Analisi del divario di competenze

D.3.2 Riqualificazione / Aggiornamento professionale



Numero di progetto: 1OIO56i84

vmvwwtou-rx .eu

TourX CoVE per il settore turistico

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Cofinanziato dall' Unione Europea

Indice

1. Sintesi *1*

2. Introduzione *3*

3. Quadro concettuale per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale *4*

3.1 Miglioramento delle competenze **4**

3.2 Riqualificazione professionale **6**

3.3 I vantaggi dell'aggiornamento professionale e della riqualificazione professionale **8**

3.3.1 Strategie di aggiornamento e riqualificazione professionale per la ripresa 10

4. Analisi dell'attuale offerta formativa nel settore turistico nei paesi partner *12*

4.1 Stato attuale della formazione professionale nel settore turistico **12**

Germania 13
Belgio 13
Grecia 14
Italia 15
Spagna 15
Cina 16
Portogallo 17

4.2 Confronto tra i programmi di formazione professionale **18**

4.3 Lacune nelle competenze e fabbisogni formativi **1G**

5. Analisi delle esigenze di mercato nel settore turistico *21*

5.1 Risultati chiave per paese partner **21**

Germania 21
Belgio 22
Grecia 23
Italia 23
Spagna 25
Cina 25
Portogallo 26

C. Valutazione delle esigenze formative: risultati e metodologia *28*

6.1 Fasi della conduzione della valutazione delle esigenze formative **2G**

Germania 32
Belgio 33
Grecia 34
Italia 35
Spagna 37
Cina 38

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Portogallo 40
Conclusioni generali tratte dalle interviste 42

6.2 Trasformazione della TNA in obiettivi di apprendimento 42

7. Raccomandazioni per l'integrazione dell'aggiornamento professionale e della riqualificazione nei programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) 45

7.1 Allineamento degli obiettivi di apprendimento alle esigenze del mercato 45

7.2 Approcci pratici all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione professionale 47

7.3 Integrazione delle iniziative e dei finanziamenti dell'Unione europea 48

8. Casi di studio ed esempi di buone pratiche 51

Iniziative spagnole nella formazione turistica 51
Anno europeo delle competenze 2023 52

8.1 Strategie efficaci per l'aggiornamento professionale e la riqualificazione 52

3. Impatto dell'aggiornamento professionale e della riqualificazione sulla ripresa e sulla crescita del settore turistico 55

10. Conclusione C0

11. Riferimenti C2

Appendice A C7

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

1. Sintesi

Il presente documento, risultato del progetto TourX, fornisce un'analisi completa dello stato attuale dei quadri di riferimento per la formazione nel settore turistico e dei sistemi di istruzione e formazione professionale (IFP) nei paesi partner: Grecia, Italia, Portogallo, Cina, Germania, Spagna e Belgio. Esso individua le sfide, le lacune e le opportunità per potenziare i programmi di IFP orientati al turismo, al fine di soddisfare meglio le esigenze di un settore in rapida evoluzione. I risultati qui presentati costituiscono una base fondamentale per promuovere la collaborazione tra i Centri di Eccellenza Professionale (CoVE) e per lo sviluppo di strumenti innovativi che rispondano alle esigenze del settore turistico.

L'analisi evidenzia notevoli differenze nelle strutture dell'IFP tra i paesi partner. Ad esempio, il sistema di formazione duale di Germania e Belgio, che integra l'apprendimento in aula con l'esperienza sul posto di lavoro, si è dimostrato altamente efficace grazie alla stretta collaborazione con il settore. Al contrario, Grecia e Spagna si affidano principalmente a un modello scolastico, il che sottolinea la necessità di integrare l'apprendimento pratico per allinearsi meglio alle operazioni turistiche del mondo reale. Inoltre, le regioni con un'elevata occupazione stagionale, come l'Italia e la Spagna, dimostrano il valore dei moduli di formazione adattivi per aiutare i lavoratori a gestire le fluttuazioni della domanda mantenendo la qualità del servizio. Sebbene la maggior parte dei paesi abbia allineato le proprie qualifiche di istruzione e formazione professionale al Quadro europeo delle qualifiche (EQF), l'integrazione disomogenea delle competenze digitali moderne e sostenibili nei programmi di studio rimane una sfida nella creazione di una forza lavoro coesa e pronta per il futuro.

I divari di competenze emergono come una preoccupazione fondamentale in tutti i paesi partner. Le carenze principali includono l'alfabetizzazione digitale, l'eccellenza nel servizio clienti, la competenza multilingue e le pratiche di sostenibilità. Questi divari limitano la capacità della forza lavoro di adattarsi alle crescenti esigenze del settore, in particolare in ambiti quali la trasformazione digitale, l'ecoturismo e un maggiore coinvolgimento dei clienti. Paesi come Germania, Spagna e Portogallo hanno compiuto passi significativi verso una formazione basata sulla tecnologia, dotando i lavoratori di competenze relative alle piattaforme online, all'analisi dei dati e agli strumenti virtuali. Questi progressi non solo migliorano l'esperienza del cliente, ma contribuiscono anche all'efficienza operativa e alla sostenibilità ambientale, riducendo gli sprechi e snellendo i processi. Affrontare queste carenze di competenze è fondamentale per promuovere un settore turistico competitivo e resiliente.

Il documento esplora inoltre le sfide e le opportunità legate all'integrazione degli strumenti e dei modelli TourX nei CoVE esistenti. Sebbene l'allineamento degli standard regionali e la garanzia della compatibilità tecnologica rappresentino ostacoli significativi, esistono chiare opportunità per promuovere l'innovazione, condividere le migliori pratiche e diffondere modelli di successo tra i vari paesi. Il rapporto presenta diversi casi di studio che mettono in evidenza le migliori pratiche, come le iniziative dell'Italia nel turismo sostenibile e l'integrazione da parte della Spagna delle competenze digitali nei propri programmi di istruzione e formazione professionale (IFP). Questi esempi offrono strategie replicabili per affrontare le sfide comuni e valorizzare i punti di forza regionali.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

In risposta a questi risultati, il documento delinea una serie di raccomandazioni mirate. Tra queste figurano l'integrazione di iniziative di aggiornamento e riqualificazione professionale nei programmi di formazione professionale nel settore turistico, con particolare attenzione alle competenze digitali e verdi, nonché il potenziamento della formazione sul servizio clienti per riflettere le diverse esigenze del settore. Inoltre, le micro-credenziali e i programmi di apprendimento permanente, come quelli attuati in Portogallo, svolgono un ruolo cruciale nel mantenere l'adattabilità e la competitività della forza lavoro. Vengono proposti quadri normativi e giuridici per garantire l'interoperabilità degli strumenti TourX con i CoVE esistenti e la conformità agli standard dell'UE.

Inoltre, il rapporto sottolinea l'importanza di avvalersi dei meccanismi di finanziamento europei, quali il Fondo sociale europeo (FSE) ed Erasmus+, per sostenere lo sviluppo dei programmi e promuovere la collaborazione transfrontaliera. Viene inoltre evidenziato un maggiore coinvolgimento delle parti interessate, con un invito a instaurare partnership più solide tra gli enti di formazione professionale, gli operatori del settore, i responsabili politici e le autorità regionali per garantire l'applicabilità pratica e la scalabilità.

Il progetto TourX, sostenuto dal presente documento, mira a promuovere miglioramenti significativi nella qualità e nella pertinenza dei programmi di formazione professionale nel settore turistico. Affrontando le lacune nelle competenze, favorendo l'innovazione e promuovendo la collaborazione, TourX fornisce una tabella di marcia per migliorare la competitività e la sostenibilità del settore turistico. In definitiva, adattabilità, collaborazione e innovazione devono rimanere al centro delle strategie di formazione professionale per garantire una forza lavoro qualificata, resiliente e pronta per il futuro, in grado di soddisfare le esigenze di un settore globale in rapida evoluzione.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

2. Introduzione

Le imprese legate al turismo costituiscono una su dieci nel settore non finanziario dell'UE-27, per un totale di oltre 2,3 milioni di imprese, principalmente piccole e medie imprese (PMI). I paesi partner di TourX, tra cui Italia, Spagna, Germania e Grecia, ospitano oltre la metà di queste imprese. Con oltre 12,3 milioni di occupati, il settore rappresenta il 9% dell'occupazione totale nell'economia non finanziaria dell'UE e il 22,4% nel settore dei servizi, a dimostrazione del suo ampio impatto economico.

Nonostante i suoi punti di forza, il settore ha dovuto affrontare sfide senza precedenti a causa della pandemia di COVID-19, che ha determinato cambiamenti nelle abitudini dei consumatori, negli standard operativi e nelle esigenze della forza lavoro, portando a recessioni economiche e alla perdita di posti di lavoro, in particolare tra le fasce più vulnerabili della popolazione. Ciononostante, si prevede una forte ripresa: la Commissione europea per il turismo prevede una domanda robusta di viaggi in Europa, mentre le stime dell'Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite (UNWTO) prevedono oltre 562 milioni di arrivi turistici entro il 2030. Questa ripresa, tuttavia, dipende dalla capacità del settore di adattarsi alle tendenze turistiche in evoluzione e richiede una forza lavoro dotata di competenze aggiornate per guidare la crescita in modo sostenibile.

Il rapido avanzamento dell'Industria 4.0 e gli effetti duraturi della pandemia sottolineano l'urgente necessità di un'azione mirata di riqualificazione e miglioramento delle competenze. La competenza digitale, l'analisi dei dati e le capacità nell'e-commerce sono sempre più fondamentali, così come lo sono le competenze in materia di protocolli igienico-sanitari, gestione delle crisi e servizio clienti per soddisfare aspettative più elevate in materia di salute e sicurezza. La crescente enfasi sulle pratiche sostenibili richiede competenze "verdi" in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite, in particolare gli SDG 8, 12 e 14, per massimizzare i contributi economici, sociali e ambientali del turismo. Affinché il settore rimanga competitivo e resiliente, è essenziale lo sviluppo continuo delle competenze attraverso l'aggiornamento e la riqualificazione professionale, garantendo che le imprese turistiche e la loro forza lavoro possano adattarsi efficacemente alle esigenze attuali e future.

Questo risultato, pertanto, sostiene l'obiettivo del progetto TourX di potenziare la formazione turistica a livello di istruzione e formazione professionale (IFP). L'attività 3.2 mira specificamente a valutare e perfezionare i programmi di studio dell'IFP nei principali paesi partner, analizzando i programmi attuali, individuando le lacune nelle competenze e raccomandando miglioramenti ai programmi di studio per allinearli meglio alle esigenze del mercato. Lo stato dell'arte analizzato funge da punto di riferimento, garantendo che il processo di valutazione sia radicato nelle migliori pratiche e negli standard del settore. Affrontando le lacune nelle competenze digitali, verdi e incentrate sul cliente, questo risultato getta le basi per la riprogettazione regionale dei programmi di studio, dotando la forza lavoro delle competenze necessarie per la crescita sostenibile del settore.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

3. Quadro concettuale per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale

La pandemia di COVID-19 ha accelerato profondi cambiamenti nella forza lavoro, rendendo fondamentale per i dipendenti adattarsi rapidamente a ruoli diversi e acquisire nuove competenze. Il settore turistico sta affrontando trasformazioni radicali guidate dai progressi tecnologici, dall'evoluzione delle preferenze dei consumatori e da una forte spinta verso la sostenibilità. Questo cambiamento ha messo in evidenza l'importanza dei programmi di riqualificazione e aggiornamento professionale per soddisfare le mutevoli esigenze del mercato del lavoro (Li, 2022). Questi approcci non solo sostengono la crescita professionale individuale, ma rafforzano anche la capacità del settore di rimanere competitivo e resiliente, consentendo alle organizzazioni turistiche di prosperare in un mercato globale dinamico. Tali iniziative sono necessarie sul posto di lavoro per aiutare i dipendenti a soddisfare le future esigenze di personale. Nel mercato del lavoro odierno, il potenziamento delle competenze e l'acquisizione di nuove competenze sono metodi fondamentali per la crescita professionale. L'aggiornamento professionale e la riqualificazione svolgono ruoli complementari nello sviluppo della forza lavoro.

La riqualificazione e il potenziamento delle competenze sono termini fondamentali nel settore turistico. Quali nuove competenze dobbiamo acquisire? Quali competenze attuali dobbiamo migliorare? Il progetto TourX riunisce enti di formazione professionale e istituti di istruzione superiore, tutti impegnati a preparare sia i giovani che gli adulti al loro futuro. Investire nella scienza e nella ricerca è un approccio ideale per adempiere a questa missione, promuovendo la collaborazione internazionale per realizzare iniziative di riqualificazione e potenziamento delle competenze efficienti e di grande impatto.

L'aggiornamento professionale consiste nel potenziare le competenze attuali di un dipendente per soddisfare le esigenze in continua evoluzione del suo ruolo o del settore in cui opera. Questo processo mira a favorire l'avanzamento di carriera e ad aumentare l'efficacia nelle posizioni attuali.

La riqualificazione, d'altra parte, comporta l'acquisizione di competenze completamente nuove al di fuori del campo attuale del dipendente, in genere finalizzate alla transizione verso ruoli o settori diversi. Questo processo è fondamentale per adattarsi ai cambiamenti e garantire l'agilità organizzativa.

3.1 Miglioramento delle competenze

Che cos'è l'aggiornamento professionale?

L'"upskilling" si riferisce alla fornitura ai dipendenti di ulteriore istruzione o formazione per migliorare le loro abilità e competenze. Diversi termini sono stati associati al concetto di "upskilling", tra cui "upsize", "up-spin", "upspring", "upstage" e altri (Oladele e Lisoyi, 2020). Secondo Veena (2024), significa anche acquisire nuove competenze o migliorare quelle esistenti rilevanti per l'attuale lavoro o settore di un dipendente, con l'obiettivo di far progredire la propria carriera o migliorare l'efficacia o l'adattabilità nella posizione attuale. Questo processo aiuta le organizzazioni a promuovere una cultura di apprendimento e sviluppo continui, mantenendo i dipendenti coinvolti e motivati, oltre ad

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

attrarre e trattenere i migliori talenti. Una tale cultura consente alle organizzazioni di adattarsi alle mutevoli esigenze aziendali e di rimanere competitive in un ambiente in rapida evoluzione.

In un mercato del lavoro sempre più competitivo, solide competenze trasversali aiutano i lavoratori a distinguersi e a diventare più attraenti agli occhi dei datori di lavoro (Commissione Europea, 2023). Pertanto, il potenziamento delle competenze è fondamentale per preparare le persone a mansioni di nuova definizione, migliorando l'attuale bagaglio di competenze di un dipendente per rafforzare le sue prestazioni complessive e la sua adattabilità alle nuove tecnologie nell'ambito della sua posizione attuale (Nakash, 2024). Il continuo miglioramento delle competenze della forza lavoro è essenziale per la competitività in un'economia globalizzata post-pandemica caratterizzata da rapidi cambiamenti tecnologici (Australian Industry and Skills Committee, 2021). Ciò comporta una formazione e uno sviluppo mirati all'interno della posizione o del team di un dipendente, creando programmi specifici per insegnare nuove competenze in linea con l'evoluzione del ruolo e le esigenze del settore.

Esempi di aggiornamento professionale dei dipendenti

Come esempi di aggiornamento professionale dei dipendenti, è interessante esaminare il modello della formazione interna all'azienda per garantire opportunità di aggiornamento che si adattino alle esigenze dell'azienda e che abbiano la qualità necessaria per l'avanzamento di carriera previsto. Investendo nello sviluppo dei dipendenti, le organizzazioni non solo aumentano la produttività del personale, ma migliorano anche la soddisfazione sul lavoro e i tassi di fidelizzazione. Nel settore turistico, dove l'esperienza del cliente è fondamentale, le aziende leader comprendono il valore dello sviluppo dei propri team. Un esempio in tal senso è Marriott International, che ha sviluppato un programma di formazione completo per garantire che i propri dipendenti rimangano all'avanguardia nell'eccellenza del settore.

Marriott ha sviluppato un programma completo di aggiornamento professionale per i propri dipendenti, incentrato sul potenziamento delle competenze nel servizio clienti e delle competenze digitali. Il programma comprendeva una combinazione di moduli di apprendimento online, workshop in presenza e formazione pratica. I dipendenti sono stati formati sull'uso dei più recenti software di gestione alberghiera, strumenti di marketing digitale e sistemi di gestione delle relazioni con i clienti. Questa iniziativa mirava a migliorare la qualità del servizio, potenziare l'esperienza degli ospiti e ottimizzare le operazioni. Affrontando la riluttanza ad adottare nuove tecnologie e promuovendo una cultura dell'apprendimento continuo, Marriott ha consentito ai propri dipendenti di adattarsi alle mutevoli esigenze del settore.

Un altro esempio è il programma di aggiornamento professionale di Hilton Worldwide, che pone l'accento sullo sviluppo della leadership e sulla trasformazione digitale. Hilton offre vari programmi di formazione, tra cui la piattaforma online Hilton University, che propone corsi sulle competenze di leadership, sul marketing digitale, sulla gestione dei ricavi e sulle pratiche di sostenibilità. La formazione consiste in moduli interattivi, simulazioni in realtà virtuale e opportunità di mentoring. Questi sforzi mirano a promuovere una cultura dell'innovazione e a garantire che i dipendenti siano ben preparati per soddisfare le esigenze in continua evoluzione degli ospiti e dell'azienda (Hilton Learning and Development).

Inoltre, Accor Hotels ha implementato una solida iniziativa di aggiornamento professionale nota come "Accor Academy". Questo programma si concentra sullo sviluppo delle competenze digitali, delle capacità manageriali e delle pratiche di turismo sostenibile. Accor Academy offre una combinazione di corsi di e-learning,

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

e programmi di formazione interfunzionali. L'obiettivo è dotare i dipendenti delle competenze necessarie per migliorare l'esperienza degli ospiti e promuovere l'efficienza operativa. Promuovendo l'apprendimento e lo sviluppo continui, Accor garantisce che la propria forza lavoro rimanga competitiva e in grado di adattarsi ai cambiamenti del settore Accor Academy.

Anche l'InterContinental Hotels Group (IHG) attribuisce priorità all'aggiornamento professionale dei dipendenti attraverso il suo programma "IHG Future Leaders". Questa iniziativa è pensata per individuare e formare i dipendenti ad alto potenziale in vista di ruoli dirigenziali. Il programma comprende formazione sulla leadership, apprendimento basato su progetti ed esperienza in diverse aree dell'azienda. I partecipanti acquisiscono preziose conoscenze in materia di gestione strategica ed eccellenza operativa, preparandosi così a ricoprire future posizioni dirigenziali all'interno dell'azienda IHG Future Leaders.

Infine, la società turistica spagnola Meliá Hotels International ha lanciato la "Meliá Digital Academy". Questo programma mira a potenziare le competenze digitali dei propri dipendenti, concentrandosi su aree quali il marketing digitale, l'analisi dei dati e l'e-commerce. La formazione comprende corsi online, webinar e workshop interattivi tenuti da esperti del settore. Investendo nell'aggiornamento delle competenze digitali, Meliá garantisce che i propri dipendenti possano sfruttare efficacemente la tecnologia per migliorare il coinvolgimento dei clienti e stimolare la crescita aziendale Meliá Digital Academy.

In conclusione, lo sviluppo continuo delle competenze e la padronanza di nuovi strumenti sono essenziali sia per la crescita personale che per il successo organizzativo nel settore turistico, e gli esempi sopra riportati dimostrano che le più grandi aziende del settore ricettivo hanno già intrapreso azioni in tal senso. Le iniziative di aggiornamento professionale consentono alle aziende di rimanere competitive e reattive in un mercato in rapida evoluzione, promuovendo l'innovazione e l'adattabilità. Allo stesso tempo, questi sforzi valorizzano i dipendenti migliorando le loro prospettive di carriera e sostenendo l'avanzamento professionale. Investendo nell'aggiornamento professionale dei dipendenti, le organizzazioni non solo promuovono la crescita strategica, ma coltivano anche una cultura dell'apprendimento a beneficio sia della forza lavoro che del settore in generale.

3.2 Riqualificazione

Che cos'è la riqualificazione professionale?

