Análisis de las carencias de competencias

D.3.2 Cuadro de mejora de competencias y reciclaje profesional



N.º de proyecto:
1OIO56i84

www.tourx.eu

TourX CoVE para el sector turístico

Cofinanciado por la Unión Europea

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Índice

1. Resumen ejecutivo 1

2. Introducción 3

3. Marco conceptual para la mejora de las competencias y el reciclaje profesional 4

3.1 Mejora de las competencias 4

3.2 Recualificación 6

3.3 Las ventajas de la mejora de las competencias y el reciclaje profesional 8

3.3.1 Estrategias de mejora de las competencias y reconversión profesional para la recuperación 10

4. Análisis de la formación turística existente en los países socios 12

4.1 Situación actual de la formación profesional en turismo 12

Alemania 13
Bélgica 13
Grecia 14
Italia 15
España 15
China 16
Portugal 17

4.2 Comparación de programas de formación profesional 18

4.3 Déficits de competencias y necesidades de formación 1G

5. Análisis de las necesidades del mercado en el sector turístico 21

5.1 Principales conclusiones por país socio 21

Alemania 21
Bélgica 22
Grecia 23
Italia 23
España 25
China 25
Portugal 26

C. Evaluación de las necesidades de formación: resultados y metodología 28

6.1 Pasos para la realización de la evaluación de las necesidades de formación 2G

Alemania 32
Bélgica 33
Grecia 34
Italia 35
España 37
China 38
Portugal 40

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Conclusiones generales de las entrevistas 42

6.2 Conversión de las necesidades de formación en objetivos de aprendizaje 42

7. Recomendaciones para integrar la mejora de competencias y el reciclaje profesional en los programas de FP 45

7.1 Alineación de los objetivos de aprendizaje con las necesidades del mercado 45

7.2 Enfoques prácticos para la mejora de las competencias y la reconversión profesional 47

7.3 Incorporación de las iniciativas y la financiación de la Unión Europea 48

8. Estudios de caso y ejemplos de buenas prácticas 51

Iniciativas de España en materia de formación turística 51

Año Europeo de las Competencias 2023 52

8.1 Estrategias eficaces para la mejora de las competencias y el reciclaje profesional 52

3. Impacto de la mejora de las competencias y la reconversión profesional en la recuperación y el crecimiento del sector turístico 55

10. Conclusión C0

11. Referencias C2

Apéndice A C7

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

1. Resumen ejecutivo

El presente documento, uno de los resultados del proyecto TourX, ofrece un análisis exhaustivo del estado actual de los marcos de formación turística y de los sistemas de educación y formación profesional (EFP) en los países socios: Grecia, Italia, Portugal, China, Alemania, España y Bélgica. En él se identifican los retos, las carencias y las oportunidades para mejorar los programas de EFP orientados al turismo, con el fin de satisfacer mejor las necesidades de un sector en rápida evolución. Las conclusiones aquí presentadas constituyen una base fundamental para impulsar la colaboración entre los Centros de Excelencia Profesional (CoVEs) y para el desarrollo de herramientas innovadoras que respondan a las necesidades del sector turístico.

El análisis pone de relieve variaciones sustanciales en las estructuras de la EFP entre los países socios. Por ejemplo, el sistema de formación dual de Alemania y Bélgica, que integra el aprendizaje en el aula con la experiencia en el lugar de trabajo, ha demostrado ser muy eficaz gracias a su estrecha colaboración con la industria. Por el contrario, Grecia y España se basan principalmente en un modelo escolar, lo que subraya la necesidad de integrar el aprendizaje práctico para adaptarse mejor a las operaciones turísticas del mundo real. Además, las regiones con un alto nivel de empleo estacional, como Italia y España, ponen de manifiesto el valor de los módulos de formación adaptativos para ayudar a los trabajadores a hacer frente a las fluctuaciones de la demanda sin perder calidad en el servicio. Aunque la mayoría de los países han armonizado sus titulaciones de EFP con el Marco Europeo de Cualificaciones (MEC), la integración desigual de las competencias digitales modernas y sostenibles en los planes de estudios sigue siendo un reto a la hora de crear una mano de obra cohesionada y preparada para el futuro.

Las carencias de competencias se perfilan como una preocupación fundamental en todos los países socios. Entre las deficiencias clave se incluyen la alfabetización digital, la excelencia en la atención al cliente, el dominio de varios idiomas y las prácticas de sostenibilidad. Estas carencias limitan la capacidad de la mano de obra para adaptarse a las crecientes exigencias del sector, especialmente en ámbitos como la transformación digital, el ecoturismo y la mejora de la interacción con los clientes. Países como Alemania, España y Portugal han dado pasos significativos hacia una formación basada en la tecnología, dotando a los trabajadores de competencias en plataformas en línea, análisis de datos y herramientas virtuales. Estos avances no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también contribuyen a la eficiencia operativa y a la sostenibilidad medioambiental al reducir los residuos y agilizar los procesos. Abordar esta escasez de competencias es vital para fomentar un sector turístico competitivo y resiliente.

El informe también analiza los retos y oportunidades asociados a la integración de las herramientas y marcos de TourX en los CoVE existentes. Si bien la armonización de las normas regionales y la garantía de la compatibilidad tecnológica plantean obstáculos importantes, existen claras oportunidades para impulsar la innovación, compartir buenas prácticas y ampliar los modelos de éxito a otros países. El informe presenta varios estudios de caso que destacan las mejores prácticas, como las iniciativas de Italia en materia de turismo sostenible y la incorporación por parte de España de competencias digitales en sus programas de formación profesional. Estos ejemplos ofrecen estrategias replicables para abordar retos comunes y aprovechar los puntos fuertes regionales.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

A la luz de estas conclusiones, el informe esboza una serie de recomendaciones específicas. Entre ellas se incluyen la integración de iniciativas de mejora de las competencias y de recualificación en los programas de formación profesional del sector turístico, con especial atención a las competencias digitales y ecológicas, así como la mejora de la formación en atención al cliente para reflejar las diversas necesidades del sector. Además, las microcredenciales y los programas de aprendizaje permanente, como los implementados en Portugal, desempeñan un papel crucial a la hora de mantener la adaptabilidad y la competitividad de la mano de obra. Se proponen marcos normativos y jurídicos para garantizar la interoperabilidad de las herramientas de TourX con los CoVE existentes y el cumplimiento de las normas de la UE.

Además, el informe hace hincapié en la importancia de aprovechar los mecanismos de financiación europeos, como el Fondo Social Europeo (FSE) y Erasmus+, para apoyar el desarrollo de programas y fomentar la colaboración transfronteriza. También se destaca la necesidad de una mayor implicación de las partes interesadas, con un llamamiento a establecer colaboraciones más estrechas entre los proveedores de formación profesional, las partes interesadas del sector, los responsables políticos y las autoridades regionales para garantizar la aplicabilidad práctica y la escalabilidad.

El proyecto TourX, respaldado por este documento, tiene como objetivo impulsar mejoras significativas en la calidad y la pertinencia de los programas de formación profesional en el sector turístico. Al abordar las carencias de competencias, fomentar la innovación y promover la colaboración, TourX ofrece una hoja de ruta para mejorar la competitividad y la sostenibilidad del sector turístico. En última instancia, la adaptabilidad, la colaboración y la innovación deben seguir siendo el núcleo de las estrategias de formación profesional para garantizar una mano de obra cualificada, resiliente y preparada para el futuro, capaz de satisfacer las demandas de un sector global en rápida evolución.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

2. Introducción

Las empresas relacionadas con el turismo representan una de cada diez empresas del sector no financiero de la UE-27, lo que abarca más de 2,3 millones de empresas, principalmente pequeñas y medianas empresas (pymes). Los países socios de TourX, entre los que se incluyen Italia, España, Alemania y Grecia, albergan más de la mitad de estas empresas. Con más de 12,3 millones de personas empleadas, el sector representa el 9 % del empleo total en la economía no financiera de la UE y el 22,4 % dentro del sector de los servicios, lo que demuestra su amplio impacto económico.

A pesar de sus puntos fuertes, el sector se ha enfrentado a retos sin precedentes debido a la pandemia de COVID-19, que ha provocado cambios en los hábitos de los consumidores, las normas operativas y las demandas de mano de obra, lo que ha dado lugar a recesiones económicas y pérdidas de empleo, especialmente entre las poblaciones vulnerables. No obstante, se prevé una fuerte recuperación: la Comisión Europea de Turismo prevé una sólida demanda de viajes en Europa, y las estimaciones de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) apuntan a más de 562 millones de llegadas de turistas para 2030. Esta recuperación, sin embargo, depende de la capacidad del sector para adaptarse a las tendencias turísticas en constante evolución y exige una mano de obra dotada de competencias actualizadas para impulsar el crecimiento de forma sostenible.

El rápido avance de la Industria 4.0 y los efectos duraderos de la pandemia ponen de relieve la necesidad urgente de una recualificación y mejora de las competencias específicas. Los conocimientos digitales, el análisis de datos y las capacidades en comercio electrónico son cada vez más fundamentales, al igual que las competencias en protocolos de higiene, gestión de crisis y atención al cliente para satisfacer unas expectativas más elevadas en materia de salud y seguridad. El creciente énfasis en las prácticas sostenibles exige competencias ecológicas que se ajusten a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, concretamente los ODS 8, 12 y 14, para maximizar las contribuciones económicas, sociales y medioambientales del turismo. Para que el sector siga siendo competitivo y resiliente, es esencial el desarrollo continuo de competencias mediante la mejora y el reciclaje profesional, lo que garantiza que las empresas turísticas y su mano de obra puedan adaptarse de manera eficaz a las demandas actuales y futuras.

Por lo tanto, este documento respalda el objetivo del proyecto TourX de mejorar la formación turística en el ámbito de la educación y formación profesional (EFP). La tarea 3.2 tiene como objetivo específico evaluar y perfeccionar los planes de estudios de EFP en los principales países socios mediante el análisis de los programas actuales, la identificación de las carencias de competencias y la recomendación de mejoras en los planes de estudios para adaptarlos mejor a las necesidades del mercado. El estado actual de la cuestión analizado sirve de referencia, garantizando que el proceso de evaluación se base en las mejores prácticas y en los estándares del sector. Al abordar las carencias en competencias digitales, ecológicas y centradas en el cliente, este resultado sienta las bases para el rediseño regional de los planes de estudios, dotando a la plantilla de las competencias necesarias para el crecimiento sostenible del sector.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

3. Marco conceptual para la mejora de las competencias y el reciclaje profesional

La pandemia de la COVID-19 ha acelerado cambios importantes en la población activa, por lo que resulta fundamental que los empleados se adapten rápidamente a diferentes funciones y adquieran nuevas competencias. El sector turístico se enfrenta a cambios transformadores impulsados por los avances tecnológicos, la evolución de las preferencias de los consumidores y un fuerte impulso hacia la sostenibilidad. Este cambio ha puesto de relieve la importancia de los programas de reciclaje profesional y mejora de competencias para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado laboral (Li, 2022). Estos enfoques no solo favorecen el crecimiento profesional individual, sino que también refuerzan la capacidad del sector para mantenerse competitivo y resiliente, lo que permite a las organizaciones turísticas prosperar en un mercado global dinámico. Estas iniciativas son necesarias en el ámbito laboral para ayudar a los empleados a satisfacer las futuras necesidades de personal. En el mercado laboral actual, la mejora de las competencias y la adquisición de nuevas habilidades son métodos fundamentales para el crecimiento profesional. La mejora de las competencias y el reciclaje profesional desempeñan funciones complementarias en el desarrollo de la fuerza laboral.

La recualificación y la mejora de competencias son términos fundamentales en el sector turístico. ¿Qué nuevas competencias debemos adquirir? ¿Qué competencias actuales debemos mejorar? El proyecto TourX reúne a proveedores de formación profesional junto con instituciones de educación superior, todos ellos dedicados a preparar tanto a los jóvenes como a las personas con más experiencia para su futuro. Invertir en ciencia e investigación es un enfoque ideal para cumplir esta misión, fomentando la colaboración internacional con el fin de lograr iniciativas de recualificación y mejora de competencias eficientes y de gran impacto.

La mejora de las competencias consiste en potenciar las habilidades actuales de un empleado para satisfacer las exigencias cambiantes de su puesto o sector. Este proceso tiene como objetivo impulsar la carrera profesional y aumentar la eficacia en los puestos actuales.

La recualificación, por su parte, consiste en adquirir competencias totalmente nuevas ajenas al ámbito actual del empleado, con el objetivo habitual de realizar una transición a otros puestos o sectores. Este proceso es fundamental para adaptarse a los cambios y garantizar la agilidad de la organización.

3.1 Mejora de competencias

¿Qué es la mejora de competencias?

La mejora de competencias consiste en proporcionar a los empleados formación o capacitación adicional para mejorar sus habilidades y competencias. Se han asociado diversos términos al concepto de mejora de competencias, entre ellos «upsize», «up-spin», «upspring» y «upstage», entre otros (Oladele y Lisoyi, 2020). Según Veena (2024), también significa adquirir nuevas habilidades o mejorar las ya existentes que sean relevantes para el puesto de trabajo o el sector actual del empleado, con el objetivo de avanzar en la carrera profesional o mejorar la eficacia o la adaptabilidad en el puesto actual. Este proceso ayuda a las organizaciones a fomentar una cultura de aprendizaje y desarrollo continuos, manteniendo a los

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

empleados comprometidos y motivados, al tiempo que

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

atraer y retener a los mejores talentos. Esta cultura permite a las organizaciones adaptarse a las necesidades cambiantes de las empresas y seguir siendo competitivas en un entorno en rápida evolución.

En un mercado laboral cada vez más competitivo, unas sólidas competencias transversales ayudan a los trabajadores a destacar y a resultar más atractivos para los empleadores (Comisión Europea, 2023). Por lo tanto, la mejora de las competencias es crucial para preparar a las personas para puestos de trabajo de nueva definición, potenciando el conjunto de competencias actuales de un empleado para reforzar su rendimiento general y su adaptabilidad a las nuevas tecnologías dentro de su puesto actual (Nakash, 2024). La mejora continua de las competencias de la mano de obra es esencial para la competitividad en una economía globalizada pospandémica caracterizada por rápidos cambios tecnológicos (Comité Australiano de Industria y Competencias, 2021). Esto implica una formación y un desarrollo específicos dentro del puesto o equipo de un empleado, creando programas concretos para enseñar nuevas competencias que se ajusten a la evolución de las funciones y a las exigencias del sector.

Ejemplos de mejora de las competencias de los empleados

Como ejemplos de mejora de las competencias de los empleados, resulta interesante analizar el modelo de formación interna para garantizar oportunidades de mejora que se ajusten a las necesidades de la empresa y que tengan la calidad necesaria para el avance profesional esperado. Al invertir en el desarrollo de los empleados, las organizaciones no solo aumentan la productividad de estos, sino que también mejoran la satisfacción laboral y las tasas de retención. En el sector turístico, donde la experiencia del cliente es primordial, las empresas líderes comprenden el valor de desarrollar a sus equipos. Un ejemplo de ello es Marriott International, que ha desarrollado un programa de formación integral para garantizar que sus empleados se mantengan a la vanguardia de la excelencia del sector.

Marriott desarrolló un programa integral de mejora de competencias para sus empleados, centrado en potenciar las habilidades de atención al cliente y la competencia digital. El programa incluía una combinación de módulos de aprendizaje en línea, talleres presenciales y formación práctica. Se formó a los empleados en el uso del software más reciente de gestión hotelera, las herramientas de marketing digital y los sistemas de gestión de relaciones con los clientes. Esta iniciativa tenía como objetivo mejorar la calidad del servicio, potenciar la experiencia de los huéspedes y optimizar las operaciones. Al abordar la reticencia a adoptar nuevas tecnologías y promover una cultura de aprendizaje continuo, Marriott capacitó a sus empleados para adaptarse a las cambiantes exigencias del sector.

Otro ejemplo es el programa de mejora de competencias de Hilton Worldwide, que hace hincapié en el desarrollo del liderazgo y la transformación digital. Hilton ofrece diversos programas de formación, incluida la plataforma en línea Hilton University, que imparte cursos sobre habilidades de liderazgo, marketing digital, gestión de ingresos y prácticas de sostenibilidad. La formación consta de módulos interactivos, simulaciones de realidad virtual y oportunidades de tutoría. Estas iniciativas tienen como objetivo fomentar una cultura de innovación y garantizar que los empleados estén bien preparados para satisfacer las necesidades cambiantes de los huéspedes y de la empresa, a través de Hilton Learning and Development.

Además, Accor Hotels ha puesto en marcha una sólida iniciativa de mejora de competencias conocida como «Accor Academy». Este programa se centra en el desarrollo de competencias digitales, capacidades de gestión y prácticas de turismo sostenible. Accor Academy ofrece una combinación de cursos de aprendizaje en línea,

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

y programas de formación interfuncionales. El objetivo es dotar a los empleados de las habilidades necesarias para mejorar la experiencia de los huéspedes e impulsar la eficiencia operativa. Al promover el aprendizaje y el desarrollo continuos, Accor garantiza que su plantilla se mantenga competitiva y sea capaz de adaptarse a los cambios del sector: Accor Academy.

El InterContinental Hotels Group (IHG) también da prioridad a la mejora de las competencias de sus empleados a través de su programa «IHG Future Leaders». Esta iniciativa está diseñada para identificar y formar a empleados con gran potencial para desempeñar funciones de liderazgo. El programa incluye formación en liderazgo, aprendizaje basado en proyectos y contacto con diferentes áreas del negocio. Los participantes adquieren conocimientos valiosos sobre gestión estratégica y excelencia operativa, lo que les prepara para futuros puestos de liderazgo dentro de la empresa: IHG Future Leaders.

Por último, la empresa turística española Meliá Hotels International ha puesto en marcha la «Meliá Digital Academy». Este programa tiene como objetivo mejorar las competencias digitales de sus empleados, centrándose en áreas como el marketing digital, el análisis de datos y el comercio electrónico. La formación incluye cursos en línea, seminarios web y talleres interactivos impartidos por expertos del sector. Al invertir en la mejora de las competencias digitales, Meliá se asegura de que sus empleados puedan aprovechar eficazmente la tecnología para mejorar la interacción con los clientes e impulsar el crecimiento del negocio: Meliá Digital Academy.

En conclusión, el desarrollo continuo de las competencias y el dominio de nuevas herramientas son esenciales tanto para el crecimiento personal como para el éxito de las organizaciones en el sector turístico, y los ejemplos anteriores ilustran que las principales empresas del sector hotelero ya han tomado medidas en este sentido. Las iniciativas de mejora de competencias permiten a las empresas mantenerse competitivas y adaptables en un mercado en rápida evolución, fomentando la innovación y la capacidad de adaptación. Al mismo tiempo, estos esfuerzos empoderan a los empleados al mejorar sus perspectivas profesionales y apoyar su desarrollo profesional. Al invertir en la mejora de las competencias de los empleados, las organizaciones no solo impulsan el crecimiento estratégico, sino que también cultivan una cultura de aprendizaje que beneficia tanto a la plantilla como al sector en su conjunto.

3.2 Recualificación

¿Qué es la recualificación?

La recualificación consiste en adquirir competencias totalmente nuevas fuera del ámbito actual de cada uno, con el objetivo habitual de realizar una transición a otra ocupación o sector (Morandini et al., 2023). Este proceso es crucial para adaptarse a los cambios y garantizar la agilidad organizativa en un entorno empresarial en rápida evolución. A menudo impulsada por la obsolescencia de puestos anteriores, la recualificación ofrece a los empleados oportunidades para adquirir competencias ajenas a su puesto o equipo actual, lo que facilita la transición a diferentes funciones dentro de la empresa (Nakash, 2024).

Al abordar la escasez inmediata de competencias y prepararse para los retos futuros, el reciclaje profesional fomenta una cultura de aprendizaje continuo y adaptabilidad. Este enfoque no solo ayuda a los empleados a mantenerse al día y comprometidos, sino que también mejora la capacidad de la organización para responder a las cambiantes demandas del mercado. A medida que los sectores experimentan rápidos avances tecnológicos y cambios estructurales, la estrategia de reciclaje profesional cobra cada vez más importancia para mantener una ventaja competitiva. Por lo tanto,

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

invertir en iniciativas de recualificación es esencial tanto para el desarrollo profesional individual como para la resiliencia general de la organización.

Ejemplos de recualificación de empleados

Las empresas que dan prioridad al compromiso de los empleados se benefician enormemente de la inversión en iniciativas de mejora y reciclaje profesional. Al aprovechar la IA y plataformas como Phenom, las organizaciones obtienen información sobre el crecimiento a largo plazo de los empleados, alineando las trayectorias profesionales y el desarrollo de competencias con los objetivos de la organización. Esta colaboración estratégica entre RR. HH. y los líderes empresariales garantiza que la plantilla esté preparada para las demandas futuras y mantiene la agilidad de la misma.

La planificación estratégica basada en la IA identifica oportunidades de reciclaje profesional, lo que facilita el crecimiento del talento interno y aporta beneficios mutuos tanto para la empresa como para los empleados. Por ejemplo, la iniciativa de Amazon de reciclar a los trabajadores de almacén como ingenieros informáticos y científicos de datos pone de relieve el valor del desarrollo profesional interno. A medida que la automatización reduce las necesidades de mano de obra manual, el reciclaje de los empleados para puestos técnicos ayuda a retener al personal valioso y a reducir la rotación, ofreciendo nuevas oportunidades profesionales dentro de la empresa.

En el sector turístico, empresas como TUI Group han puesto en marcha programas de recualificación para preparar a su plantilla para nuevas funciones. El programa de TUI se centra en la recualificación de los empleados que ocupan puestos operativos para que pasen a desempeñar funciones más centradas en la tecnología. Esto incluye una amplia formación en análisis de datos, marketing digital y gestión de TI. A través de colaboraciones con instituciones educativas, TUI ofrece certificaciones y experiencia práctica para ayudar a los empleados a realizar una transición fluida hacia sus nuevas funciones (TUI Careers).

Por ejemplo, TUI ofrece un módulo de formación denominado «Transformación digital» que incluye cursos sobre análisis de datos y estrategias de marketing digital. Los empleados participan en talleres interactivos y reciben orientación de expertos del sector. Este programa no solo mejora sus habilidades técnicas, sino que también los prepara para desempeñar funciones que son fundamentales para la evolución digital de la empresa. La formación suele durar varios meses e incluye componentes tanto teóricos como prácticos para garantizar un aprendizaje integral (TUI Careers).

Otro ejemplo son las iniciativas de recualificación de Airbnb, que ha adaptado a su plantilla para centrarse más en las experiencias en línea ante los cambios en los hábitos de viaje. El programa de recualificación de Airbnb incluye formación en la organización de eventos virtuales, la creación de contenidos digitales y la gestión de comunidades en línea. Este cambio no solo ayuda a los empleados a conservar sus puestos de trabajo, sino que también permite a Airbnb diversificar su oferta y mantener el compromiso con su base de usuarios (Airbnb Newsroom).

Por ejemplo, Airbnb ofrece un programa de formación denominado «Anfitrión de experiencias virtuales» que enseña a los empleados a diseñar y gestionar experiencias en línea. La formación incluye módulos sobre producción de vídeo, planificación de eventos virtuales y estrategias de interacción con los clientes. Los empleados adquieren experiencia práctica creando y organizando sus propios eventos virtuales, que posteriormente se revisan y optimizan con los comentarios de anfitriones con experiencia. Este enfoque garantiza que los empleados desarrollen las habilidades necesarias para tener éxito en un entorno en el que prima lo digital (Airbnb Newsroom).

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

En conclusión, el reciclaje profesional es fundamental para que el sector turístico siga siendo competitivo y resiliente. Al invertir en el aprendizaje y el desarrollo continuos, las empresas pueden garantizar que su plantilla sea adaptable, cualificada y esté preparada para el futuro.

3.3 Las ventajas de la mejora de competencias y el reciclaje profesional

Como se ha señalado anteriormente, la mejora de las competencias y el reciclaje profesional aportan ventajas sustanciales al sector turístico. Aumentan *la flexibilidad de la plantilla*, dotando a los empleados de las habilidades necesarias para adaptarse a sus funciones o asumir nuevas responsabilidades. Esta adaptabilidad es vital para mantener *la resiliencia de la organización*, ya que una plantilla cualificada y flexible puede responder de forma eficaz a cambios inesperados y a las tendencias emergentes del sector.

Además, centrarse en las competencias digitales, de atención al cliente y relacionadas con la sostenibilidad impulsa *la innovación* en todo el sector. Las competencias digitales permiten a los empleados adoptar nuevas herramientas y tecnologías, lo que mejora la eficiencia operativa y eleva la experiencia del cliente. Paralelamente, el dominio de la interacción con el cliente y de las prácticas sostenibles se alinea con las tendencias actuales del sector, lo que resulta atractivo para una clientela consciente y cada vez más diversa, y respalda los objetivos de desarrollo sostenible.

Estas iniciativas también confieren una clara *ventaja competitiva*, ya que permiten a las empresas turísticas atraer y retener a los mejores talentos mediante la creación de una cultura de aprendizaje continuo y adaptabilidad. Este enfoque no solo satisface las necesidades actuales, sino que también posiciona a las organizaciones como líderes con visión de futuro, lo que aumenta su atractivo en un mercado competitivo y contribuye al crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo del sector turístico de la UE.

Aunque la mejora de las competencias y el reciclaje profesional cumplen funciones diferentes, ambas son pilares esenciales de los programas de desarrollo profesional, ya que permiten a las organizaciones desarrollar una cultura de aprendizaje continuo y adaptabilidad. Ambas son indispensables para crear una plantilla resiliente, adaptable e innovadora. Al invertir en estas estrategias, las organizaciones pueden garantizar el éxito y la sostenibilidad a largo plazo en un entorno empresarial en constante cambio.

