos do Erasmus+** e **o Plano para a Cooperação Setorial em Competências** têm sido utilizados em setores relacionados para desenvolver novos conteúdos de formação e parcerias, e podem constituir vias para expandir ainda mais os resultados do TourX. Alinhar a replicação do TourX com essas oportunidades de financiamento aumentará a sustentabilidade financeira.

Ao planear a replicação, pode ser utilizada uma combinação destes mecanismos de financiamento. Por exemplo, uma região poderia começar com um pequeno projeto Erasmus+ para planear o seu Centro de Excelência em Turismo (Tourism CoVE), depois garantir financiamento do FSE+ para alargar os programas de formação e utilizar o Interreg para colaborar com regiões adjacentes na troca de conhecimentos. Ao mapear proativamente **as fontes de financiamento para necessidades específicas** (infraestruturas, desenvolvimento curricular, formação de pessoal, etc.), as partes interessadas podem criar um plano financeiro robusto para sustentar e expandir o modelo TourX. Notavelmente, os parceiros do TourX têm defendido a simplificação dos procedimentos de candidatura e a concessão de subvenções específicas para iniciativas de EFP no turismo, o que indica a necessidade de os decisores políticos garantirem que estas fontes de financiamento sejam acessíveis aos prestadores de EFP e às PME.

8.4 Alinhamento com os quadros e prioridades a nível da UE

A abordagem do TourX está em estreita sintonia com várias iniciativas importantes da UE, reforçando a sua relevância e facilitando a sua replicabilidade nos Estados-Membros. Este alinhamento garante que a expansão do TourX contribuirá para objetivos europeus mais amplos:

- **Pacto para as Competências (Ecosistema do Turismo):** O TourX encarna o espírito colaborativo e multilateral do *Pacto para as Competências da UE*. De facto, o projeto tem sido promovido em cooperação com a Grande Parceria para as Competências no Turismo do Pacto, estabelecendo contactos com centenas de organizações para divulgar a abordagem do TourX. O Pacto para as Competências no turismo visa melhorar as competências ou requalificar 60 % da mão de obra do turismo todos os anos até 2030, abordando desafios como a sazonalidade e as lacunas de competências no setor. O TourX contribui diretamente para este objetivo através da criação de estruturas (como parcerias regionais de competências e programas de formação) que facilitam a melhoria contínua das competências. Ao replicar o TourX, outras regiões reforçarão o seu compromisso com os objetivos do Pacto – promovendo a cooperação público-privada no desenvolvimento de competências e aumentando significativamente a oferta de formação no turismo. Essencialmente, o TourX funciona como uma implementação prática dos princípios do Pacto, transformando compromissos de alto nível em ações no terreno.
- **Pacto Verde Europeu e Objetivos de Sustentabilidade:** Uma pedra angular do TourX é a integração de práticas de turismo sustentável no EFP – o que se alinha com a ênfase do Pacto Verde da UE em indústrias mais ecológicas e na luta contra as alterações climáticas. As atualizações do currículo do TourX (por exemplo, módulos sobre eficiência energética, economia circular no turismo, ecoturismo) estão em consonância com a visão do Pacto Verde de que todos os setores contribuam para a neutralidade climática. O Pacto Verde Europeu e os compromissos relacionados com os ODS sublinham a necessidade de uma força de trabalho qualificada em práticas ecológicas e eficiência de recursos. Ao dotar os formandos de competências ecológicas e promover operações sustentáveis na hotelaria (como se viu nos projetos-piloto), o TourX ajuda a promover estes objetivos. A replicação do TourX significará que mais trabalhadores do turismo serão capazes de implementar práticas amigas do ambiente – desde a redução de resíduos nos hotéis até à orientação dos turistas para comportamentos sustentáveis –, impulsionando assim o ecossistema do turismo no sentido das metas do Pacto Verde. Além disso, a ênfase na sustentabilidade no TourX também ressoa

com os valores das gerações mais jovens, apoiando indiretamente o Pacto Verde ao atrair novos talentos para um setor do turismo mais verde.

- Via de Transição para o Turismo: O Via de Transição para o Turismo da Comissão Europeia (publicado em 2022) delineia um roteiro de 27 áreas de ação para tornar o setor do turismo mais ecológico, digital e resiliente. A abordagem do TourX é altamente complementar a este percurso. Por exemplo, o Via de Transição para o Turismo apela a serviços mais circulares e amigos do ambiente, a uma partilha de dados reforçada e a uma melhor acessibilidade no turismo – todas áreas que o TourX aborda através da sua formação em sustentabilidade, das suas ferramentas de Inteligência de Competências e do seu foco na inclusão no desenvolvimento de competências. Ao reforçar a base de competências, o TourX apoia indiretamente muitas medidas do roteiro: uma força de trabalho versada em ferramentas digitais permitirá serviços turísticos inovadores e acessíveis, e uma força de trabalho formada em sustentabilidade impulsionará práticas de economia circular no setor. Além disso, o Via de Transição para o Turismo enfatiza a cocriação e os compromissos das partes interessadas; o TourX é uma manifestação da cocriação das partes interessadas na EFP, uma vez que foi desenvolvido através de consultas e parcerias extensivas em cada região. À medida que as regiões replicam o TourX, estão efetivamente a implementar partes do Via de Transição para o Turismo – nomeadamente os aspetos de desenvolvimento do capital humano cruciais para uma transição bem-sucedida.