La riqualificazione comporta l'acquisizione di competenze completamente nuove al di fuori del proprio campo attuale, tipicamente finalizzate alla transizione verso un'altra professione o un altro settore (Morandini et al., 2023). Questo processo è fondamentale per adattarsi ai cambiamenti e garantire l'agilità organizzativa in un contesto aziendale in rapida evoluzione. Spesso resa necessaria dall'obsolescenza dei ruoli precedenti, la riqualificazione offre ai dipendenti l'opportunità di acquisire competenze al di fuori della loro attuale posizione o del loro team, facilitando la transizione verso ruoli diversi all'interno dell'azienda (Nakash, 2024).

Affrontando le carenze immediate di competenze e preparandosi alle sfide future, la riqualificazione promuove una cultura dell'apprendimento continuo e dell'adattabilità. Questo approccio non solo aiuta i dipendenti a rimanere al passo con i tempi e coinvolti, ma migliora anche la capacità dell'organizzazione di rispondere alle mutevoli esigenze del mercato. Poiché i settori industriali subiscono rapidi progressi tecnologici e cambiamenti strutturali, la strategia di riqualificazione diventa sempre più importante per mantenere un vantaggio competitivo. Pertanto,

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

investire in iniziative di riqualificazione è essenziale sia per lo sviluppo professionale individuale che per la resilienza complessiva dell'organizzazione.

Esempi di riqualificazione dei dipendenti

Le aziende che danno priorità al coinvolgimento dei dipendenti traggono grandi benefici dall'investimento in iniziative di aggiornamento e riqualificazione professionale. Sfruttando l'intelligenza artificiale e piattaforme come Phenom, le organizzazioni ottengono informazioni approfondite sulla crescita a lungo termine dei dipendenti, allineando i percorsi di carriera e lo sviluppo delle competenze agli obiettivi aziendali. Questa collaborazione strategica tra le risorse umane e i leader aziendali garantisce che la forza lavoro sia preparata alle esigenze future e mantenga la propria agilità.

La pianificazione strategica basata sull'intelligenza artificiale identifica le opportunità di riqualificazione, facilitando la crescita dei talenti interni e generando vantaggi reciproci sia per l'azienda che per i dipendenti. Ad esempio, l'iniziativa di Amazon volta a riqualificare gli addetti al magazzino come ingegneri informatici e data scientist evidenzia il valore dello sviluppo professionale interno. Poiché l'automazione riduce il fabbisogno di manodopera manuale, la riqualificazione dei dipendenti per ruoli tecnici contribuisce a trattenere il personale di valore e a ridurre il turnover, offrendo nuove opportunità di carriera all'interno dell'azienda.

Nel settore turistico, aziende come il Gruppo TUI hanno avviato programmi di riqualificazione professionale per preparare la propria forza lavoro a ricoprire nuovi ruoli. Il programma di TUI si concentra sulla riqualificazione dei dipendenti da ruoli operativi a posizioni più orientate alla tecnologia. Ciò include una formazione approfondita in analisi dei dati, marketing digitale e gestione IT. Attraverso partnership con istituti di formazione, TUI offre certificazioni ed esperienza pratica per aiutare i dipendenti a passare senza intoppi ai loro nuovi ruoli (TUI Careers).

Ad esempio, TUI offre un modulo formativo denominato "Trasformazione digitale" che comprende corsi sull'analisi dei dati e sulle strategie di marketing digitale. I dipendenti partecipano a workshop interattivi e ricevono tutoraggio da esperti del settore. Questo programma non solo potenzia le loro competenze tecniche, ma li prepara anche a ricoprire ruoli fondamentali per l'evoluzione digitale dell'azienda. La formazione dura in genere diversi mesi e comprende sia componenti teoriche che pratiche per garantire un apprendimento completo (TUI Careers).

Un altro esempio è rappresentato dalle iniziative di riqualificazione professionale di Airbnb, che ha adattato la propria forza lavoro per concentrarsi maggiormente sulle esperienze online alla luce dei mutamenti nelle abitudini di viaggio. Il programma di riqualificazione di Airbnb comprende formazione sull'organizzazione di eventi virtuali, sulla creazione di contenuti digitali e sulla gestione delle comunità online. Questo cambiamento non solo aiuta i dipendenti a mantenere il proprio posto di lavoro, ma consente anche ad Airbnb di diversificare la propria offerta e mantenere il coinvolgimento della propria base di utenti (Airbnb Newsroom).

Ad esempio, Airbnb offre un programma di formazione denominato "Virtual Experience Host" che insegna ai dipendenti come progettare e gestire esperienze online. La formazione comprende moduli sulla produzione video, la pianificazione di eventi virtuali e le strategie di coinvolgimento dei clienti. I dipendenti acquisiscono esperienza pratica creando e ospitando i propri eventi virtuali, che vengono poi valutati e ottimizzati grazie al feedback di host esperti. Questo approccio garantisce che i dipendenti sviluppino le competenze necessarie per avere successo in un ambiente in cui il digitale è prioritario (Airbnb Newsroom).

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

In conclusione, la riqualificazione professionale è fondamentale affinché il settore turistico rimanga competitivo e resiliente. Investendo nell'apprendimento e nello sviluppo continui, le aziende possono garantire che la propria forza lavoro sia adattabile, qualificata e preparata per il futuro.

3.3 I vantaggi dell'aggiornamento professionale e della riqualificazione

Come illustrato in precedenza, l'aggiornamento professionale e la riqualificazione offrono vantaggi sostanziali al settore turistico. Migliorano *la flessibilità della forza lavoro*, dotando i dipendenti delle competenze necessarie per adattarsi ai propri ruoli o assumere nuove responsabilità. Questa adattabilità è fondamentale per mantenere *la resilienza organizzativa*, poiché una forza lavoro qualificata e flessibile è in grado di rispondere efficacemente ai cambiamenti imprevisti e alle tendenze emergenti del settore.

Inoltre, concentrarsi sulle competenze relative al digitale, al servizio clienti e alla sostenibilità stimola *l'innovazione* in tutto il settore. Le competenze digitali consentono ai dipendenti di adottare nuovi strumenti e tecnologie, che migliorano l'efficienza operativa ed elevano l'esperienza del cliente. Parallelamente, la padronanza del coinvolgimento dei clienti e delle pratiche sostenibili è in linea con le tendenze attuali del settore, attirando una clientela consapevole e sempre più diversificata e sostenendo gli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Queste iniziative conferiscono inoltre un chiaro *vantaggio competitivo*, consentendo alle imprese turistiche di attrarre e trattenere i migliori talenti creando una cultura dell'apprendimento continuo e dell'adattabilità. Questo approccio non solo soddisfa le esigenze attuali, ma posiziona anche le organizzazioni come leader lungimiranti, aumentando la loro attrattiva in un mercato competitivo e contribuendo alla crescita a lungo termine e alla sostenibilità del settore turistico dell'UE.

Sebbene l'aggiornamento professionale e la riqualificazione abbiano funzioni diverse, entrambi sono pilastri essenziali dei programmi di sviluppo professionale, consentendo alle organizzazioni di sviluppare una cultura dell'apprendimento continuo e dell'adattabilità. Entrambi sono indispensabili per costruire una forza lavoro resiliente, adattabile e innovativa. Investendo in queste strategie, le organizzazioni possono garantire successo e sostenibilità a lungo termine in un contesto aziendale in continua evoluzione.

Tra i vantaggi dell'aggiornamento professionale e della riqualificazione figurano:

- **Colmare le lacune nelle competenze**: l'aggiornamento e la riqualificazione contribuiscono a colmare il divario tra le competenze richieste e quelle effettivamente presenti nella forza lavoro. Quando i dipendenti migliorano o acquisiscono nuove competenze, si preparano a soddisfare le future esigenze del mercato e possono passare a ruoli o settori diversi, affrontando efficacemente potenziali carenze di manodopera. Inoltre, questo processo aiuta a risolvere le discrepanze tra le attuali capacità dei dipendenti e i requisiti lavorativi in continua evoluzione.
- **Aumentare la fidelizzazione dei dipendenti**: migliorare la soddisfazione sul lavoro e la fedeltà investendo nella crescita dei dipendenti. Quando le competenze dei dipendenti vengono aggiornate o adattate per soddisfare le esigenze in continua evoluzione della forza lavoro, specialmente nel settore turistico, le loro capacità professionali risultano potenziate. Questo miglioramento si ottiene spesso attraverso corsi di formazione mirati, attività pratiche basate su progetti e il costante aggiornamento sulle tendenze e gli sviluppi del settore.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

- **Facilitare la mobilità interna**: consentire ai dipendenti di passare agevolmente da un ruolo all'altro all'interno dell'organizzazione. Quando i dipendenti cambiano ruolo, spesso devono acquisire nuove competenze o potenziare quelle esistenti per avere successo nelle loro nuove posizioni. Questa transizione senza intoppi è facilitata dall'impegno dell'organizzazione verso lo sviluppo continuo delle competenze, che costituisce un aspetto chiave delle iniziative di potenziamento e riqualificazione professionale.
- **Consentire l'adattamento al cambiamento e alla crescita dell'organizzazione**: dotare i dipendenti delle competenze necessarie per prosperare in un contesto caratterizzato da cambiamenti tecnologici e di mercato. Attraverso la riqualificazione e l'aggiornamento professionale, i dipendenti possono crescere professionalmente, rimanere flessibili rispetto alle mutevoli esigenze della forza lavoro e ampliare i propri orizzonti. Questo processo permette loro di accumulare esperienza preziosa, alimentando al contempo la passione e la curiosità per l'apprendimento, elementi essenziali sia per la crescita personale che professionale.
- **Aumentare la produttività dei dipendenti**: l'aggiornamento e la riqualificazione aiutano i dipendenti a lavorare in modo ottimale in base alle future esigenze della forza lavoro. Inoltre, migliorano le prestazioni e l'efficacia della forza lavoro aumentando la produttività, specialmente nel settore turistico.
- **Migliorare la soddisfazione sul lavoro**: aumentare il coinvolgimento e la motivazione attraverso opportunità di apprendimento continuo che li aiuteranno a dare il meglio di sé. Quando i dipendenti hanno accesso alla formazione e allo sviluppo, si sentono più valorizzati e responsabilizzati, rafforzando il loro impegno nei confronti dei propri ruoli. L'apprendimento continuo permette loro di ampliare le proprie competenze, rimanere al passo con le tendenze del settore e superare le sfide con sicurezza.
- **Alimentare l'innovazione**: le competenze professionali, insieme all'esperienza lavorativa, svolgono un ruolo cruciale nell'odierna forza lavoro dinamica. I dipendenti che possiedono spiccate capacità innovative e di adattamento sono ben preparati ad affrontare i cambiamenti del settore, il che permette loro di cogliere nuove opportunità e promuovere una crescita reciproca sia per sé stessi che per le loro organizzazioni. Queste qualità non solo accrescono il loro valore come dipendenti, ma contribuiscono anche al loro sviluppo personale, rafforzando la resilienza e un approccio proattivo alle sfide.
- **Ridurre i costi**: ridurre al minimo la necessità di assunzioni esterne sviluppando il talento esistente. Quando le competenze vengono potenziate o riqualificate, il costo di assunzione di nuovi dipendenti si riduce, poiché le competenze di quelli già in forza rispondono alle esigenze attuali.

Come migliorare le competenze e riqualificare dipendenti e studenti?

Per migliorare le competenze e riqualificare in modo efficace dipendenti e studenti, le organizzazioni devono seguire un piano strategico che sia in linea con i propri obiettivi e sostenga lo sviluppo individuale. Ecco alcuni passaggi essenziali per costruire un programma di miglioramento delle competenze e riqualificazione di successo:

1. **Identificare le competenze attuali**: Iniziate mappando il panorama delle competenze all'interno della vostra organizzazione. La tecnologia HR può facilitare questo processo automatizzando la raccolta dei dati e identificando rapidamente sia le competenze esistenti che le lacune (Phenom Blog, 2023).
2. **Convalidare le competenze**: dopo aver identificato le competenze, è fondamentale convalidarle

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

per garantirne l'accuratezza e la pertinenza. Le soluzioni HR basate sull'intelligenza artificiale possono analizzare i dati provenienti da varie fonti per confermare la validità delle competenze e aggiornarle secondo necessità (Cornerstone OnDemand).

3. **Fornire raccomandazioni personalizzate**: utilizzare la tecnologia per offrire raccomandazioni su misura per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale, in linea con gli obiettivi di carriera individuali. Questo approccio aiuta

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

ai dipendenti a comprendere l'impatto diretto che colmare le lacune nelle competenze ha sulla loro crescita professionale (Sprout Social).

4. **Offrire risorse e opportunità**: fornire accesso a programmi di formazione, workshop, corsi online e progetti pratici. Un marketplace dei talenti basato sull'intelligenza artificiale può raccogliere e personalizzare queste opportunità in base alle competenze attuali e alle aspirazioni di carriera di ciascun dipendente (HubSpot, SEMrush).
5. **Monitorare i progressi**: utilizzare la tecnologia delle risorse umane per monitorare gli obiettivi dei dipendenti e tenere traccia dei risultati ottenuti in termini di apprendimento e sviluppo. Valutando i progressi, è possibile misurare l'impatto delle iniziative di aggiornamento e riqualificazione professionale e identificare le aree da migliorare ulteriormente (GeekWire).

3.3.1 Strategie di aggiornamento e riqualificazione professionale per la ripresa

Sulla scia di sconvolgimenti globali, quali la pandemia di COVID-19, i cambiamenti economici e i progressi tecnologici, la necessità di aggiornare e riqualificare le competenze è diventata sempre più evidente come strategia fondamentale per la ripresa della forza lavoro. Inoltre, con l'evoluzione dei settori e il mutare dei requisiti professionali, i dipendenti sono chiamati ad adattarsi acquisendo nuove competenze per garantire la propria competitività in un mercato sempre più concorrenziale. Le sfide poste dalla pandemia hanno sottolineato l'importanza di una forza lavoro flessibile, competente e pronta per il futuro. Dotando i dipendenti di nuove competenze, i settori possono adattarsi alle tendenze emergenti. Le seguenti aree chiave evidenziano come le iniziative di formazione strategica possano sostenere la ripresa e la trasformazione del settore turistico sulla base di strategie di aggiornamento e riqualificazione professionale.

Trasformazione digitale: la pandemia ha accelerato l'adozione delle tecnologie digitali nel settore turistico. Migliorare le competenze dei lavoratori in materia di alfabetizzazione digitale, marketing online ed e-commerce è fondamentale per adattarsi alle nuove tendenze di mercato. I programmi di formazione sugli strumenti e sulle piattaforme digitali possono migliorare l'efficienza operativa e il coinvolgimento dei clienti.

Pratiche di turismo sostenibile: porre l'accento sulla sostenibilità e sul turismo responsabile è fondamentale per la ripresa. I programmi di riqualificazione possono concentrarsi sull'ecoturismo, sulle iniziative di conservazione e sul turismo comunitario, attirando viaggiatori attenti all'ambiente e contribuendo alla resilienza a lungo termine del settore.

Protocolli di salute e sicurezza: l'importanza della salute e della sicurezza nel turismo è stata sottolineata dalla pandemia. Migliorare le competenze dei dipendenti in materia di protocolli di salute e sicurezza, standard igienici e gestione delle crisi può rafforzare la fiducia dei viaggiatori e garantire un ambiente di viaggio sicuro. I programmi di certificazione per la conformità alle norme di salute e sicurezza possono migliorare la reputazione delle imprese turistiche.

Formazione sulla gestione delle crisi e sulla resilienza: prepararsi alle crisi future è essenziale per la sostenibilità. I programmi di riqualificazione professionale in materia di gestione delle crisi, valutazione dei rischi e pianificazione della continuità operativa possono fornire ai professionisti del turismo le competenze necessarie per affrontare le incertezze e riprendersi rapidamente dalle interruzioni.

Eccellenza nel servizio clienti: offrire un servizio clienti eccezionale sarà fondamentale per attrarre e fidelizzare i viaggiatori man mano che il turismo riprende slancio. I programmi di aggiornamento professionale incentrati sulle competenze comunicative

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

, sulla competenza culturale e sul servizio personalizzato possono migliorare l'esperienza turistica complessiva e favorire la fidelizzazione dei clienti.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

4. Analisi della formazione turistica esistente nei paesi partner

Questa sezione fornisce un'analisi dei sistemi di istruzione e formazione professionale (IFP) in Germania, Belgio, Grecia, Italia, Portogallo, Cina e Spagna, confrontandone le strutture, i percorsi formativi e le opportunità di formazione nel settore turistico. La valutazione prende in esame l'approccio di ciascun paese alla formazione, compresi i processi di certificazione, la collaborazione con l'industria e l'adattabilità alle esigenze del mercato, seguita da una valutazione delle lacune di competenze e dei bisogni formativi nelle diverse regioni.

4.1 Stato attuale della formazione professionale nel settore turistico

I sistemi di IFP negli Stati membri dell'Unione Europea svolgono un ruolo fondamentale nel dotare il settore turistico di una forza lavoro qualificata e adattabile. Poiché il turismo continua ad evolversi, trainato dai progressi tecnologici, dai cambiamenti nelle preferenze dei consumatori e dall'enfasi sulla sostenibilità, i programmi di IFP sono essenziali per preparare le persone a ricoprire diversi ruoli all'interno di questo settore. Questi sistemi sono progettati per colmare il divario tra i quadri formativi e le esigenze del mercato del lavoro, offrendo agli studenti competenze pratiche e certificazioni allineate al Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF). Tuttavia, l'approccio, la struttura e i percorsi specifici all'interno dei sistemi di formazione professionale variano da paese a paese, essendo determinati dalle politiche educative, dai requisiti economici e dalle esigenze occupazionali regionali di ciascuna nazione.

Un elemento comune alla maggior parte dei paesi partner, tra cui Germania, Belgio, Grecia, Italia e Spagna, è il riconoscimento del turismo come settore cruciale, economicamente rilevante e ad alta intensità di manodopera. I programmi di istruzione e formazione professionale in questi paesi offrono agli studenti l'opportunità di specializzarsi in ruoli legati al turismo e all'ospitalità, con percorsi disponibili dall'istruzione secondaria fino ai livelli post-secondari, tecnico-avanzati e terziari. Ogni paese integra l'apprendimento pratico e quello teorico, sebbene l'equilibrio tra questi elementi differisca. Ad esempio, Germania e Belgio privilegiano modelli di formazione duale, che combinano l'apprendimento sul posto di lavoro con l'insegnamento in aula, mentre Grecia e Spagna pongono maggiore enfasi sull'istruzione scolastica, integrata da esperienze pratiche durante o dopo i corsi.

Gli standard di certificazione e i quadri di qualificazione sono costantemente allineati al Quadro europeo delle qualifiche (EQF), facilitando il riconoscimento transfrontaliero delle qualifiche e migliorando la mobilità lavorativa all'interno dell'UE. Tuttavia, nonostante questi allineamenti strutturali, i programmi di istruzione e formazione professionale nel settore turistico devono affrontare sfide comuni nell'adattarsi alle esigenze del settore in rapida evoluzione. Tra queste figurano la necessità di competenze digitali potenziate, competenze avanzate nel servizio clienti e nelle lingue, pratiche di turismo sostenibile e formazione alla leadership per soddisfare i requisiti in continua evoluzione del settore. Il progetto TourX mira ad analizzare il settore turistico chiedendo ai paesi partner del progetto (Spagna, Italia, Belgio, Portogallo, Cina, Grecia) di fornire i propri contributi sul settore turistico, data la loro forte presenza in esso. Questi paesi partner, al fine di comprendere appieno il sistema di istruzione e formazione professionale (IFP) dopo la pandemia, hanno cercato di condurre focus group e interviste per comprendere meglio il settore e cosa si possa fare per migliorarne l'immagine di conseguenza.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Di seguito sono riportate le descrizioni dei sistemi di istruzione e formazione professionale (IFP) e dei corsi esistenti nel settore turistico nei paesi partner, secondo le relazioni nazionali redatte dai partner di TOURX.