Entre los beneficios de la mejora de las competencias y el reciclaje profesional se incluyen:

- **Cubrir las carencias de competencias**: la mejora de las competencias y la reconversión profesional ayudan a salvar las brechas entre las competencias necesarias en la plantilla. Cuando los empleados mejoran o adquieren nuevas competencias, se preparan para satisfacer las futuras demandas del mercado y pueden pasar a desempeñar diferentes funciones o trabajar en otros sectores, abordando de forma eficaz la posible escasez de mano de obra. Además, este proceso ayuda a resolver las discrepancias entre las capacidades actuales de los empleados y los requisitos laborales en constante evolución.
- **Aumentar la retención de empleados**: mejorar la satisfacción laboral y la lealtad invirtiendo en el desarrollo de los empleados. Cuando las competencias de los empleados se actualizan o adaptan para satisfacer las demandas cambiantes del mercado laboral, especialmente en el sector turístico, se potencian sus habilidades profesionales. Esta mejora suele lograrse mediante cursos de formación específicos, prácticas basadas en proyectos y el seguimiento de las tendencias y

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

novedades del sector.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

- **Facilitar la movilidad interna**: Permitir a los empleados una transición fluida entre puestos dentro de la organización. Cuando los empleados cambian de puesto, a menudo necesitan adquirir nuevas competencias o mejorar las ya existentes para tener éxito en sus nuevas funciones. Esta transición fluida se ve facilitada por el compromiso de la organización con el desarrollo continuo de competencias, lo cual es un aspecto clave de las iniciativas de mejora y reconversión profesional.
- **Facilitar la adaptación al cambio y al crecimiento de la organización**: dotar a los empleados de las competencias necesarias para prosperar en medio de los cambios tecnológicos y del mercado. A través de la recualificación y la mejora de competencias, los empleados pueden crecer profesionalmente, mantenerse flexibles ante las cambiantes demandas del mercado laboral y ampliar sus horizontes. Este proceso les permite acumular una valiosa experiencia al tiempo que fomenta la pasión y la curiosidad por el aprendizaje, algo esencial tanto para el crecimiento personal como profesional.
- **Impulsar la productividad de los empleados**: La mejora de las competencias y la reconversión profesional ayudan a los empleados a desempeñar su trabajo de forma óptima en función de las futuras necesidades de la plantilla. Además, mejora el rendimiento y la eficacia de la plantilla al aumentar la productividad, especialmente en el sector turístico.
- **Mejorar la satisfacción laboral**: Aumentar el compromiso y la motivación a través de oportunidades de aprendizaje continuo que les ayudarán a rendir al máximo. Cuando los empleados tienen acceso a la formación y al desarrollo, se sienten más valorados y empoderados, lo que refuerza su compromiso con sus funciones. El aprendizaje continuo les permite ampliar sus competencias, mantenerse al día de las tendencias del sector y superar los retos con confianza.
- **Impulsar la innovación**: Las competencias profesionales, junto con la experiencia laboral, desempeñan un papel crucial en la dinámica fuerza de trabajo actual. Los empleados que poseen una gran capacidad de innovación y adaptabilidad están bien preparados para afrontar los cambios en el sector, lo que les permite aprovechar nuevas oportunidades e impulsar el crecimiento mutuo, tanto para ellos mismos como para sus organizaciones. Estas cualidades no solo aumentan su valor como empleados, sino que también contribuyen a su desarrollo personal, fomentando la resiliencia y un enfoque proactivo ante los retos.
- **Reducir costes**: Minimizar la necesidad de contratación externa mediante el desarrollo del talento existente. Cuando se mejoran o se reciclan las competencias, se reduce el coste de contratar a nuevos empleados, ya que las competencias de los ya existentes se ajustan a las demandas actuales.

¿Cómo mejorar las competencias y reciclar a empleados y estudiantes?

Para mejorar y reorientar eficazmente las competencias de empleados y estudiantes, las organizaciones deben seguir un plan estratégico que se ajuste a sus objetivos y apoye el desarrollo individual. A continuación se indican algunos pasos esenciales para crear un programa eficaz de mejora y reorientación de competencias:

1. **Identificar las competencias actuales**: Empieza por trazar un mapa del panorama de competencias dentro de tu organización. La tecnología de RR. HH. puede facilitar este proceso automatizando la recopilación de datos e identificando rápidamente tanto las competencias existentes como las carencias (Phenom Blog, 2023).
2. **Validar las competencias**: Una vez identificadas las competencias, es fundamental validarlas para

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

garantizar su precisión y relevancia. Las soluciones de RR. HH. basadas en IA pueden analizar datos de diversas fuentes para confirmar la validez de las competencias y actualizarlas según sea necesario (Cornerstone OnDemand).

3. **Ofrecer recomendaciones personalizadas**: Utiliza la tecnología para ofrecer recomendaciones personalizadas de mejora y reconversión profesional que se ajusten a los objetivos profesionales individuales. Este enfoque ayuda a

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

a los empleados a ver el impacto directo que tiene subsanar las carencias de competencias en su desarrollo profesional (Sprout Social).

4. **Ofrecer recursos y oportunidades**: Facilitar el acceso a programas de formación, talleres, cursos en línea y proyectos prácticos. Un mercado de talento basado en la IA puede recopilar y personalizar estas oportunidades en función de las competencias actuales y las aspiraciones profesionales de cada empleado (HubSpot, SEMrush).
5. **Realizar un seguimiento del progreso**: Utilizar tecnología de RR. HH. para supervisar los objetivos de los empleados y realizar un seguimiento de los logros en materia de aprendizaje y desarrollo. Al evaluar el progreso, se puede medir el impacto de las iniciativas de mejora y reconversión profesional e identificar áreas de mejora (GeekWire).

3.3.1 Estrategias de mejora de competencias y reconversión profesional para la recuperación

A raíz de las perturbaciones a escala mundial, como la pandemia de la COVID-19, los cambios económicos y los avances tecnológicos, la necesidad de mejorar las competencias y de reciclar profesionalmente se ha hecho cada vez más evidente como estrategia fundamental para la recuperación de la mano de obra. Además, a medida que los sectores evolucionan y cambian los requisitos laborales, los empleados deben adaptarse adquiriendo nuevas competencias para garantizar su relevancia en un mercado cada vez más competitivo. Los retos que ha planteado la pandemia han puesto de relieve la importancia de contar con una mano de obra flexible, bien formada y preparada para el futuro. Al dotar a los empleados de nuevas competencias, los sectores pueden adaptarse a las tendencias emergentes. Las siguientes áreas clave ponen de relieve cómo las iniciativas de formación estratégicas pueden apoyar la recuperación y la transformación del sector turístico basadas en estrategias de mejora y reconversión profesional.

Transformación digital: La pandemia ha acelerado la adopción de tecnologías digitales en el sector turístico. Mejorar las competencias de los trabajadores en alfabetización digital, marketing en línea y comercio electrónico es fundamental para adaptarse a las nuevas tendencias del mercado. Los programas de formación sobre herramientas y plataformas digitales pueden mejorar la eficiencia operativa y la interacción con los clientes.

Prácticas de turismo sostenible: Hacer hincapié en la sostenibilidad y el turismo responsable es vital para la recuperación. Los programas de reconversión profesional pueden centrarse en el ecoturismo, las iniciativas de conservación y el turismo comunitario, atrayendo así a viajeros con conciencia medioambiental y contribuyendo a la resiliencia a largo plazo del sector.

Protocolos de salud y seguridad: La pandemia ha puesto de relieve la importancia de la salud y la seguridad en el turismo. Mejorar las competencias de los empleados en materia de protocolos de salud y seguridad, normas de higiene y gestión de crisis puede reforzar la confianza de los viajeros y garantizar un entorno de viaje seguro. Los programas de certificación para el cumplimiento de las normas de salud y seguridad pueden mejorar la reputación de las empresas turísticas.

Formación en gestión de crisis y resiliencia: Prepararse para futuras crisis es esencial para la sostenibilidad. Los programas de reciclaje profesional en gestión de crisis, evaluación de riesgos y planificación de la continuidad del negocio pueden dotar a los profesionales del turismo de las habilidades necesarias para afrontar las incertidumbres y recuperarse rápidamente de las perturbaciones.

Excelencia en el servicio al cliente: Ofrecer un servicio al cliente excepcional será clave para atraer y fidelizar a los viajeros a medida que el turismo se recupere. Los programas de mejora de competencias

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

centrados en las habilidades de comunicación

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

, la competencia cultural y el servicio personalizado pueden mejorar la experiencia turística en general y fomentar la fidelidad de los clientes.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

4. Análisis de la formación turística existente en los países socios

Esta sección ofrece un análisis de los sistemas de Educación y Formación Profesional (EFP) en Alemania, Bélgica, Grecia, Italia, Portugal, China y España, comparando sus estructuras, itinerarios formativos y oportunidades de formación dentro del sector turístico. La evaluación tiene en cuenta el enfoque de cada país respecto a la formación, incluidos los procesos de certificación, la colaboración con la industria y la adaptabilidad a las necesidades del mercado, seguido de una valoración de las carencias de competencias y las necesidades de formación en las distintas regiones.

4.1 Situación actual de la formación profesional en turismo

Los sistemas de EFP de los Estados miembros de la Unión Europea desempeñan un papel fundamental a la hora de dotar al sector turístico de una mano de obra cualificada y adaptable. A medida que el turismo sigue evolucionando, impulsado por los avances tecnológicos, los cambios en las preferencias de los consumidores y el énfasis en la sostenibilidad, los programas de EFP son esenciales para preparar a las personas para desempeñar diversas funciones dentro de este sector. Estos sistemas están diseñados para tender un puente entre los marcos educativos y las necesidades del mercado laboral, ofreciendo a los estudiantes competencias prácticas y certificaciones alineadas con el Marco Europeo de Cualificaciones (MEC). Sin embargo, el enfoque, la estructura y las itinerarios específicos dentro de los sistemas de FP varían según el país, y están determinados por las políticas educativas, los requisitos económicos y las demandas de empleo regionales de cada nación.

Un aspecto común a la mayoría de los países socios, entre ellos Alemania, Bélgica, Grecia, Italia y España, es el reconocimiento del turismo como un sector fundamental, de gran importancia económica y con una intensa demanda de mano de obra. Los programas de FP en estos países ofrecen a los estudiantes la oportunidad de especializarse en puestos relacionados con el turismo y la hostelería, con itinerarios disponibles desde la educación secundaria hasta los niveles postsecundarios, técnicos avanzados y terciarios. Cada país integra el aprendizaje práctico y teórico, aunque el equilibrio entre estos elementos difiere. Por ejemplo, Alemania y Bélgica favorecen los modelos de formación dual, que combinan el aprendizaje en el puesto de trabajo con la enseñanza en el aula, mientras que Grecia y España hacen mayor hincapié en la enseñanza escolar, complementada con experiencias prácticas durante o tras los cursos.

Las normas de certificación y los marcos de cualificaciones están alineados de forma coherente con el Marco Europeo de Cualificaciones (MEC), lo que facilita el reconocimiento transfronterizo de las cualificaciones y mejora la movilidad laboral dentro de la UE. Sin embargo, a pesar de estas alineaciones estructurales, los programas de FP del sector turístico se enfrentan a retos comunes a la hora de adaptarse a las demandas del sector, que cambian rápidamente. Entre ellos se incluyen la necesidad de mejorar las competencias digitales, contar con habilidades avanzadas de atención al cliente y de idiomas, adoptar prácticas de turismo sostenible y recibir formación en liderazgo para satisfacer los requisitos en constante evolución del sector. El proyecto TourX pretende analizar el sector turístico solicitando a los países socios del proyecto (España, Italia, Bélgica, Portugal, China y Grecia) que aporten sus puntos de vista sobre el sector, dada su fuerte presencia en el mismo. Estos países socios, con el fin de comprender plenamente el sistema de EFP tras la pandemia, se propusieron organizar grupos de discusión y entrevistas para conocer mejor el sector y determinar qué medidas pueden adoptarse para mejorar su imagen en consecuencia.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

A continuación se ofrecen descripciones de los sistemas de formación profesional y de los cursos existentes en el ámbito del turismo en los países socios, según los informes nacionales elaborados por los socios de TOURX.

Alemania

El sistema de formación profesional en Alemania es un sistema dual que se caracteriza por una combinación de formación práctica y teórica, en el que se adquiere experiencia práctica en las empresas junto con la formación teórica en los centros de formación profesional. Este sistema se basa en gran medida en la colaboración con la industria, ya que las empresas proporcionan formación práctica y tutoría, bajo la orientación de formadores cualificados que deben superar exámenes de certificación adicionales para garantizar unos altos estándares de formación. Los centros de formación profesional imparten el componente teórico del plan de estudios, que abarca tanto materias profesionales como de formación general, y que se desarrolla en coordinación con las necesidades del sector para mantener su relevancia. El sistema también ofrece itinerarios estructurados para los alumnos, lo que les permite avanzar a través de diversos niveles de cualificación en función de su formación y experiencia, todo ello bajo la supervisión de las cámaras y autoridades educativas pertinentes que regulan la calidad y la eficacia de los programas de formación. Los aprendices del sector turístico adquieren competencias a través de programas de formación en prácticas estructurados para puestos como especialistas en restauración, directores de hotel y chefs. El programa combina la formación práctica con los estándares específicos de cada empresa y la teoría estructurada mediante marcos supervisados por entidades federales y regionales. En Alemania, la formación inicial en el sector de la hostelería consiste en programas de formación profesional de una duración de entre 2 y 3 años, cuya duración y contenido varían en función del puesto de trabajo específico. Entre estos diversos programas se incluyen: especialista en gastronomía con especialización en servicios de restauración, especialista en gastronomía con especialización en gastronomía de sistema, especialista en restauración y catering para eventos, chef, especialista en cocina, etc. Bajo la supervisión de las instituciones implicadas, las empresas de formación imparten la formación práctica, en la que los aprendices trabajan directamente en el ámbito operativo en diversas condiciones para desarrollar las competencias esenciales. Durante esta formación, formadores cualificados les guían en las tareas prácticas, planifican la formación, coordinan con los centros de formación profesional y las cámaras de comercio, y evalúan su rendimiento. Los alumnos también participan en la formación tanto en el lugar de trabajo como en la escuela de formación profesional, documentando su progreso en un informe que se presenta a la cámara. La escuela de formación profesional complementa la formación práctica de los alumnos con instrucción teórica sobre materias tanto especializadas como generales, siguiendo un plan de estudios establecido que se imparte en bloques de varias semanas o en días específicos.

Aproximadamente a mitad del período de formación, la Cámara de Industria y Comercio (IHK) o la Cámara de Artesanía (HWK) realiza un examen intermedio para evaluar los conocimientos de los alumnos. La formación profesional concluye con un examen final, también organizado y realizado por la entidad correspondiente, que consta de componentes tanto prácticos como teóricos. Al superar este examen, los alumnos obtienen una cualificación profesional reconocida oficialmente.

Bélgica

El sector turístico de Bélgica es una parte fundamental de la economía de la UE, y el sistema de educación y formación profesional del país desempeña un papel vital a la hora de preparar a las personas para sus carreras profesionales, fomentar el crecimiento económico y subsanar las carencias de competencias en la mano de obra. A partir de los 15 años, los estudiantes pueden participar en la

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

formación dual, que combina la enseñanza tradicional en el aula con períodos de aprendizaje en diversos sectores,

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

incluido el turismo. Este sistema flexible ofrece itinerarios que van desde la educación secundaria técnica y profesional hasta programas de grado profesional de nivel terciario, lo que hace que la EFP sea accesible y adaptable a las condiciones socioeconómicas regionales y a la diversidad lingüística de Bélgica.

Gestionado a nivel federal por los ministros de Educación y Formación, el sistema de EFP de Bélgica hace hincapié en la certificación formal y se adapta a los retos lingüísticos específicos que plantean las comunidades multilingües del país y las tendencias migratorias. Los centros de EFP operan tanto en redes escolares públicas como en redes privadas subvencionadas, compartiendo objetivos, certificaciones y perfiles profesionales comunes, al tiempo que mantienen cierta autonomía para favorecer la libertad de elección educativa.

Las políticas de empleo y de EFP se elaboran en colaboración con los interlocutores sociales, que contribuyen a facilitar los programas de formación en alternancia y la formación profesional continua. Cada región (Flandes, Valonia, la Comunidad germanófona y la Región de Bruselas-Capital) tiene prioridades distintas, determinadas por su contexto socioeconómico. Estas prioridades se plasman en estrategias gubernamentales regionales que abordan las competencias de la mano de obra y la formación lingüística. Los marcos regionales, como el enfoque de la «cuenca escolar» en las zonas francófonas y la «asociación flamenca para el aprendizaje dual» en Flandes, permiten dar respuestas adaptadas a nivel local a las necesidades socioeconómicas y educativas.

Grecia

En Grecia, la educación es obligatoria para los niños de entre 5 y 15 años, y abarca tanto la enseñanza primaria como la fase inicial de la educación secundaria, que tiene una duración de tres años (escuela secundaria). Tras completar esta etapa, los alumnos pueden optar por continuar sus estudios siguiendo una vía educativa general o profesional. La educación y la formación profesional en Grecia están supervisadas por el Estado, y su gestión corre a cargo del Ministerio de Educación en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (CEDEFOP, 2023a). Los institutos de formación profesional (EPAL) de Grecia, supervisados por el Ministerio de Educación, ofrecen cursos diurnos y nocturnos de tres años de duración para alumnos que posean un certificado de secundaria o equivalente, quienes pueden matricularse sin necesidad de realizar exámenes. Las especializaciones varían en función de la demanda de los alumnos, las necesidades locales y los factores socioeconómicos. Una vez finalizados los estudios, los titulados pueden presentarse a los exámenes nacionales de acceso a la educación superior. Las Escuelas de Formación Profesional (ESK), también dependientes del Ministerio de Educación, ofrecen programas de dos años que combinan formación teórica y práctica mediante acuerdos de aprendizaje en el lugar de trabajo con las empresas, las cuales pueden ofrecer incentivos laborales tras el periodo de aprendizaje. La asistencia a las ESK, tanto públicas como privadas, es gratuita en los centros públicos.

Además, las Escuelas de Formación Profesional en Aprendizaje (EPAS), dependientes de la DYPA, imparten programas de formación profesional de dos años con experiencia laboral práctica. En el ámbito de la educación postsecundaria de Grecia, los institutos de formación profesional también ofrecen un «año de aprendizaje» opcional para los titulados de EPAL o de escuelas técnicas equivalentes. Este programa combina sesiones semanales en el centro educativo con cuatro días de formación en el lugar de trabajo, tanto en el sector público como en el privado. Los aprendices perciben el 75 % del salario mínimo legal, adquiriendo tanto experiencia laboral como derechos profesionales. Entre las opciones se encuentra la especialización en «Empleado en el sector turístico». Tras completar el aprendizaje, los titulados pueden incorporarse al mercado laboral o cursar estudios relacionados en programas de los IEK. El programa tiene como objetivo proporcionar

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

formación profesional inicial, potenciar las competencias y mejorar la integración en el mercado laboral de los titulados en formación profesional (ReferNET OEPPEP, s. f.). Sin embargo, la formación profesional en Grecia se enfrenta a retos de percepción, ya que a menudo se considera una opción de segundo orden. Las recientes reformas tienen como objetivo aumentar su atractivo y su adecuación a las necesidades del mercado laboral.

Italia

El sistema de EFP de Italia cuenta con una variedad de instituciones, entre las que se incluyen institutos de formación profesional e institutos técnicos superiores, diseñadas para vincular la formación directamente con las exigencias del mercado laboral. Los programas específicos de turismo hacen hincapié en las habilidades prácticas en restauración, hostelería y atención al cliente. Italia se enfrenta a una elevada demanda de trabajadores temporales en el sector turístico, lo que ha aumentado el énfasis en una formación práctica y adaptable, especialmente para puestos de nivel inicial. El sistema de EFP de Italia también ofrece titulaciones avanzadas, tendiendo un puente entre la educación y las necesidades turísticas regionales. El sistema de EFP se imparte además a través de diversas instituciones: los institutos de formación profesional ofrecen cursos de tres y cinco años en ámbitos como la hostelería, la restauración y el turismo; los institutos técnicos se centran en cursos vinculados a la industria turística; los institutos técnicos superiores (ITS) y los cursos HIVET hacen hincapié en la formación técnica y científica avanzada para la planificación cultural y turística; y las universidades ofrecen titulaciones en turismo a distintos niveles. Para acceder, los estudiantes necesitan un título de educación secundaria o equivalente. Los institutos de formación profesional ofrecen programas especializados de tres y cinco años en áreas como la restauración y los servicios turísticos; los cursos de tres años se centran en las competencias prácticas, mientras que los de cinco años ofrecen un plan de estudios integral e interdisciplinar. Entre las titulaciones se incluyen el Diploma de Formación Profesional (EQF 4) para los titulados en programas de tres años, el Diploma Técnico Superior (EQF 5) para quienes completan cursos especializados de cinco años y la licenciatura (EQF 6) para los titulados universitarios. También se puede acceder a másteres y otras titulaciones superiores. Los centros del sistema de EFP imparten cursos de un año, dos o cinco años, dependiendo del centro en cuestión. Algunos de los programas son gestión turística, gestión hotelera, turismo y cultura, etc., y ofrecen prácticas, trabajos de proyecto y formación práctica.

El sistema está supervisado por múltiples organismos: la Conferencia Unificada, el MIUR (Ministerio de Educación, Universidad e Investigación), las autoridades regionales, el Fondo Social Europeo (FSE), las organizaciones de formación acreditadas y los organismos públicos que colaboran para adaptar la FP a las demandas del mercado laboral, especialmente en los sectores del turismo y la hostelería.

España

La estructura de la FP en España es sólida, con itinerarios de educación secundaria y postsecundaria que permiten a los alumnos avanzar hacia campos especializados del turismo. La formación profesional en turismo hace especial hincapié en el cumplimiento normativo, las competencias lingüísticas y la experiencia práctica a través de colaboraciones con empresas. Los programas se adaptan tanto a las tendencias turísticas regionales como nacionales, fomentando una mano de obra cualificada para la hostelería, la restauración y la gestión de eventos. El sistema de formación profesional en España también tiene por objeto regular las iniciativas y los programas de formación profesional orientados al empleo. El objetivo principal es promover y ampliar la formación entre las empresas y los trabajadores, tanto empleados como desempleados, con el fin de mejorar la empleabilidad y el desarrollo profesional y personal necesarios para los sistemas productivos. A lo largo de los años, la distribución de competencias

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

ha sido el objetivo principal de los distintos decretos en el establecimiento de la normativa que rige la formación profesional. El decreto tiene por objeto organizar la estructura del Ministerio de Educación y Formación Profesional mediante la expedición de títulos de formación de 2 y 4 años de duración. El Real Decreto 498/2020, de 28 de abril (artículo 5.3), establece que el Ministerio, a través de la Secretaría General de Formación Profesional, es responsable de organizar, desarrollar, evaluar, gestionar e innovar la formación profesional dentro del sistema educativo y con fines de empleo. Esto abarca la formación tanto para personas desempleadas como para personas ocupadas, las convocatorias de formación nacionales y regionales vinculadas a los certificados profesionales, y la formación profesional dual en el ámbito educativo. También implica el establecimiento y la actualización de las cualificaciones profesionales, los cursos de especialización y los certificados profesionales.

Además, establece las directrices para la expedición de diplomas y certificaciones profesionales españolas, y mantiene un registro de cualificaciones profesionales, certificados y acreditaciones parciales. Gestiona la evaluación y acreditación de las competencias adquiridas a través de la experiencia laboral y la formación no formal, crea herramientas de apoyo y mantiene un registro de personas acreditadas. El decreto se propone coordinar la red nacional de centros de referencia y aprueba sus planes plurianuales en colaboración con las administraciones pertinentes.

China

En China, la educación y formación profesional abarca diversas experiencias de aprendizaje vinculadas al ámbito laboral. Esto incluye diferentes niveles y modalidades de educación profesional en centros escolares, programas de aprendizaje mediante colaboraciones entre centros educativos y empresas, formación en competencias profesionales y certificación, y oportunidades para el desarrollo profesional dentro de las empresas (China Briefing). La educación profesional superior o *gaodeng zhiye jiaoyu* forma parte de la Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) (Jing et al., 2022). Desde la reforma y la apertura de 1978, la educación profesional en China ha experimentado un crecimiento y una transformación sustanciales. Este progreso ha formado a numerosos profesionales técnicos altamente cualificados, lo que ha impulsado en gran medida la economía de mercado socialista de China. La reforma también ha elevado el nivel de alfabetización cultural de la población y ha contribuido al bienestar general de la sociedad (Guo y Lamb, 2010). El sistema de EFP de China es un subsistema del sistema educativo nacional, que integra la educación formal (institutos de formación profesional, escuelas técnicas y centros de formación profesional superior) y la formación profesional no formal (impartida por el gobierno, en empresas e instituciones de formación social) llevada a cabo al margen del sistema educativo formal, cuyo objetivo es mejorar la preparación de la mano de obra, combinando la formación teórica y práctica para el desarrollo de competencias y la competitividad laboral. El sistema educativo de formación profesional está más estructurado y centrado en el ámbito académico, mientras que el sistema de formación es flexible y está diseñado para personas que ya están empleadas y desean mejorar sus competencias. Al comparar el sistema de formación profesional, los programas en China combinan la formación teórica y práctica en gestión turística, hostelería y atención al cliente, centrándose en competencias como la sensibilización cultural, el marketing y las competencias digitales, impartidas a través de métodos mixtos que incluyen el aprendizaje presencial, cursos en línea y prácticas, y que conducen a certificaciones reconocidas por el sector. Por el contrario, otros programas de formación profesional del sector varían según el ámbito: en el sector sanitario se hace hincapié en las habilidades clínicas y la atención al paciente; en el sector manufacturero, en el manejo de maquinaria y la seguridad; y en el de las tecnologías de la información, se priorizan las habilidades técnicas y las certificaciones, que a menudo se imparten mediante métodos específicos del sector, como laboratorios virtuales o formación in situ. El sector turístico se enfrenta a una creciente demanda de profesionales cualificados, especialmente en ámbitos de alta intensidad tecnológica como las tecnologías de la información y los

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

materiales,

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

pero existe una notable escasez de talento de alta calidad. Entre las competencias clave requeridas se incluyen el dominio de varios idiomas para interactuar eficazmente con clientes internacionales y gestionar las diferencias culturales, así como habilidades de innovación y resolución de problemas para desarrollar nuevos servicios, optimizar procesos y abordar los retos del sector.

Además, los profesionales necesitan sólidas habilidades de ventas y marketing para comprender las necesidades de los clientes, crear estrategias específicas y establecer relaciones duraderas. Es esencial un conocimiento exhaustivo del sector —que incluya destinos, cultura, historia, productos turísticos, estándares de servicio y normativa—, junto con habilidades excepcionales de atención al cliente para la comunicación, el servicio personalizado y la resolución de conflictos. Las capacidades de trabajo en equipo y de liderazgo eficaces también son vitales, ya que permiten la coordinación de recursos, la delegación de tareas y el éxito colaborativo. Por último, las certificaciones profesionales, como las de gestión turística, guía turístico o gestión hotelera, son cruciales para mejorar la competencia y la competitividad. Abordar estas carencias de competencias mediante programas de formación profesional específicos es esencial para adaptar las capacidades de la mano de obra a las demandas cambiantes de los sectores de alto crecimiento impulsados por la tecnología.