A expansão do modelo TourX na Europa **reforçará os quadros políticos da UE**. O alinhamento do projeto com o Pacto para as Competências assegura que os esforços de replicação contem com apoio político e adesão da comunidade a nível europeu, uma vez que contribuem para um objetivo principal de desenvolvimento da força de trabalho. O seu alinhamento com o Pacto Ecológico garante que os programas de formação replicados apoiarão os objetivos ambientais da Europa, tornando o setor do turismo mais sustentável. Por fim, o seu alinhamento com a Via de Transição para o Turismo significa que o TourX pode ser um veículo para alcançar muitas das mudanças estratégicas previstas para o futuro do setor. Esta sinergia com os quadros da UE não só confere credibilidade à abordagem do TourX, como também abre portas ao apoio político e ao financiamento. Os decisores políticos e as partes interessadas noutros Estados-Membros podem ter a certeza de que, ao adotarem as estratégias de «lições aprendidas e replicabilidade» do TourX, não estão a trabalhar isoladamente, mas fazem parte de um movimento europeu mais vasto rumo a um **setor do turismo mais ecológico, mais digital e mais resiliente**. Essa coerência com as prioridades a nível da UE facilitará a adoção das recomendações do TourX em diferentes países, garantindo a sustentabilidade a longo prazo e o impacto do legado do projeto.

9. Consultas às partes interessadas

A fim de garantir que as recomendações políticas se baseassem nas necessidades do mundo real, e tal como mencionado no ponto 5. Metodologia, o consórcio TOUR-X realizou uma série de consultas às partes interessadas em vários países e a nível europeu. Os principais objetivos deste processo foram recolher feedback das principais partes interessadas do turismo e do EFP, validar conclusões preliminares e incorporar diversas perspetivas nas recomendações. Foi utilizada uma combinação de métodos – incluindo inquéritos online, reuniões/workshops semiestruturados (frequentemente através dos «*Triângulos do Conhecimento*» regionais do projeto) e eventos dedicados às partes interessadas – para envolver os participantes num diálogo aberto. Esta abordagem permitiu ao projeto envolver partes interessadas que representam o «triângulo do conhecimento» da educação profissional, da indústria (nomeadamente PME do setor do turismo) e das autoridades públicas em cada região-alvo. Todas as contribuições individuais foram tratadas de forma confidencial (com os nomes dos participantes anonimizados nos relatórios) para incentivar um feedback franco e honesto.

As atividades de consulta envolveram uma ampla variedade de tipos de partes interessadas no ecossistema do turismo e da educação. Em cada país ou região, estiveram representados os seguintes grupos:

- **Prestadores e instituições de EFP:** por exemplo, escolas de turismo, centros de formação profissional e universidades que oferecem programas de turismo.
- **Representantes da indústria (PME e associações):** por exemplo, pequenas e médias empresas de turismo/hotelaria, associações empresariais e câmaras de comércio que representam empregadores do setor do turismo.
- **Decisores políticos:** por exemplo, agências de desenvolvimento regional, departamentos governamentais municipais ou regionais e organismos nacionais de certificação envolvidos nas políticas de turismo ou educação.
- **A nível da UE:** o processo de consulta às partes interessadas envolveu um grupo diversificado de representantes provenientes tanto do setor da educação como do setor empresarial. Por um lado, os prestadores de EFP, os centros de formação e os coordenadores das parcerias europeias de competências contribuíram com perspetivas institucionais sobre a conceção de currículos, a mobilidade, o acesso ao financiamento e a cooperação transfronteiriça. Por outro lado, as pequenas e médias empresas do setor do turismo, os gestores de inovação e os consultores de apoio às empresas ofereceram perspetivas sobre os desafios operacionais

enfrentados pelas PME em áreas como a transformação digital, a conformidade com a sustentabilidade e o desenvolvimento da força de trabalho. Vários participantes desempenharam também funções de consultoria ou liderança em plataformas a nível da UE, câmaras de comércio ou organismos políticos setoriais, garantindo que a consulta refletisse tanto a experiência no terreno como os pontos de vista estratégicos em matérias políticas.

Este envolvimento multifacetado garantiu que as vozes tanto do lado da oferta (prestadores de educação/formação) como do lado da procura (empregadores do setor), bem como dos decisores políticos, fossem ouvidas na elaboração das recomendações.