Germania

Il sistema di formazione professionale in Germania è un sistema duale caratterizzato da una combinazione di formazione pratica e teorica, in cui l'esperienza sul campo viene acquisita nelle aziende parallelamente all'istruzione teorica presso le scuole professionali. Questo sistema si basa fortemente sulla collaborazione con l'industria, poiché le aziende forniscono formazione pratica e tutoraggio, guidate da formatori qualificati che devono superare ulteriori esami di certificazione per garantire elevati standard formativi. Le scuole professionali erogano la componente teorica del programma di studi, che copre sia le materie professionali che la formazione generale, sviluppata in coordinamento con le esigenze del settore per mantenerne la rilevanza. Il sistema offre inoltre percorsi strutturati per gli studenti, consentendo loro di progredire attraverso vari livelli di qualifica in base alla loro formazione ed esperienza, il tutto sotto la supervisione delle camere di commercio e delle autorità educative competenti che regolano la qualità e l'efficacia dei programmi di formazione. Gli apprendisti nel settore turistico acquisiscono competenze attraverso percorsi di apprendistato strutturati per ruoli quali specialisti della ristorazione, direttori d'albergo e chef. Il programma combina la formazione pratica con gli standard specifici dell'azienda e la teoria strutturata attraverso quadri di riferimento supervisionati da enti federali e regionali. In Germania, la formazione iniziale nel settore dell'ospitalità consiste in programmi professionali della durata di 2-3 anni, con durata e contenuti che variano in base al ruolo professionale specifico. Tra questi programmi figurano: specialista in gastronomia con specializzazione nei servizi di ristorazione, specialista in gastronomia con specializzazione nella ristorazione di sistema, specialista in ristorazione e catering per eventi, chef, specialista di cucina, ecc. Sotto la supervisione delle istituzioni coinvolte, le aziende di formazione offrono una formazione pratica, durante la quale gli apprendisti lavorano direttamente nelle attività operative in varie condizioni per sviluppare le competenze essenziali. Nel corso di questa formazione, formatori qualificati li guidano nelle attività pratiche, pianificano la formazione, si coordinano con le scuole professionali e le camere di commercio e valutano le prestazioni. Gli apprendisti partecipano inoltre alla formazione sia sul posto di lavoro che presso la scuola professionale, documentando i propri progressi in una relazione presentata alla Camera. La scuola professionale integra la formazione pratica degli apprendisti con l'insegnamento teorico su materie sia specialistiche che generali, seguendo un programma di studi prestabilito che si svolge in blocchi di più settimane o in giorni prestabiliti.

Circa a metà del periodo di formazione, la Camera di Commercio e Industria (IHK) o la Camera dell'Artigianato (HWK) organizza un esame intermedio per valutare le conoscenze degli apprendisti. La formazione professionale si conclude con un esame finale, anch'esso organizzato e condotto dall'ente competente, che comprende sia una parte pratica che una teorica. Superato questo esame, gli apprendisti ottengono una qualifica professionale ufficialmente riconosciuta.

Belgio

Il settore turistico belga è una componente fondamentale dell'economia dell'UE e il sistema di istruzione e formazione professionale del Paese svolge un ruolo vitale nel preparare le persone alle carriere, nel promuovere la crescita economica e nel colmare le lacune di competenze nella forza lavoro. A partire dai 15 anni, gli studenti possono intraprendere un percorso di formazione duale, che combina l'istruzione tradizionale in aula con tirocini in vari settori,

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

compreso il turismo. Questo sistema flessibile offre percorsi che vanno dall'istruzione secondaria tecnica e professionale ai programmi di laurea triennale di livello terziario, rendendo l'IFP accessibile e adattabile alle condizioni socio-economiche regionali e alla diversità linguistica del Belgio.

Gestito a livello federale dai ministri dell'istruzione e della formazione, il sistema di istruzione e formazione professionale belga pone l'accento sulla certificazione formale e si adatta alle sfide linguistiche specifiche poste dalle comunità multilingui del Paese e dalle tendenze migratorie. Gli enti che erogano l'IFP operano sia all'interno di reti scolastiche pubbliche che private sovvenzionate, condividendo obiettivi, certificazioni e profili professionali comuni, pur mantenendo una certa autonomia per favorire la libertà di scelta educativa.

Le politiche in materia di occupazione e istruzione e formazione professionale sono elaborate in collaborazione con le parti sociali, che contribuiscono a facilitare i programmi di alternanza scuola-lavoro e la formazione professionale continua. Ciascuna regione (Fiandre, Vallonia, Comunità di lingua tedesca e Regione di Bruxelles-Capitale) ha priorità distinte, determinate dal proprio contesto socio-economico. Tali priorità sono formalizzate nelle strategie dei governi regionali che affrontano le competenze della forza lavoro e la formazione linguistica. I quadri regionali, come l'approccio del «bacino scolastico» nelle aree francofone e il «partenariato fiammingo per l'apprendimento duale» nelle Fiandre, consentono di fornire risposte su misura a livello locale alle esigenze socioeconomiche ed educative.

Grecia

In Grecia, l'istruzione è obbligatoria per i bambini di età compresa tra i 5 e i 15 anni e comprende sia la scuola primaria che la fase iniziale dell'istruzione secondaria, della durata di tre anni (scuola media). Al termine di questa fase, gli studenti possono scegliere di proseguire gli studi seguendo un percorso formativo generale o professionale. L'istruzione e la formazione professionale in Grecia sono di competenza dello Stato e gestite dal Ministero dell'Istruzione in collaborazione con il Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali (CEDEFOP, 2023a). Gli istituti superiori professionali (EPAL) in Grecia, sotto la supervisione del Ministero dell'Istruzione, offrono corsi triennali diurni e serali per studenti in possesso di un diploma di scuola media o equivalente, che possono iscriversi senza sostenere esami. Le specializzazioni variano in base alla domanda degli studenti, alle esigenze locali e a fattori socio-economici. Al termine del percorso, i diplomati possono sostenere gli esami nazionali per l'accesso all'istruzione superiore. Le scuole di formazione professionale (ESK), anch'esse sotto l'egida del Ministero dell'Istruzione, offrono programmi biennali che combinano formazione teorica e pratica attraverso accordi di apprendistato sul posto di lavoro con i datori di lavoro, i quali possono offrire incentivi all'assunzione al termine dell'apprendistato. La frequenza delle ESK, sia pubbliche che private, è gratuita presso gli istituti pubblici.

Inoltre, le scuole di apprendistato professionale (EPAS), sotto l'egida del DYPA, offrono programmi professionali biennali con esperienza lavorativa pratica. Nell'ambito dell'istruzione post-secondaria greca, gli istituti professionali superiori offrono anche un "anno di apprendistato" facoltativo per i diplomati delle EPAL o di scuole tecniche equivalenti. Questo programma combina sessioni settimanali in scuola con quattro giorni di formazione sul posto di lavoro nel settore pubblico o privato. Gli apprendisti percepiscono il 75% del salario minimo legale, acquisendo sia esperienza lavorativa che diritti professionali. Tra le opzioni disponibili figura una specializzazione in «Impiegato nel settore turistico». Dopo aver completato l'apprendistato, i diplomati possono entrare nel mondo del lavoro o proseguire studi correlati nei programmi IEK. Il programma mira a fornire una

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

formazione professionale iniziale, potenziare le competenze e migliorare l'integrazione nel mercato del lavoro dei diplomati professionali (ReferNET OEPPEP, s.d.). Tuttavia, l'istruzione e formazione professionale (IFP) in Grecia deve affrontare sfide legate alla percezione, poiché l'istruzione professionale è spesso considerata una scelta secondaria. Le recenti riforme mirano a rafforzarne l'attrattiva e l'allineamento con le esigenze del mercato del lavoro.

Italia

Il sistema di istruzione e formazione professionale (IFP) italiano comprende una serie di istituti, tra cui gli istituti professionali e gli istituti tecnici superiori, progettati per collegare direttamente la formazione alle esigenze del mercato del lavoro. I programmi specifici per il turismo pongono l'accento sulle competenze pratiche nei settori della ristorazione, dell'ospitalità e del servizio clienti. L'Italia deve far fronte a un'elevata domanda di lavoratori stagionali nel settore turistico, il che ha aumentato l'importanza di una formazione flessibile e pratica, soprattutto per i ruoli di livello base. Il sistema di istruzione e formazione professionale (IFP) italiano offre anche qualifiche avanzate, creando un ponte tra l'istruzione e le esigenze turistiche regionali. Il sistema IFP è inoltre erogato attraverso vari istituti: gli istituti professionali offrono corsi triennali e quinquennali in settori quali l'ospitalità, la ristorazione e il turismo; gli istituti tecnici si concentrano su corsi legati all'industria nel settore turistico; gli istituti tecnici superiori (ITS) e i corsi HIVET pongono l'accento sulla formazione tecnica e scientifica avanzata per la pianificazione culturale e turistica; le università offrono lauree in turismo a diversi livelli. Per l'ammissione, gli studenti devono essere in possesso di un diploma di scuola secondaria o titolo equivalente. Gli istituti professionali offrono programmi specializzati triennali e quinquennali in settori quali la ristorazione e i servizi turistici; i corsi triennali si concentrano sulle competenze pratiche, mentre quelli quinquennali propongono un percorso formativo completo e interdisciplinare. Le certificazioni includono il Diploma professionale (EQF4) per i diplomati dei programmi triennali, il Diploma tecnico superiore (EQF5) per chi completa i corsi specialistici quinquennali e la laurea triennale (EQF6) per i laureati universitari. Sono inoltre accessibili lauree magistrali e ulteriori qualifiche. Gli istituti del sistema di istruzione e formazione professionale (IFP) offrono percorsi della durata di un anno, due o cinque anni a seconda dell'istituto in questione. Alcuni dei programmi riguardano la gestione turistica, la gestione alberghiera, il turismo e la cultura, ecc., e prevedono tirocini, progetti e formazione pratica.

Il sistema è supervisionato da diversi organismi: la Conferenza Unificata, il MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca), le autorità regionali, il Fondo Sociale Europeo (FSE), gli enti di formazione accreditati e gli enti pubblici che collaborano per allineare la formazione professionale alle esigenze del mercato del lavoro, in particolare nei settori del turismo e dell'ospitalità.

Spagna

La struttura dell'IFP in Spagna è solida, con percorsi secondari e post-secondari che consentono agli studenti di specializzarsi in settori specifici del turismo. La formazione professionale nel settore turistico pone forte enfasi sulla conformità normativa, sulle competenze linguistiche e sull'esperienza pratica attraverso partnership con le aziende. I programmi si adattano alle tendenze turistiche sia regionali che nazionali, favorendo la formazione di una forza lavoro qualificata per i settori dell'ospitalità, della ristorazione e della gestione di eventi. Il sistema di formazione professionale in Spagna mira inoltre a regolamentare le iniziative e i programmi di formazione professionale finalizzati all'occupazione. L'obiettivo principale è promuovere ed estendere la formazione tra le imprese e i lavoratori, sia occupati che disoccupati, al fine di migliorare l'occupabilità e lo sviluppo professionale e personale necessari per i sistemi produttivi. Nel corso degli anni, la distribuzione delle competenze

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

è stato l'obiettivo principale dei vari decreti nell'elaborazione delle leggi che disciplinano la formazione professionale. Il decreto mira a organizzare la struttura del Ministero dell'Istruzione e della Formazione Professionale attraverso il rilascio di diplomi per percorsi formativi della durata di 2 e 4 anni. Il Regio Decreto 498/2020 del 28 aprile (articolo 5.3) stabilisce che il Ministero, attraverso il Segretariato Generale della Formazione Professionale, è responsabile dell'organizzazione, dello sviluppo, della valutazione, della gestione e dell'innovazione della formazione professionale all'interno del sistema educativo e per l'occupazione. Ciò comprende la formazione sia per i disoccupati che per gli occupati, i bandi di formazione nazionali e regionali legati ai certificati professionali e la formazione professionale duale nel settore dell'istruzione. Comprende inoltre l'istituzione e l'aggiornamento delle qualifiche professionali, dei corsi di specializzazione e dei certificati professionali.

Inoltre, stabilisce le linee guida per il rilascio di diplomi e certificazioni professionali spagnoli e tiene un registro delle qualifiche professionali, dei certificati e degli accreditamenti parziali. Gestisce la valutazione e l'accreditamento delle competenze acquisite attraverso l'esperienza lavorativa e la formazione informale, crea strumenti di supporto e tiene un registro delle persone accreditate. Il decreto prevede il coordinamento della rete nazionale dei centri di riferimento e approva i loro piani pluriennali in collaborazione con le amministrazioni competenti.

Cina

In Cina, l'istruzione e la formazione professionale comprendono diverse esperienze di apprendimento legate al mondo del lavoro. Ciò include diversi livelli e forme di istruzione scolastica professionale, apprendistati attraverso partnership tra scuola e industria, formazione sulle competenze professionali e certificazione, nonché opportunità di avanzamento delle conoscenze all'interno delle aziende (China Briefing). L'istruzione professionale superiore, o *gaodeng zhiye jiaoyu,* fa parte dell'istruzione e formazione tecnica e professionale (TVET) (Jing et al., 2022). A partire dalla riforma e dall'apertura del 1978, l'istruzione professionale in Cina ha registrato una crescita e una trasformazione sostanziali. Questo progresso ha formato numerosi professionisti tecnici altamente qualificati, favorendo notevolmente l'economia di mercato socialista cinese. La riforma ha inoltre innalzato il livello di alfabetizzazione culturale della popolazione e ha contribuito al benessere sociale complessivo (Guo e Lamb, 2010). Il sistema VET cinese è un sottosistema del sistema educativo nazionale, che integra l'istruzione formale (scuole superiori professionali, scuole tecniche e istituti superiori professionali) e la formazione professionale non formale (istituzione di formazione gestite dal governo, dalle imprese e da enti sociali) condotta al di fuori del sistema educativo formale, con l'obiettivo di migliorare la preparazione della forza lavoro, combinando formazione teorica e pratica per lo sviluppo delle competenze e la competitività occupazionale. Il sistema di istruzione professionale è più strutturato e incentrato sull'aspetto accademico, mentre il sistema di formazione è flessibile e progettato per i lavoratori che intendono migliorare le proprie competenze. Confrontando i sistemi di istruzione professionale, i programmi cinesi combinano formazione teorica e pratica in gestione del turismo, ospitalità e servizio clienti, concentrandosi su competenze quali la consapevolezza culturale, il marketing e le competenze digitali, erogate attraverso metodi misti che includono lezioni in aula, corsi online e tirocini, e che portano al conseguimento di certificazioni riconosciute dal settore. Al contrario, altri programmi di formazione professionale variano a seconda del settore: quello sanitario pone l'accento sulle competenze cliniche e sull'assistenza ai pazienti, quello manifatturiero si concentra sul funzionamento dei macchinari e sulla sicurezza, mentre quello informatico dà priorità alle competenze tecniche e alle certificazioni, spesso erogate attraverso metodi specifici del settore come laboratori virtuali o formazione in loco. Il settore turistico deve far fronte a una crescente domanda di professionisti qualificati, in particolare in ambiti ad alta intensità tecnologica come l'informatica e i materiali,

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

eppure si registra una notevole carenza di talenti di alto livello. Tra le competenze chiave richieste figurano la padronanza di più lingue per interagire efficacemente con i clienti internazionali e gestire le differenze culturali, nonché capacità di innovazione e di risoluzione dei problemi per sviluppare nuovi servizi, ottimizzare i processi e affrontare le sfide del settore.

Inoltre, i professionisti devono possedere solide capacità di vendita e marketing per comprendere le esigenze dei clienti, elaborare strategie mirate e instaurare relazioni durature. È essenziale una conoscenza approfondita del settore, che comprenda destinazioni, cultura, storia, prodotti turistici, standard di servizio e normative, insieme a eccezionali capacità di assistenza clienti in materia di comunicazione, servizio personalizzato e risoluzione delle controversie. Sono fondamentali anche un efficace lavoro di squadra e capacità di leadership, che consentano il coordinamento delle risorse, la delega dei compiti e il successo collaborativo. Infine, le certificazioni professionali, come quelle in gestione turistica, guida turistica o gestione alberghiera, sono cruciali per migliorare la competenza e la competitività. Colmare queste lacune di competenze attraverso programmi mirati di istruzione e formazione professionale è essenziale per allineare le capacità della forza lavoro alle esigenze in continua evoluzione dei settori ad alta crescita e guidati dalla tecnologia.

Portogallo

In Portogallo, vari percorsi di doppia certificazione offrono qualifiche sia formative che professionali, rivolti ai giovani che completano l'istruzione di base (9° anno) o secondaria superiore (12° anno). Questi percorsi includono Corsi Professionali, Corsi di Istruzione e Formazione, Corsi Artistici Specializzati e Corsi di Specializzazione Tecnologica. L'Agenzia Nazionale per le Qualifiche e l'Istruzione e Formazione Professionale (ANQEP) supervisiona questi programmi, promuovendo lo sviluppo di competenze in linea con le esigenze del mercato del lavoro. L'ANQEP opera all'interno di una rete di organizzazioni pubbliche e private, tra cui i Centri Qualifica, le scuole e i centri di formazione professionale dell'IEFP, per offrire corsi professionali, istruzione per adulti e opportunità di apprendimento permanente. Questi corsi forniscono competenze pratiche e certificazioni che preparano le persone all'ingresso nel mondo del lavoro o al proseguimento degli studi. Il Sistema Nazionale delle Qualifiche, istituito nel 2007, comprende il Quadro Nazionale delle Qualifiche (NQF), che classifica le qualifiche in otto livelli. Il sistema si concentra sul miglioramento delle qualifiche sia per i giovani che per gli adulti, in particolare in risposta alle esigenze del mercato del lavoro. I corsi sono progettati per colmare le lacune di competenze, in settori quali la tecnologia, il servizio clienti e i campi di specializzazione, e offrono percorsi flessibili quali la formazione modulare certificata e i programmi di istruzione per adulti.

Nel settore turistico, la crescente domanda di professionisti qualificati, compresi quelli con competenze digitali e nel servizio clienti, è in linea con l'orientamento di questi programmi educativi e formativi. Tuttavia, persiste ancora un divario in termini di professionisti qualificati, in particolare in settori quali il turismo internazionale e l'ecoturismo. L'attuazione di programmi di istruzione e formazione professionale (IFP), insieme a qualifiche come la doppia certificazione, colma queste lacune, offrendo certificazioni sia formative che professionali che migliorano l'occupabilità e la progressione di carriera nel settore turistico. Queste iniziative contribuiscono a colmare il divario di competenze fornendo una formazione mirata in linea con le tendenze del settore e le esigenze del mercato del lavoro.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

4.2 Confronto tra i programmi di formazione professionale

I programmi di formazione professionale nei paesi partner di TourX presentano una varietà di approcci strutturali e pedagogici su misura per soddisfare le esigenze nazionali e regionali nel settore turistico. Questa diversità nelle strategie formative riflette la struttura economica di ciascun paese, i requisiti della forza lavoro e le sfumature culturali regionali, dando luogo a metodologie e standard di certificazione distinti che, nel loro insieme, sostengono lo sviluppo delle competenze legate al turismo.

Formazione duale vs. modelli scolastici: il modello duale, particolarmente diffuso in Germania e in Belgio, integra la didattica in aula con la formazione sul posto di lavoro, preparando efficacemente gli studenti a ricoprire immediatamente ruoli nel mondo del lavoro. Questo approccio si è dimostrato efficace nello sviluppo di competenze pratiche nei settori dell'ospitalità, delle arti culinarie e della gestione turistica, garantendo agli studenti l'acquisizione di conoscenze pratiche oltre a quelle teoriche. Al contrario, Grecia e Spagna mantengono modelli prevalentemente scolastici, con una maggiore enfasi sull'insegnamento teorico, sebbene le recenti riforme in Grecia stiano introducendo maggiori opportunità di apprendistato per ampliare l'apprendimento esperienziale. L'Italia adotta un approccio misto, con formazione scolastica e tirocini pratici particolarmente enfatizzati nei settori stagionali del turismo, quali l'ospitalità e la gestione degli eventi.