Portugal

En Portugal, existen diversas vías de doble certificación que ofrecen cualificaciones tanto educativas como profesionales, dirigidas a los jóvenes que completan la educación básica (9.º curso) o la educación secundaria superior (12.º curso). Estas vías incluyen cursos profesionales, cursos de educación y formación, cursos artísticos especializados y cursos de especialización tecnológica. La Agencia Nacional de Cualificación y Educación y Formación Profesional (ANQEP) supervisa estos programas, promoviendo el desarrollo de competencias alineadas con las necesidades del mercado laboral. La ANQEP opera dentro de una red de organizaciones públicas y privadas, entre las que se incluyen los Centros Qualifica, los centros educativos y los centros de formación profesional del IEFP, para ofrecer cursos de formación profesional, educación para adultos y oportunidades de aprendizaje permanente. Estos cursos proporcionan competencias prácticas y certificaciones que preparan a las personas para el mercado laboral o para continuar su formación. El Sistema Nacional de Cualificaciones, establecido en 2007, incluye el Marco Nacional de Cualificaciones (MNC), que clasifica las cualificaciones en ocho niveles. El sistema se centra en mejorar las cualificaciones tanto de los jóvenes como de los adultos, especialmente en respuesta a las demandas del mercado laboral. Los cursos están diseñados para subsanar las carencias de competencias, incluyendo áreas como la tecnología, la atención al cliente y los campos especializados, y ofrecen itinerarios flexibles, como la formación modular certificada y los programas de educación para adultos.

En el sector turístico, la creciente demanda de profesionales cualificados, incluidos aquellos con competencias digitales y de atención al cliente, coincide con el enfoque de estos programas educativos y de formación. Sin embargo, sigue existiendo una carencia de profesionales cualificados, especialmente en ámbitos como el turismo internacional y el ecoturismo. La puesta en marcha de programas de formación profesional, junto con titulaciones como la doble certificación, aborda estas carencias, ofreciendo certificaciones tanto educativas como profesionales que mejoran la empleabilidad y la progresión profesional en el sector turístico. Estas iniciativas ayudan a salvar la brecha de competencias al proporcionar una formación específica en consonancia con las tendencias del sector y las necesidades del mercado laboral.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

4.2 Comparación de los programas de FP

Los programas de FP en los países socios de TourX presentan una variedad de enfoques estructurales y pedagógicos adaptados para satisfacer las necesidades nacionales y regionales dentro del sector turístico. Esta diversidad en las estrategias educativas refleja la estructura económica de cada país, los requisitos de la mano de obra y los matices culturales regionales, lo que da lugar a metodologías y estándares de certificación distintos que, en conjunto, apoyan el desarrollo de competencias relacionadas con el turismo.

Formación dual frente a modelos escolares: El modelo dual, muy presente en Alemania y Bélgica, integra la enseñanza en el aula con la formación en el puesto de trabajo, lo que prepara eficazmente a los alumnos para desempeñar funciones inmediatas en el mercado laboral. Este enfoque ha demostrado su eficacia en el desarrollo de habilidades prácticas en hostelería, artes culinarias y gestión turística, garantizando que los alumnos adquieran conocimientos prácticos junto con los teóricos. Por el contrario, Grecia y España mantienen modelos más centrados en la formación escolar, con un mayor énfasis en la enseñanza teórica, aunque las recientes reformas en Grecia están introduciendo mayores oportunidades de aprendizaje en prácticas para ampliar el aprendizaje experiencial. Italia emplea un enfoque mixto, con formación escolar y prácticas profesionales, en las que se hace especial hincapié en los sectores turísticos de carácter estacional, como la hostelería y la gestión de eventos.

Adaptabilidad regional: La adaptabilidad de cada programa de FP a las necesidades económicas regionales es una característica significativa en todos los países socios. Bélgica, con sus regiones multilingües, ofrece programas adaptados a la diversidad lingüística y cultural, que satisfacen tanto la demanda turística local como la internacional. Italia y España hacen hincapié en la especialización regional, preparando a los estudiantes para el turismo de temporada alta mediante la integración en sus planes de estudios del desarrollo de competencias a corto plazo y la adaptabilidad estacional. El sistema alemán estandariza los módulos de formación en todas las regiones, fomentando una mano de obra altamente móvil capaz de trabajar en diversos sectores, mientras que el sistema griego, influido por políticas educativas centralizadas, está empezando a ofrecer itinerarios turísticos específicos para cada región con el fin de atender las necesidades del mercado local.

Certificación y niveles de cualificación: Todos los países socios armonizan sus cualificaciones de EFP con el Marco Europeo de Cualificaciones (MEC), lo que facilita la movilidad laboral y garantiza que las certificaciones sean reconocidas en toda la UE. Italia y Alemania ofrecen cualificaciones bien definidas y específicas para cada sector en el ámbito turístico. Las cualificaciones alemanas están estandarizadas en todos los sectores, mientras que las italianas se adaptan mejor a las particularidades regionales, lo que permite la especialización en diversos campos, como la gastronomía o la gestión hotelera. En España, las cualificaciones se ajustan a las normas profesionales nacionales, lo que facilita a los titulados la incorporación al mercado laboral. Grecia, sin embargo, se ha enfrentado a dificultades a la hora de adaptar las cualificaciones de la FP a las demandas del mercado, lo que ha afectado al valor percibido y a los resultados laborales de los titulados en turismo. Se están realizando esfuerzos para abordar estos retos mediante la mejora de los estándares de certificación y una mayor adaptación a las necesidades del sector.

Integración de competencias digitales y sostenibles: Cada vez más, los programas de FP de estos países están integrando competencias digitales y prácticas de turismo sostenible en sus planes de estudios, aunque el alcance y el énfasis varían. Alemania y España han logrado avances significativos en la incorporación de competencias digitales, como la gestión de reservas en línea y el marketing en redes sociales, esenciales para las operaciones turísticas modernas. Italia y Bélgica se centran en el turismo sostenible, formando

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

a los estudiantes en prácticas respetuosas con el medio ambiente y en la gestión de recursos, en consonancia con los objetivos de sostenibilidad de la UE. En Grecia, aunque está surgiendo la integración de las competencias digitales y ecológicas, los programas aún se encuentran en fase de evolución para satisfacer todas las expectativas del sector, y se prevé un aumento gradual de estas competencias en los próximos años.

Colaboración con el sector y participación de las partes interesadas: Una colaboración eficaz con las partes interesadas del sector es esencial para garantizar que los programas de formación profesional sigan respondiendo a las tendencias del mercado. En Alemania y Bélgica, las estrechas colaboraciones con las asociaciones del sector ayudan a configurar los planes de estudios de formación profesional para alinearlos con las expectativas de los empleadores y los requisitos de competencias en constante evolución. Italia y España también fomentan las colaboraciones con la industria, especialmente en regiones con una elevada demanda turística, lo que facilita las prácticas y el empleo estacional. Grecia, aunque está empezando a desarrollar vínculos más sólidos con la industria, está trabajando para potenciar los esfuerzos de colaboración con el fin de proporcionar a los estudiantes una formación práctica más sólida y mejorar los resultados en materia de empleo.

4.3 Deficiencias en las competencias y necesidades de formación

Aunque los sistemas de FP de los países socios de TourX están diseñados para abordar las necesidades fundamentales del sector turístico, existen ciertas carencias de competencias generalizadas en todas las regiones debido a la rápida evolución de las exigencias del sector y a las cambiantes expectativas de los consumidores. Estas carencias ponen de relieve áreas en las que los planes de estudios de FP podrían evolucionar para adaptarse mejor a las necesidades actuales y futuras de la mano de obra turística, centrándose en ámbitos críticos como las competencias digitales, la atención al cliente, la sostenibilidad y el liderazgo.

Competencias digitales y tecnológicas: Con la transformación digital del sector turístico, existe una necesidad creciente de mejorar las competencias tecnológicas en todos los países socios. Entre las áreas clave se incluyen el marketing digital, el análisis de datos, la gestión de reservas en línea y el conocimiento del software de gestión de relaciones con los clientes (CRM). Italia y España han incorporado de forma proactiva módulos digitales en sus planes de estudios de turismo, garantizando que los titulados estén preparados para desenvolverse en un mercado cada vez más digitalizado. Sin embargo, en países como Grecia y Bélgica, la integración digital sigue siendo limitada, y los modelos de formación tradicionales suelen carecer de competencias tecnológicas. Ampliar los contenidos de aprendizaje digital y la aplicación práctica de las herramientas digitales en estos países permitiría contar con una mano de obra más resiliente, capaz de adaptarse a las innovaciones en el comercio electrónico, las experiencias turísticas virtuales y la interacción digital con los clientes.

Atención al cliente y dominio de idiomas: Dado el alcance internacional del turismo, existe una gran demanda de dominio multilingüe y sensibilidad cultural en los puestos de atención al cliente. Alemania, Bélgica y España conceden gran importancia a la formación lingüística, lo que refleja la importancia de dar cabida a una población turística diversa. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, sigue existiendo una brecha en la formación para prácticas de atención al cliente adaptables y con conciencia cultural que respondan de forma dinámica a las necesidades específicas de los clientes internacionales. El modelo turístico estacional de Italia ilustra la necesidad de contar con habilidades de atención al cliente flexibles que se adapten a las diversas demandas regionales y estacionales. El desarrollo de habilidades sociales en la interacción con los clientes, la resolución de conflictos y la empatía cultural, junto con la formación multilingüe, reforzaría los estándares de servicio en toda la región, mejorando la experiencia general de

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

los huéspedes.

Prácticas sostenibles: El giro hacia prácticas de turismo sostenible es esencial para el futuro del sector, y las competencias ecológicas cobran cada vez más importancia. Italia y España han incorporado

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

los principios del turismo sostenible en sus programas de formación profesional, que abarcan ámbitos como las operaciones respetuosas con el medio ambiente, la gestión de residuos y la conservación de los recursos. No obstante, existe un margen considerable de mejora en todos los países socios a la hora de integrar la sostenibilidad de forma integral en los planes de estudios de formación profesional. La formación práctica en gestión medioambiental, hostelería sostenible y preservación de los ecosistemas locales dotaría a los estudiantes de las competencias necesarias para apoyar la alineación del sector con los objetivos de sostenibilidad de la UE. Dicha formación también puede ayudar a reducir la huella medioambiental del turismo, satisfaciendo las expectativas de los viajeros con conciencia ecológica y fomentando la resiliencia a largo plazo del sector.

Gestión y liderazgo: Un liderazgo eficaz es esencial para los puestos de alto nivel en el sector turístico, como la gestión hotelera, la coordinación de eventos y la estrategia operativa. En Alemania y España, determinadas itinerarios de formación profesional ofrecen formación avanzada en gestión, aunque estas opciones son menos habituales en Grecia y Bélgica, donde existe una notable escasez de profesionales cualificados en puestos estratégicos. Para subsanar esta carencia, sería necesario crear módulos especializados centrados en el liderazgo, la planificación estratégica y la gestión organizativa en el contexto turístico. Ampliar la formación en gestión y liderazgo en todos los países socios prepararía a los titulados para el avance profesional, aumentando la capacidad del sector para la innovación y la garantía de calidad.

Adaptabilidad y gestión de crisis: La pandemia de la COVID-19 puso de relieve la necesidad de contar con habilidades de gestión de crisis y adaptabilidad en el sector turístico. Sin embargo, estas áreas siguen estando poco desarrolladas en la mayoría de los programas de formación profesional, a pesar de su importancia. La formación en adaptabilidad, resolución de problemas y gestión de riesgos permitiría a los futuros profesionales afrontar las perturbaciones y los cambios de manera eficaz. La incorporación de estas habilidades en los planes de estudios de formación profesional crearía una mano de obra preparada para mantener la continuidad del servicio y garantizar la seguridad en situaciones impredecibles, un componente fundamental de la gestión turística moderna.

En resumen, aunque los sistemas de FP de los países socios proporcionan una base sólida en las competencias turísticas tradicionales, subsanar estas carencias —especialmente en competencias digitales, atención al cliente, sostenibilidad, liderazgo y gestión de crisis— contribuiría a crear una mano de obra turística más dinámica y preparada para el futuro. Al adaptar los planes de estudios de FP para reflejar estas necesidades, los países socios de TOURX pueden mejorar la resiliencia, la agilidad y la capacidad de su mano de obra para cumplir con los estándares cambiantes del sector.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

5. Análisis de las necesidades del mercado en el sector turístico

Los sectores del turismo y la hostelería se encontraban entre los más afectados por la pandemia de la COVID-19. A diferencia de otros sectores que pudieron adaptarse aprovechando las tecnologías digitales, estos sectores, que dependen en gran medida de las interacciones presenciales y son intensivos en mano de obra, se enfrentaron a importantes retos (Sharma et al., 2020). En 2020, la actividad turística se redujo en un 85 % en comparación con 2019, con un nuevo descenso del 80 % en 2021. Esta recesión provocó la pérdida de millones de puestos de trabajo y una disminución sustancial de los ingresos, lo que afectó gravemente a muchas economías emergentes que dependen del turismo (Sharma et al., 2020).

Analizar las necesidades del mercado en el sector turístico es fundamental para comprender, sobre todo, el aspecto de la educación y formación profesional en particular. El mercado de la formación profesional está experimentando un crecimiento sin precedentes debido a una combinación de medidas de apoyo nacionales que crean un entorno normativo favorable, una mayor competencia en el mercado laboral y la demanda cambiante de talento impulsada por los avances tecnológicos y el desarrollo económico. En este contexto, los estudios de mercado sobre el turismo desempeñan un papel fundamental, no solo a la hora de identificar a dónde viajan las personas, sino también para comprender las competencias necesarias para satisfacer las expectativas cambiantes de los viajeros. Estos estudios profundizan en las razones que motivan la elección de un destino, las experiencias que buscan y la forma en que planifican sus viajes, lo que proporciona información esencial para diseñar programas de formación profesional eficaces.

El análisis de mercado que figura a continuación se basa en los informes nacionales elaborados por los socios del proyecto TourX, con el objetivo de ofrecer información sobre su contexto específico y las tendencias recientes.

5.1 Principales conclusiones por país socio

Alemania

El sector turístico alemán es un sector económico clave que ofrece amplias oportunidades de empleo en los ámbitos de la restauración, la hostelería, el transporte, el ocio, las actividades recreativas y la gestión de eventos. En los últimos años, el mercado laboral turístico ha experimentado cambios considerables debido a los avances tecnológicos, los cambios demográficos y los efectos de la pandemia de la COVID-19, lo que, a su vez, ha repercutido en la demanda de competencias y cualificaciones específicas, especialmente en Brandeburgo. En la actualidad, el sector turístico alemán demanda competencias y cualificaciones en determinadas áreas. Por ejemplo, en el sector turístico de Brandeburgo existe una creciente demanda de competencias y cualificaciones específicas. Las competencias en hostelería y atención al cliente son muy valoradas debido al auge del turismo nacional y de naturaleza. Los conocimientos digitales también son cada vez más esenciales, ya que las empresas turísticas buscan profesionales competentes en sistemas de reservas, análisis de datos, marketing online y redes sociales, a medida que las plataformas digitales, los procesos automatizados y las experiencias virtuales sigan expandiéndose en los próximos años. La sostenibilidad y la gestión medioambiental tienen una gran demanda, ya que las empresas necesitan expertos para crear estrategias empresariales respetuosas con el medio ambiente, diseñar paquetes de viaje sostenibles y reducir la huella de carbono de la industria turística.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Además, las habilidades lingüísticas e interculturales son cruciales en el mercado turístico internacional de Alemania, donde el inglés y lenguas como el polaco (especialmente en Brandeburgo), el español, el francés,

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

el ruso y el chino son muy solicitados. La competencia intercultural es igualmente importante para atender a una clientela global diversa. Se requieren sólidas habilidades de gestión y liderazgo, incluidos conocimientos de administración de empresas y experiencia específica en turismo, para que los directivos puedan hacer frente a los retos de un sector globalizado e impulsado por la tecnología.

En consecuencia, Alemania se enfrenta a una notable escasez de trabajadores cualificados en los sectores de la gastronomía y la hostelería, especialmente en puestos de servicio, cocina, gestión hotelera y limpieza. Muchos abandonaron el sector durante y tras la pandemia debido a las condiciones inestables y los bajos salarios, mientras que el exigente trabajo por turnos dificulta aún más la contratación. Los sectores de la gestión de eventos y del ocio también están experimentando un déficit de competencias, especialmente en la planificación de eventos y la gestión de proyectos, a medida que aumenta la demanda de eventos únicos y a gran escala. Sin embargo, las tendencias emergentes en el sector turístico están creando nuevas oportunidades, sobre todo debido a la creciente demanda de turismo de acampada y al aire libre, que requiere personal de servicio especializado para la organización y el mantenimiento. El auge de los viajes sostenibles está generando nuevos perfiles profesionales centrados en la gestión medioambiental y el turismo sostenible, que requieren conocimientos especializados en protección climática, infraestructuras ecológicas y uso sostenible de los recursos. También existe un interés creciente por el turismo de naturaleza y de salud, junto con mercados nicho como el turismo de aventura, donde hay una gran demanda de conceptos innovadores y servicios especializados.

Para hacer frente a la escasez de personal, el sector está dando prioridad a la formación continua, fomentando los cambios de carrera y contratando a especialistas internacionales. La estrategia turística de Brandeburgo incluye iniciativas para mejorar las condiciones laborales, como la implantación de horarios flexibles y el fomento de un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, con el fin de mejorar el atractivo a largo plazo del sector. Por consiguiente, el sector turístico de Brandeburgo no solo debe cubrir las carencias actuales, sino también desarrollar las cualificaciones y las condiciones necesarias para satisfacer la creciente demanda de un turismo de alta calidad, orientado al servicio y sostenible.

Bélgica

El sector turístico de Bélgica desempeña un papel crucial en la economía, con un impacto significativo tanto en el empleo como en los ingresos. Sin embargo, se enfrenta a retos específicos en el mercado laboral, influidos por la evolución de las preferencias de los consumidores, los avances tecnológicos y las repercusiones de la pandemia de la COVID-19. El mercado laboral en Bélgica ha experimentado algunos cambios a causa de la pandemia. Entre los puestos clave que demanda el sector del turismo y la hostelería se encuentran los directores de hotel, el personal de recepción, los chefs, los camareros, los guías turísticos, los coordinadores de eventos y los agentes de viajes, con competencias muy solicitadas como la atención al cliente, el dominio de idiomas (neerlandés, francés, inglés y alemán), el marketing digital y los conocimientos técnicos en sistemas de reservas y de gestión de establecimientos.

Además, el sector turístico depende en gran medida del personal de temporada durante los periodos de mayor afluencia, aunque con frecuencia hay escasez de trabajadores disponibles para puestos de hostelería y servicios. Asimismo, existe una notable escasez de profesionales con experiencia en puestos directivos, como directores de hotel y organizadores de eventos. Muchos trabajadores cualificados abandonaron el sector durante la pandemia, lo que ha creado vacíos en materia de liderazgo y conocimientos especializados. En el ámbito culinario, existe una fuerte demanda de chefs y personal de cocina cualificados, especialmente en zonas famosas por su gastronomía, ya que muchos establecimientos tienen dificultades para encontrar candidatos cualificados capaces de preparar auténtica cocina belga. Con un enfoque cada vez mayor en la sostenibilidad, existe una necesidad creciente de profesionales especializados en prácticas respetuosas con el medio ambiente dentro del turismo y la hostelería, incluida

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

la planificación y gestión de viajes sostenibles. La digitalización ha ampliado aún más las oportunidades en el marketing digital, la interacción en línea y el comercio electrónico, lo que hace que los conocimientos especializados en estas áreas sean muy valiosos a medida que las empresas refuerzan su presencia en línea. Tras la pandemia, ha aumentado la demanda de profesionales expertos en garantizar el cumplimiento de las normas de salud y seguridad. Además, el auge del turismo cultural y experiencial ha abierto nuevas oportunidades para quienes puedan crear y gestionar experiencias locales únicas, como visitas culturales, eventos culinarios y actividades inmersivas.

Grecia

El turismo es uno de los principales motores del empleo en Grecia, ya que representa alrededor del 20,89 % de la mano de obra total del país, con unas 963 000 personas empleadas directa o indirectamente en el sector. En 2014, el turismo representaba el 19,2 % del empleo total y, antes de la COVID-19, esta contribución había aumentado hasta casi el 25 %. Estas cifras ponen de relieve el papel crucial del turismo a la hora de mantener el empleo y reforzar la economía griega (Tsartas y Lagos, 2012). Sin embargo, el sector se enfrenta a retos, ya que más del 60 % de su mano de obra carece de cualificación, lo que complica los esfuerzos por elevar los estándares de servicio, adoptar la transformación digital y promover prácticas sostenibles. Son evidentes las principales carencias de competencias, especialmente en atención al cliente, restauración y gestión en diversos subsectores. La mano de obra del sector turístico presenta una escasez en ámbitos como la hostelería y los establecimientos de restauración. Por otra parte, el crecimiento del sector está vinculado al crecimiento económico o al desarrollo del país.

El sector turístico genera numerosos puestos de trabajo, lo que contribuye a reducir las tasas de desempleo en todo el país. Sin embargo, su crecimiento no ha incrementado la proporción del empleo en el sector terciario con respecto al empleo total de Grecia. Las profesiones con mayor demanda son el personal de los departamentos de limpieza, los directores de hotel, los recepcionistas, los cocineros (especialmente dado que Grecia se basa en el turismo gastronómico) y el personal de atención al cliente. Actualmente, el sector también exige competencias como un servicio al cliente excepcional, dominio de varios idiomas, conocimientos de marketing digital y redes sociales, y competencia tecnológica. En cuanto a las cualificaciones, se buscan titulaciones de profesionales en turismo y hostelería, certificaciones profesionales y competencias en turismo sostenible. También existe una brecha formativa en la mano de obra del sector, ya que, por ejemplo, solo el 24 % de los empleados posee cualificaciones formales de escuelas de turismo. El sector turístico en Grecia también necesita desarrollar y formar en determinadas áreas, especialmente en habilidades de atención al cliente con énfasis en el comportamiento del cliente, formación en desarrollo personal en la que los profesionales adquieran conocimientos de gestión del tiempo en materia de cálculo de costes, conocimiento de productos, sector de la restauración (especializado en áreas como el vino y los cócteles), junto con conocimientos sobre carne, pescado y queso, y sean expertos en la preparación de productos crudos.

El mercado laboral del sector turístico griego también se centra en áreas de mejora de las competencias y recualificación, evidentemente en sectores como la atención al cliente, el desarrollo personal y profesional, las competencias especializadas en el sector de la restauración y la formación en limpieza y ergonomía, lo cual es importante para mantener unos altos estándares de servicio y proteger la salud de los trabajadores.

Italia

La industria turística italiana es un sector económico clave, pero se enfrenta a retos específicos en el mercado laboral, influidos por las cambiantes demandas de los consumidores, el impacto de la COVID-19 y los cambios tecnológicos. En

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

2021, el turismo empleaba a unas 1 030 116 personas, con una mano de obra predominantemente joven: el 58 % tenía menos de 40 años y el 35,25 % menos de 30, mientras que solo el 4 % superaba los 60 años. Las mujeres representaban el 52,7 % de los trabajadores, lo que pone de relieve la flexibilidad del sector en cuanto a la conciliación de la vida laboral y familiar. Los extranjeros representaban el 23,9 % de los empleados, con una media anual de 246 467. La mayoría de los contratos de trabajo eran indefinidos (60,2 %), mientras que el 39,8 % eran de duración determinada; además, el trabajo a tiempo parcial estaba muy extendido, ya que representaba el 54,4 % de los puestos. Había 77 583 aprendices, principalmente a tiempo parcial, de los cuales el 14,7 % ocupaba puestos de temporada, mientras que 98 462 trabajadores intermitentes, en su mayoría con contratos de duración determinada, percibían un salario medio de 9 326 euros.

Antes de la pandemia, el empleo en el sector turístico estaba creciendo, con un aumento del 1,4 % en 2019, superando el ritmo de crecimiento de la economía en general. Sin embargo, persisten retos de larga data, entre los que se incluyen la escasa protección en materia de contratos, salarios y cualificaciones, junto con altos niveles de trabajo no declarado. En 2020, casi el 75 % de los casos en el sector HORECA revelaron infracciones laborales, lo que supuso un total de 10 472 casos confirmados. Entre 2020 y 2021, el empleo aumentó un 7,8 %, lo que supuso la creación de casi 75 000 puestos de trabajo, aunque sigue estando un 13,5 % por debajo de los niveles previos a la pandemia. El número de empresas creció modestamente un 2,8 %, con más del 80 % en el sector público y un 13,3 % en el sector del alojamiento. Antes de la pandemia, el empleo en el sector turístico en Italia seguía una fuerte tendencia al alza, con un crecimiento anual del 1,4 % en 2019, superando al de la economía en general. Sin embargo, el sector lleva mucho tiempo enfrentándose a una protección insuficiente en materia de contratos, salarios y cualificaciones, así como a una elevada tasa de prácticas de contratación irregulares, incluido el trabajo no declarado. En el sector HORECA, casi el 75 % de los casos en 2020 consistieron en infracciones de estas protecciones, lo que supuso un total de 10 472 casos confirmados. El empleo en el turismo aumentó un 7,8 % entre 2020 y 2021, lo que supuso la creación de casi 75 000 puestos de trabajo, aunque se mantuvo un 13,5 % por debajo de los niveles previos a la pandemia. El número de empresas creció ligeramente, un 2,8 %, con más del 80 % en el sector público y un 13,3 % en el sector del alojamiento (EBNT, 2022b).

El sector turístico italiano se enfrenta a una elevada demanda de trabajadores cualificados, especialmente en puestos de hostelería como camareros, cocineros, bármanes y recepcionistas, y la región del Véneto ha registrado un notable aumento de la contratación estacional tras la pandemia. Sin embargo, el sector también se enfrenta a una escasez de profesionales, lo que pone de relieve la dinámica cambiante y la necesidad de una mano de obra cualificada para hacer frente a los nuevos retos y oportunidades. El empleo estacional y juvenil ha ido en aumento, con más de 23 000 jóvenes contratados en 2022, lo que supone un incremento del 16 % respecto a 2019. A pesar de ello, se estima que entre 300 000 y 350 000 puestos estacionales siguen sin cubrirse, y el 40 % de estos puestos resultan difíciles de cubrir. Además de las competencias tradicionales, existe una creciente demanda de conocimientos digitales en áreas como el marketing digital, el turismo virtual y la atención al cliente en línea, lo que refleja la transformación digital en curso del sector. Este cambio en las preferencias de los trabajadores hacia empleos más estables y menos exigentes pone de relieve la necesidad de adaptabilidad tanto en las competencias como en las expectativas para garantizar que la industria pueda prosperar. La demanda de profesionales en gestión turística, planificación estratégica y cumplimiento de las normas sanitarias es elevada, impulsada por las cambiantes expectativas de los consumidores y las normas de seguridad. La contratación de jóvenes ha aumentado, creando oportunidades de nivel inicial, y los puestos de temporada siguen siendo una vía clave de acceso al mercado laboral. Tras la pandemia, el sector está experimentando un crecimiento en áreas emergentes como el turismo sostenible, la transformación digital y el cumplimiento de las normas de salud y seguridad (EBNT, 2022b).

