

Caixa de ferramentas TOUR-X para a atualização e a requalificação de competências

Kit de transferibilidade para CoVE e organizações de EFP

Finalidade do kit

Este kit de transferibilidade foi desenvolvido para apoiar os Centros de Excelência Profissional (CoVE), os prestadores de ensino e formação profissionais (EFP) e outros intervenientes na área das competências turísticas que pretendam aplicar a abordagem TOUR-X de avaliação das necessidades de formação no seu próprio contexto regional, nacional ou institucional.

O kit complementa a Caixa de ferramentas TOUR-X para a atualização e a requalificação de competências e a Análise das lacunas de competências, disponibilizando modelos práticos adaptáveis para identificar necessidades de formação, envolver os intervenientes do turismo e traduzir as lacunas identificadas em objetivos de aprendizagem.

Os recursos foram concebidos para serem adaptáveis. As organizações podem utilizar o processo completo ou selecionar ferramentas individuais de acordo com as suas necessidades, recursos disponíveis e grupos destinatários.

Recursos incluídos

1. Quadro metodológico de avaliação das necessidades de formação
2. Modelo de entrevistas e grupos focais
3. Modelo de questionário sobre necessidades de competências turísticas
4. Ficha de conversão dos resultados da avaliação em objetivos de aprendizagem
5. Orientações TOUR-X para a realização de inquéritos

1. Quadro metodológico de avaliação das necessidades de formação

1.1 Objetivo

Uma avaliação das necessidades de formação (TNA, na sigla inglesa) permite identificar a lacuna entre as competências disponíveis na força de trabalho ou num grupo destinatário e as competências necessárias para responder eficazmente às necessidades atuais e futuras do mercado de trabalho.

No setor do turismo, uma TNA pode ajudar os CoVE e as organizações de EFP a:

- identificar lacunas de competências atuais e emergentes;
- compreender as prioridades de formação de empregadores e trabalhadores;
- analisar as necessidades de competências digitais, verdes, técnicas e transversais;
- avaliar se a oferta de formação responde à procura do mercado de trabalho;
- orientar o desenvolvimento ou adaptação dos currículos de EFP e programas de formação;
- traduzir as necessidades identificadas em objetivos de aprendizagem concretos.

A abordagem TOUR-X combinou investigação documental com a consulta direta dos intervenientes do turismo e do EFP.

1.2 Etapa 1 - Definir o âmbito

Antes de iniciar a recolha de dados, defina:

Âmbito geográfico:

[Região / País / Ecossistema local]

Subsetores turísticos abrangidos:

[Alojamento / Restauração / Agências de viagens e operadores turísticos / Outros]

Grupos destinatários:

[Empregadores / trabalhadores / prestadores de EFP / formadores / estudantes / autoridades públicas / associações setoriais / outros intervenientes]

Objetivo principal da avaliação:

[Inserir]

Questões principais a explorar:

[Inserir]

A avaliação deve refletir as características do ecossistema turístico local e das organizações que se prevê que utilizem os seus resultados.

1.3 Etapa 2 - Rever a informação existente

Antes de realizar entrevistas, grupos focais ou inquéritos, reveja a informação disponível sobre:

- a evolução do mercado de trabalho no turismo;
- as tendências do emprego;
- os programas de EFP no turismo existentes;
- as carências de competências identificadas no setor;
- a transformação digital;
- a sustentabilidade e a transição verde;
- as profissões e práticas de trabalho emergentes;
- as estratégias turísticas nacionais ou regionais pertinentes;
- os estudos de competências ou avaliações das necessidades de formação anteriores.

Esta etapa ajuda a evitar a duplicação de investigação existente e fornece contexto para a consulta dos intervenientes.

1.4 Etapa 3 - Identificar os intervenientes

A TNA deve envolver representantes com conhecimento direto do emprego, da educação e da formação no turismo.

Consoante o contexto local, os intervenientes podem incluir:

Representantes do setor turístico: empregadores, dirigentes, trabalhadores, representantes de hotéis e restaurantes, agências de viagens e operadores turísticos.

Representantes da educação e da formação: prestadores de EFP, formadores, professores, especialistas em currículos, instituições de ensino superior e estudantes.

Organizações intermediárias: associações turísticas, câmaras de comércio, organismos de turismo, clusters e redes profissionais.

Intervenientes públicos e responsáveis por políticas: autoridades locais ou regionais, serviços de emprego e organizações públicas pertinentes.

O objetivo é recolher perspetivas de diferentes componentes do ecossistema de competências turísticas, em vez de depender de um único grupo de intervenientes.

1.5 Etapa 4 - Selecionar os métodos de recolha de dados

Uma TNA pode combinar vários métodos.

Investigação documental

Utilizada para estabelecer o contexto e identificar a informação existente.