Adattabilità regionale: l'adattabilità di ciascun programma di istruzione e formazione professionale alle esigenze economiche regionali è una caratteristica significativa in tutti i paesi partner. Il Belgio, con le sue regioni multilingui, offre programmi su misura per la diversità linguistica e culturale, soddisfacendo sia le esigenze turistiche locali che quelle internazionali. L'Italia e la Spagna puntano sulla specializzazione regionale, preparando gli studenti al turismo di alta stagione attraverso l'integrazione nei programmi di studio dello sviluppo di competenze a breve termine e dell'adattabilità stagionale. Il sistema tedesco standardizza i moduli formativi in tutte le regioni, favorendo una forza lavoro altamente mobile in grado di operare in vari settori, mentre il sistema greco, influenzato da politiche educative centralizzate, sta iniziando a offrire percorsi turistici specifici per regione per rispondere alle esigenze del mercato locale.

Certificazione e livelli di qualifica: tutti i paesi partner allineano le proprie qualifiche di istruzione e formazione professionale (IFP) al Quadro europeo delle qualifiche (EQF), facilitando la mobilità lavorativa e garantendo il riconoscimento delle certificazioni in tutta l'UE. L'Italia e la Germania offrono qualifiche ben definite e specifiche per settore per i ruoli nel turismo. Le qualifiche tedesche sono standardizzate a livello intersettoriale, mentre quelle italiane sono più adattabili a livello regionale, consentendo la specializzazione in vari ambiti quali la gastronomia o la gestione alberghiera. In Spagna, le qualifiche sono allineate agli standard professionali nazionali, facilitando l'ingresso dei diplomati nel mondo del lavoro. La Grecia, tuttavia, ha incontrato difficoltà nell'allineare le qualifiche della formazione professionale alle richieste del mercato, il che ha influito sul valore percepito e sui risultati occupazionali dei diplomati nel settore turistico. Sono in corso iniziative per affrontare queste sfide attraverso standard di certificazione potenziati e un maggiore allineamento alle esigenze del settore.

Integrazione delle competenze digitali e sostenibili: sempre più spesso, i programmi di istruzione e formazione professionale in questi paesi stanno integrando le competenze digitali e le pratiche di turismo sostenibile nei propri programmi di studio, sebbene la portata e l'enfasi varino. Germania e Spagna hanno compiuto passi significativi nell'integrazione di competenze digitali quali la gestione delle prenotazioni online e il social media marketing, essenziali per le moderne operazioni turistiche. Italia e Belgio si stanno concentrando sul turismo sostenibile, formando

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

gli studenti alle pratiche eco-compatibili e alla gestione delle risorse in linea con gli obiettivi di sostenibilità dell'UE. In Grecia, sebbene l'integrazione delle competenze digitali e ecologiche sia in fase di sviluppo, i programmi sono ancora in evoluzione per soddisfare l'intera gamma delle aspettative del settore, con un aumento graduale di tali competenze previsto nei prossimi anni.

Collaborazione con il settore e coinvolgimento delle parti interessate: una collaborazione efficace con le parti interessate del settore è essenziale per garantire che i programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) rimangano in sintonia con le tendenze del mercato. In Germania e in Belgio, strette partnership con le associazioni di categoria contribuiscono a modellare i programmi di IFP in modo da allinearli alle aspettative dei datori di lavoro e ai requisiti di competenze in continua evoluzione. Anche l'Italia e la Spagna promuovono partnership con il settore, in particolare nelle regioni con un'elevata domanda turistica, facilitando i tirocini e l'occupazione stagionale. La Grecia, pur iniziando a sviluppare legami più solidi con il settore, sta lavorando per potenziare gli sforzi di collaborazione al fine di fornire agli studenti una formazione pratica più sostanziale e migliorare i risultati occupazionali.

4.3 Divari di competenze e fabbisogni formativi

Sebbene i sistemi di istruzione e formazione professionale (IFP) nei paesi partner di TourX siano progettati per rispondere alle esigenze fondamentali del settore turistico, alcune lacune nelle competenze sono diffuse in tutte le regioni a causa dei rapidi progressi nelle richieste del settore e delle mutevoli aspettative dei consumatori. Queste lacune evidenziano le aree in cui i programmi di IFP potrebbero evolversi per allinearsi meglio alle esigenze attuali e future della forza lavoro nel settore turistico, concentrandosi su aree critiche quali le competenze digitali, il servizio clienti, la sostenibilità e la leadership.

Competenze digitali e tecnologiche: con la trasformazione digitale del settore turistico, cresce la necessità di competenze tecnologiche avanzate in tutti i paesi partner. Le aree chiave includono il marketing digitale, l'analisi dei dati, la gestione delle prenotazioni online e la familiarità con i software di gestione delle relazioni con i clienti (CRM). L'Italia e la Spagna hanno integrato in modo proattivo moduli digitali nei propri programmi di studio turistici, garantendo che i diplomati siano preparati ad affrontare un mercato sempre più digitalizzato. Tuttavia, in paesi come la Grecia e il Belgio, l'integrazione digitale rimane limitata, con modelli formativi tradizionali che spesso presentano carenze nelle competenze tecnologiche. L'ampliamento dei contenuti didattici digitali e l'applicazione pratica degli strumenti digitali in questi paesi consentirebbero di formare una forza lavoro più resiliente, in grado di adattarsi alle innovazioni nell'e-commerce, alle esperienze turistiche virtuali e al coinvolgimento digitale dei clienti.

Servizio clienti e competenza linguistica: data la portata internazionale del turismo, vi è un'elevata domanda di competenza multilingue e sensibilità culturale nei ruoli di assistenza clienti. Germania, Belgio e Spagna attribuiscono grande importanza alla formazione linguistica, riflettendo l'importanza di soddisfare le esigenze di una popolazione turistica diversificata. Tuttavia, nonostante questi sforzi, permane un divario nella formazione relativa a pratiche di assistenza clienti flessibili e culturalmente consapevoli, in grado di rispondere in modo dinamico alle esigenze specifiche dei clienti internazionali. Il modello turistico stagionale dell'Italia evidenzia la necessità di competenze flessibili nel servizio clienti, in grado di adattarsi alle diverse esigenze regionali e stagionali. Lo sviluppo di competenze trasversali nell'interazione con i clienti, nella risoluzione dei conflitti e nell'empatia culturale, insieme alla formazione multilingue, rafforzerebbe gli standard di servizio in tutta la regione, migliorando l'esperienza complessiva degli ospiti.

Pratiche sostenibili: il passaggio a pratiche turistiche sostenibili è essenziale per il futuro del settore, con le competenze "verdi" che assumono un'importanza sempre maggiore. L'Italia e la Spagna hanno integrato

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

i principi del turismo sostenibile nei propri programmi di istruzione e formazione professionale (IFP), coprendo aree quali le operazioni eco-compatibili, la gestione dei rifiuti e la conservazione delle risorse. Ciononostante, vi è un notevole margine di crescita in tutti i paesi partner per quanto riguarda l'integrazione completa della sostenibilità nei programmi di IFP. Una formazione pratica in materia di gestione ambientale, ospitalità sostenibile e conservazione degli ecosistemi locali fornirebbe agli studenti le competenze necessarie per sostenere l'allineamento del settore agli obiettivi di sostenibilità dell'UE. Tale formazione può inoltre contribuire a ridurre l'impronta ambientale del turismo, soddisfacendo le aspettative dei viaggiatori attenti all'ambiente e promuovendo la resilienza a lungo termine del settore.

Gestione e leadership: una leadership efficace è essenziale per i ruoli di alto livello nel settore turistico, quali la gestione alberghiera, il coordinamento di eventi e la strategia operativa. In Germania e in Spagna, alcuni percorsi di istruzione e formazione professionale offrono una formazione avanzata in materia di gestione, ma queste opzioni sono meno diffuse in Grecia e in Belgio, dove si registra una notevole carenza di professionisti qualificati in ruoli strategici. Colmare questa lacuna comporterebbe la creazione di moduli specializzati incentrati sulla leadership, sulla pianificazione strategica e sulla gestione organizzativa nel contesto turistico. L'ampliamento della formazione in materia di gestione e leadership in tutti i paesi partner preparerebbe i diplomati all'avanzamento di carriera, aumentando la capacità del settore in termini di innovazione e garanzia della qualità.

Adattabilità e gestione delle crisi: la pandemia di COVID-19 ha messo in evidenza la necessità di competenze di gestione delle crisi e di adattabilità nel settore turistico. Tuttavia, questi ambiti rimangono poco sviluppati nella maggior parte dei programmi di istruzione e formazione professionale (IFP), nonostante la loro importanza. Una formazione in materia di adattabilità, risoluzione dei problemi e gestione dei rischi consentirebbe ai futuri professionisti di affrontare efficacemente le interruzioni e i cambiamenti. L'integrazione di queste competenze nei programmi di IFP consentirebbe di formare una forza lavoro pronta a garantire la continuità del servizio e la sicurezza in situazioni imprevedibili, una componente fondamentale della moderna gestione turistica.

In sintesi, sebbene i sistemi di istruzione e formazione professionale (IFP) nei paesi partner forniscano una solida base nelle competenze turistiche tradizionali, colmare queste lacune — in particolare nelle competenze digitali, nel servizio clienti, nella sostenibilità, nella leadership e nella gestione delle crisi — favorirebbe una forza lavoro turistica più dinamica e pronta per il futuro. Adattando i programmi di IFP per riflettere queste esigenze, i paesi partner di TOURX possono migliorare la resilienza, l'agilità e la capacità della propria forza lavoro di soddisfare gli standard del settore in continua evoluzione.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

5. Analisi delle esigenze di mercato nel settore turistico

I settori del turismo e dell'ospitalità sono stati tra i più duramente colpiti dalla pandemia di COVID-19. A differenza di altri settori che hanno potuto adattarsi sfruttando le tecnologie digitali, questi settori, che dipendono fortemente dalle interazioni di persona e sono ad alta intensità di manodopera, hanno dovuto affrontare sfide significative (Sharma et al., 2020). Nel 2020 l'attività turistica è diminuita dell'85% rispetto al 2019, con un ulteriore calo dell'80% nel 2021. Questa flessione ha portato alla perdita di milioni di posti di lavoro e a una sostanziale diminuzione delle entrate, con gravi ripercussioni su molte economie emergenti che dipendono dal turismo (Sharma et al., 2020).

L'analisi delle esigenze di mercato nel settore turistico è fondamentale per comprendere, in particolare, l'aspetto dell'istruzione e formazione professionale. Il mercato dell'istruzione professionale sta registrando una crescita senza precedenti grazie a una combinazione di misure di sostegno nazionali che creano un contesto politico favorevole, a una maggiore concorrenza nel mercato del lavoro e all'evoluzione della domanda di talenti guidata dai progressi tecnologici e dallo sviluppo economico. In questo contesto, la ricerca di mercato nel settore turistico svolge un ruolo fondamentale, non solo nell'identificare le destinazioni di viaggio delle persone, ma anche nel comprendere le competenze necessarie per soddisfare le aspettative in continua evoluzione dei viaggiatori. Essa approfondisce le ragioni alla base delle loro scelte di destinazione, le esperienze che cercano e le modalità con cui pianificano i propri viaggi, fornendo spunti essenziali per la definizione di programmi di formazione professionale efficaci.

L'analisi di mercato riportata di seguito si basa sui rapporti nazionali elaborati dai partner del progetto TourX, con l'obiettivo di fornire un quadro del loro contesto specifico e delle tendenze recenti.

5.1 Risultati chiave per paese partner

Germania

L'industria turistica tedesca è un settore economico chiave, che offre ampie opportunità di occupazione nei settori della ristorazione, dell'ospitalità, dei trasporti, del tempo libero, delle attività ricreative e della gestione di eventi. Negli ultimi anni, il mercato del lavoro turistico ha subito notevoli cambiamenti a causa dei progressi tecnologici, dei mutamenti demografici e degli effetti della pandemia di COVID-19, che a loro volta hanno influito sulla domanda di competenze e qualifiche specifiche, in particolare nel Brandeburgo. Attualmente, il settore turistico in Germania richiede competenze e qualifiche in alcuni ambiti. Ad esempio, nel settore turistico del Brandeburgo si registra una crescente domanda di competenze e qualifiche specifiche. Le competenze nell'ambito dell'ospitalità e del servizio agli ospiti sono molto apprezzate a causa dell'aumento del turismo interno e naturalistico. Anche le competenze digitali stanno diventando sempre più essenziali: le aziende turistiche cercano professionisti esperti in sistemi di prenotazione, analisi dei dati, marketing online e social media, poiché le piattaforme digitali, i processi automatizzati e le esperienze virtuali continueranno ad espandersi nei prossimi anni. La sostenibilità e la gestione ambientale sono molto richieste, poiché le aziende hanno bisogno di esperti per creare strategie aziendali eco-compatibili, progettare pacchetti di viaggio sostenibili e ridurre l'impronta di carbonio del settore turistico.

Inoltre, le competenze linguistiche e interculturali sono fondamentali nel mercato turistico internazionale della Germania, dove l'inglese e lingue come il polacco (soprattutto nel Brandeburgo), lo spagnolo, il francese,

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

il russo e il cinese sono molto ricercate. La competenza interculturale è altrettanto importante per soddisfare una clientela globale diversificata. Solide capacità gestionali e di leadership, comprese conoscenze di amministrazione aziendale e competenze specifiche nel settore turistico, sono necessarie ai manager per affrontare le sfide di un settore globalizzato e guidato dalla tecnologia.

Di conseguenza, la Germania deve affrontare una notevole carenza di lavoratori qualificati nei settori della ristorazione e dell'ospitalità alberghiera, in particolare nei ruoli legati al servizio, alla cucina, alla gestione alberghiera e alle pulizie. Molti hanno lasciato il lavoro durante e dopo la pandemia a causa delle condizioni instabili e dei bassi salari, mentre il lavoro a turni, particolarmente impegnativo, ostacola ulteriormente il reclutamento. Anche i settori della gestione di eventi e del tempo libero stanno registrando un deficit di competenze, soprattutto nella pianificazione di eventi e nella gestione dei progetti, poiché cresce la domanda di eventi unici e su larga scala. Tuttavia, le tendenze emergenti nel settore turistico stanno creando nuove opportunità, in particolare grazie alla crescente domanda di turismo in campeggio e all'aria aperta, che richiede personale di servizio specializzato per l'organizzazione e la manutenzione. L'ascesa dei viaggi sostenibili sta generando nuovi profili professionali incentrati sulla gestione ambientale e sul turismo sostenibile, che richiedono competenze in materia di protezione del clima, infrastrutture eco-compatibili e uso sostenibile delle risorse. Si registra inoltre un crescente interesse per il turismo naturalistico e del benessere, insieme a mercati di nicchia come il turismo d'avventura, dove concetti innovativi e servizi specializzati sono molto richiesti.

Per far fronte alla carenza di personale, il settore sta dando priorità alla formazione continua, incoraggiando i cambiamenti di carriera e reclutando specialisti internazionali. La strategia turistica del Brandeburgo comprende iniziative volte a migliorare le condizioni di lavoro, come l'introduzione di orari flessibili e la promozione di un migliore equilibrio tra vita professionale e vita privata, al fine di aumentare l'attrattiva a lungo termine del settore. Di conseguenza, l'industria turistica del Brandeburgo non deve solo colmare le attuali lacune, ma anche sviluppare le qualifiche e le condizioni necessarie per soddisfare la crescente domanda di un turismo di alta qualità, orientato ai servizi e sostenibile.

Belgio

Il settore turistico belga svolge un ruolo cruciale nell'economia, con un impatto significativo sia sull'occupazione che sul fatturato. Tuttavia, deve affrontare sfide specifiche del mercato del lavoro influenzate dall'evoluzione delle preferenze dei consumatori, dagli sviluppi tecnologici e dalle ripercussioni della pandemia di COVID-19. Il mercato del lavoro in Belgio ha subito alcuni cambiamenti a causa della pandemia. Le figure professionali chiave richieste nel settore del turismo e dell'ospitalità includono direttori d'albergo, addetti alla reception, chef, camerieri, guide turistiche, coordinatori di eventi e agenti di viaggio, con competenze molto richieste quali il servizio clienti, la padronanza delle lingue (olandese, francese, inglese e tedesco), il marketing digitale e le competenze tecniche relative ai sistemi di prenotazione e di gestione delle strutture ricettive.

Inoltre, il settore turistico dipende in modo significativo dal personale stagionale durante i periodi di punta, ma spesso si registra una carenza di lavoratori disponibili per le posizioni nel settore dell'ospitalità e dei servizi. Si riscontra inoltre una notevole carenza di professionisti esperti in ruoli dirigenziali, quali direttori d'albergo e organizzatori di eventi. Molti lavoratori qualificati hanno abbandonato il settore durante la pandemia, creando lacune a livello di leadership e competenze. Per quanto riguarda il settore culinario, vi è una forte domanda di chef qualificati e personale di cucina, specialmente nelle zone rinomate per la loro gastronomia, poiché molte strutture hanno difficoltà a trovare candidati qualificati in grado di preparare l'autentica cucina belga. Con una crescente attenzione alla sostenibilità, vi è un bisogno sempre maggiore di professionisti esperti in pratiche eco-compatibili nel turismo e nell'ospitalità, tra cui

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

la pianificazione e la gestione sostenibile dei viaggi. La digitalizzazione ha ulteriormente ampliato le opportunità nel marketing digitale, nel coinvolgimento online e nell'e-commerce, rendendo le competenze in questi settori estremamente preziose man mano che le aziende rafforzano la propria presenza online. Nel periodo post-pandemia, è aumentata notevolmente la domanda di professionisti esperti nel garantire il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza. Inoltre, l'ascesa del turismo culturale ed esperienziale ha aperto nuove opportunità per chi è in grado di creare e gestire esperienze locali uniche, tra cui tour culturali, eventi culinari e attività immersive.

Grecia

Il turismo contribuisce in modo significativo all'occupazione in Grecia, rappresentando circa il 20,89% della forza lavoro totale del Paese, con circa 963.000 persone impegnate direttamente o indirettamente nel settore. Nel 2014 il turismo rappresentava il 19,2% dell'occupazione totale e, prima del COVID-19, tale contributo era salito a quasi il 25%. Queste cifre sottolineano il ruolo cruciale del turismo nel sostenere l'occupazione e nel rafforzare l'economia greca (Tsartas e Lagos, 2012). Tuttavia, il settore deve affrontare alcune sfide, poiché oltre il 60% della sua forza lavoro è non qualificata, il che complica gli sforzi volti a migliorare gli standard di servizio, abbracciare la trasformazione digitale e promuovere pratiche sostenibili. Sono evidenti carenze chiave di competenze, in particolare nel servizio clienti, nella ristorazione e nella gestione in vari sottosettori. La forza lavoro del settore turistico presenta una carenza in ambiti quali gli alberghi e le strutture di ristorazione. La crescita del settore, d'altra parte, è legata alla crescita economica o allo sviluppo del Paese.

Il settore turistico crea molti posti di lavoro, contribuendo a ridurre i tassi di disoccupazione a livello nazionale. Tuttavia, la sua crescita non ha aumentato la quota dell'occupazione nel settore terziario rispetto all'occupazione totale in Grecia. Le professioni più richieste sono il personale addetto alle pulizie, i direttori d'albergo, gli addetti alla reception, i cuochi (soprattutto perché la Grecia punta sul turismo gastronomico) e il personale addetto al servizio clienti. Il settore richiede attualmente anche competenze quali un'eccellente capacità di assistenza clienti, padronanza di più lingue, competenze nel marketing digitale e nei social media, nonché competenze tecnologiche. Per quanto riguarda le qualifiche, si ricercano lauree in turismo e ospitalità, certificazioni professionali e competenze nel turismo sostenibile. Esiste inoltre un divario formativo nella forza lavoro del settore, poiché, ad esempio, solo il 24% dei dipendenti possiede qualifiche formali conseguite presso scuole di turismo. Il settore turistico in Grecia deve inoltre sviluppare e formare alcune aree, in particolare le competenze nel servizio clienti con particolare attenzione al comportamento dei clienti, la formazione per lo sviluppo personale in cui i professionisti acquisiscano competenze nella gestione del tempo, nella determinazione dei costi, nella conoscenza dei prodotti e nel settore della ristorazione (specializzato in ambiti quali vino e cocktail), unite a conoscenze relative a carne, pesce e formaggi, oltre a competenze nella preparazione delle materie prime.