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

España

El análisis de las necesidades del mercado español en el sector turístico, según el contexto del país, se basó en las Islas Canarias, de acuerdo con la experiencia y la ubicación del socio del proyecto. Las Islas Canarias son un archipiélago español situado frente a la costa noroeste de África, aproximadamente a 100 kilómetros (62 millas) al oeste de la frontera entre Marruecos y el Sáhara Occidental (wikipedia.com). Este archipiélago también presenta al sector turístico en España como el motor dominante de la economía local, que busca impulsar el sector. No obstante, el sector se enfrenta a retos a la hora de abordar las necesidades cambiantes de los turistas y adaptarse a los cambios de la industria. El sector turístico de las Islas Canarias se enfrenta a varias necesidades clave del mercado laboral a medida que se adapta a las tendencias globales y a los retos locales. Existe una gran demanda de profesionales multilingües, especialmente en puestos como recepcionistas, conserjes y guías turísticos, para atender al creciente número de visitantes internacionales, así como de profesionales que dominen idiomas como el inglés, el alemán y el francés, lo que ahora se considera una competencia fundamental. Además, a medida que el sector da prioridad a la sostenibilidad, existe una necesidad creciente de profesionales con experiencia en energías renovables, gestión de residuos y prácticas respetuosas con el medio ambiente para cumplir tanto con los requisitos normativos como con la demanda de los turistas con conciencia ecológica, especialmente los procedentes de Europa. La expansión de la tecnología en el turismo también ha generado una escasez de trabajadores cualificados en tecnología hotelera, lo que ha impulsado la demanda de especialistas en soporte informático, expertos en marketing digital y analistas de gestión de ingresos para mantener la competitividad y la innovación del sector. Paralelamente, el rápido crecimiento del sector turístico también ha superado la oferta de profesionales cualificados en gestión turística, dejando un vacío en puestos como directores generales, directores de operaciones y directores de marketing, lo que pone de relieve la necesidad urgente de una educación y formación específicas para desarrollar talento directivo con competencias propias del sector.

Además de estas competencias específicas, existe una necesidad general de que los profesionales del turismo posean sólidas habilidades de atención al cliente, pasión por el sector y capacidad de adaptación. Abordar estas carencias de mano de obra en materia de competencias multilingües, turismo sostenible, tecnología aplicada a la hostelería y gestión turística será esencial para reforzar la posición de las Islas Canarias como destino turístico de primer orden, al tiempo que se prepara el sector para un crecimiento continuo y las demandas cambiantes del mercado. En general, el sector tiene una necesidad crítica de desarrollo de competencias y planificación estratégica para afrontar los retos futuros de la industria.

China

El marketing turístico de China avanza continuamente, pero, en comparación con los estándares mundiales, hay margen para una mayor innovación y especialización. Aunque la normativa sobre gestión turística en China está mejorando, puede ser necesaria una mayor estandarización y rigor, especialmente si se compara con algunos países europeos. Se espera que la inteligencia artificial desempeñe un papel cada vez más fundamental en los sectores hotelero y turístico, impulsando la transformación digital y fomentando la innovación en el sector. Sin embargo, no es así; resulta crucial reconocer y abordar los retos asociados para apoyar un desarrollo saludable y sostenible de la IA. Un análisis de las necesidades del mercado en el sector turístico identifica, en general, las demandas, las tendencias y las carencias de competencias importantes para el crecimiento y la sostenibilidad de la industria. Entre las conclusiones clave del informe nacional de China se incluyen una creciente demanda de profesionales cualificados en gestión turística, hostelería, herramientas digitales y atención al cliente, junto con oportunidades en el ecoturismo y los viajes experienciales. Entre los retos se encuentra la escasez de

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

personal cualificado en turismo internacional y atención al cliente, lo que aumenta la necesidad de formación en competencia cultural, cumplimiento normativo y uso de la tecnología. El desarrollo profesional continuo, basado en los comentarios de las partes interesadas y en tendencias como los comportamientos de viaje tras la COVID-19 y el nomadismo digital, es esencial para adaptar los programas de formación en China a las necesidades del sector y mejorar la competitividad y la sostenibilidad de la mano de obra.

Por otra parte, el sector también registra un aumento de los costes laborales y una intensificación de la competencia en el mercado a medida que las preferencias de los consumidores se diversifican. La industria se enfrenta al reto de satisfacer necesidades personalizadas y mejorar la experiencia del cliente. La transformación digital también plantea preocupaciones en torno a la seguridad de la información y la privacidad que deben gestionarse. Para hacer frente a estos retos, los sectores turístico y hotelero de China deberían centrarse en mejorar la calidad del servicio, modernizar las instalaciones, optimizar la experiencia del cliente y adoptar la transformación digital.

Portugal

El sector turístico en Portugal se enfrenta a varios retos que dificultan su capacidad para atraer y retener una mano de obra cualificada. En 2022, el sector empleaba a 286 600 personas, con una necesidad anual prevista de más de 19 000 nuevos puestos de trabajo. A pesar de ello, existe una importante escasez de mano de obra, con alrededor de 50 000 puestos vacantes sin cubrir en todo el sector. Esta escasez es especialmente acusada en el sector hotelero y en el del entretenimiento turístico, donde 1 de cada 8 vacantes sigue sin cubrirse en alojamiento y restauración, y 1 de cada 10 vacantes en el entretenimiento turístico tiene dificultades para atraer candidatos. Esto pone de relieve la necesidad crítica de contar con una mano de obra cualificada para impulsar la recuperación y el crecimiento continuados del sector turístico tras la pandemia. La mano de obra actual del sector turístico está, en gran medida, poco cualificada: el 49 % solo tiene educación básica, el 37 % cuenta con educación secundaria o postsecundaria, y solo el 14 % posee un título de educación superior. Además, muchos trabajadores del sector se enfrentan a salarios bajos, jornadas laborales largas y perspectivas de carrera limitadas, lo que ha llevado a que el 27 % de los profesionales del turismo se plantee abandonar el sector. Estos factores hacen que el sector resulte menos atractivo para el talento potencial, lo que da lugar a un ciclo de elevada rotación de personal y escasez de mano de obra cualificada. La Agenda Profissões do Turismo (2003) pretende abordar estas cuestiones centrándose en atraer y retener el talento, mejorar las condiciones laborales y aumentar la inversión en formación y desarrollo profesional. La agenda destaca la importancia de mejorar los salarios y las prestaciones de los trabajadores del turismo para que el sector resulte más atractivo. Al mismo tiempo, hace hincapié en la necesidad de cualificar y valorar los recursos humanos mediante programas específicos de educación y formación, especialmente en los niveles de enseñanza secundaria y postsecundaria, así como en competencias especializadas como el marketing digital, el turismo sostenible y la innovación en productos turísticos. Además, la Estrategia de Turismo 2027 identifica cinco retos principales para el sector: combatir la estacionalidad, valorar el patrimonio y la cultura, distribuir la demanda entre las regiones, cualificar y valorar los recursos humanos, y estimular la innovación. La estacionalidad, por ejemplo, sigue siendo un problema persistente, ya que muchos puestos de trabajo relacionados con el turismo están vinculados a épocas concretas del año, lo que hace que el sector sea menos estable y menos atractivo. Esta inestabilidad, unida a horarios de trabajo largos e impredecibles, dificulta la retención de los trabajadores, especialmente de los profesionales más jóvenes que buscan oportunidades de empleo más estables. Por otra parte, el proyecto TEF (Tourism Education Future) destaca la necesidad de establecer vínculos más sólidos entre las instituciones educativas y la industria turística para garantizar que los programas de formación se adapten a las necesidades actuales del mercado. También aboga por el desarrollo de nuevos

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

cursos de formación centrados en competencias muy demandadas, como el marketing digital, las prácticas de turismo sostenible y la elaboración de perfiles de consumidores. El TEF también aboga por iniciativas de reciclaje profesional dirigidas a los trabajadores de más edad del sector hotelero y por abordar el reto de integrar a los trabajadores inmigrantes en la mano de obra turística. Dado que muchos inmigrantes del sector se enfrentan a barreras lingüísticas, ofrecer cursos de idiomas y orientación cultural les ayudaría a integrarse mejor y a potenciar su papel como «mediadores culturales» dentro de la experiencia turística.

La estrategia también hace hincapié en la importancia de la igualdad de género en la plantilla, reconociendo que las mujeres suelen enfrentarse a retos adicionales en el sector turístico, como horarios de trabajo difíciles y una doble carga de responsabilidades familiares y laborales. El sector debe tener en cuenta estos factores a la hora de intentar atraer y retener a más mujeres en la plantilla. Para respaldar estos esfuerzos, la estrategia aboga por la formación continua y el fomento de la transferencia de conocimientos desde las instituciones educativas y los centros de investigación hacia las empresas turísticas. Esto incluye fomentar la colaboración entre el mundo académico y el sector privado, garantizando que las competencias que se imparten en los programas de formación sean directamente aplicables a las necesidades reales del sector. Además, promocionar Portugal como un destino «inteligente y sostenible» requiere centrarse en la innovación tecnológica y la sostenibilidad, y que los profesionales del turismo reciban la formación necesaria para liderar estos esfuerzos. En última instancia, abordar estas necesidades y retos del mercado mediante acciones estratégicas centradas en mejorar las condiciones laborales, potenciar la educación y la formación, y fomentar un sector más inclusivo y atractivo será crucial para el crecimiento y la competitividad a largo plazo de la industria turística portuguesa.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

6. Evaluación de las necesidades de formación: resultados y metodología

El proyecto TourX, con el objetivo de abordar los retos que plantea un entorno turístico en constante cambio debido a la contracción provocada por la pandemia de la COVID-19, llevó a cabo una evaluación de las necesidades de formación (TNA), elaborada mediante una metodología de investigación que incluye una revisión bibliográfica. Este análisis identifica retos importantes, como el diseño de programas de mejora de competencias y recualificación, la respuesta a la urgente necesidad de diversificación, la promoción de modelos más sostenibles de desarrollo turístico y la adopción de estrategias de inversión inteligentes. Además, se complementa con entrevistas y grupos de discusión realizados con las principales partes interesadas. También explora los requisitos de competencias en constante evolución para los profesionales del turismo, junto con las complejidades del sector y la dinámica del mercado. La TNA ofrece una visión general del proyecto e incluye un análisis general de la metodología utilizada, concluyendo con unas observaciones finales.

Asimismo, pretende fomentar un enfoque ascendente hacia la excelencia en el sector turístico, permitiendo a los socios educativos (centros de formación profesional y de educación superior) reforzar su capacidad para adaptar rápidamente la formación profesional a los cambios del entorno económico y social.

Para ofrecer una visión general clara y estructurada de las principales necesidades de formación en el sector turístico de los países socios, se ha incluido el siguiente resumen antes del análisis detallado. Esta sección condensada destaca las principales prioridades y retos a los que se enfrenta cada país, ofreciendo una perspectiva exhaustiva a la vez que concisa antes de profundizar en la información específica. Para una visión general más rápida, se ha incluido en el Apéndice A una tabla que resume toda esta información.

En Alemania, la creciente digitalización del sector turístico está reduciendo las interacciones personales, lo que hace que las competencias transversales sean más importantes que nunca. Al mismo tiempo, el turismo sostenible y la competencia digital son prioridades clave, ya que el sector busca minimizar el consumo de recursos. Para apoyar el desarrollo profesional, se necesita una plataforma digital en la que los estudiantes puedan realizar un seguimiento de su progreso. Sin embargo, para que estas iniciativas tengan éxito, la financiación pública destinada a las pymes sigue siendo esencial.

Del mismo modo, en Bélgica, las competencias digitales desempeñan un papel crucial, mientras que la sostenibilidad es una prioridad emergente. Para abordar de manera eficaz estas demandas cambiantes del sector, es necesario reforzar las competencias ecológicas. Además, fomentar la colaboración con asociaciones turísticas europeas e instituciones académicas mejorará los programas de formación y proporcionará una valiosa experiencia internacional.

En Grecia, el dominio de las lenguas extranjeras, especialmente para los profesionales del turismo, es fundamental. Además, las habilidades sociales, como el trabajo en equipo, la comunicación y la resolución de problemas, son indispensables. A medida que el sector adopta un servicio al cliente impulsado por la inteligencia artificial, el turismo inteligente e iniciativas centradas en la sostenibilidad, las competencias digitales se vuelven cada vez más esenciales. Sin embargo, a pesar de la importancia de la formación, el empleo estacional suele limitar la capacidad de las empresas para invertir en el desarrollo del personal. Para abordar esto, los programas de formación deben ser flexibles, gratuitos para los empleados y adaptados a las necesidades del sector.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Italia también concede gran importancia al aprendizaje de idiomas, especialmente el inglés y el alemán. Además, las competencias tanto digitales como medioambientales son vitales, ya que las prácticas de turismo sostenible, como la cocina circular y el transporte ecológico, están ganando terreno. Sin embargo, el sector turístico se enfrenta a la estacionalidad y a la escasez de puestos de trabajo, lo que lo hace menos atractivo para los nuevos profesionales. Para contrarrestar esto, la formación debería incorporar competencias adicionales en marketing, gestión y promoción, con el fin de crear oportunidades profesionales más atractivas.

En España, los conocimientos lingüísticos siguen siendo un requisito fundamental, al igual que unas sólidas competencias digitales, especialmente en inteligencia artificial y análisis de datos. El futuro del turismo depende de la sostenibilidad y de los avances tecnológicos, por lo que es esencial que los programas de formación aborden estos aspectos. Sin embargo, a pesar de las colaboraciones del Gobierno con las empresas para ofrecer formación en el puesto de trabajo, la financiación sigue siendo insuficiente para respaldar plenamente estas iniciativas.

Por su parte, en China, la adaptabilidad, el trabajo en equipo y las habilidades de comunicación cobran cada vez más importancia. La transformación digital está reconfigurando el sector, con especial énfasis en el turismo impulsado por la inteligencia artificial, las iniciativas de bajas emisiones de carbono y los servicios personalizados. Para seguir siendo competitivos, los programas de formación deberían integrar casos prácticos reales y conceptos avanzados tanto de los mercados nacionales como internacionales.

Por último, en Portugal, el dominio de idiomas extranjeros, especialmente el francés y el alemán, es una necesidad apremiante. Si bien la concienciación sobre la sostenibilidad va en aumento, la adaptación digital sigue siendo un reto. Aunque la interacción personal sigue siendo muy valorada en el sector, se prevé que los registros virtuales aumenten en los próximos años. En consecuencia, la formación debe mantenerse en consonancia con las tendencias del sector, pero las limitaciones financieras siguen obstaculizando su pleno desarrollo.

6.1 Pasos para la realización del TNA

El TNA fue llevado a cabo por algunos socios seleccionados de este proyecto con el objetivo de recopilar toda la información relativa al proyecto TourX. El TNA pretende proporcionar información esencial y un marco exhaustivo para los proveedores de formación profesional y las partes interesadas del sector turístico. El informe sirve como herramienta para diseñar programas educativos que hagan hincapié en la sostenibilidad, la resiliencia y la innovación, elementos clave para el futuro del sector turístico.

Una evaluación de necesidades es una herramienta valiosa para cualquier formador u organización que planifique un programa o curso. Al identificar las necesidades reales del público destinatario, ayuda a diseñar un programa que sea pertinente y eficaz. Antes de abordar el diseño de una formación, es esencial realizar un análisis exhaustivo de las necesidades para comprender claramente dónde es necesaria la formación, qué contenidos deben tratarse y quiénes serán los alumnos.

Antes de llevar a cabo un análisis de necesidades de formación (TNA) satisfactorio, se tuvieron en cuenta algunos pasos basados en preguntas de investigación formuladas previamente que explicaban los motivos, lo que proporcionó una visión general de cómo se recopilaron los datos y se realizó el análisis.

Por lo general, para abordar las preguntas de investigación se utilizan métodos cualitativos, cuantitativos o mixtos. La investigación cualitativa se define como «aquella que utiliza principalmente palabras e imágenes como fuente primaria de datos» (Remenyi, 2017). Por el contrario, la investigación cuantitativa es «un enfoque de investigación

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

que implica principalmente la recopilación de datos numéricos y su análisis mediante métodos matemáticos o estadísticos» (Remenyi, 2017).

Estos métodos garantizan que cada estudio aborde cuestiones fundamentales mediante la formulación de preguntas de investigación claras, específicas y centradas, alineadas con el problema en cuestión. Los métodos cuantitativos utilizan encuestas con preguntas estructuradas para recopilar datos medibles, lo que ayuda a identificar patrones y tendencias. Por el contrario, los métodos cualitativos se basan en entrevistas y grupos focales para obtener una visión más profunda de las percepciones que los enfoques cuantitativos quizá no captan en su totalidad. Los estudios cualitativos suelen involucrar a una población más reducida y específica, mientras que los estudios cuantitativos cuentan con una muestra más amplia. El enfoque de métodos mixtos combina elementos tanto de la investigación cualitativa como de la cuantitativa, proporcionando un marco integral para responder a las preguntas de investigación.

El TNA empleó un método de investigación cualitativo para abordar de manera eficaz la cuestión en cuestión y garantizar una comprensión exhaustiva del tema. Este enfoque permitió a los participantes aportar información detallada sobre sus perspectivas respecto a las preguntas planteadas. Dado que las preguntas de investigación se centraban en incertidumbres y escenarios futuros, era esencial seleccionar a informantes con una experiencia significativa y autoridad en la toma de decisiones para alinearse con la visión compartida del proyecto.

La investigación cualitativa requiere, por naturaleza, mucho tiempo, y este estudio no fue una excepción. Cada entrevista duraba normalmente alrededor de una hora, y la transcripción requería hasta ocho horas por entrevista. Para optimizar los recursos, algunas entrevistas se realizaron a través de Zoom y otras plataformas virtuales, lo que redujo la necesidad de desplazamientos y ahorró tiempo. Las preguntas seguían un formato estructurado y se utilizaron de manera coherente tanto en los grupos focales como en las entrevistas, llevadas a cabo por un equipo específico de cada organización asociada.

Las preguntas y los objetivos de la investigación se centran en cómo el sector turístico puede mejorar su resiliencia, aprovechar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y desarrollar competencias sostenibles para satisfacer las demandas cambiantes de los consumidores y los retos futuros. En cuanto a la resiliencia, el estudio destaca la importancia de reciclar y mejorar las competencias de los profesionales para prepararlos ante posibles crisis, como las pandemias. Las competencias tecnológicas —especialmente en los ámbitos técnico y digital— son cruciales para garantizar la relevancia y la competitividad continuadas del sector.

La investigación destaca la necesidad de que la industria turística se mantenga a lo largo del tiempo, incluso ante futuras perturbaciones. La sostenibilidad es una preocupación fundamental en todos los sectores, especialmente en una industria dinámica y en rápida evolución como el turismo. Adquiere especial importancia tras la fase de institucionalización, en la que garantizar un cambio duradero requiere integrar la sostenibilidad en las políticas, prácticas y normas organizativas.

Para mantener su resiliencia ante posibles perturbaciones, como las pandemias, la industria turística debe diversificar su oferta, reforzar la gestión de crisis y adoptar prácticas flexibles y sostenibles. Prepararse para un futuro incierto implica invertir en tecnologías como la inteligencia artificial (IA) para mejorar la personalización y la eficiencia operativa, al tiempo que se abordan las consideraciones éticas y de privacidad. Las necesidades futuras en materia de competencias incluyen conocimientos especializados en sostenibilidad, alfabetización digital, atención al cliente basada en la IA y adaptabilidad a las tendencias del turismo ecológico y responsable.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Sin embargo, alcanzar la sostenibilidad puede suponer un reto. Obstáculos como la resistencia al cambio por parte de las partes interesadas, un seguimiento inadecuado y una evaluación insuficiente de los avances pueden socavar los esfuerzos por mantener y mejorar las prácticas sostenibles.

Metodología de recopilación de datos

Los datos se recopilaron en Alemania, España, Italia, Grecia, Portugal, Bélgica y China. Se realizaron entrevistas basadas en un formato semiestructurado a los participantes, incluidos los grupos focales, para que respondieran o compartieran sus opiniones. Las preguntas fueron las mismas tanto para las entrevistas como para los grupos focales, y se complementaron con debates de cada país durante la fase de análisis; los resultados se presentaron por países. Se celebraron un total de 11 grupos focales, en los que participaron 107 personas de China, Alemania, Italia, Portugal, España y Bélgica. Los participantes procedían de diversas profesiones, entre ellas especialistas en turismo, como directores de centros de formación profesional, directores generales y representantes de organismos públicos, estudiantes, formadores de turismo y profesionales del sector turístico (como cocineros y recepcionistas). Los resultados de cada país se detallaron en secciones específicas, con un análisis temático exhaustivo para cada uno de ellos. Además, se realizaron 58 entrevistas en China, Alemania, Grecia, España, Italia, Portugal y Bélgica. Cada equipo de investigación recibió directrices específicas sobre cómo llevar a cabo el proceso de recopilación de datos. El papel de un moderador experimentado y cualificado fue crucial en cada grupo de discusión, ya que guió los debates para recabar una variedad de opiniones y percepciones de un grupo reducido y diverso sobre un tema específico. Los moderadores suelen formular preguntas abiertas para animar a los participantes a compartir sus pensamientos, sentimientos y experiencias, lo que, en cierto modo, también dio lugar a respuestas complejas por parte de algunos participantes.

Además, los grupos focales suelen ser uno de los métodos más eficaces para recopilar datos cualitativos y se utilizan con frecuencia para probar nuevos productos o ideas, recabar opiniones sobre productos o servicios existentes, o analizar los comportamientos y actitudes de los consumidores (Krueger y Casey, 2014). En el proceso de recopilación de información sobre el sector turístico en este proyecto, se recomendó formar un grupo focal con entre 6 y 15 participantes, incluyendo representantes de los grupos destinatarios del proyecto y partes interesadas clave que puedan aportar información valiosa. En este contexto, el objetivo es examinar las condiciones actuales y las necesidades futuras relacionadas con los requisitos digitales, ecológicos y sociales para los trabajadores y las empresas del sector turístico. Las preguntas planteadas se centraron en subtemas como las habilidades (mejora de las competencias y recualificación), el aprendizaje basado en competencias, el sistema de seguimiento de titulados y la financiación, así como la internacionalización, con el fin de obtener información sobre el sector turístico.

En cuanto al concepto de mejora de las competencias y recualificación en el sector turístico, es importante identificar programas e iniciativas eficaces que faciliten la adquisición de competencias. Esto se consigue estableciendo alianzas estratégicas que ayuden a alinear estos esfuerzos con las demandas cambiantes del sector. Asimismo, resulta esencial comprender las barreras a las que se enfrentan las organizaciones a la hora de llevar a cabo la mejora de las competencias, lo que permitirá a los proveedores de formación profesional abordar los obstáculos y desarrollar programas más accesibles y personalizados. También se consideró la mejora de los planes de estudios basados en competencias, alineándolos con las necesidades actuales y futuras del sector turístico, con especial atención a las competencias y habilidades clave que se priorizan y evalúan de manera eficaz para satisfacer las demandas del sector. Asimismo, se analizó la integración de metodologías y tecnologías docentes innovadoras que enriquezcan la experiencia de aprendizaje, ayudando a los estudiantes a desarrollar habilidades prácticas y conocimientos relevantes para el sector. Sin embargo, para garantizar

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

una trayectoria sostenible para el sector, es importante centrarse en las competencias y habilidades actuales y futuras. Dado que la pandemia de la COVID-19 puso de relieve la necesidad del concepto de mejora de las competencias y recualificación, así como del turismo sostenible, todo ello tiene como objetivo identificar las competencias y habilidades fundamentales para impulsar la formación turística, ya sea impartida por universidades o por centros de formación profesional.

Análisis de datos

Los datos recopilados de los encuestados o participantes se analizaron mediante el método de análisis temático. Con ello se pretendía obtener una visión más profunda de la percepción del sector turístico y de los retos a los que se enfrenta, aspectos que quizá no se reflejaran plenamente a través de los datos cuantitativos. En algunos casos, se utilizó software de análisis de datos cualitativos, como webQDA, mientras que en otros el análisis se basó en la interpretación de los investigadores. Los investigadores consideraron que se había alcanzado la saturación de datos en cada país, lo que significaba que no se necesitaban más encuestados, ya que los participantes comenzaban a reiterar puntos de vista ya compartidos por otros. En consecuencia, la recopilación de datos concluyó cuando dejó de surgir información nueva. Durante la recopilación de datos también se tuvieron en cuenta las cuestiones éticas, basándose en un conjunto de acuerdos firmados o aceptados por los participantes.

Los grupos focales y las entrevistas realizados en diversos países se guiaron por un conjunto común de palabras clave, que se utilizan a continuación como subsecciones para organizar el debate de cada país. Estas palabras clave destacan las cuestiones fundamentales exploradas durante las sesiones. Los datos recopilados se analizaron en función de los grupos de participantes o de sus respuestas, y los resultados se han resumido para mayor claridad y facilidad de comprensión.

Alemania

Alemania organizó dos grupos focales con ocho profesionales: seis cocineros y dos profesores. Las aportaciones de este grupo se registraron de acuerdo con los aspectos específicos de cada área temática desarrollados por los socios. Las preguntas del grupo para el debate se basaron en las competencias en el sector turístico, los programas de formación, la educación orientada al futuro, los mecanismos de seguimiento de los titulados y los sistemas de financiación. El grupo compartió su perspectiva basándose en sus áreas de especialización y aportó recomendaciones significativas.

Competencias en el sector turístico

El grupo de discusión se pronunció sobre la cuestión de la comunicación, ya que esta ayuda al personal del sector turístico a adaptarse a las nuevas tendencias del mercado. Las habilidades sociales se basan en cómo trabajar en equipo mostrando empatía hacia los huéspedes y los compañeros, especialmente en lo que respecta a las competencias interculturales, cuya importancia va en aumento. También se aconsejó a los estudiantes y profesionales que mejoraran sus habilidades tecnológicas, ya que la digitalización tiene un impacto cada vez mayor en el sector turístico. Por ejemplo, los ponentes del grupo plantearon que en los próximos años se debería hacer hincapié en las habilidades sociales, como la promoción de una cultura laboral inclusiva y diversificada.