O Quadro 1 abaixo apresenta uma visão geral da metodologia de consulta às partes interessadas e do seu alcance em cada país/região visado. Enumera os métodos utilizados e os principais tipos de partes interessadas consultadas em cada caso. Abrange o Triângulo do Conhecimento TOURX (Itália, Grécia, Alemanha, Espanha), um país parceiro internacional (China) e o nível da UE (partes interessadas de âmbito pan-europeu).

País	Metodologia de consulta	Principais partes interessadas consultadas
Grécia	Workshop do Triângulo do Conhecimento nacional; contributos de inquéritos online das partes interessadas	Prestadores de EFP; associações e câmaras de PME/empresas; autoridades públicas regionais
Alemanha	Reuniões regionais com partes interessadas (Triângulo do Conhecimento de Brandemburgo); grupo de discussão com associações turísticas locais	Instituições de ensino e formação profissional; associações do setor do turismo; representantes das autoridades locais/regionais
Espanha	Workshop regional nas Ilhas Canárias (cluster de Fuerteventura); consulta por inquérito de acompanhamento	Instituições de formação profissional; associação de PME do setor do turismo; autoridades municipais locais
Itália	Workshops do Triângulo do Conhecimento do Véneto; reuniões participativas de co-concepção; integração com a estratégia regional de turismo	Instituições de EFP; PME; conselhos regionais de turismo; organizações da sociedade civil; decisores políticos regionais

China	Fórum UE-China sobre EFP 2024 (Chengdu) e visitas de estudo	Escolas e institutos de formação profissional; representantes do setor do turismo e da hotelaria; autoridades educativas (regionais)
Nível da UE	Evento do painel de peritos em Bruxelas e reuniões específicas com as partes interessadas	Redes europeias de EFP; federações, decisores políticos da UE, especialistas em turismo

Tabela 1: Visão geral das consultas às partes interessadas por país/região – métodos, dimensão da participação e categorias de partes interessadas.

De um modo geral, o processo de consulta às partes interessadas foi abrangente e inclusivo. Nos contextos visados – **Grécia, Alemanha, Espanha, Itália, China e a nível da UE** –, o consórcio envolveu, no total, bem mais de uma centena de partes interessadas. O processo enfatizou a colaboração e a escuta: as partes interessadas foram convidadas a partilhar experiências, validar a viabilidade das medidas propostas e destacar quaisquer lacunas ou necessidades adicionais. Esta abordagem ajudou a construir um consenso e a garantir que as recomendações políticas finais fossem práticas, relevantes e apoiadas por aqueles que as irão implementar ou que serão afetados por elas. O feedback e os resultados destas consultas foram cuidadosamente analisados no âmbito do trabalho do projeto, criando uma base de evidências sólida para as recomendações apresentadas neste documento. Em conclusão, as consultas às partes interessadas proporcionaram um ciclo de feedback crucial no projeto TOUR-X, reforçando uma filosofia de baixo para cima.

10. Conclusões

As recomendações políticas desenvolvidas no âmbito do Pacote de Trabalho 5 do TourX oferecem uma estratégia abrangente e voltada para o futuro para modernizar e alinhar a educação profissional no turismo com as realidades em evolução do setor. Os desafios abordados — incluindo as transições digital e verde, as disparidades regionais, a escassez de mão de obra e as limitações das PME — são complexos e interligados. No entanto, através da colaboração entre múltiplas partes interessadas e do envolvimento regional, o TourX demonstrou que é possível alcançar soluções práticas, inclusivas e sistémicas.

As recomendações não são ideais abstratos, mas baseiam-se em dados, consultas às partes interessadas e atividades-piloto nos países do Triângulo do Conhecimento do TourX e além. O seu sucesso reside na sua adaptabilidade: respondem tanto às prioridades europeias comuns como às necessidades específicas das economias turísticas regionais.

Fundamentalmente, o TourX validou o potencial do modelo dos Centros de Excelência Profissional (CoVE) no turismo, demonstrando que a inovação e a excelência na formação podem impulsionar a competitividade, a sustentabilidade e a equidade. A combinação de digitalização, competências ecológicas, percursos de aprendizagem ao longo da vida e modelos de formação flexíveis, demonstrada nos projetos-piloto, fornece um modelo a replicar noutras regiões da Europa e além-fronteiras. De futuro, as recomendações apelam aos decisores políticos da UE e nacionais, às instituições de EFP, aos intervenientes do setor e às autoridades regionais para que adotem e ampliem as medidas propostas. Através de uma ação coordenada, estas partes interessadas podem garantir que a mão de obra do turismo esteja preparada não só para as exigências atuais, mas também para as transformações do futuro.

O TourX reafirma a importância do EFP no turismo como facilitador estratégico de um futuro verde, digital e inclusivo para a Europa. Ao promover a cooperação através dos CoVEs, incentivar a governação participativa e integrar a formação nos sistemas de inovação regionais, o projeto proporcionou um modelo que é simultaneamente replicável e relevante a nível global.