Il mercato del lavoro turistico greco si concentra inoltre su aree di aggiornamento e riqualificazione professionale, in particolare in settori quali il servizio clienti, lo sviluppo personale e professionale, le competenze specialistiche nel settore della ristorazione e la formazione in materia di pulizie e ergonomia, aspetti importanti per il mantenimento di elevati standard di servizio e la tutela della salute dei lavoratori.

Italia

L'industria turistica italiana è un settore economico chiave, ma deve affrontare sfide specifiche del mercato del lavoro influenzate dall'evoluzione delle richieste dei consumatori, dall'impatto del COVID-19 e dai cambiamenti tecnologici. Nel

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

2021 il turismo impiegava circa 1.030.116 persone, con una forza lavoro prevalentemente giovane: il 58% aveva meno di 40 anni e il 35,25% meno di 30, mentre solo il 4% aveva più di 60 anni. Le donne rappresentavano il 52,7% dei lavoratori, a dimostrazione della flessibilità del settore nell'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata. I cittadini stranieri rappresentavano il 23,9% dei dipendenti, con una media di 246.467 all'anno. La maggior parte dei contratti di lavoro era a tempo indeterminato (60,2%), mentre il 39,8% era a tempo determinato; il lavoro part-time era molto diffuso e rappresentava il 54,4% dei posti di lavoro. Si contavano 77.583 apprendisti, prevalentemente a tempo parziale, di cui il 14,7% in posizioni stagionali, mentre 98.462 lavoratori intermittenti, per lo più con contratti a tempo determinato, percepivano uno stipendio medio di 9.326 euro.

Prima della pandemia, l'occupazione nel settore turistico era in crescita, con un aumento dell'1,4% nel 2019, superando il ritmo di crescita dell'economia in generale. Tuttavia, permangono sfide di lunga data, tra cui scarse tutele in materia di contratti, salari e qualifiche, oltre a livelli elevati di lavoro sommerso. Nel 2020, quasi il 75% dei casi nel settore HORECA ha evidenziato violazioni del diritto del lavoro, per un totale di 10.472 casi confermati. Tra il 2020 e il 2021, l'occupazione è aumentata del 7,8%, con la creazione di quasi 75.000 posti di lavoro, sebbene rimanga ancora del 13,5% al di sotto dei livelli pre-pandemia. Il numero delle imprese è cresciuto modestamente del 2,8%, con oltre l'80% nel settore pubblico e il 13,3% nel settore ricettivo. Prima della pandemia, l'occupazione nel settore turistico in Italia registrava un forte trend di crescita, con un aumento dell'1,4% all'anno nel 2019, superando il ritmo di crescita dell'economia in generale. Tuttavia, il settore ha a lungo dovuto fare i conti con tutele inadeguate in termini di contratti, salari e qualifiche, nonché con un alto tasso di pratiche di assunzione irregolari, compreso il lavoro sommerso. Nel settore HORECA, quasi il 75% dei casi nel 2020 ha riguardato violazioni di tali tutele, per un totale di 10.472 casi confermati. L'occupazione nel settore turistico è aumentata del 7,8% dal 2020 al 2021, con la creazione di quasi 75.000 posti di lavoro, pur rimanendo del 13,5% al di sotto dei livelli pre-pandemia. Il numero di imprese è cresciuto leggermente del 2,8%, con oltre l'80% nel settore pubblico e il 13,3% nel settore ricettivo (EBNT, 2022b).

Il settore turistico italiano sta affrontando un'elevata domanda di lavoratori qualificati, in particolare in ruoli legati all'ospitalità quali camerieri, cuochi, baristi e addetti alla reception, con la regione Veneto che ha registrato un notevole aumento delle assunzioni stagionali nel periodo post-pandemia. Tuttavia, il settore sta anche facendo i conti con una carenza di professionisti, il che sottolinea le dinamiche in evoluzione e la necessità di una forza lavoro qualificata per affrontare nuove sfide e cogliere nuove opportunità. L'occupazione stagionale e giovanile è in aumento, con oltre 23.000 giovani assunti nel 2022, pari a un incremento del 16% rispetto al 2019. Ciononostante, si stima che rimangano vacanti tra i 300.000 e i 350.000 posti di lavoro stagionali, di cui il 40% risulta difficile da coprire. Oltre alle competenze tradizionali, si registra una crescente domanda di competenze digitali in settori quali il marketing digitale, il turismo virtuale e il servizio clienti online, a testimonianza della trasformazione digitale in atto nel settore. Questo spostamento delle preferenze dei lavoratori verso lavori più stabili e meno impegnativi evidenzia la necessità di adattabilità sia nelle competenze che nelle aspettative per garantire che il settore possa prosperare. La domanda di professionisti nella gestione turistica, nella pianificazione strategica e nella conformità alle norme sanitarie è elevata, trainata dalle mutevoli aspettative dei consumatori e dagli standard di sicurezza. Le assunzioni di giovani sono aumentate, creando opportunità di livello base, mentre i ruoli stagionali rimangono un punto di accesso fondamentale al mercato del lavoro. Nel periodo post-pandemia, il settore sta registrando una crescita in aree emergenti quali il turismo sostenibile, la trasformazione digitale e la conformità alle norme di salute e sicurezza (EBNT, 2022b).

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Spagna

L'analisi delle esigenze del mercato spagnolo nel settore turistico, in base al contesto nazionale, si è concentrata sulle Isole Canarie, in linea con le competenze e l'ubicazione del partner di progetto. Le Isole Canarie, o Canarie, sono un arcipelago spagnolo situato al largo della costa nord-occidentale dell'Africa, a circa 100 chilometri (62 miglia) a ovest del confine tra Marocco e Sahara occidentale (wikipedia.com). Questo arcipelago rappresenta inoltre il settore turistico in Spagna come motore dominante dell'economia locale, che mira a far prosperare il settore. Tuttavia, il settore deve affrontare alcune sfide nel rispondere alle mutevoli esigenze dei turisti e nell'adattarsi ai cambiamenti del settore. Il settore turistico delle Isole Canarie deve far fronte a diverse esigenze chiave del mercato del lavoro mentre si adatta alle tendenze globali e alle sfide locali. Vi è un'elevata domanda di professionisti multilingue, in particolare in ruoli quali addetti alla reception, concierge e guide turistiche, per soddisfare il numero crescente di visitatori internazionali, nonché di professionisti che parlino correntemente lingue come l'inglese, il tedesco e il francese, che sono ormai considerate competenze fondamentali. Inoltre, poiché il settore dà priorità alla sostenibilità, cresce la necessità di professionisti con competenze in materia di energie rinnovabili, gestione dei rifiuti e pratiche eco-compatibili per soddisfare sia i requisiti normativi sia la domanda dei turisti attenti all'ambiente, soprattutto provenienti dall'Europa. L'espansione della tecnologia nel turismo ha inoltre creato una carenza di lavoratori qualificati nel settore delle tecnologie per l'ospitalità, stimolando la domanda di specialisti di supporto IT, esperti di marketing digitale e analisti di revenue management per mantenere il settore competitivo e innovativo. Parallelamente, la rapida crescita del settore turistico ha superato l'offerta di professionisti qualificati nella gestione turistica, lasciando un vuoto in ruoli quali direttori generali, responsabili operativi e responsabili marketing, evidenziando l'urgente necessità di istruzione e formazione mirate per sviluppare talenti manageriali con competenze specifiche del settore.

Oltre a queste competenze specifiche, vi è un'esigenza generale che i professionisti del turismo possiedano solide capacità di assistenza clienti, passione per il settore e capacità di adattamento. Colmare queste lacune nella forza lavoro in termini di competenze multilingue, turismo sostenibile, tecnologia per il settore alberghiero e gestione turistica sarà essenziale per sostenere la posizione delle Isole Canarie come destinazione turistica di prim'ordine, preparandosi al contempo alla crescita continua e alle mutevoli esigenze del mercato. Nel complesso, il settore ha un bisogno fondamentale di sviluppo delle competenze e di pianificazione strategica per affrontare le sfide future del settore.

Cina

Il marketing turistico cinese è in continuo progresso, ma rispetto agli standard globali vi è spazio per una maggiore innovazione e specializzazione. Sebbene le normative sulla gestione turistica in Cina stiano migliorando, potrebbero essere necessarie un'ulteriore standardizzazione e un maggiore rigore, specialmente se confrontate con quelle di alcuni paesi europei. Si prevede che l'intelligenza artificiale (IA) svolga un ruolo sempre più vitale nei settori alberghiero e turistico, guidando la trasformazione digitale e promuovendo l'innovazione del settore. Tuttavia, non è così: è fondamentale riconoscere e affrontare le sfide associate per sostenere uno sviluppo sano e sostenibile dell'IA. Un'analisi delle esigenze di mercato nel settore turistico identifica in generale le richieste, le tendenze e le lacune di competenze importanti per la crescita e la sostenibilità del settore. I risultati chiave, secondo il rapporto nazionale della Cina, includono una crescente domanda di professionisti qualificati nella gestione turistica, nell'ospitalità, negli strumenti digitali e nel servizio clienti, insieme a opportunità nell'ecoturismo e nei viaggi esperienziali. Le sfide includono la carenza di

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

personale qualificato nel turismo globale e nel servizio clienti, il che accresce la necessità di formazione in materia di competenza culturale, conformità normativa e utilizzo della tecnologia. Lo sviluppo professionale continuo, basato sul feedback delle parti interessate e su tendenze quali i comportamenti di viaggio post-COVID e il nomadismo digitale, è essenziale per allineare i programmi di formazione in Cina alle esigenze del settore e per migliorare la competitività e la sostenibilità della forza lavoro.

Di conseguenza, il settore registra anche un aumento del costo del lavoro e un'intensificazione della concorrenza di mercato, man mano che le preferenze dei consumatori diventano più diversificate. Il settore deve affrontare il compito di soddisfare esigenze personalizzate e migliorare l'esperienza del cliente. La trasformazione digitale comporta inoltre preoccupazioni relative alla sicurezza delle informazioni e alla privacy che devono essere gestite. Per affrontare queste sfide, i settori turistico e alberghiero in Cina dovrebbero concentrarsi sul miglioramento della qualità del servizio, sulla modernizzazione delle strutture, sull'ottimizzazione dell'esperienza del cliente e sull'adozione della trasformazione digitale.

Portogallo

L'industria turistica in Portogallo sta affrontando diverse sfide che ostacolano la sua capacità di attrarre e trattenere una forza lavoro qualificata. Nel 2022, il settore impiegava 286.600 persone, con un fabbisogno annuale previsto di oltre 19.000 nuovi posti di lavoro. Ciononostante, si registra una significativa carenza di manodopera, con circa 50.000 posti vacanti non coperti in tutto il settore. Tale carenza è particolarmente marcata nel settore alberghiero e nell'intrattenimento turistico, dove 1 posto vacante su 8 rimane scoperto nei servizi di alloggio e ristorazione, mentre 1 posto su 10 nell'intrattenimento turistico fatica ad attrarre candidati. Ciò evidenzia la necessità critica di una forza lavoro qualificata per guidare la continua ripresa e crescita del settore turistico dopo la pandemia. L'attuale forza lavoro nel settore turistico è in gran parte sottoqualificata: il 49% possiede solo un'istruzione di base, il 37% un'istruzione secondaria o post-secondaria e solo il 14% è in possesso di un titolo di istruzione superiore. Inoltre, molti lavoratori del settore devono fare i conti con salari bassi, orari di lavoro prolungati e limitate prospettive di carriera, il che ha portato il 27% dei professionisti del turismo a prendere in considerazione l'idea di abbandonare il settore. Questi fattori rendono il settore meno attraente per i potenziali talenti, determinando un circolo vizioso caratterizzato da un elevato turnover e da una carenza di manodopera qualificata. L'Agenda Profissões do Turismo (2003) mira ad affrontare tali problematiche concentrandosi sull'attrazione e la fidelizzazione dei talenti, sul miglioramento delle condizioni di lavoro e sull'aumento degli investimenti nella formazione e nello sviluppo professionale. L'agenda sottolinea l'importanza di aumentare gli stipendi e i benefici per i lavoratori del turismo al fine di rendere il settore più attraente. Allo stesso tempo, sottolinea la necessità di qualificare e valorizzare le risorse umane attraverso programmi mirati di istruzione e formazione, in particolare a livello secondario e post-secondario, nonché in competenze specialistiche quali il marketing digitale, il turismo sostenibile e l'innovazione nei prodotti turistici. Inoltre, la Strategia per il Turismo 2027 identifica cinque sfide principali per il settore: contrastare la stagionalità, valorizzare il patrimonio e la cultura, distribuire la domanda tra le regioni, qualificare e valorizzare le risorse umane e stimolare l'innovazione. La stagionalità, ad esempio, rimane un problema persistente, poiché molti posti di lavoro legati al turismo sono legati a periodi specifici dell'anno, rendendo il settore meno stabile e meno attraente. Questa instabilità, unita a orari di lavoro lunghi e imprevedibili, rende difficile trattenere i lavoratori, in particolare i giovani professionisti alla ricerca di opportunità di lavoro più stabili. Il progetto TEF (Tourism Education Future), d'altra parte, sottolinea la necessità di legami più forti tra gli istituti di istruzione e l'industria del turismo per garantire che i programmi di formazione siano in linea con le attuali esigenze del mercato. Chiede inoltre lo sviluppo di nuovi

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

corsi di formazione incentrati su competenze molto richieste, quali il marketing digitale, le pratiche di turismo sostenibile e la profilazione dei consumatori. Il TEF sostiene inoltre iniziative di riqualificazione rivolte ai lavoratori più anziani del settore ricettivo e l'affrontare la sfida dell'integrazione dei lavoratori immigrati nella forza lavoro del turismo. Dato che molti immigrati nel settore devono fare i conti con barriere linguistiche, l'offerta di corsi di lingua e di orientamento culturale li aiuterebbe a integrarsi meglio e a rafforzare il loro ruolo di "mediatori culturali" nell'ambito dell'esperienza turistica.

La strategia sottolinea inoltre l'importanza della parità di genere nella forza lavoro, riconoscendo che le donne spesso devono affrontare ulteriori sfide nel settore turistico, quali orari di lavoro impegnativi e il doppio carico delle responsabilità familiari e lavorative. Il settore deve tenere conto di questi fattori nel tentativo di attrarre e trattenere un maggior numero di donne nella forza lavoro. A sostegno di questi sforzi, la strategia prevede una formazione continua e la promozione del trasferimento di conoscenze dalle istituzioni educative e dai centri di ricerca alle imprese turistiche. Ciò include la promozione di collaborazioni tra il mondo accademico e il settore privato, garantendo che le competenze insegnate nei programmi di formazione siano direttamente applicabili alle esigenze concrete del settore. Inoltre, promuovere il Portogallo come destinazione "intelligente e sostenibile" richiede un'attenzione particolare all'innovazione tecnologica e alla sostenibilità, con i professionisti del turismo formati per guidare questi sforzi. In definitiva, rispondere a queste esigenze e sfide del mercato attraverso azioni strategiche incentrate sul miglioramento delle condizioni di lavoro, sul potenziamento dell'istruzione e della formazione e sulla promozione di un settore più inclusivo e attraente sarà fondamentale per la crescita e la competitività a lungo termine del settore turistico portoghese.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

6. Valutazione dei bisogni formativi: risultati e metodologia

Il progetto TourX, nel tentativo di affrontare le sfide poste dal contesto turistico in continua evoluzione a causa della contrazione provocata dalla pandemia di COVID-19, ha condotto una Valutazione dei Bisogni Formativi (TNA), elaborata attraverso una metodologia di ricerca che include una revisione della letteratura. Questa analisi individua sfide significative quali la progettazione di programmi di aggiornamento e riqualificazione professionale, la risposta all'urgente necessità di diversificazione, la promozione di modelli più sostenibili di sviluppo turistico e l'adozione di strategie di investimento intelligenti. A ciò si aggiungono interviste e focus group condotti con le principali parti interessate. L'analisi esplora inoltre i requisiti di competenza in continua evoluzione per i professionisti del turismo, insieme alle complessità del settore e alle dinamiche di mercato. La TNA fornisce una panoramica del progetto e include una discussione generale sulla metodologia utilizzata, concludendosi con alcune osservazioni finali.

Essa mira inoltre a promuovere un approccio dal basso verso l'eccellenza nel settore turistico, consentendo ai partner formativi (istituti di istruzione e formazione professionale e istituti di istruzione superiore) di rafforzare la propria capacità di adeguare rapidamente la formazione professionale per rispondere al mutevole contesto economico e sociale.

Per fornire una panoramica chiara e strutturata delle principali esigenze formative nel settore turistico nei paesi partner, prima dell'analisi dettagliata è stata inserita la seguente sintesi. Questa sezione sintetica evidenzia le principali priorità e sfide che ciascun paese deve affrontare, offrendo una prospettiva completa ma concisa prima di approfondire le informazioni specifiche. Per una panoramica più rapida, nell'Appendice A è stata inserita una tabella che riassume tutte queste informazioni.

In Germania, la crescente digitalizzazione del settore turistico sta riducendo le interazioni personali, rendendo le competenze trasversali più cruciali che mai. Allo stesso tempo, il turismo sostenibile e la competenza digitale sono priorità fondamentali, poiché il settore cerca di ridurre al minimo il consumo di risorse. Per sostenere lo sviluppo professionale, è necessaria una piattaforma digitale in cui gli studenti possano monitorare i propri progressi. Tuttavia, affinché queste iniziative abbiano successo, i finanziamenti governativi alle PMI rimangono essenziali.

Analogamente, in Belgio le competenze digitali svolgono un ruolo cruciale, mentre la sostenibilità rappresenta una priorità emergente. Per rispondere efficacemente a queste esigenze del settore in continua evoluzione, è necessario rafforzare le competenze in materia di sostenibilità. Inoltre, promuovere la collaborazione con le associazioni turistiche europee e le istituzioni accademiche migliorerà i programmi di formazione e fornirà una preziosa esperienza internazionale.

In Grecia, la padronanza delle lingue straniere, in particolare per i professionisti del turismo, è fondamentale. Inoltre, le competenze trasversali quali il lavoro di squadra, la comunicazione e la risoluzione dei problemi sono indispensabili. Man mano che il settore adotta un servizio clienti basato sull'intelligenza artificiale, il turismo intelligente e iniziative incentrate sulla sostenibilità, le competenze digitali diventano sempre più essenziali. Tuttavia, nonostante l'importanza della formazione, l'occupazione stagionale spesso limita la capacità delle imprese di investire nello sviluppo del personale. Per ovviare a ciò, i programmi di formazione dovrebbero essere flessibili, gratuiti per i dipendenti e in linea con le esigenze del settore.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Anche l'Italia attribuisce grande importanza all'apprendimento delle lingue, in particolare dell'inglese e del tedesco. Inoltre, le competenze sia digitali che ambientali sono fondamentali, con pratiche di turismo sostenibile come la cucina circolare e i trasporti ecocompatibili che stanno prendendo piede. Tuttavia, il settore turistico deve fare i conti con la stagionalità e la carenza di manodopera, il che lo rende meno attraente per i nuovi professionisti. Per contrastare questa tendenza, la formazione dovrebbe integrare competenze aggiuntive in materia di marketing, gestione e promozione, al fine di creare opportunità di carriera più allettanti.

In Spagna, le competenze linguistiche rimangono un requisito fondamentale, così come le solide competenze digitali, in particolare nell'intelligenza artificiale e nell'analisi dei dati. Il futuro del turismo si basa sulla sostenibilità e sui progressi tecnologici, rendendo essenziale che i programmi di formazione affrontino questi aspetti. Tuttavia, nonostante le partnership del governo con le imprese per fornire formazione sul posto di lavoro, i finanziamenti rimangono insufficienti per sostenere pienamente queste iniziative.

Nel frattempo, in Cina, l'adattabilità, il lavoro di squadra e le capacità comunicative stanno diventando sempre più importanti. La trasformazione digitale sta ridefinendo il settore, con un'attenzione particolare al turismo basato sull'intelligenza artificiale, alle iniziative a basse emissioni di carbonio e ai servizi personalizzati. Per rimanere competitivi, i programmi di formazione dovrebbero integrare casi di studio reali e concetti avanzati provenienti sia dal mercato nazionale che da quello internazionale.