Programa de formación

Los programas de las distintas modalidades de formación también deberían integrar contenidos esenciales y acordes con la cultura. El énfasis en las competencias digitales —como el manejo de los sistemas de reservas en línea y el marketing en redes sociales— es un aspecto crucial en el sector turístico moderno y, por lo tanto, debe

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

tener en cuenta. Por otra parte, es necesario hacer especial hincapié en las habilidades interpersonales, ya que el contacto personal se está desvaneciendo debido a la digitalización. Dado que el mundo es ahora una «aldea global» o está orientado a una clientela global, deben incorporarse habilidades interculturales a los programas de formación para que los titulados puedan trabajar de forma eficaz.

Educación orientada al futuro

En relación con este tema, los participantes sugirieron que la educación está evolucionando con un enfoque de visión de futuro y, por lo tanto, debería incorporarse la gestión del turismo sostenible para dar respuesta a la creciente demanda de opciones de viaje y servicios turísticos respetuosos con el medio ambiente en el futuro. Además, teniendo en cuenta que esta tendencia está vinculada a las competencias digitales, la digitalización puede contribuir a reducir el consumo de recursos.

Mecanismo de seguimiento de los titulados

A través de los grupos de discusión, los participantes plantearon que, para mejorar la educación, es importante contar con una herramienta que ayude a los docentes y a los responsables a evaluar el impacto de los programas en los profesionales del turismo. Debería considerarse la creación de una plataforma digital en la que los titulados puedan compartir la evolución de su carrera profesional, lo que permitiría recopilar datos sobre la eficacia del plan de estudios. Una red también podría evaluar los resultados a largo plazo de la formación turística, mediante encuestas y reuniones presenciales que proporcionen información continua. Por ejemplo, un participante afirmó: «Evaluar los programas de formación puede conducir al éxito a largo plazo». Un sistema de tutoría que conecte a los estudiantes podría, además, ofrecer información útil para mejorar el contenido de los cursos basándose en la experiencia del mundo real.

Sistemas de financiación

La cuestión de la financiación es un aspecto destacado que fue tenido en cuenta por los participantes en Alemania. Los participantes manifestaron que el Estado debería poder destinar fondos para apoyar a las pequeñas y medianas empresas. Consideraron que esto era crucial, ya que las iniciativas de financiación para las empresas que imparten formación al personal podrían fomentar el desarrollo profesional. La estrategia óptima implicaría una combinación de iniciativas dirigidas tanto a las empresas como a los particulares, como préstamos a bajo interés diseñados especialmente para la formación profesional, que proporcionen una fuente de financiación fácilmente accesible para el crecimiento personal.

Bélgica

En marzo de 2024, Bélgica organizó un grupo de discusión en línea con 12 expertos. Los participantes compartieron sus experiencias y opiniones en respuesta a varias preguntas. Los temas clave identificados se basaron en las competencias y el papel en la RSP (Asociación Regional de Competencias).

Competencias

Los centros educativos y los países deberían evaluar sus avances en comparación con los demás, ya que están surgiendo proyectos centrados en las competencias digitales y la sostenibilidad. Sin embargo, sigue siendo un reto establecer vínculos sólidos entre la industria y los centros educativos.

Papel en una RSP (Asociación Regional de Competencias)

El proyecto PANTOUR ha establecido asociaciones nacionales de competencias en 7 países (con 10 previstas), en las que participan más de 200 partes interesadas. Estas asociaciones adoptaron estructuras flexibles,

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

centrándose en la inteligencia de competencias, el análisis de las necesidades de formación y la evaluación de los resultados del proyecto Blueprint, al igual que las Alianzas Regionales de Competencias del proyecto TourX. Un reto clave es identificar a un actor líder del sector turístico que impulse el proceso. Establecer un nivel de competencias estándar es esencial para crear empleo y promover el turismo como carrera profesional. La colaboración con asociaciones turísticas regionales y otros centros educativos de Europa es crucial para ofrecer experiencias valiosas y explorar enfoques diversos.

Grecia

Grecia no organizó ningún grupo de discusión, sino que llevó a cabo ocho entrevistas con expertos, empresarios y docentes del sector turístico. Las entrevistas abordaron temas clave como las competencias esenciales, las competencias digitales, las competencias ecológicas, la formación, los retos futuros y los mecanismos de financiación.

Competencias

Los profesionales del turismo en Grecia deben poseer sólidas competencias transversales, entre las que se incluyen el trabajo en equipo, la comunicación (interpersonal y en lenguas extranjeras), la gestión del tiempo, la resolución de problemas, la flexibilidad, la empatía, la apertura intercultural y la adaptabilidad al cambio. Estas competencias pueden evaluarse de manera eficaz mediante un seguimiento continuo del rendimiento, en consonancia con los objetivos y principios compartidos.

La capacidad de aplicar habilidades sociales, como el sentido común y la empatía, se considera crucial para las actividades cotidianas, así como la gestión del tiempo.

Competencias digitales

Aunque las competencias digitales no son necesarias para todos los puestos de trabajo del sector turístico, resultan fundamentales en las agencias de viajes para gestionar las reservas, la comunicación con los clientes, la gestión de datos y la facturación, ya que son esenciales para buscar, compartir y procesar información, así como para gestionar las plataformas de comunicación.

Competencias ecológicas

Las prácticas sostenibles cobran cada vez más importancia en la industria turística griega, ya sea debido a las presiones competitivas o como parte de las estrategias de marketing. Las empresas deben cumplir con las normas medioambientales e integrar las competencias ecológicas en sus operaciones.

Sin embargo, antes de adoptar plenamente las prácticas ecológicas, es necesario abordar a nivel regional retos fundamentales en materia de infraestructuras, como la recogida de residuos y el suministro estable de electricidad.

Las competencias ecológicas en el sector turístico implican tanto un cambio de mentalidad hacia la sostenibilidad como su aplicación práctica, como el uso eficiente de los recursos naturales y el reciclaje.

Formación

Los participantes hicieron hincapié en que la formación debería ser gratuita para los empleados, ya que las empresas se muestran reacias a invertir en el desarrollo del personal debido a los patrones de empleo estacionales. Los métodos de aprendizaje flexibles, como la narración de historias y el aprendizaje basado en casos, se consideran formas eficaces de transferir conocimientos. Las plataformas de aprendizaje digital gozan de una amplia aceptación, y los propietarios de las empresas están dispuestos a participar en iniciativas de mejora de competencias y recualificación junto con su personal.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Los proveedores de formación profesional deberían adaptar sus programas a las normas de garantía de calidad del sector turístico. La formación debería ser breve, flexible y estar disponible tanto en línea como presencialmente. Los programas existentes se consideran insuficientes, ya que se centran en puestos de trabajo específicos en lugar de proporcionar las competencias ecológicas y digitales transversales necesarias en todo el sector.

Los futuros programas de formación deberían integrar previsiones sobre las tendencias del sector, competencias prácticas, situaciones reales, actualizaciones continuas de los planes de estudios y oportunidades de aprendizaje permanente.

Tendencias emergentes

Las tendencias emergentes que deben abordarse en la formación son el impacto de las tecnologías avanzadas, la creciente demanda de experiencias turísticas sostenibles y la necesidad cada vez mayor de servicios personalizados.

Seguimiento de la trayectoria profesional de los titulados

Para realizar un seguimiento de las trayectorias profesionales de los titulados, debería implantarse un sistema de seguimiento, respaldado por el análisis de big data, que permita seguir las tendencias de empleo y los avances en el reciclaje profesional.

Futuro

Las empresas del sector turístico deben cumplir con las políticas públicas, aunque las políticas ecológicas a veces no tienen claros sus objetivos. Se necesita un enfoque más accesible y transparente por parte de los gobiernos locales y nacionales.

Oportunidades de financiación

El Gobierno griego desempeña un papel fundamental en la asignación de fondos para la formación del personal. Aunque las autoridades regionales financian ocasionalmente programas de formación, las organizaciones sectoriales (como federaciones y sindicatos) carecen actualmente de los recursos necesarios para apoyar este tipo de iniciativas.

Retos

Un obstáculo importante para el desarrollo de la mano de obra es el coste de la recualificación, dada la elevada rotación y el carácter estacional del empleo en el turismo. Para garantizar un crecimiento profesional continuo, los programas de formación y recualificación deben ofrecerse de forma gratuita tanto a los empleados como a las empresas.

Italia

Italia organizó dos grupos de discusión: uno formado por 14 estudiantes y otro compuesto por 11 expertos del sector. Entre estos expertos había 10 especialistas y un director general. Este grupo aportó sus opiniones a partir de preguntas para el debate, como la formación, las competencias digitales, la inclusión, las competencias en las que centrarse en el futuro, el acceso a la formación profesional y la financiación. El grupo compartió su perspectiva basándose en sus áreas de especialización, especialmente los 11 expertos, mientras que los estudiantes se centraron en su formación.

Formación

La formación en los distintos sectores turísticos de Italia se centra principalmente en las competencias y

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

otras áreas. El grupo de discusión compartió opiniones sobre los aspectos de la formación, ya que esta es importante en todos los sectores turísticos

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

. Son esenciales competencias como el marketing y la capacidad de explicar cómo elaborar un plan de negocio para un evento. Los estudiantes participantes también tienen la oportunidad de realizar prácticas durante la formación para ampliar su experiencia y poder incorporarse progresivamente al mercado laboral tras finalizar sus estudios. Los participantes también expresaron interés por el impacto socioeconómico de la actualidad, destacando la importancia del aprendizaje de idiomas, en particular el inglés y el alemán. Asimismo, se centraron en la gestión, el marketing, la creatividad, el trabajo en equipo y las competencias digitales —incluida la creación de páginas web— como tendencias clave y competencias esenciales.

Competencias digitales

Durante el grupo de discusión se consideró que las habilidades digitales eran importantes para el análisis y la comparación de información. Otra herramienta de comunicación crucial que se señaló fueron las redes sociales, que proporcionan una respuesta instantánea. Además, se abordó la digitalización como un aspecto crucial, por ejemplo, en el registro de pedidos y su entrega inmediata a la cocina. Otra oportunidad para conseguir más reservas es a través de las plataformas de reserva en línea. Cuando un consumidor ve que puede utilizar las habilidades digitales, por ejemplo, para realizar reservas, esto puede contribuir a que el producto sea más competitivo.

El medio ambiente

Este es un aspecto que tiene gran relevancia en el sector turístico, ya que, por lo general, la transición digital está muy avanzada, mientras que la transición ecológica sigue planteando mayores retos. En este sentido, los participantes destacaron que las empresas deberían adoptar prácticas medioambientales eficaces, como la cocina circular (reutilización de restos de carne y huesos, eliminación responsable del aceite de freír), vajilla y cubertería reutilizables, servicios de transporte colectivo para los huéspedes, controles automáticos de la temperatura ambiente, botellas de agua para reducir el uso de plástico, sensores de luz y papel reutilizado.

Inclusión

El debate del grupo de discusión también abordó el concepto de inclusión en lo que respecta a los clientes vulnerables. Estos clientes son personas de diferentes orígenes sociales y culturales, como la comunidad LGBTQ+, y especialmente los turistas con discapacidad. El personal debería recibir formación sobre sus necesidades, teniendo en cuenta la escasez de instalaciones adecuadas para los turistas con discapacidad en el sector.

Competencias en las que centrarse en el futuro

El sector ha evolucionado a un ritmo acelerado. Los participantes sugirieron que era necesario realizar una evaluación crítica del mismo, por lo que el personal debería adquirir nuevas competencias como complemento a su trayectoria profesional. Las competencias digitales más importantes para apoyar a este sector eran: a) marketing, comunicación y promoción de la oferta (redes sociales, página web, etc.); b) recepción, registro de entrada y gestión de las instalaciones. Aunque todas ellas ya son fundamentales en el sector, era necesario concienciar sobre su importancia sin caer en un uso excesivo.

Acceso a la formación profesional

Los debates entre los participantes pusieron de relieve que el sector ya no resultaba atractivo para ellos por razones relacionadas con el tipo de trabajo que realizarían, como la estacionalidad y sus

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

ritmos. Además, también hay escasez de puestos de trabajo «clásicos» como camareros, cocineros, personal de limpieza, guías turísticos y todo tipo de personal de recepción. Esto llevó a los participantes a lamentar la escasa oferta de formación básica y el carácter poco atractivo del sector turístico, lo que influye en las decisiones de las personas que se incorporan al mercado laboral.

Financiación

Los fondos son, en general, diversos, y el acceso a ellos no resulta difícil. Existen opciones de formación subvencionadas, junto con recursos para adaptar la formación a las necesidades específicas de las empresas. Sin embargo, no es posible destinar muchos recursos a las necesidades de formación de forma simultánea, lo que dificulta la inclusión de grandes grupos de empleados, principalmente debido a limitaciones organizativas relacionadas con las operaciones diarias.

España

Solo se llevó a cabo un grupo de discusión compuesto por seis participantes. Se trataba de los ayuntamientos de la localidad y de la isla (5) y un promotor turístico. Sus debates se centraron en las competencias (para los trabajadores del turismo), la formación, las nuevas competencias, los indicadores para medir el éxito en el turismo, los retos del sector, la proyección internacional y la experiencia.

Competencias

Los participantes señalaron que los trabajadores del sector turístico necesitan competencias en turismo sostenible, idiomas extranjeros, gestión de destinos, tecnología, atención al cliente y planificación urbana, para garantizar que puedan aplicar prácticas sostenibles, comunicarse de forma eficaz, gestionar destinos, utilizar herramientas del sector, prestar un servicio excelente y apoyar el crecimiento del turismo sostenible.

Formación

El debate reforzó la necesidad de contar con servicios de alojamiento, ya que estos proporcionan al sector las condiciones adecuadas o la adaptación necesaria para los clientes. Las empresas de alojamiento y turismo están apoyando actualmente el desarrollo de las competencias de sus empleados a través de programas de formación específicos sobre turismo sostenible, atención al cliente y tecnología. Las administraciones locales se están asociando con las empresas para ofrecer prácticas, mientras que los incentivos y las becas fomentan el desarrollo profesional continuo. Además, se están promoviendo certificaciones reconocidas internacionalmente, como los Certificados de Profesionalidad de los niveles 1, 2 y 3, para mejorar la especialización en el sector.

Nuevas competencias

Del grupo de discusión se dedujo que, a medida que evoluciona el sector turístico, los trabajadores deben dominar competencias en tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el análisis de datos, aplicar prácticas sostenibles como las energías renovables y la conservación, y crear experiencias personalizadas para los clientes adaptando los servicios a las necesidades individuales.

Indicadores para medir el éxito en el turismo

Dada la naturaleza cambiante de este sector, se necesitan indicadores para evaluar el impacto de las acciones turísticas, entre los que se incluyen la tasa de empleo en el sector, la satisfacción de los empleados, los niveles de cualificación de la mano de obra, el índice de competitividad turística, la participación en programas de formación y el impacto económico

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

el impacto del turismo, los avances en los objetivos de sostenibilidad y las opiniones de los visitantes sobre la calidad del servicio y las prácticas medioambientales. Estos indicadores ayudarán a evaluar el sector turístico y a determinar cómo mejorar o optimizar los distintos ámbitos.

Retos del turismo

El sector se enfrenta a enormes retos, especialmente en lo que respecta a los programas de formación en la empresa y de prácticas, que requieren importantes recursos financieros y humanos. La escasez de fondos y de personal también supone un obstáculo para la implementación efectiva de dichos programas. Además, resulta difícil garantizar que los programas sean pertinentes y estén actualizados, al igual que lo es encontrar formadores cualificados debido a su escasez. El éxito de estas iniciativas depende también de la participación activa de las empresas turísticas locales, pero algunas se muestran reacias a participar debido a limitaciones de tiempo o de recursos.

Internacionalización

La internacionalización puede impulsar significativamente la competitividad y la empleabilidad de las empresas turísticas al proporcionarles acceso a los mercados globales, a nuevas prácticas empresariales y a culturas diversas. Amplía la perspectiva de las empresas, permitiéndoles comprender mejor las necesidades y preferencias de los turistas internacionales, lo que ayuda a adaptar sus productos y servicios de forma más eficaz. Además, las experiencias internacionales ofrecen oportunidades para adquirir competencias avanzadas en gestión, marketing y atención al cliente, que pueden aplicarse para mejorar las operaciones diarias.

El establecimiento de contactos en eventos internacionales, ferias comerciales e intercambios empresariales también fomenta valiosas conexiones con profesionales del sector a nivel mundial, lo que abre las puertas a nuevas oportunidades de negocio, alianzas estratégicas y colaboraciones. La conversión del sector turístico en una actividad internacional potenciará la reputación global de una empresa, aumentando su visibilidad y atrayendo a más clientes internacionales, lo que, en última instancia, impulsa la demanda y el crecimiento empresarial.

China

China organizó cuatro grupos de discusión, tres de los cuales se celebraron presencialmente y el restante en línea, en febrero y marzo de 2024, respectivamente. Las aportaciones de estos grupos se documentaron de acuerdo con los aspectos específicos de cada área temática desarrollados por los socios. El grupo de discusión estaba compuesto por rectores (2), directores/gerentes (17), expertos en la materia (10), personal/docentes (7) y estudiantes (4). Las preguntas planteadas por el grupo para el debate se basaron en la situación actual del sector turístico, los retos, las competencias en turismo, la formación en turismo, los contenidos de los cursos desarrollados para estudiantes y profesionales, y el impacto de la tecnología. El grupo trató de expresar sus opiniones sobre estas áreas basándose en sus propias ideas. Por ejemplo, aunque el mercado turístico chino y la normativa en materia de gestión están avanzando, se necesitan mayores esfuerzos en innovación y normalización para cumplir con los estándares internacionales. Además, según los debates del grupo de discusión, es necesario prestar especial atención a las tendencias futuras en prácticas ecológicas y bajas en carbono, los servicios personalizados, la integración entre turismo, cultura y tecnología, y la expansión de las marcas y cadenas hoteleras. La inteligencia artificial también debe evaluarse de forma crítica, ya que desempeñará un papel crucial en el impulso de la transformación digital, aunque deben abordarse los retos para garantizar su crecimiento sostenible en el sector. Los participantes señalaron que el sector del turismo hotelero se enfrenta a importantes retos, entre los que se incluyen el aumento de los costes laborales, la intensificación de

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

y la necesidad de satisfacer las demandas diversas y personalizadas de los consumidores. Además, las cuestiones relacionadas con la seguridad de los datos y la privacidad derivadas de la transformación digital son fundamentales. Para hacer frente a estos retos, el sector debe mejorar la calidad del servicio, modernizar las instalaciones, mejorar la experiencia del cliente y adoptar soluciones digitales. A continuación se presentan las palabras clave basadas en el análisis temático del material de los grupos de discusión.

Competencias en el sector turístico

Los participantes coincidieron en que, para prosperar en el sector turístico, los empleados necesitan sólidos conocimientos profesionales, habilidades sociales (como la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas) y capacidad de adaptación. Asimismo, expresaron su opinión de que la innovación y la adaptabilidad son cruciales en el dinámico mercado actual, ya que impulsan el progreso de las empresas, ofrecen ventajas competitivas y ayudan a los empleados a satisfacer unas demandas en constante evolución. Por último, sugirieron que China, con el rápido crecimiento de la industria hotelera, tiene una demanda de directivos cualificados con experiencia y conocimientos lingüísticos, por lo que las empresas deberían fomentar el aprendizaje continuo y la innovación para mejorar las competencias y el valor de los empleados.

Formación en turismo

La mayoría de los participantes coinciden en la importancia de actualizar continuamente las competencias de los empleados, especialmente ante los rápidos avances tecnológicos y los cambios en el sector turístico. Al adoptar una mentalidad orientada al aprendizaje, los empleados pueden mejorar sus habilidades a través de la formación, la creación de redes de contactos en el sector y la lectura profesional. Medidas de apoyo como la formación interna, las conferencias de expertos, las oportunidades de aprendizaje externas y la colaboración interdepartamental pueden contribuir a acumular experiencia y ampliar perspectivas. Además, teniendo en cuenta que los enfoques educativos difieren a nivel internacional, la gestión hotelera europea, especialmente en Suiza, hace hincapié en la formación práctica, combinando la enseñanza en el aula con prácticas remuneradas. Por el contrario, los programas de gestión hotelera chinos se centran más en la teoría, lo que da lugar a titulados con menos experiencia práctica y capacidad de adaptación.

Contenido del curso

Algunos participantes compartieron la opinión de que era esencial integrar conceptos avanzados y casos prácticos sobre turismo y gestión hotelera en China, tanto nacionales como internacionales. Este enfoque introduciría conocimientos avanzados y permitiría a los estudiantes mantenerse informados sobre las últimas dinámicas y tendencias del sector. Además, los materiales del curso deberían centrarse en habilidades creativas y prácticas que fomenten la creatividad de los estudiantes.

Impacto de las tecnologías

Un participante señaló que la introducción de nuevas tecnologías ayuda a las empresas a crear productos más competitivos y a mejorar su imagen de marca. La tecnología también ayuda a las empresas a avanzar hacia una producción respetuosa con el medio ambiente y un crecimiento sostenible. Entre los ejemplos compartidos se incluyeron los sistemas de registro mediante reconocimiento facial, que permiten a los huéspedes registrarse rápidamente, mejorando así su experiencia; la tecnología de realidad virtual (RV), que también ofrece nuevas experiencias a los turistas; los sistemas inteligentes de control de habitaciones, una importante innovación en los hoteles chinos; y el análisis de big data, que desempeña

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

un papel clave

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

en los servicios turísticos. Estos avances tecnológicos son cruciales para promover la sostenibilidad en el sector.

Portugal

El grupo de debate estaba compuesto por 16 participantes: profesores, estudiantes, investigadores y expertos. Los debates se centraron en las competencias transversales, los idiomas, el sector turístico, la educación, las competencias ecológicas, las competencias digitales, el futuro del turismo y las oportunidades de financiación.

Competencias transversales

Las competencias transversales son importantes en las escuelas de turismo. Se debe enseñar a los estudiantes estas competencias para que sean capaces de trabajar en grupo en las escuelas. Esto les ayudará a trabajar con personas en el ámbito profesional tras su formación. Esto debería ir acompañado de una mayor inversión en materia de enseñanza, especialmente en lo que respecta a cómo atender y comportarse con los clientes. Los participantes también hicieron hincapié en que estas competencias deben abordarse, así como en lo que respecta al liderazgo, a saber cómo dejarse dirigir, a la gestión del tiempo y a la gestión de tareas.

Idiomas

La cuestión de los idiomas es un tema delicado, ya que la mayor parte de la formación en el sector turístico se imparte en inglés. En Portugal, casi todos los estudiantes tienen un buen dominio del inglés; sin embargo, existe la necesidad de comunicarse en alemán o francés, y resulta difícil encontrar estudiantes que hablen estos idiomas. El francés supone un reto en Portugal, ya que solo unos pocos dominan este idioma. Los alemanes pueden hablar inglés con facilidad, pero los franceses no están tan predispuestos a hacerlo. Por lo tanto, la necesidad de que más personas dominen el francés constituye una carencia actual. En este sentido, algunos participantes en el grupo de discusión señalaron que resultaba complicado encontrar personas que hablaran con fluidez los idiomas mencionados. Los estudiantes coinciden en que dominar varios idiomas es fundamental para ellos en este sector y, por lo tanto, es un aspecto que debe abordarse.

La dinámica del sector

El sector turístico está perdiendo atractivo para los portugueses, ya que son principalmente los inmigrantes quienes ocupan los puestos de trabajo, al estar más dispuestos a aceptar las pesadas cargas de trabajo y los bajos salarios habituales en este sector. Por ejemplo, son ellos quienes están dispuestos a «llevar la camiseta de la empresa», y no los jóvenes portugueses. Algunos participantes consideran que el sector turístico carece de atractivo, tal y como señaló uno de ellos: «En lo que respecta a la hostelería, hoy en día solo se dedican a ella los que tienen «un tornillo suelto», porque tratamos con personas y, por desgracia, cada vez es más difícil lidiar con ellas». Los estudiantes carecen de resiliencia; no saben cómo actuar cuando surge algo inesperado. Los participantes consideran que, hoy en día, los jóvenes buscan proyectos en lugar de puestos de trabajo a largo plazo. Algunos opinan que no están a la altura del trabajo: «no se ponen la camiseta de la empresa». Sin embargo, las empresas están invirtiendo más en la formación de los empleados centrada en la cultura, la ética y el fomento de la lealtad, aspectos que los expertos consideraron importantes. En el sector turístico portugués, donde las relaciones son fundamentales, la interacción personal sigue valorándose, y muchos destacaron la importancia de una acogida cálida. No obstante, algunos participantes predijeron que los registros virtuales aumentarán en los próximos cinco años en el sector. Para garantizar que la formación se ajuste a las necesidades del sector, es

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

crucial; de lo contrario, seguirá existiendo una brecha entre la educación y las exigencias del sector. Se planteó la cuestión de los salarios, ya que los participantes también sugirieron que un aumento de los mismos en el sector atraería a más personas a trabajar en este ámbito. La preocupación de algunos participantes se centró en las dificultades que afronta el personal en el trabajo, especialmente con clientes exigentes. Pero en Fátima, por ejemplo, se señaló que la mayoría de sus clientes vuelven año tras año gracias a las personas que trabajan allí. Lo que pone de manifiesto la importancia de las relaciones humanas, aunque las soluciones de IA tengan una buena acogida.

Educación

Los participantes señalaron un deterioro en la calidad de la educación básica y destacaron la necesidad de que las escuelas de turismo se mantengan al día con las tendencias del sector, especialmente en lo que respecta a las tecnologías emergentes, para preparar mejor a los alumnos. Aunque los alumnos cuentan con sólidos conocimientos teóricos y habilidades técnicas, a menudo tienen dificultades con las aplicaciones prácticas y la interacción con los clientes, lo que sugiere la necesidad de una mayor experiencia en el mundo real. También se reclama un mayor énfasis en la sostenibilidad y el desarrollo de las competencias transversales. A pesar del auge de las herramientas digitales, las escuelas deben seguir haciendo hincapié en habilidades fundamentales como las competencias transversales, la gestión de relaciones, los idiomas y la resolución de conflictos. El marketing digital cobra cada vez más importancia en los planes de estudios, y el aprendizaje continuo es crucial debido a los constantes cambios del sector. Sin embargo, las limitaciones legales y presupuestarias impiden en ocasiones que las escuelas adquieran productos locales para poner en práctica medidas sostenibles. Algunos formadores evitan utilizar herramientas como ChatGPT, ya que consideran que reduce el pensamiento crítico y la creatividad de los estudiantes. La pandemia ha potenciado las habilidades tecnológicas, pero también ha provocado un deterioro del pensamiento crítico y de las habilidades de redacción.