Questionário

Adequado para obter contributos de um maior número de organizações ou profissionais do turismo e identificar padrões comuns nas necessidades de competências.

Entrevistas

Úteis para obter perspetivas detalhadas de intervenientes com conhecimentos especializados ou responsabilidades específicas.

Grupos focais

Úteis para explorar desafios partilhados, diferenças de perspetiva e necessidades futuras através de uma discussão estruturada.

Na investigação TOUR-X, as entrevistas e os grupos focais seguiram áreas temáticas comuns para permitir a comparação dos resultados entre os contextos participantes.

1.6 Etapa 5 - Realizar entrevistas e grupos focais

As entrevistas e os grupos focais devem basear-se em perguntas abertas que incentivem os participantes a descrever:

- os requisitos atuais de competências;

- as competências emergentes e futuras;
- a oferta de formação existente;
- as competências digitais;
- as competências verdes e de sustentabilidade;
- as competências transversais e interpessoais;
- as barreiras à atualização e à requalificação de competências;
- as ligações entre a educação e a indústria;
- a pertinência dos currículos;
- o financiamento e o acesso à formação;
- a internacionalização e a mobilidade;
- as tendências futuras do turismo.

Para os grupos focais, o TOUR-X reuniu representantes dos grupos destinatários e dos intervenientes pertinentes. Um grupo de aproximadamente **6 a 15 participantes** pode assegurar diversidade suficiente, mantendo uma dimensão adequada à discussão.

O moderador deve garantir que todos os participantes tenham oportunidade de contribuir e que a discussão permaneça centrada nos objetivos da avaliação.

1.7 Etapa 6 - Analisar os resultados

A informação recolhida deve ser organizada em temas comuns.

Uma análise simples pode identificar:

Necessidades recorrentes: questões referidas repetidamente pelos intervenientes.

Necessidades setoriais: lacunas em subsectores turísticos ou profissões específicos.

Necessidades atuais e futuras: competências já necessárias em comparação com as que se prevê que adquiram maior importância.

Barreiras à formação: fatores que impedem as organizações ou os trabalhadores de participar no desenvolvimento de competências.

Pontos fortes existentes: áreas em que a oferta de formação já responde eficazmente às necessidades do mercado de trabalho.

Os resultados qualitativos podem ser analisados por temas, agrupando respostas semelhantes e identificando padrões recorrentes, diferenças e prioridades.

Os resultados do questionário podem ser resumidos através de frequências de resposta, classificações médias ou outros indicadores descritivos simples.

1.8 Etapa 7 - Priorizar as necessidades de formação

Nem todas as lacunas identificadas exigem uma resposta formativa imediata.

Para cada necessidade identificada, considere:

Pertinência: Qual a importância da competência para o turismo ou a profissão em causa?

Dimensão: Quantos trabalhadores ou organizações são afetados?

Urgência: A competência já é necessária ou tornar-se-á importante em breve?

Oferta existente: Já existe formação adequada disponível?

Viabilidade: Uma intervenção de aprendizagem realista pode responder à necessidade?

Estas considerações permitem identificar áreas prioritárias para a atualização e a requalificação de competências.

1.9 Etapa 8 - Traduzir os resultados em objetivos de aprendizagem

As necessidades de formação prioritárias devem ser convertidas em objetivos de aprendizagem claros.

O processo deve seguir esta sequência:

Necessidade identificada → grupo destinatário → lacuna de competências → competência necessária → objetivo de aprendizagem → abordagem de aprendizagem → avaliação

A **Ficha de conversão dos resultados da avaliação em objetivos de aprendizagem** que acompanha o kit fornece um modelo prático para esta etapa.

1.10 Etapa 9 - Validar os resultados

Antes de desenvolver ou rever a oferta de formação, os resultados devem ser analisados com os intervenientes pertinentes.

A validação pode realizar-se através de:

- consultas com empregadores ou associações setoriais;
- discussões com prestadores de EFP e formadores;
- workshops com intervenientes regionais na área das competências;
- entrevistas de acompanhamento;
- revisão pela parceria do CoVE.

A validação ajuda a garantir que as prioridades identificadas refletem as necessidades reais do mercado de trabalho e podem orientar a oferta de formação de forma realista.

1.11 Etapa 10 - Rever periodicamente

As necessidades de competências turísticas evoluem continuamente devido aos desenvolvimentos tecnológicos, aos requisitos de sustentabilidade, às mudanças nas expectativas dos clientes e às condições do mercado de trabalho.

A TNA deve, por isso, ser tratada como um processo iterativo, e não como uma atividade pontual. Os CoVE e os prestadores de EFP devem rever periodicamente os contributos dos intervenientes, a evolução do mercado de trabalho e os resultados da formação, atualizando as suas prioridades em conformidade.