Infine, in Portogallo, la padronanza delle lingue straniere, in particolare del francese e del tedesco, rappresenta un'esigenza urgente. Mentre cresce la consapevolezza in materia di sostenibilità, l'adattamento al digitale rimane una sfida. Sebbene l'interazione personale sia ancora molto apprezzata nel settore, nei prossimi anni si prevede un aumento dei check-in virtuali. Di conseguenza, la formazione deve rimanere allineata alle tendenze del settore, ma i vincoli finanziari continuano a ostacolarne il pieno sviluppo.

6.1 Fasi della conduzione della TNA

La TNA è stata condotta da alcuni partner selezionati di questo progetto con l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni relative al progetto TourX. La TNA mira a fornire approfondimenti essenziali e un quadro completo per gli enti di formazione professionale e gli attori del settore turistico. Il rapporto funge da strumento per la progettazione di programmi formativi che pongano l'accento su sostenibilità, resilienza e innovazione, elementi chiave per il futuro del settore turistico.

Una valutazione dei bisogni è uno strumento prezioso per qualsiasi formatore o organizzazione che pianifichi un programma o un corso. Identificando i bisogni reali del pubblico di riferimento, aiuta a progettare un programma pertinente ed efficace. Prima di affrontare la progettazione di un percorso formativo, è essenziale effettuare un'analisi approfondita dei bisogni per comprendere chiaramente dove sia necessaria la formazione, quali contenuti debbano essere trattati e chi saranno i partecipanti.

Prima di condurre una TNA di successo, sono state prese in considerazione alcune fasi basate su domande di ricerca formulate in precedenza che chiarivano i motivi, fornendo una panoramica su come sono stati raccolti i dati e su come è stata effettuata l'analisi.

In generale, nell'affrontare le domande di ricerca, si ricorre a metodi qualitativi, quantitativi o misti. La ricerca qualitativa è definita come «una ricerca che utilizza principalmente parole e immagini come fonte primaria di dati» (Remenyi, 2017). Al contrario, la ricerca quantitativa è «un approccio di ricerca

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

che comporta principalmente la raccolta di dati numerici e la loro analisi mediante metodi matematici o statistici» (Remenyi, 2017).

Questi metodi garantiscono che ogni studio affronti le questioni fondamentali, formulando domande di ricerca chiare, specifiche e mirate, in linea con il problema in esame. I metodi quantitativi utilizzano questionari con domande strutturate per raccogliere dati misurabili, contribuendo a identificare modelli e tendenze. Al contrario, i metodi qualitativi si basano su interviste e focus group per ottenere una comprensione più approfondita delle percezioni che potrebbero non essere pienamente colte dagli approcci quantitativi. Gli studi qualitativi coinvolgono in genere una popolazione più ristretta e mirata, mentre quelli quantitativi si avvalgono di un campione più ampio. L'approccio misto combina elementi sia della ricerca qualitativa che di quella quantitativa, fornendo un quadro completo per rispondere alle domande di ricerca.

La TNA ha impiegato un metodo di ricerca qualitativo per affrontare efficacemente la questione in esame e garantire una comprensione completa dell'argomento. Questo approccio ha consentito ai partecipanti di fornire approfondimenti dettagliati sulle loro prospettive in merito alle domande poste. Dato che le domande di ricerca si concentravano su incertezze e scenari futuri, era essenziale selezionare informatori con competenze significative e autorità decisionale in linea con la visione condivisa del progetto.

La ricerca qualitativa richiede intrinsecamente molto tempo e questo studio non ha fatto eccezione. Ogni intervista durava in genere circa un'ora, con la trascrizione che richiedeva fino a otto ore per ogni intervista. Per ottimizzare le risorse, alcune interviste sono state condotte tramite Zoom e altre piattaforme virtuali, riducendo la necessità di spostamenti e risparmiando tempo. Le domande seguivano un formato strutturato e sono state utilizzate in modo coerente sia nei focus group che nelle interviste, condotte da un team dedicato di ciascuna organizzazione partner.

Le domande e gli obiettivi della ricerca si concentrano su come l'industria del turismo possa rafforzare la resilienza, sfruttare le tecnologie emergenti come l'intelligenza artificiale e sviluppare competenze sostenibili per soddisfare le mutevoli esigenze dei consumatori e le sfide future. Per quanto riguarda la resilienza, lo studio sottolinea l'importanza della riqualificazione e del potenziamento delle competenze dei professionisti per prepararli a potenziali crisi, come le pandemie. Le competenze tecnologiche — in particolare nei settori tecnico e digitale — sono fondamentali per garantire la continua rilevanza e competitività del settore.

La ricerca evidenzia la necessità che l'industria del turismo si mantenga sostenibile nel tempo, anche di fronte a future perturbazioni. La sostenibilità è una questione fondamentale in tutti i settori, in particolare in un'industria dinamica e in rapida evoluzione come quella del turismo. Essa assume particolare importanza dopo la fase di istituzionalizzazione, in cui garantire un cambiamento duraturo richiede l'integrazione della sostenibilità nelle politiche, nelle pratiche e nelle norme organizzative.

Per rimanere resiliente di fronte a potenziali perturbazioni come le pandemie, l'industria del turismo deve diversificare la propria offerta, rafforzare la gestione delle crisi e adottare pratiche flessibili e sostenibili. Prepararsi a un futuro incerto implica investire in tecnologie come l'intelligenza artificiale (IA) per migliorare la personalizzazione e l'efficienza operativa, affrontando al contempo le questioni etiche e relative alla privacy. Le future esigenze in termini di competenze includono conoscenze specialistiche in materia di sostenibilità, alfabetizzazione digitale, servizio clienti basato sull'IA e adattabilità alle tendenze del turismo ecocompatibile e responsabile.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Tuttavia, il raggiungimento della sostenibilità può rivelarsi impegnativo. Ostacoli quali la resistenza al cambiamento da parte degli stakeholder, un monitoraggio inadeguato e una valutazione insufficiente dei progressi possono minare gli sforzi volti a mantenere e migliorare le pratiche sostenibili.

Metodologia di raccolta dei dati

I dati sono stati raccolti in Germania, Spagna, Italia, Grecia, Portogallo, Belgio e Cina. Sono state condotte interviste basate su un formato semi-strutturato con i partecipanti, compresi i focus group, per ottenere risposte o raccogliere le loro opinioni. Le domande erano le stesse sia per le interviste che per i focus group, integrate da discussioni specifiche per ciascun paese durante la fase di analisi e la presentazione dei risultati per paese. Sono stati organizzati in totale 11 focus group, che hanno coinvolto 107 partecipanti provenienti da Cina, Germania, Italia, Portogallo, Spagna e Belgio. I partecipanti provenivano da diverse professioni, tra cui specialisti del turismo quali dirigenti di istituti di istruzione e formazione professionale, amministratori delegati e rappresentanti di enti pubblici, studenti, docenti di formazione turistica e professionisti del settore turistico (come cuochi e addetti alla reception). I risultati relativi a ciascun paese sono stati descritti in dettaglio in sezioni dedicate, con un'approfondita analisi tematica fornita per ciascuno di essi. Inoltre, sono state condotte 58 interviste in Cina, Germania, Grecia, Spagna, Italia, Portogallo e Belgio. Ciascun gruppo di ricerca ha ricevuto linee guida specifiche su come svolgere il processo di raccolta dei dati. Il ruolo di un moderatore esperto e competente è stato fondamentale in ogni focus group, guidando le discussioni per raccogliere una vasta gamma di opinioni e percezioni da un gruppo ristretto ed eterogeneo su un argomento specifico. I moderatori pongono solitamente domande aperte per incoraggiare i partecipanti a condividere i propri pensieri, sentimenti ed esperienze, il che, in un certo senso, ha anche portato a risposte complesse da parte di alcuni partecipanti.

Inoltre, i focus group rappresentano generalmente uno dei metodi più efficaci per la raccolta di dati qualitativi e vengono spesso utilizzati per testare nuovi prodotti o idee, raccogliere feedback su prodotti o servizi esistenti oppure analizzare i comportamenti e gli atteggiamenti dei consumatori (Krueger e Casey, 2014). Nel processo di raccolta di informazioni sul settore turistico nell'ambito di questo progetto, è stato raccomandato di costituire un focus group composto da 6 a 15 partecipanti, tra cui rappresentanti dei gruppi target del progetto e delle principali parti interessate in grado di fornire spunti preziosi. In questo contesto, l'obiettivo è quello di esaminare le condizioni attuali e le esigenze future relative ai requisiti digitali, ecologici e sociali per gli operatori e le imprese del settore turistico. Le domande prese in esame vertevano su sottotemi quali le competenze (miglioramento delle competenze/riqualificazione), l'apprendimento basato sulle competenze, il sistema di monitoraggio dei laureati, i finanziamenti e l'internazionalizzazione, al fine di acquisire approfondimenti sul settore turistico.

Per quanto riguarda il concetto di aggiornamento e riqualificazione professionale nel settore turistico, è importante individuare programmi e iniziative efficaci che facilitino l'acquisizione di competenze. Ciò avviene attraverso la creazione di partnership strategiche in grado di allineare tali sforzi alle mutevoli esigenze del settore. Inoltre, è essenziale comprendere gli ostacoli che le organizzazioni devono affrontare nel perseguire l'aggiornamento professionale, il che consentirà agli enti di formazione professionale di superare tali ostacoli e sviluppare programmi più accessibili e su misura. È stato inoltre preso in considerazione il potenziamento dei programmi di studio basati sulle competenze, allineandoli alle esigenze attuali e future del settore turistico, con particolare attenzione alle competenze chiave e alle abilità considerate prioritarie e valutate in modo efficace per soddisfare le richieste del settore. È stata analizzata anche l'integrazione di metodologie didattiche e tecnologie innovative in grado di arricchire l'esperienza di apprendimento, aiutando gli studenti a sviluppare competenze pratiche e conoscenze rilevanti per il settore. Tuttavia, per garantire

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

un percorso sostenibile per il settore, è importante concentrarsi sulle competenze e sulle abilità attuali e future. Poiché la pandemia di COVID-19 ha messo in luce la necessità del concetto di aggiornamento e riqualificazione professionale e di turismo sostenibile, tutto ciò mira a identificare le competenze e le abilità fondamentali per far progredire la formazione nel settore turistico, sia essa fornita dalle università o dagli istituti di istruzione e formazione professionale.

Analisi dei dati

I dati raccolti dagli intervistati o dai partecipanti sono stati analizzati utilizzando il metodo dell'analisi tematica. Ciò ha permesso di fornire approfondimenti sulla percezione del settore turistico e sulle sfide che esso deve affrontare, aspetti che potrebbero non essere colti appieno attraverso i dati quantitativi. In alcuni casi è stato utilizzato un software di analisi dei dati qualitativi, come webQDA, mentre in altri l'analisi si è basata sull'interpretazione dei ricercatori. I ricercatori erano certi che in ciascun paese fosse stata raggiunta la saturazione dei dati, il che significava che non erano necessari ulteriori intervistati, poiché i partecipanti iniziavano a ribadire punti di vista già espressi da altri. Di conseguenza, la raccolta dei dati è stata conclusa non appena non sono emerse nuove informazioni. Durante la raccolta dei dati sono state prese in considerazione anche le questioni etiche, sulla base di una serie di accordi firmati o approvati dai partecipanti.

I focus group e le interviste condotti in vari paesi sono stati guidati da una serie comune di parole chiave, che vengono utilizzate come sottosezioni di seguito per organizzare la discussione relativa a ciascun paese. Queste parole chiave evidenziano le questioni principali esplorate durante le sessioni. I dati raccolti sono stati analizzati in base ai gruppi di partecipanti o alle loro risposte, e i risultati sono stati sintetizzati per chiarezza e facilità di comprensione.

Germania

La Germania ha organizzato 2 focus group con 8 professionisti, 6 cuochi e 2 docenti. Il contributo di questo gruppo è stato registrato in base alle specifiche tematiche sviluppate dai partner. Le domande di discussione del gruppo vertevano sulle competenze nel settore turistico, sui programmi di formazione, sull'istruzione orientata al futuro, sui meccanismi di monitoraggio dei laureati e sui sistemi di finanziamento. Il gruppo ha condiviso il proprio punto di vista sulla base delle proprie aree di competenza e ha formulato raccomandazioni significative.

Competenze nel turismo

Il focus group ha espresso considerazioni sul tema della comunicazione, in quanto essa aiuta il personale del settore turistico ad adattarsi alle nuove tendenze del mercato. Le competenze sociali si basano sulla capacità di lavorare in un team che dimostri empatia nei confronti degli ospiti e dei colleghi, in particolare sulle competenze interculturali, sempre più richieste. Agli studenti e ai professionisti è stato inoltre consigliato di potenziare le proprie competenze tecnologiche, poiché la digitalizzazione sta avendo un impatto sempre maggiore sul settore turistico. Ad esempio, durante le lezioni rivolte al gruppo è stato affermato che nei prossimi anni si dovrebbe porre l'accento sulle competenze sociali, come la promozione di una cultura del lavoro inclusiva e diversificata.

Programma di formazione

I programmi delle varie attività formative dovrebbero inoltre integrare contenuti essenziali e in linea con la cultura. L'attenzione alle competenze digitali, come la gestione dei sistemi di prenotazione online e il social media marketing, rappresenta un aspetto cruciale nel settore turistico moderno e dovrebbe quindi essere

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

presi in considerazione. Le competenze trasversali, d'altra parte, devono essere fortemente valorizzate, poiché il contatto personale sta svanendo a causa della digitalizzazione. Poiché il mondo è ormai un «villaggio globale» o basato su una clientela globale, le competenze interculturali dovrebbero essere aggiunte ai programmi di formazione affinché i laureati possano lavorare in modo efficace.

Formazione orientata al futuro

A questo proposito, i partecipanti hanno suggerito che l'istruzione si sta evolvendo con un approccio lungimirante e che, pertanto, dovrebbe essere necessario integrare la gestione del turismo sostenibile per rispondere alla crescente domanda di opzioni di viaggio e servizi turistici eco-compatibili in futuro. Inoltre, considerando che questa tendenza è legata alle competenze digitali, la digitalizzazione può contribuire a ridurre il consumo di risorse.

Meccanismo di monitoraggio dei laureati

Attraverso i focus group, i partecipanti hanno ipotizzato che, per migliorare l'istruzione, sia importante disporre di uno strumento che aiuti docenti e dirigenti a valutare l'impatto dei programmi sui professionisti del turismo. Si dovrebbe prendere in considerazione la creazione di una piattaforma digitale in cui i laureati possano condividere i propri progressi di carriera, consentendo la raccolta di dati sull'efficacia del programma di studi. Una rete potrebbe inoltre valutare i risultati a lungo termine della formazione turistica, con sondaggi e incontri di persona che forniscano un feedback continuo. Ad esempio, un partecipante ha affermato: «La valutazione dei programmi di formazione può portare al successo a lungo termine». Un sistema di mentoring che metta in contatto gli studenti potrebbe inoltre offrire un feedback utile per migliorare i contenuti dei corsi sulla base dell'esperienza sul campo.

Sistemi di finanziamento

La questione dei finanziamenti è un aspetto di rilievo che è stato preso in considerazione dai partecipanti in Germania. I partecipanti hanno affermato che lo Stato dovrebbe essere in grado di stanziare fondi a sostegno delle piccole e medie imprese. Hanno ritenuto che ciò fosse fondamentale, poiché le iniziative di finanziamento a favore delle imprese che offrono formazione al personale potrebbero favorire lo sviluppo professionale. La strategia ottimale comporterebbe una combinazione di iniziative rivolte alle imprese e ai singoli individui, come prestiti a basso tasso di interesse concepiti appositamente per la formazione professionale, che forniscano una fonte di finanziamento facilmente accessibile per la crescita personale.

Belgio

Nel marzo 2024, il Belgio ha condotto un focus group online con 12 esperti. I partecipanti hanno condiviso le loro esperienze e opinioni in risposta a diverse domande. I temi chiave individuati vertevano sulle competenze e sul ruolo all'interno del RSP (Regional Skills Partnership).

Competenze

Le scuole e i paesi dovrebbero valutare i propri progressi rispetto agli altri, poiché stanno emergendo progetti incentrati sulle competenze digitali e sulla sostenibilità. Tuttavia, stabilire legami solidi tra l'industria e le scuole rimane una sfida.

Ruolo in un RSP (Partenariato regionale per le competenze)

Il progetto PANTOUR ha istituito partenariati nazionali per le competenze in 7 paesi (con 10 previsti), coinvolgendo oltre 200 parti interessate. Questi partenariati hanno adottato strutture flessibili,

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

concentrandosi sull'analisi delle competenze, sull'analisi dei bisogni formativi e sulla valutazione dei risultati del progetto Blueprint, come le Partnership Regionali per le Competenze nel progetto TourX. Una sfida fondamentale è identificare un attore di spicco nel settore turistico che guidi il processo. Stabilire un livello standard di competenze è essenziale per creare posti di lavoro e promuovere il turismo come carriera. La collaborazione con le associazioni turistiche regionali e altre scuole in Europa è cruciale per offrire esperienze di valore ed esplorare approcci diversificati.

Grecia

La Grecia non ha organizzato alcun focus group, ma ha condotto 8 interviste con esperti, datori di lavoro e docenti del settore turistico. Le interviste hanno approfondito temi chiave quali le competenze essenziali, le competenze digitali, le competenze verdi, la formazione, le sfide future e i meccanismi di finanziamento.

Competenze

I professionisti del turismo in Grecia devono possedere solide competenze trasversali, tra cui il lavoro di squadra, la comunicazione (interpersonale e nelle lingue straniere), la gestione del tempo, la risoluzione dei problemi, la flessibilità, l'empatia, l'apertura interculturale e l'adattabilità al cambiamento. Queste competenze possono essere valutate efficacemente attraverso un monitoraggio continuo delle prestazioni, in linea con obiettivi e principi condivisi.

La capacità di applicare competenze sociali, quali il buon senso e l'empatia, è considerata fondamentale per le attività quotidiane, così come la gestione del tempo.

Competenze digitali

Sebbene le competenze digitali non siano necessarie per tutte le posizioni lavorative nel settore turistico, sono fondamentali nelle agenzie di viaggio per la gestione delle prenotazioni, la comunicazione con i clienti, la gestione dei dati e la fatturazione, poiché sono essenziali per la ricerca, la condivisione e l'elaborazione delle informazioni, nonché per la gestione delle piattaforme di comunicazione.

Competenze ecologiche

Le pratiche sostenibili assumono un'importanza sempre maggiore nel settore turistico greco, sia per le pressioni competitive sia nell'ambito delle strategie di marketing. Le imprese devono rispettare gli standard ambientali e integrare le competenze ecologiche nelle proprie operazioni.

Tuttavia, prima di adottare pienamente pratiche ecologiche, è necessario affrontare a livello regionale alcune sfide infrastrutturali fondamentali, quali la raccolta dei rifiuti e la fornitura stabile di energia elettrica.

Le competenze ecologiche nel settore turistico comportano sia un cambiamento di mentalità verso la sostenibilità sia l'applicazione pratica, come l'uso efficiente delle risorse naturali e il riciclaggio.

Formazione

I partecipanti hanno sottolineato che la formazione dovrebbe essere gratuita per i dipendenti, poiché le imprese sono riluttanti a investire nello sviluppo del personale a causa dei modelli occupazionali stagionali. Metodi di apprendimento flessibili, come lo storytelling e l'apprendimento basato su casi concreti, sono considerati modi efficaci per trasferire le conoscenze. Le piattaforme di apprendimento digitale sono ampiamente accettate, con gli imprenditori disposti a partecipare a iniziative di aggiornamento e riqualificazione professionale insieme al proprio personale.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Gli enti di formazione professionale dovrebbero allineare i propri programmi agli standard di garanzia della qualità del settore turistico. La formazione dovrebbe essere breve, flessibile e disponibile sia online che in presenza. I programmi esistenti sono considerati insufficienti, poiché si concentrano su ruoli lavorativi specifici piuttosto che fornire le competenze verdi e digitali trasversali necessarie in tutto il settore.

I futuri programmi di formazione dovrebbero integrare le previsioni sulle tendenze del settore, le competenze pratiche, gli scenari reali, gli aggiornamenti continui dei programmi didattici e le opportunità di apprendimento permanente.