Competencias ecológicas

Los participantes destacaron la importancia de una mentalidad «verde» y de las competencias en materia de sostenibilidad, aunque estas cuestiones suelen pasarse por alto en la vida cotidiana. Se considera que la nueva generación está más motivada y es más consciente de la sostenibilidad, especialmente en el turismo de naturaleza. Sin embargo, algunos críticos sostienen que la sostenibilidad en la investigación suele ser superficial y carece de aplicación práctica. En Portugal existe un interés creciente por la sostenibilidad, sobre todo en las zonas rurales, ya que la gente ha regresado al campo en busca de seguridad durante y después de la pandemia de la COVID-19. La sostenibilidad en la formación turística se encuentra aún en sus primeras etapas, pero está claro que es probable que los titulados trabajen en alojamientos respetuosos con el medio ambiente, a menudo en zonas del interior que antes no se consideraban destinos turísticos.

Competencias digitales

Actualmente, se está produciendo un cambio tecnológico impulsado por la inteligencia artificial, con enormes cantidades de datos y un uso generalizado de la tecnología que está transformando los sectores. Este cambio, acelerado tras la pandemia, está obligando a las empresas a adaptarse a ritmos diferentes. Sin embargo, el turismo seguirá siendo un sector centrado en las personas, ya que algunas funciones y problemas se gestionan mejor de forma humana. Aunque la IA está ganando terreno en el turismo, algunos formadores evitan utilizarla en sus clases, ya que el turismo se considera un sector basado en las relaciones. Los estudiantes y los profesionales están utilizando herramientas de IA como ChatGPT, pero es necesaria una formación adecuada sobre cómo utilizar estas herramientas de manera eficaz. En algunos ámbitos, la IA sigue sin aprovecharse al máximo, como en los hoteles, donde la atención se centra principalmente en la digitalización de los procesos. Sin embargo, la IA tiene mayor protagonismo

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

en el sector de los eventos, donde los presentadores virtuales y los servicios basados en la IA, como los camareros robot, se están convirtiendo en algo habitual. A pesar de su creciente importancia, a algunos participantes les preocupa que la IA pueda hacer que el sector pase de las interacciones entre personas a las relaciones entre personas y máquinas.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

El futuro del turismo

Los participantes identificaron los idiomas, las habilidades interpersonales y el marketing digital como las competencias clave en el sector turístico. Aunque los estudiantes son expertos en el uso de herramientas como las redes sociales para la creación de contenidos, existe una diferencia entre el uso básico y la aplicación estratégica de estas herramientas para el marketing, ya sea desde la perspectiva de un usuario, un programador o un gestor de campañas. La sostenibilidad es una tendencia al alza, pero en Portugal muchos hoteles se encuentran todavía en las primeras fases de adopción de prácticas medioambientales, con una falta de concienciación sobre la necesidad de actualizar sus operaciones e infraestructuras.

Oportunidades de financiación

Las escuelas de turismo dependen de la financiación pública para cubrir los gastos docentes, pero estos presupuestos suelen ser insuficientes para adquirir todos los materiales necesarios. Dado que algunos cursos requieren más financiación que otros, se recurre a licitaciones públicas para satisfacer las necesidades de material, lo que puede impedir el uso de proveedores locales.

Conclusiones generales de las entrevistas

Las entrevistas se realizaron con participantes de los países seleccionados anteriormente; las preguntas para el debate se basaron también en las competencias, el marco curricular, la formación, el futuro del turismo, la sostenibilidad, la financiación, el desarrollo profesional y la planificación de la carrera de los profesionales hoteleros, el sector en general y la digitalización. Además de las diversas entrevistas realizadas, que ya se han comentado durante los grupos de discusión de cada país. Hubo menciones adicionales, por ejemplo en Alemania, sobre la ampliación del marco curricular para aprendices y estudiantes mediante la diversificación de los métodos de enseñanza, con el fin de flexibilizar el plan de estudios para adaptarlo a las demandas cambiantes del sector turístico. En cuanto a las competencias, los participantes destacaron la necesidad de centrarse en las competencias técnicas, las competencias ecológicas, las competencias transversales, las habilidades interpersonales y, evidentemente, en la mejora y el reciclaje profesional. La cuestión de la asignación de fondos por parte de los gobiernos —ya sean locales o regionales— para ofrecer formación gratuita a los aprendices también se señaló como un reto para el sector de cara al futuro.

Además, China hace hincapié en el desarrollo y la gestión de los destinos turísticos y las carreras profesionales en el sector hotelero, mientras que Bélgica se centra en los cambios posteriores a la COVID-19, incluido un giro hacia la sostenibilidad. Alemania está preocupada por el elevado coste del desarrollo de los planes de estudios, impulsado por las necesidades individuales y la protección de los derechos de autor, y considera que las competencias digitales son una prioridad clave para el futuro. Italia, Portugal, España y Grecia comparten la preocupación por prepararse para el futuro, centrándose en las competencias ecológicas y digitales, la sostenibilidad y las cuestiones medioambientales.

6.2 Conversión del TNA en objetivos de aprendizaje

El TNA elaborado por los socios del proyecto TourX ofrece información detallada sobre la situación del sector turístico. Aborda cuestiones relacionadas con el sector tras la COVID-19 y analiza algunos países seleccionados como muestra representativa del sector. Los aspectos teóricos, basados en la bibliografía, los grupos focales y las entrevistas, contribuyen a definir objetivos de aprendizaje que pueden aplicarse para desarrollar medidas eficaces destinadas a impulsar el sector y hacerlo más próspero. Este análisis de necesidades de formación (TNA) puso de relieve que la industria turística se centra principalmente en tres aspectos clave como objetivos de aprendizaje: la sostenibilidad; la digitalización y la tecnología; y la

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

gestión.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Sostenibilidad

En general, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por las Naciones Unidas en 2015, proporcionan un marco global para la sostenibilidad. Estos 17 objetivos abarcan una amplia gama de cuestiones, desde la erradicación de la pobreza y el hambre hasta la lucha contra el cambio climático y la garantía del acceso al agua potable y a la educación. En la práctica, la sostenibilidad incluye el turismo respetuoso con el medio ambiente, que minimiza el impacto medioambiental y apoya a las comunidades locales; la agricultura sostenible, que protege el medio ambiente y garantiza unas condiciones laborales justas; y la energía verde, que utiliza fuentes renovables como la solar, la eólica y la hidráulica para reducir la dependencia de los combustibles fósiles. Por ello, la sostenibilidad es un aspecto crucial que afecta al sector turístico, y muchos profesionales del turismo necesitan comprender mejor los principios de sostenibilidad, la conservación del medio ambiente y las prácticas respetuosas con el medio ambiente en el turismo.

La sostenibilidad se está convirtiendo en un tema central y crucial en el sector turístico, impulsada por la creciente preocupación de los viajeros por cuestiones medioambientales como el cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Los turistas buscan ahora opciones respetuosas con el medio ambiente, como el turismo responsable de la fauna silvestre, los alojamientos ecológicos y las excursiones de bajo impacto. Sin embargo, conciliar el crecimiento económico con la sostenibilidad supone un reto, especialmente para las regiones que dependen en gran medida del turismo, como las islas pequeñas y los destinos costeros, que son vulnerables a la degradación medioambiental provocada por el turismo excesivo. Además, los programas de formación van de la mano de prácticas sostenibles, como la sensibilización del personal y de los turistas sobre la importancia de la conservación, la reducción de residuos y el uso de energías renovables. La mejora de las competencias, el reciclaje profesional y las competencias ecológicas forman parte de las medidas para garantizar la sostenibilidad en el sector turístico.

Digitalización y tecnología

Las competencias digitales o la tecnología son importantes en todos los sectores, especialmente en el turístico. La tecnología digital ha transformado el sector turístico, cambiando la forma en que las personas reservan viajes, disfrutan de los destinos y realizan pagos a través de plataformas como Airbnb y Booking, que agilizan las reservas de los huéspedes y mejoran la prestación de servicios. El desarrollo de la inteligencia artificial, el big data y la cadena de bloques ha reconfigurado las operaciones empresariales, mientras que la pandemia de la COVID-19 ha acelerado la adopción de la tecnología digital. Ha introducido registros sin contacto, visitas virtuales y servicios a distancia. Sin embargo, las pequeñas empresas tienen dificultades para adoptar estas tecnologías debido a sus recursos limitados o a su falta de competencias digitales, lo que ha provocado que se amplíe la brecha entre las grandes empresas y las empresas locales. Para seguir siendo competitivos, los profesionales del turismo necesitan formación en herramientas digitales, desde plataformas de reserva y chatbots hasta análisis de datos y blockchain para la gestión. Necesitan competencias en marketing digital, como la gestión de las redes sociales y la optimización para motores de búsqueda (SEO), ya que son esenciales para atraer a nuevos clientes. Una formación digital accesible para las comunidades remotas, con el apoyo de los gobiernos y las ONG, puede ayudar a salvar esta brecha y garantizar que las pequeñas empresas se beneficien de la digitalización. La mejora de las competencias digitales puede optimizar el trabajo de los empleados y el servicio al cliente. Las habilidades para un servicio al cliente eficaz, las competencias técnicas y las habilidades interpersonales forman parte de las competencias que contribuyen a un uso eficaz de la digitalización.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Gestión

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

La gestión turística moderna se enfrenta a retos complejos, entre los que se incluyen la adaptación a las nuevas tecnologías, la gestión de los cambios en los hábitos de los consumidores, la garantía de la sostenibilidad y la gestión de acontecimientos globales. Los gestores deben equilibrar los beneficios a corto plazo con la sostenibilidad a largo plazo, asegurándose de que el crecimiento no perjudique al medio ambiente ni a las culturas locales. Una gestión eficaz es clave para el éxito de cualquier empresa, ya sea pequeña o grande, siendo fundamentales la planificación estratégica y las prácticas sostenibles. Debería existir formación en gestión turística centrada en áreas como la planificación estratégica, la gestión financiera, el marketing, la sostenibilidad y las herramientas digitales. Las habilidades de liderazgo y gestión del cambio son esenciales para guiar a los equipos a través de las transiciones y las crisis. La colaboración con las partes interesadas locales también es crucial para crear un turismo sostenible. Para que la formación sea accesible, las plataformas en línea deben ofrecer cursos flexibles y asequibles que ayuden a las pequeñas empresas y a los profesionales del turismo rural a adquirir las habilidades esenciales. Los gobiernos pueden apoyar esta iniciativa subvencionando la formación o incentivando a las empresas a invertir en el desarrollo de sus empleados, garantizando así la competitividad en un mercado en rápida evolución como es el sector turístico.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

7. Recomendaciones para integrar la mejora de competencias y el reciclaje profesional en los programas de EFP

Las conclusiones extraídas del análisis de necesidades formativas (TNA) revelan la urgente necesidad de abordar las carencias de competencias en el sector turístico, impulsadas por los rápidos avances tecnológicos, las exigencias de sostenibilidad y las expectativas cambiantes del mercado. Los programas de educación y formación profesional deben dar prioridad a la mejora de las competencias y al reciclaje profesional para dotar a las personas de las competencias necesarias para adaptarse a estos cambios, al tiempo que se fomenta la resiliencia y la empleabilidad de la mano de obra.

Estas recomendaciones se basan en los resultados obtenidos y hacen hincapié en la necesidad de alinear los objetivos de aprendizaje con las necesidades del sector, aprovechar los enfoques de aprendizaje práctico y experiencial, y utilizar las iniciativas y los mecanismos de financiación de la Unión Europea. Mediante la integración de estas estrategias, los programas de formación profesional pueden crear una mano de obra cualificada capaz de satisfacer las demandas actuales y futuras del sector turístico. La colaboración con las partes interesadas del sector, el diseño de planes de estudios innovadores y el enfoque en el aprendizaje permanente son esenciales para alcanzar estos objetivos y garantizar la sostenibilidad y la competitividad a largo plazo del sector.

7.1 Alineación de los objetivos de aprendizaje con las necesidades del mercado

Para garantizar que los planes de estudios de la EFP sigan estando alineados con las demandas cambiantes del sector turístico, las instituciones de los países socios de TOURX deben integrar activamente procesos de mapeo de competencias, desarrollar módulos específicos para el sector e implementar itinerarios flexibles que se adapten a la diversidad existente en el sector turístico. Al incorporar estos enfoques, los programas de EFP pueden preparar de forma más eficaz a los estudiantes para los requisitos en rápida evolución de la mano de obra turística.

Mapeo exhaustivo de competencias y consulta al sector

Establecer un proceso dinámico e iterativo de mapeo de competencias es fundamental para que los programas de FP mantengan su relevancia. Mediante la colaboración con empresas turísticas, organismos del sector y partes interesadas regionales, las instituciones de FP pueden identificar las competencias más demandadas y subsanar las carencias críticas. Competencias como el marketing digital, el dominio de los sistemas CRM y las prácticas de turismo sostenible son cada vez más indispensables para los profesionales del turismo moderno.

En los países socios de TOURX, muchas instituciones han puesto en marcha mecanismos para consultar periódicamente a las partes interesadas del sector, incluidos los organismos regionales de turismo y los empleadores locales. Por ejemplo, Portugal ha desarrollado consultas estructuradas con organismos nacionales de turismo para integrar competencias en marketing digital y ecoturismo en los programas de FP. Del mismo modo, en China, la recopilación de datos a gran escala sobre las tendencias del sector ha ayudado a adaptar los programas para satisfacer las necesidades de los viajeros digitales y con conciencia ecológica. Estas consultas garantizan que los planes de estudios sigan alineados con las estrategias turísticas regionales, como la integración de prácticas sostenibles en regiones ecológicamente sensibles o la priorización de la

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

participación digital en los centros turísticos urbanos.

La colaboración entre los proveedores de formación profesional y las partes interesadas ha dado lugar a la introducción de módulos de vanguardia centrados en áreas emergentes como el análisis de datos, la experiencia del cliente y

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

turismo verde. En Bélgica, las colaboraciones con empresas turísticas locales han ayudado a las instituciones a ofrecer formación específica en atención al cliente multilingüe, respondiendo así a las necesidades de ciudades con un alto volumen turístico como Bruselas. Este enfoque garantiza que los titulados posean tanto competencias básicas como habilidades avanzadas, lo que les permite tener éxito en diversos entornos turísticos.

Desarrollo de módulos de aprendizaje específicos para el sector

Los programas de formación profesional han comenzado a incorporar módulos de aprendizaje específicos del sector que reflejan la diversidad de funciones y especializaciones dentro del turismo. Los módulos centrados en las competencias digitales, la excelencia en la atención al cliente o las prácticas de turismo sostenible se han convertido en la norma, y suelen incluir estudios de casos, simulaciones y aplicaciones prácticas para mejorar la preparación de los estudiantes para los entornos profesionales. En todos los países socios de TOURX, hay ejemplos que ilustran cómo las instituciones están dando prioridad a las competencias específicas del sector relevantes para sus mercados regionales, preparando a los estudiantes para desempeñar funciones en ámbitos como el turismo estacional, la conservación del patrimonio y la hostelería sostenible.

Por ejemplo, se ha incorporado formación práctica en marketing digital y software de CRM a varios programas para satisfacer la demanda de puestos que requieren una participación activa en plataformas en línea y el análisis de clientes, como ocurre en España e Italia. En países como Grecia, donde predominan los picos de turismo estacional, las instituciones han desarrollado módulos sobre gestión de eventos y servicios de alojamiento temporal, respondiendo así a las necesidades específicas de la economía local. Estos esfuerzos garantizan que los estudiantes estén preparados para puestos con gran demanda y que su formación se ajuste a los requisitos del mercado laboral local.

En China, las instituciones de formación profesional se han asociado con proveedores de tecnología para ofrecer experiencia práctica con plataformas de uso frecuente en el sector turístico, como los sistemas de reservas en línea y las herramientas de gestión de redes sociales. Esta colaboración ayuda a los estudiantes a adquirir experiencia práctica, tendiendo un puente entre los conocimientos teóricos y su aplicación en el lugar de trabajo. Al alinear los objetivos de aprendizaje con las herramientas y tecnologías predominantes en el sector, los programas de formación profesional mejoran la preparación laboral de sus titulados.

Itinerarios de aprendizaje flexibles y planes de estudios personalizables

Dada la diversidad del sector turístico, ofrecer itinerarios de aprendizaje flexibles permite a los estudiantes desarrollar intereses específicos al tiempo que se satisfacen las demandas del sector. Los programas de FP en los países socios de TOURX han adoptado cada vez más estructuras modulares que permiten tanto la especialización como la adaptabilidad, abordando subsectores específicos como los servicios digitales, el ecoturismo y la gestión de eventos. Este enfoque no solo mejora la empleabilidad de los estudiantes, sino que también refuerza la adecuación a las demandas del mercado laboral local.

Muchos programas ofrecen ahora itinerarios que permiten a los estudiantes especializarse en competencias relevantes para las necesidades regionales específicas, como el turismo sostenible en regiones ecológicamente sensibles o el turismo culinario en zonas conocidas por sus experiencias gastronómicas. Por ejemplo, los estudiantes de regiones montañosas pueden seguir itinerarios centrados en el turismo alpino o los viajes de aventura, mientras que los de zonas costeras pueden especializarse en turismo marítimo o prácticas costeras sostenibles. Estas opciones flexibles no solo mejoran las oportunidades de empleo, sino que también preparan a los titulados para satisfacer las distintas

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

demandas del mercado. Además, una estructura curricular modular permite a las instituciones adaptarse rápidamente a las

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

, como los cambios hacia la digitalización y la sostenibilidad, lo que garantiza que el programa de FP siga siendo receptivo y relevante.

7.2 Enfoques prácticos de mejora de competencias y recualificación

La integración de enfoques de aprendizaje práctico y experiencial en los programas de FP puede ayudar a los estudiantes a adquirir las competencias aplicadas necesarias para el sector turístico. La formación práctica no solo mejora su capacidad de adaptación, sino que también los prepara para su incorporación inmediata al mercado laboral.

Aprendizaje en el ámbito laboral, prácticas y programas de formación en alternancia: el establecimiento de oportunidades estructuradas de aprendizaje en el ámbito laboral, como prácticas y programas de formación en alternancia, permite a los estudiantes aplicar los conocimientos teóricos en entornos reales. Los modelos de formación dual, como los de Alemania y Bélgica, demuestran la eficacia de combinar la formación en el puesto de trabajo con el aprendizaje en el aula. Estas colaboraciones con empresas relacionadas con el turismo y hoteles proporcionan una valiosa exposición al sector y pueden ampliarse para incluir oportunidades en áreas especializadas como el turismo patrimonial, los servicios de viajes digitales y el turismo sostenible.

Por ejemplo, en Portugal, las colaboraciones con iniciativas de ecoturismo proporcionan a los estudiantes experiencia práctica en la gestión de operaciones respetuosas con el medio ambiente. Del mismo modo, China colabora con empresas tecnológicas para ofrecer programas de formación profesional centrados en herramientas de turismo digital, como los sistemas de reservas en línea y las plataformas de análisis de clientes, lo que garantiza que los estudiantes adquieran experiencia práctica en el turismo impulsado por la tecnología.

Formación basada en simulaciones y plataformas de aprendizaje virtual: El uso de la formación basada en simulaciones para habilidades como la gestión de crisis, la atención al cliente y las herramientas digitales dota a los estudiantes de experiencia práctica en entornos controlados. Este enfoque resulta especialmente útil para preparar a los estudiantes para puestos de gran responsabilidad o que requieren una alta interacción, en los que la adaptabilidad y la resolución de problemas son esenciales. Las simulaciones de realidad virtual o realidad aumentada (RA) también pueden ofrecer formación práctica en competencias transversales, como la resolución de conflictos y la comunicación intercultural. Por ejemplo, los programas de formación profesional turística en España y Alemania han integrado herramientas de realidad virtual para formar a los estudiantes en la gestión de interacciones con clientes diversos, lo que les permite desenvolverse con eficacia en los mercados turísticos internacionales. Estas tecnologías no solo mejoran la adquisición de competencias, sino que también ofrecen una alternativa rentable a las simulaciones físicas, que requieren muchos recursos.

Enfoque en el desarrollo de competencias transversales y la formación multilingüe: Más allá de la formación técnica, las competencias transversales como la atención al cliente, la comunicación y la sensibilidad cultural son cruciales para el sector turístico. La formación multilingüe resulta especialmente valiosa en mercados turísticos altamente internacionalizados, como los de España, Alemania y Bélgica, donde los empleados suelen interactuar con clientes de diversa procedencia. Los programas deben incluir talleres, ejercicios de simulación de situaciones y módulos interactivos para reforzar estas competencias no técnicas, lo que hace que los titulados se adapten mejor a las diversas necesidades de los clientes. Este tipo de formación crea una plantilla orientada al servicio, capaz de ofrecer experiencias de alta calidad a turistas de diferentes orígenes.

Oportunidades de desarrollo profesional continuo: Para fomentar el aprendizaje permanente, los

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

centros de formación profesional pueden ofrecer programas de mejora de competencias tras la titulación, como cursos de corta duración y certificaciones en áreas emergentes como la transformación digital y las prácticas de turismo sostenible.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Estas oportunidades permiten a los antiguos alumnos actualizar sus competencias a medida que evolucionan los estándares del sector, fomentando una mentalidad de aprendizaje continuo y permitiendo a los empleados seguir siendo competitivos en sus puestos de trabajo. Por ejemplo, en Portugal, los cursos de corta duración se centran en mejorar las competencias digitales de los profesionales en mitad de su carrera, abarcando áreas como el marketing en redes sociales y el análisis de datos. Alemania ha introducido programas de certificación sobre operaciones turísticas sostenibles, lo que permite a los empleados contribuir a iniciativas ecológicas dentro del sector. Estas vías de aprendizaje continuo no solo permiten a los profesionales seguir siendo competitivos, sino que también mejoran la resiliencia y la adaptabilidad generales de la mano de obra turística. Del mismo modo, este enfoque respalda el objetivo más amplio de la UE de fomentar el desarrollo profesional a lo largo de toda la carrera profesional, lo que mejora tanto la estabilidad de la mano de obra como el avance profesional individual.

7.3 Incorporación de iniciativas y financiación de la Unión Europea

Para apoyar la integración efectiva de la mejora de las competencias y el reciclaje profesional en los programas de EFP, es esencial aprovechar la financiación y las iniciativas de la Unión Europea. Estos recursos pueden mejorar significativamente la capacidad de las instituciones de EFP para ofrecer programas actualizados y adaptados al sector, y garantizar que las iniciativas de formación sigan siendo inclusivas, sostenibles y accesibles.

Fondo Social Europeo (FSE) y Agenda de Competencias de la UE

La adaptación de los planes de estudios de la formación profesional a la Agenda de Competencias de la UE, que se centra en las competencias digitales, ecológicas e inclusivas, abre el acceso a la financiación del FSE. El FSE tiene como objetivo dotar a las personas de las competencias necesarias para los empleos modernos, apoyando las inversiones en educación, competencias y aprendizaje permanente. Gracias a la financiación del FSE, los programas de formación profesional pueden desarrollar nuevos módulos de turismo digital y sostenible, ampliar la infraestructura digital y apoyar el desarrollo profesional de los formadores. La financiación del FSE también permite a las instituciones establecer colaboraciones con empresas locales, integrando oportunidades de aprendizaje en el ámbito laboral que reflejen las demandas actuales del sector.

Por ejemplo, alineándose con la Agenda de Competencias de la UE, las instituciones de formación profesional de los países socios han introducido módulos sobre sostenibilidad y competencias digitales en respuesta al énfasis del FSE en fomentar la empleabilidad en los sectores ecológicos y digitales. Este enfoque no solo aborda las necesidades inmediatas del mercado laboral, sino que también posiciona a los programas de formación profesional para que contribuyan a los objetivos más amplios de la UE en materia de crecimiento económico sostenible e inclusión social. En Italia, la financiación ha respaldado la introducción de formación en ecoturismo en la Toscana, preparando a los estudiantes para gestionar operaciones turísticas con responsabilidad medioambiental. Del mismo modo, Bélgica ha aprovechado los recursos del FSE para mejorar la formación en interacción digital con los clientes, en consonancia con el giro del sector hacia una prestación de servicios impulsada por la tecnología.

Acciones clave de la Agenda Europea de Competencias

Pacto por las Competencias: Facilita las colaboraciones en sectores estratégicos, incluido el turismo, para fomentar iniciativas a gran escala de mejora de las competencias y reconversión profesional.

Fortalecimiento de la inteligencia en materia de competencias: proporciona información basada en datos sobre la demanda de competencias, lo que orienta a los programas de formación profesional a adaptar

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

los planes de estudios para subsanar las carencias en ámbitos como el marketing digital y el ecoturismo.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Promoción de las cuentas de aprendizaje individuales y las microcredenciales: fomenta el aprendizaje permanente y la adaptabilidad ayudando a las personas a documentar y validar sus competencias, lo que mejora las oportunidades de empleo en toda la UE.

Erasmus+ para la colaboración y el intercambio transfronterizos

El programa Erasmus+ apoya las colaboraciones internacionales y las oportunidades de intercambio, mejorando la calidad de la educación y formación profesionales en toda Europa. A través de las subvenciones de Erasmus+, las instituciones de EFP pueden colaborar con socios internacionales, fomentando el intercambio de buenas prácticas, nuevas metodologías docentes y enfoques especializados de formación turística. Tanto para los estudiantes como para los formadores, Erasmus+ ofrece oportunidades de experimentar la formación turística en diferentes contextos de la UE, lo que enriquece su comprensión de las normas y prácticas internacionales del sector.

Erasmus+ también proporciona financiación para prácticas de observación laboral, cursos de desarrollo profesional y estancias en empresas, lo que permite a los estudiantes adquirir experiencia práctica en diversos entornos turísticos. Por ejemplo, los estudiantes españoles que participan en intercambios de Erasmus+ en Alemania se benefician del contacto con el modelo de formación dual alemán, que hace hincapié en el aprendizaje en el puesto de trabajo. Del mismo modo, los estudiantes griegos adquieren conocimientos sobre prácticas de turismo sostenible al trabajar en destinos turísticos centrados en la ecología en otros países de la UE. Estos intercambios transfronterizos fomentan el entendimiento cultural y amplían la capacidad de adaptación de los estudiantes, habilidades fundamentales para un sector turístico que atiende a clientes de todo el mundo.

Financiación para iniciativas digitales y sostenibles

El énfasis de la UE en la transformación digital y la sostenibilidad está estrechamente alineado con la orientación futura del sector turístico. Se dispone de financiación específica para que los programas de EFP mejoren sus capacidades digitales e integren prácticas sostenibles en sus planes de estudios. Estos fondos permiten a las instituciones de EFP invertir en tecnología y recursos como plataformas de aprendizaje electrónico, software de simulación y materiales de formación en línea, lo que permite a los estudiantes adquirir competencias digitales esenciales en un entorno interactivo.

La financiación destinada a la sostenibilidad apoya el desarrollo de módulos de ecoturismo, gestión medioambiental y operaciones ecológicas, dotando a los estudiantes de las competencias necesarias en un sector cada vez más orientado hacia la responsabilidad medioambiental. Los programas de FP en Italia, por ejemplo, han utilizado la financiación de la UE para establecer formación especializada en prácticas de turismo sostenible en regiones con un alto potencial ecoturístico, como la Toscana. Del mismo modo, las iniciativas digitales en Bélgica han introducido formación en línea sobre herramientas digitales de interacción con el cliente, lo que refleja el cambio hacia la prestación de servicios digitales en el turismo.

Iniciativa de Competencias Verdes

Dado que la sostenibilidad se está convirtiendo en una prioridad en la política de la UE, aprovechar la Iniciativa de Competencias Verdes ayuda a las instituciones de formación profesional a desarrollar programas de formación especializados que hacen hincapié en el ecoturismo y la gestión medioambiental. Esta iniciativa permite a los programas de formación profesional implementar módulos sobre gestión de residuos, energías renovables y prácticas turísticas de bajo impacto, lo que permite a los estudiantes adaptar sus competencias a los objetivos de transición verde de la UE. A través de estas iniciativas, las instituciones de formación profesional están

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

están preparadas para colaborar estrechamente con proveedores turísticos comprometidos con el medio ambiente, reforzando la sostenibilidad como componente fundamental de la formación turística.

Por ejemplo, los programas turísticos de Grecia han integrado la formación en competencias verdes en su plan de estudios, centrándose en la conservación del litoral y de los lugares de interés patrimonial, aspectos fundamentales en una región con un elevado volumen de turistas con conciencia ecológica. Además, la Iniciativa de Competencias Verdes fomenta las colaboraciones entre las instituciones de FP y las organizaciones de turismo sostenible, mejorando las oportunidades de aprendizaje experiencial en puestos turísticos centrados en la conservación. Estas colaboraciones preparan a los estudiantes para puestos emergentes en la gestión medioambiental, cruciales para una industria turística sostenible.

Pasaporte Europeo de Competencias para el Sector Hotelero

El Pasaporte Europeo de Competencias en Hostelería, desarrollado en colaboración con HOTREC y EFFAT, aborda las barreras lingüísticas y facilita el reconocimiento de competencias dentro del sector de la hostelería de la UE. Disponible en el portal EURES, esta herramienta permite a los trabajadores documentar las competencias adquiridas a través de la educación, la formación y la experiencia laboral en un formato accesible en todos los Estados miembros de la UE. El Pasaporte de Competencias ayuda a los titulados de la formación profesional a conseguir puestos de trabajo al hacer que sus competencias sean fácilmente reconocibles para los empleadores de diferentes países, lo que favorece la movilidad laboral dentro de los sectores del turismo y la hostelería.

Este pasaporte resulta especialmente beneficioso en los sectores turísticos de alta movilidad, donde el reconocimiento transfronterizo de las competencias es fundamental. Por ejemplo, un titulado de un programa belga de formación profesional con formación en atención al cliente multilingüe puede conseguir más fácilmente un empleo en otro país de la UE, utilizando el Pasaporte Europeo de Competencias en Hostelería para validar sus cualificaciones. Esta herramienta no solo facilita un mercado laboral más integrado, sino que también respalda los objetivos de la UE en materia de inclusión social y movilidad laboral.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

8. Estudios de caso y ejemplos de buenas prácticas

El sector turístico en Europa es un componente crucial de la economía, ya que genera un número significativo de oportunidades de empleo. Sin embargo, la rápida evolución de la tecnología y las repercusiones de acontecimientos como la pandemia de la COVID-19 han puesto de relieve la necesidad de una mejora continua de las competencias y el reciclaje profesional. A continuación se presenta una visión general de las herramientas y programas clave diseñados para satisfacer estas necesidades, junto con estrategias eficaces que han demostrado su éxito.

En **Alemania**, el modelo de formación dual ha sido una piedra angular de la formación profesional, ya que combina la enseñanza teórica con la formación en el puesto de trabajo en colaboración con socios del sector. Este modelo ha demostrado ser muy eficaz a la hora de dotar a los alumnos de experiencia práctica, al tiempo que satisface las necesidades específicas de los empleadores del sector turístico y hotelero. Por ejemplo, las colaboraciones con cadenas hoteleras líderes como Marriott y Hilton garantizan que los alumnos se enfrenten a situaciones reales, preparándolos para desempeñar funciones de gestión y operativas.

En **España**, el énfasis en la incorporación de competencias digitales en los planes de estudios de la FP ha tenido un impacto especialmente notable. A través de la colaboración con proveedores de tecnología, los estudiantes adquieren dominio en plataformas de reservas en línea, gestión de redes sociales y estrategias de marketing digital. Esta iniciativa ha mejorado significativamente los resultados en materia de empleo, especialmente en regiones con una elevada demanda turística, como Cataluña y las Islas Canarias.

En **Italia**, los esfuerzos se han centrado en las prácticas de turismo sostenible. Los programas de formación hacen hincapié en la gestión medioambiental y el ecoturismo, en consonancia con el Pacto Verde Europeo. Estas iniciativas cuentan con el respaldo de colaboraciones con los organismos regionales de turismo y las empresas locales, lo que fomenta una cultura de sostenibilidad y turismo responsable. Por ejemplo, los programas regionales de formación profesional del Véneto han incorporado módulos sobre la reducción de residuos y el uso de energías renovables en el sector hotelero.

En **Grecia**, la adaptabilidad regional es una característica clave de la formación turística. Los programas se adaptan a los contextos económicos y culturales locales, con un fuerte énfasis en las competencias lingüísticas y la excelencia en la atención al cliente. Este enfoque aborda las necesidades específicas de los destinos turísticos más populares, garantizando que la mano de obra esté bien preparada para atender a un público visitante muy diverso.

Iniciativas de España en materia de formación turística

En España, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae) han puesto en marcha un programa de formación integral para el sector turístico. Esta iniciativa forma parte del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia, con un presupuesto de 40 millones de euros. Se centra en la promoción profesional y el desarrollo personal para mejorar la competitividad del sector turístico y ayudarle a recuperarse de la pandemia (CEDEFOP, 2021b).

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Año Europeo de las Competencias 2023

La Comisión Europea ha designado 2023 como el Año Europeo de las Competencias para destacar la importancia del reciclaje profesional y la mejora de las competencias, especialmente en el contexto de las transiciones ecológica y digital. Esta iniciativa tiene como objetivo abordar el déficit de competencias, centrándose en la inclusividad y la igualdad de género. Entre los marcos clave que respaldan estos esfuerzos se encuentran la Agenda Europea de Competencias, el Pacto por las Competencias y la Coalición para las Competencias Digitales y el Empleo. El Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia se encuentran entre las principales fuentes de financiación de estas iniciativas (commission.europa.eu).

8.1 Estrategias eficaces para la mejora y el reciclaje profesional

Desarrollo de competencias digitales

Un programa integral de formación digital que abarque el comercio electrónico, el análisis de datos y la ciberseguridad constituye una estrategia concreta para abordar las necesidades cambiantes del sector turístico. La revolución digital ha transformado significativamente esta industria, haciendo que el dominio de las herramientas y plataformas digitales sea esencial para los empleados. Los programas de formación centrados en estas áreas garantizan que la plantilla pueda aprovechar eficazmente la tecnología para mejorar la experiencia de los clientes y la eficiencia operativa, tal y como destacan fuentes como PANTOUR y Twissen. Este enfoque no solo dota a los empleados de las competencias necesarias, sino que también respalda el crecimiento y la adaptabilidad generales del sector (nexttourismgeneration.eu). Países como Italia, España, Portugal, Grecia y Alemania, a través de entrevistas y grupos de discusión, han profundizado en la digitalización, ya que se trata de un concepto en rápido auge en muchos sectores, especialmente en el turístico.

Aprendizaje permanente y microcredenciales

La implantación de **las microcredenciales** se ha revelado como una solución flexible y escalable para la mejora de las competencias y el reciclaje profesional en el sector turístico. Estas credenciales permiten a los alumnos adquirir competencias específicas en un breve periodo de tiempo, lo que las hace especialmente valiosas a la hora de responder a las demandas del sector, que cambian rápidamente. Por ejemplo, Portugal ha introducido programas de microcredenciales centrados en herramientas digitales para el turismo, como el uso de la inteligencia artificial en la interacción con los clientes y el dominio de plataformas de análisis para obtener información sobre el mercado. Estos programas han sido fundamentales para cubrir las carencias de competencias inmediatas, al tiempo que ofrecen una vía hacia titulaciones más completas.

Las microcredenciales representan una forma compacta de logro educativo centrada en resultados de aprendizaje específicos que un alumno ha adquirido con éxito. Estos resultados se evalúan en función de criterios claros y transparentes. Diseñadas para dotar a los alumnos de competencias y conocimientos precisos, las microcredenciales responden a necesidades específicas de la sociedad, el desarrollo personal, la cultura o el mercado laboral. El alumno es titular de estas credenciales, que pueden compartirse o incluso agregarse a titulaciones más amplias. Cuentan con el respaldo de rigurosas medidas de garantía de calidad que mantienen su integridad y valor (Informe EFT 2022).

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Una estrategia concreta para mantener actualizadas las competencias de los empleados consiste en ofrecer microcredenciales y cursos breves. Estas opciones de aprendizaje flexibles resultan especialmente ventajosas para los empleados que pueden carecer del tiempo o los recursos necesarios para una formación a largo plazo. Las microcredenciales ofrecen oportunidades de aprendizaje específicas que pueden aplicarse rápidamente en el lugar de trabajo, lo que garantiza que las competencias se mantengan actualizadas y relevantes. Este enfoque permite el desarrollo continuo de las competencias, algo esencial para adaptarse a las exigencias en constante evolución del sector, tal y como señala McKinsey C Company (mckinsey.com).

Las iniciativas de aprendizaje permanente en **Bélgica** ejemplifican cómo la formación continua puede mantener una mano de obra competitiva. Los programas animan a los trabajadores a volver a los centros de formación profesional para actualizar sus competencias, especialmente en materia de digitalización y prácticas sostenibles. Esto se ve respaldado por colaboraciones con las administraciones locales y programas de financiación de la UE, lo que garantiza que la formación siga siendo accesible para todos los segmentos de la población activa.

Un ejemplo destacado de integración del aprendizaje permanente es la iniciativa «Skills for Tourism Excellence» en **China**, un país socio de TOURX. Este programa combina módulos de formación de corta duración con oportunidades de prácticas internacionales, lo que permite a los participantes adquirir una perspectiva global al tiempo que desarrollan competencias clave. El énfasis del programa en la adaptabilidad y la innovación garantiza que los trabajadores sigan siendo competitivos en un mercado cada vez más exigente.

Colaboración con instituciones educativas

Una estrategia práctica consiste en asociarse con universidades y centros de formación profesional para desarrollar programas de formación a medida que se ajusten a las necesidades del sector. Esta colaboración garantiza que la formación impartida se base en las últimas investigaciones y en las mejores prácticas, creando una mano de obra preparada para afrontar los retos actuales y futuros. Al adaptar los programas educativos a los requisitos del sector, las empresas pueden garantizar que los empleados estén bien preparados y posean las competencias pertinentes. Este enfoque también fomenta una sólida conexión entre los conocimientos teóricos y la aplicación práctica, lo que mejora la productividad general y la preparación para el empleo (nexttourismgeneration.eu).

El proyecto PANTOUR es una iniciativa europea diseñada para estandarizar y mejorar la formación en gestión turística en todo el continente (Next Tourism Generation, 2022). Se centra en integrar competencias digitales y ecológicas esenciales en los planes de estudios de formación para preparar mejor a la mano de obra ante las demandas cambiantes del sector turístico. Al fomentar un enfoque colaborativo con instituciones educativas, líderes del sector y responsables políticos, PANTOUR pretende desarrollar programas de formación integrales que respalden un sector turístico sostenible y adaptable. Este proyecto es fundamental para ayudar al sector a afrontar los retos actuales y garantizar que siga siendo resiliente y con visión de futuro.

El proyecto PANTOUR ha desarrollado varios recursos clave para mejorar las competencias en el sector turístico. Entre ellos se incluyen:

1. **Sistema de seguimiento de competencias**: este sistema ofrece información estructurada sobre las carencias de competencias y las necesidades futuras en los sectores del turismo y la hostelería.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

2. **Informes sobre el perfil de competencias por países**: Estos informes ofrecen análisis exhaustivos del panorama turístico, las capacidades de la mano de obra y las necesidades de competencias en diversos países europeos.
3. **Informes de competencias de la NTG**: centrados en las competencias digitales, sociales y ecológicas, estos informes combinan investigación primaria y secundaria para abordar el desarrollo de competencias en la industria turística.

Estos recursos facilitan la toma de decisiones fundamentadas por parte de las empresas, los responsables políticos y las instituciones educativas.

Uso de incubadoras y aceleradoras

Una estrategia eficaz consiste en apoyar a las empresas emergentes y a las pymes a través de incubadoras y aceleradoras que ofrezcan acceso a nuevas tecnologías y modelos de negocio innovadores. Este enfoque ayuda a las empresas más pequeñas a mantenerse competitivas, al permitirles adoptar prácticas de vanguardia. Además, fomenta una cultura de mejora y aprendizaje continuos, lo cual es esencial para adaptarse a los rápidos cambios del sector turístico. Al proporcionar estos recursos y sistemas de apoyo, las incubadoras y aceleradoras desempeñan un papel crucial a la hora de mejorar la agilidad y la resiliencia de las pequeñas empresas, garantizando que puedan prosperar en un entorno de mercado dinámico.

Por ejemplo, la Incubadora de Innovación Turística (TII) de Barcelona es un claro ejemplo de este enfoque. La TII ofrece a las startups del sector turístico acceso a tutorías, financiación y oportunidades para establecer contactos. Al poner en contacto a las empresas con expertos del sector y con recursos, la TII facilita el desarrollo de competencias digitales y ecológicas fundamentales. Este apoyo permite a las startups innovar y crecer, contribuyendo así a una industria turística más dinámica y sostenible. A través de iniciativas como la TII, las pequeñas empresas turísticas pueden afrontar y aprovechar eficazmente los cambios del mercado, manteniendo su competitividad y fomentando el éxito a largo plazo (Twissen, 2021).

Colaboración entre el gobierno y las empresas

Un enfoque estratégico para mejorar las capacidades de la mano de obra pasa por crear alianzas público-privadas para financiar y poner en marcha iniciativas de mejora de las competencias y reconversión profesional. Al combinar los recursos y la experiencia tanto del sector público como del privado, se maximiza el impacto de los programas de formación. Los gobiernos pueden aportar financiación y apoyo normativo, mientras que las empresas ofrecen conocimientos prácticos y oportunidades de formación directamente relevantes para sus operaciones. Esta colaboración garantiza que los programas de formación cuenten con una financiación adecuada, estén alineados con las necesidades del sector y sean eficaces a la hora de dotar a los trabajadores de las competencias necesarias para triunfar en un mercado en rápida evolución. Estas alianzas son fundamentales para fomentar una fuerza laboral resiliente y adaptable (McKinsey, 2022).

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

9. Impacto de la mejora de las competencias y el reciclaje profesional en la recuperación y el crecimiento del sector turístico

Los programas de educación y formación profesional son fundamentales para crear una mano de obra cualificada y adaptable dentro del sector turístico. Al combinar el aprendizaje en el aula con la experiencia práctica, estos programas garantizan que los trabajadores cuenten con las competencias necesarias para destacar en los puestos de trabajo del turismo moderno. Muchos cursos de formación profesional hacen hincapié en competencias relevantes para el sector, como el marketing digital y la atención al cliente, que son fundamentales para atraer y fidelizar a los clientes. Este enfoque práctico permite a los alumnos aplicar lo que aprenden directamente a situaciones del mundo real, lo que potencia su eficacia y confianza en el trabajo.

La colaboración con socios del sector, como hoteles, agencias de viajes y operadores turísticos, mejora la eficacia de la formación profesional al proporcionar a los alumnos formación en el puesto de trabajo en entornos laborales reales. Estas colaboraciones garantizan que la formación profesional se ajuste a los estándares actuales del sector, lo que hace que los alumnos estén mejor preparados para el mundo laboral y sean más receptivos a las necesidades del mercado. Además, la FP fomenta el aprendizaje permanente con opciones flexibles, como cursos en línea y titulaciones de corta duración, lo que permite a los trabajadores actuales mantenerse competitivos y adaptarse a las nuevas tecnologías y tendencias sin tener que interrumpir su carrera profesional durante largos periodos.

Al centrarse tanto en las competencias técnicas como en las interpersonales, los programas de FP fomentan una mano de obra cualificada y orientada al cliente. Este doble enfoque es fundamental para mantener un sector turístico competitivo capaz de satisfacer las exigencias de un panorama industrial en rápida evolución, especialmente ahora que el sector se recupera de las recientes perturbaciones globales y mira hacia un crecimiento sostenible.

Mayor competitividad

La mejora estratégica de las competencias y el reciclaje profesional de la mano de obra a través de programas de formación profesional mejoran significativamente la competitividad del sector turístico, tanto a nivel local como internacional. A medida que los destinos turísticos de todo el mundo compiten por atraer a los viajeros, los países socios de TOURX se benefician de una mano de obra bien formada, capaz de ofrecer experiencias de alta calidad centradas en el cliente, lo que contribuye a la reputación y al crecimiento del sector.

En países como **Alemania** y **Bélgica**, el modelo de formación dual, que integra el aprendizaje práctico en forma de aprendizaje con el aprendizaje en el aula, ha demostrado su eficacia a la hora de desarrollar rápidamente competencias clave en alfabetización digital, atención al cliente y sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM). Este modelo permite a los estudiantes desarrollar competencias aplicables que cumplen con los estándares del sector, preparándolos para aportar valor de forma inmediata al incorporarse al mercado laboral. Este enfoque práctico resulta especialmente beneficioso en puestos turísticos que requieren un alto nivel de interacción, en los que las competencias digitales y de interacción con el cliente son esenciales para ofrecer una experiencia perfecta al huésped. Estas competencias cuentan además con el respaldo de iniciativas de la UE como el **Pasaporte Europeo de Competencias**, que permite el reconocimiento transfronterizo de las competencias, facilitando la movilidad laboral y permitiendo a los profesionales formados en EFP trabajar en distintos países de la UE

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

con mínimas barreras. Esta movilidad laboral resulta especialmente valiosa en regiones con un alto nivel de turismo, como Bruselas, donde la demanda de personal multilingüe y sensible a las diferencias culturales es crucial para satisfacer las necesidades de la clientela internacional.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

En regiones con un turismo estacional intenso, como **Grecia** e **Italia**, los programas de formación profesional han adaptado sus planes de estudios para centrarse en competencias que mejoren la adaptabilidad y la calidad en los puestos de trabajo estacionales. Al formar a los trabajadores en áreas como la atención al cliente flexible, la gestión de eventos y los sistemas de reservas digitales, estos programas preparan a los empleados para gestionar con facilidad las temporadas altas, garantizando que los visitantes reciban un servicio constante y de alta calidad. Los trabajadores de temporada formados en estas competencias adaptables contribuyen a mantener la reputación de una región como destino fiable y agradable, lo que refuerza la competitividad de la zona a la hora de atraer a visitantes habituales y maximizar los ingresos durante los periodos de máxima afluencia.

Además, países como **España** han implementado módulos específicos de formación digital dentro de los programas de FP para satisfacer las exigencias de un sector turístico cada vez más digitalizado. Con un fuerte énfasis en el marketing en línea y el análisis de datos, los programas españoles de formación profesional preparan a los trabajadores para gestionar las interacciones digitales con los clientes y las plataformas de reservas en línea. Esta competencia digital permite a las empresas turísticas españolas llegar a mercados más amplios, en particular a los visitantes internacionales, y mejora su ventaja competitiva al ofrecer experiencias de cliente en línea personalizadas y con una respuesta ágil. Este compromiso con la formación digital se alinea con los objetivos de la Unión Europea de crear una mano de obra con competencias digitales, lo que favorece tanto la empleabilidad individual como la competitividad de todo el sector.

En **Portugal**, el desarrollo de itinerarios de formación profesional prácticos y adaptables se ha convertido en una estrategia clave para hacer frente a la escasez de mano de obra en el sector turístico. Los programas respaldados por la Agencia Nacional de Cualificación y Educación y Formación Profesional (ANQEP) ofrecen dobles titulaciones, que combinan la educación secundaria con la formación profesional. Estos cursos hacen hincapié en competencias como la gestión hotelera, el marketing digital y la formación lingüística, especialmente para los trabajadores inmigrantes, que constituyen un segmento cada vez mayor de la mano de obra. Al abordar las barreras lingüísticas e integrar a los trabajadores en las comunidades locales, estos programas refuerzan la capacidad de Portugal para satisfacer las demandas laborales de un sector turístico en rápida expansión.

Por último, en **China**, el sistema de formación profesional aprovecha las plataformas digitales y amplias bibliotecas de recursos para subsanar las carencias de competencias en el sector turístico. Con iniciativas como la «Estrategia de Acción para la Educación Digital», el país ha creado una sólida infraestructura que incluye 1.200 bibliotecas de recursos profesionales y miles de cursos en línea. Estos esfuerzos se centran en desarrollar conocimientos especializados en áreas como los servicios turísticos digitales, la gestión de crisis y el ecoturismo. Al integrar la tecnología y la innovación en la formación, China garantiza que su mano de obra esté preparada para satisfacer las demandas del turismo mundial. Además, el énfasis en los servicios personalizados e internacionales, incluida la comunicación multilingüe y las competencias interculturales, mejora directamente la competitividad de los destinos turísticos chinos.

Sostenibilidad e innovación

La sostenibilidad se ha convertido en un pilar fundamental del sector turístico, ya que los viajeros buscan cada vez más destinos y servicios respetuosos con el medio ambiente. La mejora de las competencias y el reciclaje profesional en prácticas sostenibles permiten a los profesionales del turismo integrar prácticas respetuosas con el medio ambiente en su trabajo, lo que favorece tanto la conservación ecológica como la sostenibilidad empresarial. Los países socios de TOURX han dado pasos significativos para incorporar competencias ecológicas en los programas de formación profesional, alineándose con los objetivos medioambientales de la UE y fomentando la innovación en todo el sector turístico.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

En **Italia** y **España**, los programas de formación profesional han introducido una formación centrada en la sostenibilidad que incluye la gestión de residuos, la conservación de recursos y la reducción del impacto medioambiental. Esta formación capacita a los trabajadores del turismo para aplicar prácticas ecológicas que minimicen la huella medioambiental, al tiempo que potencian el atractivo de sus destinos para los turistas con conciencia ecológica. Italia, por ejemplo, se centra en prácticas sostenibles en regiones como la Toscana, donde la preservación del paisaje y la promoción del enoturismo sostenible son parte integral del atractivo de la zona. Al formar a los trabajadores en estas prácticas sostenibles especializadas, los programas de FP italianos contribuyen a la viabilidad turística a largo plazo, al tiempo que respaldan los objetivos de sostenibilidad a escala de la UE.

Grecia también ha experimentado una mayor integración de módulos de turismo ecológico en los programas de formación profesional, especialmente en regiones como las Cícladas, donde el turismo puede suponer una carga para los recursos naturales. Estos módulos abarcan el ecoturismo, la conservación del litoral y las prácticas sostenibles en el sector hotelero, preparando a los profesionales para gestionar los recursos de forma responsable. Este enfoque en la gestión medioambiental es especialmente crucial para proteger el patrimonio cultural y natural de Grecia, que constituye uno de los principales atractivos turísticos. La formación sostenible no solo mejora la experiencia de los visitantes, sino que también posiciona a las empresas turísticas griegas para que se beneficien del creciente segmento de mercado del ecoturismo. Por su parte, **Portugal** ha dado pasos importantes en la incorporación de principios de sostenibilidad en sus planes de estudios de formación profesional. Los programas respaldados por la Agencia Nacional de Cualificación y Educación y Formación Profesional (ANQEP) incluyen módulos sobre eficiencia energética y operaciones sostenibles, que preparan a los trabajadores para hacer frente al doble reto de la conservación del medio ambiente y la elevada demanda de visitantes en regiones como Lisboa y el Algarve.

Con el apoyo de **la Iniciativa de Competencias Verdes**, los programas de FP de los países socios de TOURX tienen acceso a financiación de la UE dedicada a la educación verde. Esta iniciativa permite a las instituciones desarrollar planes de estudios que enseñan la gestión de las energías renovables, las operaciones sostenibles y el turismo de bajo impacto. En **Bélgica**, los programas de FP aprovechan esta financiación para colaborar con las oficinas de turismo locales y las organizaciones centradas en el medio ambiente, creando módulos de formación que fomentan las prácticas sostenibles en el turismo urbano y rural. Como resultado, los estudiantes están bien preparados para contribuir a la transición del sector hacia un modelo más respetuoso con el medio ambiente, impulsando tanto la sostenibilidad como la innovación en todo el sector. Del mismo modo, **Portugal** aprovecha la financiación de la UE para introducir microcredenciales centradas en la gestión empresarial sostenible, garantizando que los trabajadores estén preparados para satisfacer las exigencias de un sector en rápida evolución.

El giro hacia la transformación digital en el turismo impulsa aún más la innovación. Los programas de formación profesional que integran competencias tecnológicas, como el análisis de datos, la interacción virtual y los sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM), capacitan a los trabajadores para implementar soluciones modernas que mejoran la eficiencia operativa y reducen los costes. En **Alemania**, por ejemplo, los planes de estudios de formación profesional incluyen formación sobre herramientas digitales que favorecen operaciones respetuosas con el medio ambiente, como las plataformas de reservas digitales y las visitas virtuales. Del mismo modo, **China** ha hecho hincapié en el uso de plataformas de aprendizaje digitales para promover prácticas sostenibles en el turismo, como la reducción de residuos mediante sistemas de reserva digitales y la introducción de experiencias virtuales de ecoturismo. Estas iniciativas reflejan una tendencia global en la que la transformación digital y la sostenibilidad van de la mano, ofreciendo formas innovadoras de satisfacer las demandas del mercado al tiempo que se preservan los recursos medioambientales.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Beneficios económicos a largo plazo

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

La mejora de las competencias y el reciclaje profesional en el sector turístico aportan importantes beneficios económicos a largo plazo, al mejorar la calidad del servicio, fomentar la retención de la mano de obra y estabilizar las economías regionales. Al crear una mano de obra cualificada y adaptable, los programas de formación profesional contribuyen a que los visitantes tengan experiencias positivas, lo que fomenta las visitas repetidas y la generación de ingresos a largo plazo. Esta estabilidad es especialmente importante para las regiones que dependen en gran medida del turismo como fuente principal de ingresos.