Tendenze emergenti

Le tendenze emergenti che dovrebbero essere affrontate nella formazione sono l'impatto delle tecnologie avanzate, la crescente domanda di esperienze turistiche sostenibili e il crescente bisogno di servizi personalizzati.

Monitoraggio del percorso professionale dei diplomati

Per monitorare i percorsi professionali dei laureati, dovrebbe essere implementato un sistema di monitoraggio, supportato dall'analisi dei big data, per seguire le tendenze occupazionali e i progressi nella riqualificazione professionale.

Futuro

Le imprese del settore turistico devono conformarsi alle politiche pubbliche, sebbene le politiche ecologiche siano talvolta poco chiare nei loro obiettivi. È necessario un approccio più accessibile e trasparente da parte delle amministrazioni locali e nazionali.

Opportunità di finanziamento

Il governo greco svolge un ruolo centrale nell'assegnazione dei fondi destinati alla formazione del personale. Sebbene le autorità regionali finanzino occasionalmente programmi di formazione, le organizzazioni settoriali (come federazioni e sindacati) attualmente non dispongono delle risorse necessarie per sostenere tali iniziative.

Sfide

Uno dei principali ostacoli allo sviluppo della forza lavoro è il costo della riqualificazione professionale, dato l'elevato turnover e la natura stagionale dell'occupazione nel settore turistico. Per garantire una crescita professionale continua, i programmi di formazione e riqualificazione devono essere offerti gratuitamente sia ai dipendenti che alle imprese.

Italia

L'Italia ha organizzato due focus group: uno composto da 14 studenti e l'altro da 11 esperti del settore. Tra questi ultimi figuravano 10 specialisti e un amministratore delegato. Questo gruppo ha fornito contributi basati su argomenti di discussione quali la formazione, le competenze digitali, l'inclusione, le competenze su cui concentrarsi in futuro, l'accesso alla formazione professionale e i finanziamenti. Il gruppo ha condiviso il proprio punto di vista in base alle proprie aree di competenza, in particolare gli 11 esperti, mentre gli studenti si sono concentrati sulla propria formazione.

Formazione

La formazione nei vari settori del turismo in Italia è incentrata principalmente sulle competenze e su altre

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

aree. Il focus group ha condiviso opinioni sugli aspetti della formazione, poiché questa è importante in ogni settore turistico

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

. Competenze quali il marketing e la capacità di illustrare come si elabora un piano aziendale per un evento sono essenziali. Gli studenti partecipanti hanno inoltre la possibilità di svolgere tirocini durante la formazione per arricchire la propria esperienza e inserirsi gradualmente nel mercato del lavoro dopo gli studi. I partecipanti hanno inoltre espresso interesse per l'impatto socio-economico dell'attualità, sottolineando l'importanza dell'apprendimento delle lingue, in particolare dell'inglese e del tedesco. Si sono inoltre concentrati su gestione, marketing, creatività, lavoro di squadra e competenze digitali, compresa la creazione di siti web, come tendenze chiave e competenze essenziali.

Competenze digitali

Durante il focus group, le competenze digitali sono state ritenute importanti per l'analisi e il confronto delle informazioni. Un altro strumento di comunicazione cruciale menzionato è stato rappresentato dai social network, che garantiscono una risposta immediata. Inoltre, la digitalizzazione è stata discussa come un elemento fondamentale, ad esempio nella registrazione delle prenotazioni e nella trasmissione immediata degli ordini alla cucina. Un'altra opportunità per acquisire un maggior numero di prenotazioni è rappresentata dalle piattaforme di prenotazione online. Quando un consumatore si rende conto di poter utilizzare le competenze digitali, ad esempio per effettuare prenotazioni, ciò può contribuire a rendere il prodotto più competitivo.

L'ambiente

Si tratta di un aspetto che trova grande riscontro nel settore turistico poiché, solitamente, la transizione digitale è già ben avanzata, mentre quella ecologica rimane più impegnativa. A questo proposito, i partecipanti hanno sottolineato che le aziende dovrebbero adottare pratiche ambientali efficaci, quali la cucina circolare (riutilizzo di scarti di carne e ossa, smaltimento responsabile dell'olio da frittura), stoviglie e posate riutilizzabili, navette collettive per il trasporto degli ospiti, controlli automatizzati della temperatura ambiente, bottiglie d'acqua per ridurre l'uso della plastica, sensori di luce e carta riciclata.

Inclusione

La discussione del focus group ha inoltre affrontato il concetto di inclusione in relazione ai clienti vulnerabili. Si tratta di persone provenienti da contesti sociali e culturali diversi, come la comunità LGBTQ+, e in particolare i turisti con disabilità. Il personale dovrebbe ricevere una formazione specifica sulle loro esigenze, vista la scarsità di strutture adeguate per i turisti con disabilità nel settore.

Competenze su cui concentrarsi in futuro

Il settore si sta evolvendo a un ritmo sostenuto. I partecipanti hanno suggerito la necessità di una valutazione critica della situazione; pertanto, il personale dovrebbe acquisire competenze a integrazione del proprio percorso professionale. Le competenze digitali più importanti per supportare questo settore sono: a) marketing, comunicazione e promozione dell'offerta (social media, sito web, ecc.); b) accoglienza, check-in e gestione delle strutture. Sebbene tutte queste competenze siano già di primaria importanza nel settore, è necessario renderne chiara l'essenza senza però abusarne.

Accesso alla formazione professionale

Le discussioni tra i partecipanti hanno sottolineato che il settore non risultava più attraente per motivi legati al tipo di lavoro da svolgere, quali la stagionalità e i relativi

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

ritmi. Inoltre, si registra anche una carenza di figure "classiche" come camerieri, cuochi, addetti alle pulizie, guide turistiche e tutte le figure legate all'accoglienza. Ciò ha portato i partecipanti a lamentare la scarsità delle opzioni di formazione di base e la natura poco attraente del settore turistico, che influenza le decisioni di chi entra nel mondo del lavoro.

Finanziamenti

I finanziamenti sono generalmente diversificati e l'accesso agli stessi non è difficile. Sono disponibili opzioni di formazione finanziate, insieme a risorse per adattare la formazione alle esigenze specifiche delle imprese. Tuttavia, molte risorse non possono essere destinate contemporaneamente alle esigenze di formazione, rendendo difficile includere grandi gruppi di dipendenti, principalmente a causa dei vincoli organizzativi legati alle operazioni quotidiane.

Spagna

È stato condotto un solo focus group composto da 6 partecipanti. Si trattava dei consigli comunali/dell'isola (5) e di un promotore nel settore turistico. Le discussioni hanno riguardato le competenze (per gli operatori turistici), la formazione, le nuove competenze, i parametri per misurare il successo nel turismo, le sfide nel settore turistico, l'esposizione internazionale e l'esperienza.

Competenze

I partecipanti hanno sottolineato che gli operatori turistici necessitano di competenze in materia di turismo sostenibile, lingue straniere, gestione delle destinazioni, tecnologia, servizio clienti e pianificazione urbana, per garantire di poter applicare pratiche sostenibili, comunicare in modo efficace, gestire le destinazioni, utilizzare gli strumenti del settore, fornire un servizio eccellente e sostenere la crescita del turismo sostenibile.

Formazione

La discussione ha ribadito la necessità di strutture ricettive, in quanto queste forniscono al settore soluzioni adeguate o adattamenti per i clienti. Le strutture ricettive e le aziende turistiche stanno attualmente sostenendo lo sviluppo delle competenze dei dipendenti attraverso programmi di formazione specifici sul turismo sostenibile, il servizio clienti e la tecnologia. Gli enti locali stanno collaborando con le imprese per offrire tirocini, mentre incentivi e borse di studio incoraggiano lo sviluppo professionale continuo. Inoltre, vengono promosse certificazioni riconosciute a livello internazionale, come i Certificati di Professionalità di Livello 1, 2 e 3, per migliorare le competenze nel settore.

Nuove competenze

Dal focus group è emerso che, con l'evoluzione del settore turistico, i lavoratori devono acquisire competenze nelle tecnologie emergenti come l'intelligenza artificiale e l'analisi dei dati, applicare pratiche sostenibili quali l'uso di energie rinnovabili e la conservazione delle risorse e creare esperienze personalizzate per i clienti, adattando i servizi alle esigenze individuali.

Indicatori per misurare il successo nel turismo

Data la natura in continua evoluzione di questo settore, vi è la necessità di indicatori per valutare l'impatto delle azioni turistiche, tra cui il tasso di occupazione nel settore, la soddisfazione dei dipendenti, i livelli di competenza della forza lavoro, l'indice di competitività turistica, la partecipazione a programmi di formazione, l'impatto economico

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

impatto del turismo, progressi verso il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità e feedback dei visitatori sulla qualità del servizio e sulle pratiche ambientali. Questi indicatori contribuiranno a valutare il settore turistico e a individuare le modalità per migliorare o potenziare i vari ambiti.

Sfide nel settore turistico

Il settore deve affrontare sfide enormi, in particolare per quanto riguarda i programmi di formazione interna e di tirocinio, che richiedono notevoli risorse finanziarie e umane. Anche la questione della limitatezza dei fondi e del personale rappresenta una sfida per l'efficace attuazione di tali programmi. Inoltre, è difficile garantire che i programmi siano pertinenti e aggiornati, così come lo è trovare formatori qualificati a causa della loro scarsità. Il successo di queste iniziative dipende anche dalla partecipazione attiva delle imprese turistiche locali, ma alcune sono riluttanti a impegnarsi a causa di vincoli di tempo o di risorse.

Internazionalizzazione

L'internazionalizzazione può aumentare significativamente la competitività e l'occupabilità delle imprese turistiche, offrendo loro l'opportunità di entrare in contatto con i mercati globali, nuove pratiche commerciali e culture diverse. Amplia la prospettiva delle aziende, consentendo loro di comprendere meglio le esigenze e le preferenze dei turisti internazionali, il che aiuta a personalizzare i propri prodotti e servizi in modo più efficace. Inoltre, le esperienze internazionali offrono l'opportunità di acquisire competenze avanzate in materia di gestione, marketing e servizio clienti, che possono essere applicate per migliorare le operazioni quotidiane.

Il networking in occasione di eventi internazionali, fiere e scambi commerciali favorisce inoltre la creazione di preziose relazioni con professionisti del settore a livello globale, aprendo le porte a nuove opportunità commerciali, alleanze strategiche e collaborazioni. L'elevazione del settore turistico a livello di attività internazionale rafforzerà la reputazione globale di un'azienda, aumentandone la visibilità e attirando un maggior numero di clienti internazionali, il che, in ultima analisi, stimola la domanda e la crescita aziendale.

Cina

La Cina ha organizzato 4 focus group, di cui 3 in presenza e l'ultimo online, rispettivamente nei mesi di febbraio e marzo 2024. Il contributo di questi gruppi è stato documentato in base alle specifiche tematiche sviluppate dai partner. Il focus group era composto da rettori (2), direttori/manager (17), esperti del settore (10), personale/docenti (7) e studenti (4). Le domande di discussione del gruppo vertevano sullo stato attuale del settore turistico, sulle sfide, sulle competenze nel settore turistico, sulla formazione in ambito turistico, sui contenuti dei corsi sviluppati per studenti e professionisti e sull'impatto della tecnologia. Il gruppo ha cercato di esprimere le proprie opinioni su questi ambiti sulla base delle proprie idee. Ad esempio, sebbene il mercato turistico cinese e le normative di gestione stiano progredendo, sono necessari ulteriori sforzi in materia di innovazione e standardizzazione per soddisfare gli standard internazionali. Inoltre, secondo quanto emerso dalle discussioni del focus group, è necessario concentrarsi in particolare sulle tendenze future relative alle pratiche ecologiche e a basse emissioni di carbonio, ai servizi personalizzati, all'integrazione tra turismo, cultura e tecnologia, nonché all'espansione dei marchi e delle catene alberghiere. Anche l'intelligenza artificiale deve essere valutata in modo critico, poiché svolgerà un ruolo cruciale nel guidare la trasformazione digitale, sebbene occorra affrontare alcune sfide per garantirne la crescita sostenibile nel settore. I partecipanti hanno osservato che il settore del turismo alberghiero deve affrontare sfide importanti, tra cui l'aumento del costo del lavoro, l'intensificarsi della

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

e la necessità di soddisfare le esigenze diversificate e personalizzate dei consumatori. Inoltre, le questioni relative alla sicurezza dei dati e alla privacy derivanti dalla trasformazione digitale sono fondamentali. Per affrontare queste sfide, il settore deve migliorare la qualità del servizio, aggiornare le strutture, migliorare l'esperienza dei clienti e adottare soluzioni digitali. Di seguito sono riportate le parole chiave emerse dall'analisi tematica del materiale raccolto dai focus group.

Competenze nel settore turistico

I partecipanti hanno convenuto che, per avere successo nel settore turistico, i dipendenti devono possedere solide conoscenze professionali, competenze trasversali (come la comunicazione, il lavoro di squadra e la risoluzione dei problemi) e capacità di adattamento. Inoltre, hanno espresso l'opinione che l'innovazione e l'adattabilità siano fondamentali nell'odierno mercato dinamico, poiché guidano il progresso aziendale, offrono vantaggi competitivi e aiutano i dipendenti a soddisfare le esigenze in continua evoluzione. Infine, hanno suggerito che la Cina, con la rapida crescita del settore alberghiero, abbia bisogno di manager qualificati con esperienza e competenze linguistiche; pertanto, le aziende dovrebbero promuovere l'apprendimento continuo e l'innovazione per migliorare le competenze e il valore dei dipendenti.

Formazione nel settore turistico

La maggior parte dei partecipanti concorda sull'importanza di aggiornare continuamente le competenze dei dipendenti, soprattutto alla luce dei rapidi progressi tecnologici e dei cambiamenti nel settore turistico. Adottando una mentalità orientata all'apprendimento, i dipendenti possono migliorare le proprie capacità attraverso la formazione, il networking nel settore e la lettura di testi specialistici. Misure di sostegno quali la formazione interna, le lezioni tenute da esperti, le opportunità di apprendimento esterne e la collaborazione interdipartimentale possono contribuire ulteriormente ad accrescere l'esperienza e ad ampliare le prospettive. Inoltre, tenendo conto del fatto che gli approcci formativi differiscono a livello internazionale, la gestione alberghiera europea, in particolare in Svizzera, pone l'accento sulla formazione pratica, bilanciando le lezioni in aula con tirocini retribuiti. Al contrario, i programmi di gestione alberghiera cinesi si concentrano maggiormente sulla teoria, il che si traduce in laureati con minore esperienza pratica e capacità di adattamento.

Contenuti del corso

Alcuni partecipanti hanno espresso l'opinione che sia essenziale integrare concetti avanzati e casi di studio pratici nel settore del turismo e della gestione alberghiera in Cina, provenienti sia dal paese stesso che dall'estero. Questo approccio consentirebbe di introdurre conoscenze avanzate e permetterebbe agli studenti di rimanere informati sulle ultime dinamiche e tendenze del settore. Inoltre, i materiali didattici dovrebbero concentrarsi su competenze creative e pratiche che stimolino la creatività negli studenti.

Impatto delle tecnologie

Un partecipante ha osservato che l'introduzione di nuove tecnologie aiuta le imprese a creare prodotti più competitivi e a migliorare la propria immagine di marca. La tecnologia supporta inoltre le aziende nel passaggio a una produzione eco-compatibile e a una crescita sostenibile. Tra gli esempi citati figurano i sistemi di check-in con riconoscimento facciale, che consentono agli ospiti di effettuare il check-in rapidamente, migliorando la loro esperienza; la tecnologia della realtà virtuale (VR), che offre ai turisti nuove esperienze; i sistemi di controllo intelligente delle camere, un'importante innovazione negli hotel cinesi; e l'analisi dei big data, che svolge un ruolo chiave

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

ruolo nei servizi turistici. Questi progressi tecnologici sono fondamentali per promuovere la sostenibilità nel settore.

Portogallo

Il focus group era composto da 16 partecipanti: docenti, studenti, ricercatori ed esperti. Le discussioni si sono concentrate sulle competenze trasversali, la lingua, il settore turistico, l'istruzione, le competenze verdi, le competenze digitali, il futuro del turismo e le opportunità di finanziamento.

Competenze trasversali

Le competenze trasversali sono importanti nelle scuole di turismo. Agli studenti dovrebbero essere insegnate queste competenze per essere in grado di lavorare in gruppo all'interno delle scuole. Ciò li aiuterà a collaborare con le persone sul campo dopo la formazione. Ciò dovrebbe essere accompagnato da maggiori investimenti in termini di insegnamento, in particolare su come servire e comportarsi con i clienti. I partecipanti hanno inoltre sottolineato che tali competenze dovrebbero essere affrontate anche in termini di leadership, comprensione di come farsi guidare, gestione del tempo e gestione dei compiti.

Lingua

La questione linguistica è delicata, poiché la maggior parte della formazione nel settore turistico si svolge in inglese. In Portogallo, quasi tutti gli studenti hanno una buona padronanza dell'inglese; tuttavia, vi è la necessità di comunicare in tedesco o in francese ed è difficile trovare studenti che parlino queste lingue. Il francese rappresenta una sfida in Portogallo, poiché solo pochi ne hanno una buona padronanza. I tedeschi parlano facilmente l'inglese, ma i francesi non sono così propensi a farlo. Pertanto, la necessità di un maggior numero di persone che padroneggino il francese rappresenta attualmente una lacuna. A tal proposito, alcuni partecipanti al focus group hanno affermato che trovare persone in grado di parlare fluentemente le lingue citate è stato difficile. Gli studenti concordano sul fatto che la padronanza di diverse lingue sia fondamentale per loro in questo settore e che quindi la questione debba essere affrontata.

Le dinamiche del settore

Il settore turistico sta diventando poco attraente per i portoghesi, poiché sono soprattutto gli immigrati a ricoprire i posti di lavoro, in quanto più disposti ad accettare i carichi di lavoro pesanti e i bassi salari tipici di questo settore. Ad esempio, sono loro ad essere disposti a «indossare la divisa aziendale» e non i giovani portoghesi. Alcuni partecipanti ritengono che il settore turistico sia poco attraente, come ha affermato uno di loro: «Per quanto riguarda il settore dell'ospitalità, al giorno d'oggi solo chi ha "un rotella fuori posto" ci lavora, perché abbiamo a che fare con le persone e, purtroppo, è sempre più difficile gestirle". Gli studenti mancano di resilienza; non sanno come comportarsi quando accade qualcosa di inaspettato. I partecipanti ritengono che oggigiorno i giovani cerchino progetti invece di impieghi a lungo termine. Alcuni ritengono che non siano all'altezza del lavoro: "non indossano la divisa aziendale". Tuttavia, le aziende stanno investendo maggiormente nella formazione dei dipendenti incentrata sulla cultura, l'etica e la promozione della fedeltà, aspetti che gli esperti hanno definito importanti. Nel settore turistico portoghese, dove le relazioni sono fondamentali, l'interazione personale è ancora apprezzata, con molti che sottolineano l'importanza di un'accoglienza calorosa. Ciononostante, alcuni partecipanti hanno previsto che nei prossimi cinque anni nel settore aumenteranno i check-in virtuali. Per garantire che la formazione sia in linea con le esigenze del settore, è

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

fondamentale, altrimenti rimarrà un divario tra l'istruzione e le esigenze del settore. È stata sollevata la questione degli stipendi, poiché i partecipanti hanno anche suggerito che un aumento degli stipendi nel settore attirerà più persone a lavorare in questo campo. La preoccupazione di alcuni partecipanti riguardava le difficoltà che il personale deve affrontare sul lavoro, specialmente con i clienti difficili. Ma a Fátima, ad esempio, è stato affermato che la maggior parte dei clienti torna anno dopo anno proprio grazie alle persone che vi lavorano. Ciò conferma l'importanza delle relazioni umane, anche se le soluzioni basate sull'intelligenza artificiale sono ben accolte.