Por ejemplo, en **España** e **Italia**, donde el turismo contribuye de manera significativa a la economía nacional, los programas de formación profesional que se centran en la interacción digital con los clientes y en las prácticas sostenibles contribuyen a la resiliencia económica a largo plazo. Al formar de manera constante a los empleados para que se adapten a las cambiantes demandas del sector, estos países fomentan una mano de obra que respalda unos altos estándares de servicio y la sostenibilidad. Este enfoque en la calidad y la gestión medioambiental ayuda a atraer a visitantes con conciencia ecológica y a aquellos que repiten visita, lo que promueve un crecimiento económico estable.

Además, las iniciativas de mejora de las competencias de la FP favorecen la retención del empleo al ofrecer itinerarios claros para el desarrollo profesional, lo que reduce la rotación de personal y mejora la satisfacción laboral de los empleados. Los trabajadores temporales de regiones con gran afluencia turística, como las Islas Baleares en España o la Costa Amalfitana en Italia, se benefician de una formación especializada que aumenta sus posibilidades de volver en futuras temporadas. Esta estabilidad de la mano de obra reduce los costes de contratación y formación para las empresas turísticas, lo que respalda a las economías regionales que dependen de una mano de obra turística fiable.

En **Portugal**, los programas de formación profesional respaldados por la ANQEP abordan tanto las demandas del mercado laboral como la inclusión de la mano de obra. Iniciativas como los programas de doble certificación integran la educación secundaria con la formación profesional, dotando a los trabajadores de competencias especializadas en ámbitos como la hostelería y el turismo sostenible. Estos esfuerzos no solo contribuyen a la estabilidad a largo plazo de la mano de obra, sino que también refuerzan la resiliencia económica en regiones que dependen en gran medida del turismo, como Lisboa y Oporto.

Programas como el **Fondo Social Europeo** y **Erasmus+** proporcionan una financiación esencial que refuerza los programas de FP y fomenta la colaboración transfronteriza. La financiación del FSE permite a las instituciones de FP centradas en el turismo mejorar sus planes de estudios, invertir en infraestructura digital y fomentar las colaboraciones con el sector. Erasmus+ amplía estos beneficios al apoyar intercambios y colaboraciones que permiten a las instituciones de FP aprender de las mejores prácticas internacionales. Este acceso a financiación adicional y a oportunidades de colaboración ayuda a los programas de FP a incorporar métodos de formación de vanguardia, como simulaciones digitales y prácticas de gestión sostenible, lo que hace que el sector turístico sea más resiliente ante los cambios globales y los retos económicos. Por ejemplo, los centros de formación profesional chinos que colaboran con los programas Erasmus+ han compartido conocimientos sobre la integración de la sostenibilidad y la innovación digital en la FP, mejorando las perspectivas globales en las metodologías de formación. Esta colaboración transfronteriza enriquece la oferta de FP, dotando a los trabajadores del turismo de las herramientas necesarias para abordar retos complejos en un sector en rápida evolución.

En **China**, la integración de plataformas de educación digital con programas de FP específicos del sector demuestra el valor de los enfoques innovadores a la hora de impulsar la resiliencia económica. Los programas de formación turística hacen hincapié en la gestión de crisis, los servicios turísticos virtuales y las técnicas avanzadas de interacción con los clientes, lo que garantiza que la mano de obra pueda

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

adaptarse a los cambios tecnológicos y del mercado. Estas iniciativas contribuyen al crecimiento sostenido de la industria turística china, al tiempo que se alinean con los objetivos internacionales de sostenibilidad y digitalización.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Al alinearse con las iniciativas de la UE y los objetivos de sostenibilidad, los países socios de TOURX, como **Alemania** y **Bélgica,** acceden a financiación e inversiones para la transformación digital y los proyectos ecológicos. Estos fondos permiten a las instituciones de formación profesional mejorar sus programas, apoyando a un sector turístico que no solo cumple con los estándares actuales, sino que también se adapta a las demandas futuras. Esta alineación financiera fortalece las economías regionales, favorece el empleo estable y promueve el crecimiento sostenible en todo el sector turístico de la UE.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

10. Conclusión

El proyecto TourX, a través del resultado 3.2.2, ha proporcionado un análisis exhaustivo de los programas de formación profesional relacionados con el turismo en los países socios, identificando puntos fuertes, retos y oportunidades para una mejora estratégica. Las conclusiones derivadas de este estudio subrayan el papel fundamental de la mejora de las competencias y el reciclaje profesional a la hora de satisfacer las demandas en rápida evolución de la industria turística.

El panorama cambiante del turismo pone de relieve la necesidad de contar con sistemas de formación profesional bien estructurados y orientados al futuro. En todos los países socios, la integración de competencias digitales, centradas en el cliente y relacionadas con la sostenibilidad se ha convertido en una piedra angular para mejorar la preparación de la mano de obra y la resiliencia del sector. Este enfoque refleja tendencias globales más amplias en materia de transformación digital, conciencia ecológica y énfasis en la excelencia del servicio.

El análisis reveló variaciones significativas en la estructura y el enfoque de los programas de formación profesional entre los países socios de TOURX. Esta diversidad aporta fortalezas únicas, al tiempo que pone de relieve áreas de mejora. Por ejemplo, los modelos de formación dual de Alemania y Bélgica han demostrado ser muy eficaces a la hora de dotar a los estudiantes de competencias de aplicación inmediata gracias a una estrecha colaboración con la industria. Por el contrario, países como Grecia y España, que se basan más en sistemas escolares, se beneficiarían de integrar oportunidades de formación práctica para adaptarse mejor a las realidades operativas del sector turístico. Del mismo modo, las regiones con un turismo estacional significativo, como Italia y España, demuestran el valor de los módulos de formación adaptativos que preparan a los trabajadores para hacer frente a las fluctuaciones de la demanda, al tiempo que mantienen unos altos estándares de servicio.

La creciente importancia de la sostenibilidad en el turismo supone una oportunidad sin precedentes para que los programas de formación profesional promuevan prácticas ecológicas. Países como Italia, España y Grecia han logrado avances significativos en la incorporación del ecoturismo, la conservación de los recursos y la hostelería sostenible en sus planes de estudios. Sin embargo, se necesita un enfoque más universal y coordinado para garantizar que todos los países socios satisfagan las crecientes expectativas de los viajeros en cuanto a experiencias sostenibles, al tiempo que respaldan los objetivos medioambientales más amplios de la Unión Europea.

Las competencias digitales siguen siendo un aspecto clave, ya que sustentan las operaciones turísticas modernas, desde el marketing y la interacción con los clientes hasta la eficiencia operativa. La adopción de la formación basada en la tecnología, como se observa en Alemania, España y Portugal, subraya la importancia de dotar a los trabajadores de competencias en plataformas en línea, análisis de datos y herramientas virtuales. Estos avances mejoran la experiencia de los clientes y contribuyen a la sostenibilidad operativa al reducir los residuos y agilizar los procesos.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

El impacto económico de unos sistemas de formación profesional sólidos es de gran alcance. Al fomentar la progresión profesional, reducir la rotación de personal y mejorar la calidad del servicio, estos programas aportan estabilidad a las economías regionales que dependen en gran medida del turismo. Los países que integran las microcredenciales y el aprendizaje permanente en su oferta de formación profesional, como Portugal, refuerzan aún más su capacidad para adaptarse a las tendencias emergentes y mantener la competitividad de la mano de obra.

Este informe presenta una serie de conclusiones de gran relevancia que reflejan el estado actual de los programas de FP relacionados con el turismo en los países socios. Estas conclusiones sirven de base para las actividades y paquetes de trabajo posteriores de TOURX, garantizando que la investigación y el análisis contribuyan directamente a aplicaciones prácticas.

Como parte del Paquete de Trabajo 3 (WP3), estas conclusiones desempeñarán un papel crucial en la configuración de las herramientas y los marcos desarrollados para la FP en el sector turístico. La siguiente fase, el Paquete de Trabajo 4 (WP4), se centrará en probar y perfeccionar estas herramientas a través de iniciativas piloto, garantizando su eficacia y su adecuación a las necesidades del sector. Esta fase proporcionará información valiosa para ajustar las metodologías antes de su implementación a mayor escala.

Más allá de esto, el Paquete de Trabajo 5 (WP5) garantizará el impacto a largo plazo de TOURX mediante la promoción de recomendaciones políticas, el fortalecimiento de la excelencia en la formación profesional y la facilitación de la transferibilidad de las soluciones de TOURX a nuevos contextos regionales y sectoriales. Esta transición de la investigación y el desarrollo (WP3) a la puesta a prueba (WP4) y, en última instancia, al impacto sistémico y la implementación de políticas (WP5) refleja el compromiso del proyecto con el fomento de marcos de formación profesional sostenibles, adaptables e innovadores.

En conclusión, la integración de estrategias de formación profesional con visión de futuro en todos los países socios es fundamental para que el sector turístico prospere en un entorno global competitivo y en rápida evolución. Al centrarse en la adaptabilidad, la colaboración y la innovación, los programas de formación profesional pueden garantizar una mano de obra cualificada, sostenible y resiliente. En general, estas estrategias integradas son esenciales para adaptarse a las demandas cambiantes del turismo y garantizar la competitividad a largo plazo del sector y su crecimiento sostenible.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

11. Referencias

Angotti, R., Fonzo, C., C. Pedone, A. (2024). *Aplicación de las prioridades europeas en la formación profesional: lograr que la formación profesional nacional sea ágil, flexible, innovadora, atractiva, inclusiva y de calidad garantizada: Italia*. Cedefop Refernet perspectivas . https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-italy-2024

Au-Yong-Oliveira, M., Palma-Moreira, A., Macedo, M., Walter, C. E., C. Grassos, T. (2024). *El futuro del turismo: un análisis de las necesidades de formación* (1.ª ed.)

Comité Australiano de Industria y Competencias. (2021). *Comunicado de la reunión del AISC – 1 de diciembre de 2021.* Consultado en https://aisc.net.au/hub/aisc-meeting-communique-1-december-2021

Barbosa, J., C. Moura, H. (2024). *Aplicación de las prioridades europeas en la formación profesional: lograr que la formación profesional nacional sea ágil, flexible, innovadora, atractiva, inclusiva y de calidad garantizada: Portugal.* Perspectivas temáticas de Cedefop Refernet . https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-portugal-2024

Cedefop. (s. f.) *Grecia*. Consultado en https://www.cedefop.europa.eu/en/countries/greece#2

Cedefop. (2020a). *Enfoque sobre la Alemania 2020*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones. http://data.europa.eu/doi/10.2801/981096

Cedefop. (2020b). *Educación y formación profesional en Alemania: breve descripción*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones. http://data.europa.eu/doi/10.2801/329932

Cedefop. (2021a). *Enfoque sobre la FP: Portugal 2021*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones. http://data.europa.eu/doi/10.2801/38579

Cedefop. (2021b). *España: Mejora de las competencias y recualificación en el sector turístico.* Consultado en https://www.cedefop.europa.eu/en/news/spain-upskilling-and-reskilling-tourism-industry

Cedefop. (2023a). *Foco en la FP: Grecia*. Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Cedefop. (2023b). *Enfoque sobre la España*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones. http://data.europa.eu/doi/10.2801/684046

Cedefop. (2023c). *Educación y formación profesional en España: breve descripción*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones. http://data.europa.eu/doi/10.2801/221364

Cedefop. (2024a). *Enfoque sobre la Bélgica*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones. http://data.europa.eu/doi/10.2801/492272

Cedefop. (2024b). *Educación y formación profesional en Bélgica: breve descripción*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones. http://data.europa.eu/doi/10.2801/860266

Cedefop. (2024c). *Informe temático por países sobre las vías de mejora de las competencias: nuevas oportunidades para los adultos en Italia: conclusiones clave de las tres fases de investigación y sugerencias para acciones futuras.* Oficina de Publicaciones Oficina de de Unión Unión. Documento de investigación del Cedefop. http://data.europa.eu/doi/10.2801/4196313

China Briefing. (2023). *El sector de la formación profesional en China: oportunidades para la inversión extranjera*. Consultado en https://www.china-briefing.com/news/chinas-vocational-training-industry-opportunities-for-foreign-investment/#whatdoesvocationaltrainingrefertoinchinaHeader

Dice. (2023). *El futuro de la contratación en el sector tecnológico: cómo la IA seguirá transformando la contratación*. Consultado en https://www.dice.com/recruiting/future-of-tech-recruiting-how-ai-will-continue-to-change-recruiting

EBNT. (2022a). *Observatorio del mercado laboral turístico: XIV informe anual*. Consultado en https://www.ebnt.it/files/documenti/studi-e-ricerche/osservatori/osservatorio-c/2022-osservatorio-mercado-del-lavoro-turismo_xiv-rapporto.pdf

EBNT. (2022b). *Informe sobre el mercado laboral italiano*. https://www.ebnt.it

Comisión Europea. (2022). *Año Europeo de las Competencias 2023*. Comisión Europea. Consultado el 12 de noviembre de 2024. Disponible en https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-year-skills-2023_en

Comisión Europea. (2023). *Año Europeo de las Competencias: Competencias transversales*. Consultado en https://year-of-skills.europa.eu

Comisión Fundación . (2023). *Directrices* . Consultado de https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2023-05/Micro-Credential%20Guidelines%20Final%20Delivery.pdf

Federalberghi. (2022). *Observatorio del mercado laboral en el turismo – XIV informe 2022*. Federalberghi. Consultado en https://www.federalberghi.it/

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Guo, Z., C. Lamb, S. (2010). Una revisión de la práctica actual en China. *Educación y Formación Técnica y Profesional*, 55–73. Obtenido de https://doi.org/10.1007/978-90-481-8743-0_4 https://www.federalberghi.it/

Hippach-Schneider, U., C. Huismann, A. (2024). *Aplicación de las prioridades europeas en la formación profesional: lograr que la formación profesional nacional sea ágil, flexible, innovadora, atractiva, inclusiva y de calidad garantizada: Alemania.* Cedefop Refernet perspectivas . Consultado de https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-germany-2024

Jing, T., Chung, E., C. Gregory, M. L. (2022). La formación profesional en China: su historia, funciones, retos y perspectivas de futuro. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, *8*(1), 112-121. https://doi.org/10.33736/jcshd.4497.2022

Krueger, R. A., Casey, M. A. (2014). *Grupos focales: una guía práctica para la investigación aplicada*. Sage Publications.

Li, L. (2022). Recualificación y mejora de las competencias de la mano de obra preparada para el futuro de cara a la Industria 4.0 y más allá.
Information Systems Frontiers. https://doi.org/10.1007/s10796-022-10308-y

McKinsey C Company. (2022). *El futuro del trabajo y el reciclaje profesional en Europa*. Consultado el 7 de noviembre de 2022, en https://www.mckinsey.com/featured-insights/lifting-europes-ambition/videos-and-podcasts/the-future-of-work-and-reskilling-in-europe

Ministerio de Educación de la República Popular China. (2021). Boletín estadístico sobre el desarrollo de la educación en China en 2020. Consultado en http://www.moe.gov.cn/jyb_sjzl/sjzl_fztjgb/202108/t20210827_555004.html

Morandini, S., Fraboni, F., De Angelis, M., Puzzo, G., Giusino, D., C Pietrantoni, L. (2023). El impacto de la inteligencia artificial en las competencias de los trabajadores: mejora de las competencias y recualificación en las organizaciones. *Informing Science, revista internacional de una disciplina transdisciplinar emergente*, *2c*, 039–068. https://doi.org/10.28945/5078

Nakash, M. (2024b). Recualificación y mejora de las competencias de la mano de obra: minería de textos para identificar patrones y tendencias en la investigación. *Actas de la Conferencia Internacional sobre Investigación en Gestión de Recursos Humanos*, *1*(1). https://doi.org/10.33422/icrhrm.v1i1.169

Organización Nacional para la Certificación de Cualificaciones y la Orientación Profesional (EOPPEP). (2024). *Aplicación de las prioridades europeas en la formación profesional: lograr que la formación profesional nacional sea ágil, flexible, innovadora, atractiva, inclusiva y de calidad garantizada: Grecia.* Perspectivas temáticas de Cedefop Refernet. https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-greece-2024

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Next Tourism Generation. (2020a). *Seminario web de NTG*. Next Tourism Generation. Consultado el 18 de diciembre de 2020, en https://nexttourismgeneration.eu/ntg-webinar/

Next Tourism Generation. (2020b). *Investigación y análisis*. Next Tourism Generation. Consultado en https://nexttourismgeneration.eu/research-and-insights/

Siguiente Turismo Generación. (2022). *PANTOUR*. Consultado de https://nexttourismgeneration.eu/pantour/

Oladele, K. O., Lisoyi, E. O., C Abe, I. I. (2020). Recualificación y mejora de las competencias para desarrollar relevancia global en la Cuarta Revolución Industrial. En *la serie de libros «Avances en la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizativo»* (pp. 246-258). https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3347-5.ch017

ReferNet EOPPEP. (s. f.). *Informe nacional de Grecia*. Organización Nacional para la Certificación de Cualificaciones y Orientación Profesional (EOPPEP). Consultado en https://refernet.eoppep.gr

Remenyi, D. (2017). *Diccionario de conceptos y cuestiones de investigación. 2.ª* edición. ACPI, Reading, Reino Unido. Informes regionales

Sharma, G. D., Thomas, A., C. Paul, J. (2020). La reactivación del sector turístico tras la COVID-19: un marco basado en la resiliencia. *Tourism Management Perspectives*, *37*, 100786. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100786

Proyecto TourX (2024). *Informes por países (Tarea 3.2.2)* [Documento interno]. Consultado en Basecamp: https://3.basecamp.com/5375251/buckets/27958591/vaults/7843047568

Tsartas, P. A., C. Lagos, D. G. (2012). Evaluación crítica de la política turística griega. En *Innovación, tecnología y gestión del conocimiento* (pp. 203-221). https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14

Twissen. (2021) *Recualificación y mejora de las competencias en el turismo: una necesidad y una oportunidad de negocio*. Twissen. De https://twissen.com/en/trends-en/policies-funding/reskilling-upskilling-tourism-need-business-opportunity/

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas. (s. f.). https://www.unwto.org/

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas. (s. f.). *El turismo y la COVID-19: repercusiones económicas sin precedentes*. Consultado el 21 de noviembre de 2024, en https://www.unwto.org/tourism-and-covid-19-unprecedented-economic-impacts

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas. (2022). *Evaluación del impacto del brote de COVID-1S en el turismo internacional*. Disponible en https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism

Naciones Naciones Unidas. (s. f.). *Desarrollo Objetivos* . Naciones Naciones. De https://sdgs.un.org/goals

Veena. (2024). *¿Qué es la mejora de competencias y el reciclaje profesional? | Stanford Online*. Stanford Online. https://online.stanford.edu/what-upskilling-and-reskilling

Wikipedia. (2024). *Lista de empresas con sede en las Islas Canarias*. Wikipedia. De https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_companies_based_in_the_Canary_Islands#:~:text=Las Islas%20Canarias%2C%20también%20conocidas

World Travel & Tourism Council. (s. f.). https://wttc.org/

World Travel C Consejo Consejo. (2020). *Hacia recuperación y más allá*. WTTC. De https://wttc.org/initiatives/to-recovery-beyond

Año de las Competencias. (2024). *Competencias transversales*. Comisión Europea. De https://year-of-skills.europa.eu/transversal-skills_en

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Apéndice A

	Idiomas	Competencias sociales	Competencias ecológicas	Competencias digitales	Tendencias futuras	Dinámica del sector	Formación Formación para el seguimiento de la educación	Formación en turismo	Contenido del curso	Sistema de financiación	Inclusión y accesibilidad
Alemania		Es necesario hacer especial hincapié en ello, ya que el contacto personal se está desvaneciendo debido a la digitalización	Turismo sostenible que pueda contribuir a reducir el consumo de recursos	Aspecto crucial que debe tener en cuenta en el sector turístico moderno	Apostar por el turismo sostenible y la digitalización para reducir el consumo de recursos		La creación de una plataforma digital en la que los estudiantes puedan compartir el progreso de su carrera		Introducción de la gestión del turismo sostenible para dar respuesta a la demanda de viajes respetuosos con el medio ambiente	El Estado debería poder destinar fondos para apoyar a las pymes	
Bélgica			La sostenibilidad está en auge, por lo que es necesario desarrollar competencias ecológicas	Las competencias digitales son fundamentales				La colaboración con las asociaciones turísticas regionales y otros centros educativos de Europa es fundamental para ofrecer experiencias			
Grecia	El dominio es esencial	El trabajo en equipo, la comunicación, la gestión del tiempo, la resolución de problemas y la flexibilidad son fundamentales	Una prioridad cada vez mayor	Esencial para mejorar la eficiencia, la sostenibilidad y la fidelización de los clientes	Servicio de atención al cliente basado en la IA, soluciones de turismo inteligente, viajes respetuosos con el medio ambiente y tecnologías inmersivas		Plataforma digital para realizar un seguimiento de las tendencias de empleo, el desarrollo de competencias y la profesionales	La formación debería ser gratuita para los empleados, flexible y adaptada a las necesidades del sector	Debería integrar competencias sociales, digitales y ecológicas con conocimientos prácticos	Las empresas tienen dificultades para invertir en la formación del personal debido a la estacionalidad	

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

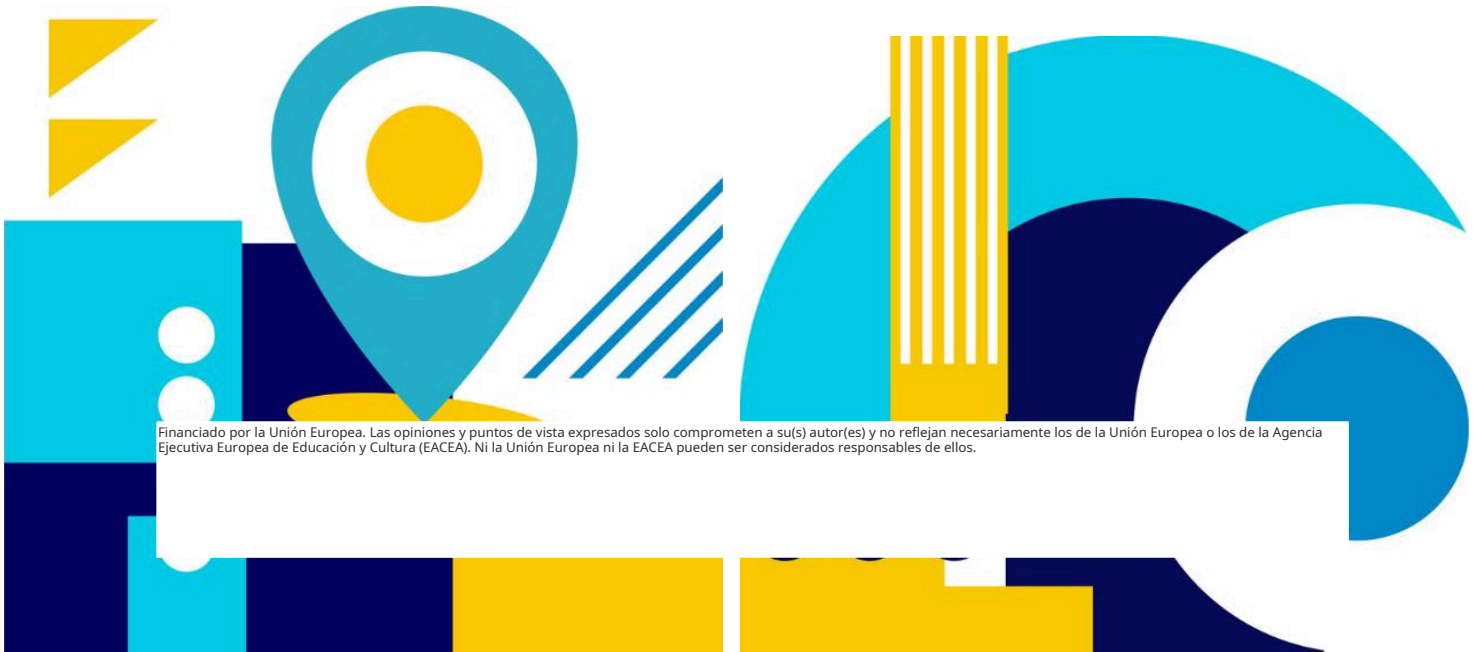
Italia	Se hace hincapié en los conocimientos de inglés y alemán	Una competencia esencial	Se deben adoptar prácticas medioambientales (cocina circular, vajilla y cubertería, servicios de transporte para	Una competencia esencial	Marketing digital, recepción, registro de entrada y gestión de instalaciones	La escasez de mano de obra y la estacionalidad generan inestabilidad		La formación en turismo es fundamental, pero la escasez de puestos de trabajo y la estacionalidad hacen que resulte poco atractivo para los nuevos estudiantes	Es necesario complementar la carrera profesional con habilidades de marketing, promoción y gestión...	Financiación insuficiente	Es importante ser inclusivo con la diversos entornos sociales y garantizar la accesibilidad para los turistas
			transporte de huéspedes, etc.)								
España	Importante para los profesionales del sector	Imprescindible para un servicio excelente		Fundamental para el turismo sostenible	Dominio de la IA, el análisis de datos y las tecnologías emergentes			Los programas de formación deberían centrarse en la sostenibilidad, la atención al cliente y la tecnología		El Gobierno colabora con las empresas para la formación en el ámbito laboral. La financiación sigue siendo insuficiente	
China	Cada vez más importante	Fundamentales para prosperar: la comunicación, el trabajo en equipo y la la adaptabilidad	Vinculada a los avances tecnológicos del sector	Ayuda a las empresas a crear productos más competitivos	Turismo sostenible y con bajas emisiones de carbono, servicios personalizados y transformación digital impulsada por la IA	Mantenerse informado sobre las tendencias del sector es esencial		Importante para desarrollar experiencia y ampliar perspectivas	Es fundamental integrar conceptos avanzados y casos prácticos de contextos nacionales e internacionales textos		
Portugal	Gran demanda de alemán y, sobre todo, de francés	Importante para la profesionalidad	En fase inicial de desarrollo, pero las nuevas generaciones están motivadas y son conscientes de la sostenibilidad	Necesidad de adaptarse a los avances del sector	La sostenibilidad es una prioridad cada vez mayor	La interacción personal sigue siendo clave, pero las interacciones virtuales aumentarán en los próximos cinco años		Debería mantenerse al día con las tendencias del sector	Se necesita un enfoque más práctico	Persisten las restricciones presupuestarias	

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

TourX

www.tour-x.eu

mv ś. ĂÍÎÎžaŽ @mundus @ș ›’m — a:'«ă.‹ Öăîîčż*



Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.