Formazione

I partecipanti hanno rilevato un calo della qualità dell'istruzione di base e hanno sottolineato la necessità che le scuole turistiche stiano al passo con le tendenze del settore, in particolare per quanto riguarda le tecnologie emergenti, al fine di preparare meglio gli studenti. Sebbene gli studenti dispongano di solide conoscenze teoriche e competenze tecniche, spesso incontrano difficoltà nelle applicazioni pratiche e nelle interazioni con i clienti, il che suggerisce la necessità di una maggiore esperienza sul campo. Si chiede inoltre una maggiore attenzione alla sostenibilità e allo sviluppo delle competenze trasversali. Nonostante la diffusione degli strumenti digitali, le scuole devono continuare a porre l'accento su competenze fondamentali quali le competenze trasversali, la gestione delle relazioni, le lingue e la risoluzione dei conflitti. Il marketing digitale sta assumendo un'importanza sempre maggiore nei programmi di studio e l'apprendimento continuo è fondamentale a causa dei costanti cambiamenti del settore. Tuttavia, i vincoli legali e di bilancio a volte impediscono alle scuole di procurarsi prodotti locali per pratiche sostenibili. Alcuni formatori evitano di utilizzare strumenti come ChatGPT, poiché ritengono che riduca il pensiero critico e la creatività degli studenti. La pandemia ha accresciuto le competenze tecnologiche, ma ha anche portato a un declino del pensiero critico e delle capacità di scrittura.

Competenze ecologiche

I partecipanti hanno sottolineato l'importanza di una mentalità "verde" e delle competenze in materia di sostenibilità, sebbene tali tematiche siano spesso trascurate nella vita quotidiana. La nuova generazione è considerata più motivata e consapevole della sostenibilità, in particolare nel turismo naturalistico. Tuttavia, alcuni critici sostengono che la sostenibilità nella ricerca sia spesso superficiale e priva di applicazione pratica. In Portogallo si registra un crescente interesse per la sostenibilità, specialmente nelle aree rurali, poiché le persone sono tornate in campagna in cerca di sicurezza durante e dopo la pandemia di Covid. La sostenibilità nella formazione turistica è ancora agli inizi, ma è chiaro che i laureati lavoreranno probabilmente in strutture ricettive eco-compatibili, spesso in zone dell'entroterra che in precedenza non erano considerate destinazioni turistiche.

Competenze digitali

Attualmente si sta verificando una trasformazione tecnologica guidata dall'intelligenza artificiale, con enormi quantità di dati e un uso diffuso della tecnologia che sta ridefinendo i settori. Questo cambiamento, accelerato nel periodo post-pandemia, sta spingendo le imprese ad adattarsi a ritmi diversi. Tuttavia, il turismo rimarrà un settore incentrato sulle persone, poiché alcune funzioni e problematiche sono gestite al meglio dagli esseri umani. Sebbene l'IA stia prendendo piede nel turismo, alcuni formatori evitano di utilizzarla nelle loro lezioni, poiché il turismo è visto come un settore basato sulle relazioni. Strumenti di IA come ChatGPT vengono utilizzati da studenti e professionisti, ma è necessaria una formazione adeguata su come utilizzare questi strumenti in modo efficace. In alcuni ambiti, l'IA è ancora sottoutilizzata, come ad esempio negli hotel, dove l'attenzione è concentrata principalmente sulla digitalizzazione dei processi. Tuttavia, l'IA è più presente nel settore degli eventi, dove i presentatori virtuali e i servizi basati sull'IA, come i camerieri robot, stanno diventando comuni.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Nonostante il suo ruolo crescente, alcuni partecipanti temono che l'IA possa spostare il settore dalle interazioni da persona a persona a relazioni uomo-macchina.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Il futuro del turismo

I partecipanti hanno individuato nelle lingue, nelle competenze trasversali e nel marketing digitale le competenze chiave nel settore turistico. Sebbene gli studenti siano abili nell'uso di strumenti come i social media per la creazione di contenuti, esiste una distinzione tra l'utilizzo di base e l'applicazione strategica di questi strumenti per il marketing, sia dal punto di vista dell'utente, del programmatore o del responsabile delle campagne. La sostenibilità è una tendenza in crescita, ma in Portogallo molti hotel sono ancora nelle prime fasi di adozione di pratiche ambientali, con una scarsa consapevolezza della necessità di aggiornare le proprie operazioni e infrastrutture.

Opportunità di finanziamento

Le scuole di turismo fanno affidamento sui finanziamenti pubblici per coprire le spese didattiche, ma questi budget sono spesso insufficienti per l'acquisto di tutto il materiale necessario. Poiché alcuni corsi richiedono finanziamenti maggiori rispetto ad altri, per soddisfare le esigenze di materiale si ricorre a gare d'appalto pubbliche, il che può impedire il ricorso a fornitori locali.

Conclusioni generali dalle interviste

Le interviste sono state condotte con intervistati provenienti dai paesi sopra selezionati; le domande per la discussione vertevano anche su competenze, quadro curricolare, formazione, futuro del turismo, sostenibilità, finanziamenti, sviluppo professionale e pianificazione della carriera dei professionisti del settore alberghiero, il settore in generale e la digitalizzazione. Oltre alle varie interviste condotte, di cui si è già discusso durante i focus group per paese. Sono stati sollevati ulteriori spunti, ad esempio in Germania, riguardo all'ampliamento del quadro curricolare per tirocinanti/studenti attraverso la diversificazione dei metodi didattici, al fine di rendere il programma di studi flessibile e in grado di adeguarsi alle mutevoli esigenze del settore turistico. Per quanto riguarda le competenze, i partecipanti hanno sottolineato la necessità di concentrarsi sulle competenze tecniche, sulle competenze ambientali, sulle competenze trasversali, sulle competenze interpersonali e, ovviamente, sul potenziamento e sulla riqualificazione professionale. Anche la questione dell'assegnazione di finanziamenti da parte dei governi, sia locali che regionali, per fornire formazione gratuita ai tirocinanti è stata indicata come una sfida per il settore in prospettiva futura.

Inoltre, la Cina pone l'accento sullo sviluppo e la gestione delle destinazioni turistiche e delle carriere nel settore alberghiero, mentre il Belgio si concentra sui cambiamenti post-COVID, compreso un orientamento verso la sostenibilità. La Germania è preoccupata per gli elevati costi di sviluppo dei programmi di studio, determinati dalle esigenze individuali e dalla tutela del diritto d'autore, e considera le competenze digitali una priorità fondamentale per il futuro. Italia, Portogallo, Spagna e Grecia condividono le preoccupazioni relative alla preparazione per il futuro, con particolare attenzione alle competenze verdi e digitali, alla sostenibilità e alle questioni ambientali.

6.2 Trasformare la TNA in obiettivi di apprendimento

La TNA sviluppata dai partner del progetto TourX fornisce informazioni approfondite sullo stato del settore turistico. Essa affronta le questioni relative al settore nel periodo post-COVID-19 e analizza alcuni paesi campionati a rappresentazione del settore. Gli aspetti teorici basati sulla letteratura, sui focus group e sulle discussioni condotte durante le interviste contribuiscono alla definizione di obiettivi di apprendimento che possono essere implementati per sviluppare misure efficaci volte a potenziare il settore e renderlo più prospero. Questa TNA ha evidenziato che l'industria del turismo si concentra principalmente su tre aspetti chiave come obiettivi di apprendimento: sostenibilità; digitalizzazione e

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

tecnologia; e gestione.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Sostenibilità

In generale, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG), fissati dalle Nazioni Unite nel 2015, forniscono un quadro globale per la sostenibilità. Questi 17 obiettivi coprono una vasta gamma di tematiche, dall'eliminazione della povertà e della fame alla lotta ai cambiamenti climatici, fino alla garanzia dell'accesso all'acqua potabile e all'istruzione. Nella pratica, la sostenibilità comprende il turismo eco-compatibile che riduce al minimo l'impatto ambientale e sostiene le comunità locali, l'agricoltura sostenibile che protegge l'ambiente e garantisce condizioni di lavoro eque, e l'energia verde che utilizza fonti rinnovabili come il solare, l'eolico e l'idroelettrico per ridurre la dipendenza dai combustibili fossili. Per questo motivo, la sostenibilità è un aspetto cruciale che riguarda il settore turistico; molti professionisti del settore hanno bisogno di una migliore comprensione dei principi di sostenibilità, della conservazione ambientale e delle pratiche eco-compatibili nel turismo.

La sostenibilità sta diventando un tema centrale e cruciale nel settore turistico, spinta dalla crescente preoccupazione dei viaggiatori per le questioni ambientali quali il cambiamento climatico e la perdita di biodiversità. I turisti ora cercano opzioni eco-compatibili, come il turismo responsabile legato alla fauna selvatica, gli eco-lodge e i tour a basso impatto. Tuttavia, conciliare la crescita economica con la sostenibilità rappresenta una sfida, specialmente per le regioni fortemente dipendenti dal turismo, come le piccole isole e le destinazioni costiere, che sono vulnerabili al degrado ambientale causato dal sovraffollamento turistico. Inoltre, i programmi di formazione sono abbinati a pratiche sostenibili, come l'educazione del personale e dei turisti sull'importanza della conservazione, della riduzione dei rifiuti e dell'uso delle energie rinnovabili. L'aggiornamento professionale, la riqualificazione e le competenze "verdi" contribuiscono a garantire la sostenibilità nel settore turistico.

Digitalizzazione e tecnologia

Le competenze digitali o la tecnologia sono importanti in tutti i settori, in particolare in quello turistico. La tecnologia digitale ha trasformato il settore turistico, cambiando il modo in cui le persone prenotano i viaggi, vivono le destinazioni ed effettuano i pagamenti attraverso piattaforme come Airbnb e Booking, che semplificano le prenotazioni degli ospiti e migliorano l'erogazione dei servizi. Lo sviluppo dell'intelligenza artificiale, dei big data e della blockchain ha ridefinito le operazioni aziendali, mentre la pandemia di COVID-19 ha accelerato l'adozione del digitale, introducendo check-in senza contatto, tour virtuali e servizi a distanza. Tuttavia, le piccole imprese faticano ad adottare queste tecnologie a causa delle loro risorse limitate o delle scarse competenze digitali, il che ha portato ad un ampliamento del divario tra le grandi imprese e quelle locali. Per rimanere competitivi, i professionisti del turismo hanno bisogno di formazione sugli strumenti digitali, dalle piattaforme di prenotazione e dai chatbot all'analisi dei dati e alla blockchain per la gestione. Hanno bisogno di competenze di marketing digitale, come la gestione dei social media e l'ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO), poiché sono essenziali per attirare nuovi clienti. Una formazione digitale accessibile alle comunità remote, sostenuta dai governi e dalle ONG, può contribuire a colmare questo divario e garantire che le piccole imprese traggano beneficio dalla digitalizzazione. Il potenziamento delle competenze digitali può migliorare il lavoro dei dipendenti e il servizio clienti. Competenze efficaci nel servizio clienti, competenze tecniche e interpersonali fanno tutte parte delle competenze che favoriscono un utilizzo efficace della digitalizzazione.

Gestione

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

La gestione turistica moderna deve affrontare sfide complesse, tra cui l'adattamento alle nuove tecnologie, la gestione dei cambiamenti nei comportamenti dei consumatori, la garanzia della sostenibilità e la gestione degli eventi globali. I manager devono trovare un equilibrio tra profitti a breve termine e sostenibilità a lungo termine, assicurando che la crescita non danneggi gli ambienti o le culture locali. Una gestione efficace è la chiave del successo per ogni impresa, piccola o grande che sia, e la pianificazione strategica e le pratiche sostenibili sono fondamentali. Dovrebbero esserci corsi di formazione per la gestione turistica incentrati su aree quali la pianificazione strategica, la gestione finanziaria, il marketing, la sostenibilità e gli strumenti digitali. Le competenze di leadership e di gestione del cambiamento sono essenziali per guidare i team attraverso le transizioni e le crisi. Anche la collaborazione con gli stakeholder locali è fondamentale per creare un turismo sostenibile. Per rendere accessibile la formazione, le piattaforme online devono offrire corsi flessibili e a prezzi accessibili in grado di aiutare le piccole imprese e i professionisti del turismo rurale ad acquisire le competenze essenziali. I governi possono sostenere questo processo sovvenzionando la formazione o incentivando le imprese a investire nello sviluppo dei dipendenti, garantendo la competitività in un mercato in rapida evoluzione come quello del settore turistico.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

7. Raccomandazioni per integrare l'aggiornamento professionale e la riqualificazione nei programmi di istruzione e formazione professionale

Le intuizioni tratte dalla TNA rivelano l'urgente necessità di colmare i divari di competenze all'interno del settore turistico, determinati dai rapidi progressi tecnologici, dalle esigenze di sostenibilità e dalle aspettative di mercato in continua evoluzione. I programmi di istruzione e formazione professionale devono dare priorità all'aggiornamento e alla riqualificazione professionale per dotare le persone delle competenze necessarie ad adattarsi a questi cambiamenti, promuovendo al contempo la resilienza e l'occupabilità della forza lavoro.

Queste raccomandazioni si basano sui risultati emersi e sottolineano l'importanza di allineare gli obiettivi formativi alle esigenze del settore, di valorizzare approcci di apprendimento pratici ed esperienziali e di avvalersi delle iniziative e dei meccanismi di finanziamento dell'Unione Europea. Integrando queste strategie, i programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) possono formare una forza lavoro qualificata in grado di soddisfare le esigenze attuali e future del settore turistico. La collaborazione con gli attori del settore, la progettazione di programmi di studio innovativi e l'attenzione all'apprendimento permanente sono essenziali per raggiungere questi obiettivi e garantire la sostenibilità e la competitività a lungo termine del settore.

7.1 Allineamento degli obiettivi formativi alle esigenze del mercato

Per garantire che i programmi di istruzione e formazione professionale rimangano allineati alle esigenze in continua evoluzione del settore turistico, gli istituti dei paesi partner di TOURX devono integrare attivamente processi di mappatura delle competenze, sviluppare moduli specifici per il settore e attuare percorsi flessibili che tengano conto della diversità all'interno del settore turistico. Incorporando questi approcci, i programmi di istruzione e formazione professionale possono preparare in modo più efficace gli studenti alle esigenze in rapida evoluzione della forza lavoro nel settore turistico.

Mappatura completa delle competenze e consultazione del settore

L'istituzione di un processo dinamico e iterativo di mappatura delle competenze è fondamentale affinché i programmi di istruzione e formazione professionale mantengano la loro rilevanza. Collaborando con le imprese turistiche, gli organismi di settore e gli stakeholder regionali, gli istituti di istruzione e formazione professionale possono identificare le competenze più richieste e colmare le lacune critiche. Competenze quali il marketing digitale, la padronanza dei sistemi CRM e le pratiche di turismo sostenibile sono sempre più indispensabili per i professionisti del turismo moderno.

Nei paesi partner di TOURX, molti istituti hanno implementato meccanismi per consultarsi regolarmente con gli attori del settore, tra cui gli enti turistici regionali e i datori di lavoro locali. Ad esempio, il Portogallo ha sviluppato consultazioni strutturate con gli enti turistici nazionali per integrare competenze nel marketing digitale e nell'ecoturismo nei programmi di formazione professionale. Analogamente, in Cina, la raccolta di dati su larga scala sulle tendenze del settore ha contribuito a personalizzare i programmi per soddisfare le esigenze dei viaggiatori digitali ed eco-consapevoli. Queste consultazioni garantiscono che i programmi di studio

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

rimangano allineati alle strategie turistiche regionali, come l'integrazione di pratiche sostenibili in regioni ecologicamente sensibili o la priorità data al coinvolgimento digitale per i centri turistici urbani.

La collaborazione tra gli enti di formazione professionale e le parti interessate ha portato all'introduzione di moduli all'avanguardia incentrati su settori emergenti quali l'analisi dei dati, l'esperienza del cliente e il

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

turismo verde. In Belgio, le partnership con le imprese turistiche locali hanno aiutato gli istituti a offrire una formazione mirata nel servizio clienti multilingue, rispondendo alle esigenze di città ad alto flusso turistico come Bruxelles. Questo approccio garantisce che i diplomati possiedano sia competenze di base che abilità avanzate, consentendo loro di avere successo in diversi contesti turistici.

Sviluppo di moduli didattici specifici per settore

I programmi di formazione professionale hanno iniziato a incorporare moduli didattici specifici per settore che riflettono i diversi ruoli e le specializzazioni all'interno del turismo. Moduli incentrati sulle competenze digitali, sull'eccellenza nel servizio clienti o sulle pratiche di turismo sostenibile sono diventati la norma, includendo spesso casi di studio, simulazioni e applicazioni pratiche per migliorare la preparazione degli studenti agli ambienti professionali. Nei paesi partner di TOURX, diversi esempi illustrano come gli istituti stiano dando priorità alle competenze specifiche del settore rilevanti per i propri mercati regionali, preparando gli studenti a ricoprire ruoli in ambiti quali il turismo stagionale, la conservazione del patrimonio culturale e l'ospitalità sostenibile.

Ad esempio, la formazione pratica nel marketing digitale e nei software CRM è stata aggiunta a diversi programmi per soddisfare la domanda di ruoli che richiedono un coinvolgimento attivo con le piattaforme online e l'analisi dei clienti, come in Spagna e in Italia. In paesi come la Grecia, dove prevalgono i picchi stagionali del turismo, gli istituti hanno sviluppato moduli sulla gestione degli eventi e sui servizi di alloggio temporaneo, rispondendo alle esigenze specifiche dell'economia locale. Questi sforzi garantiscono che gli studenti siano preparati per ruoli molto richiesti e che la loro formazione sia in linea con le esigenze del mercato del lavoro locale.

In Cina, gli istituti di formazione professionale hanno stretto partnership con fornitori di tecnologia per offrire esperienze pratiche con piattaforme di uso comune nel settore turistico, quali i sistemi di prenotazione online e gli strumenti di gestione dei social media. Questa collaborazione aiuta gli studenti ad acquisire competenze pratiche, colmando il divario tra le conoscenze teoriche e l'applicazione sul posto di lavoro. Allineando gli obiettivi di apprendimento agli strumenti e alle tecnologie prevalenti nel settore, i programmi di formazione professionale migliorano la preparazione al mondo del lavoro dei propri diplomati.

Percorsi formativi flessibili e programmi di studio personalizzabili

Data la diversità all'interno del settore turistico, l'offerta di percorsi formativi flessibili consente agli studenti di perseguire interessi specifici soddisfacendo al contempo le esigenze del settore. I programmi di formazione professionale nei paesi partner di TOURX hanno adottato sempre più spesso strutture modulari che consentono sia la specializzazione che l'adattabilità, rivolgendosi a sottosettori specifici come i servizi digitali, l'ecoturismo e la gestione di eventi. Questo approccio non solo migliora l'occupabilità degli studenti, ma rafforza anche l'allineamento con le esigenze del mercato del lavoro locale.

Molti programmi offrono ora percorsi che consentono agli studenti di specializzarsi in competenze rilevanti per specifiche esigenze regionali, come il turismo sostenibile in regioni ecologicamente sensibili o il turismo enogastronomico in aree note per le esperienze gastronomiche. Ad esempio, gli studenti delle regioni montane possono seguire percorsi incentrati sul turismo alpino o sui viaggi d'avventura, mentre quelli delle zone costiere possono specializzarsi nel turismo marittimo o nelle pratiche costiere sostenibili. Queste opzioni flessibili non solo aumentano le opportunità di lavoro, ma preparano anche i diplomati a soddisfare le diverse esigenze del mercato. Inoltre, una struttura curricolare modulare consente agli istituti di adattarsi rapidamente alle tendenze emergenti

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

, come i cambiamenti verso la digitalizzazione e la sostenibilità, garantendo che il programma di istruzione e formazione professionale rimanga reattivo e pertinente.

7.2 Approcci pratici di aggiornamento e riqualificazione professionale

L'integrazione di approcci di apprendimento pratici ed esperienziali nei programmi di istruzione e formazione professionale può aiutare gli studenti ad acquisire le competenze applicate necessarie per il settore turistico. La formazione pratica non solo migliora la loro adattabilità, ma li prepara anche all'ingresso immediato nel mondo del lavoro.

Apprendimento sul posto di lavoro, tirocini e apprendistati: la creazione di opportunità strutturate di apprendimento sul posto di lavoro, quali tirocini e apprendistati, consente agli studenti di applicare le conoscenze teoriche in contesti reali. I modelli di formazione duale, come quelli in vigore in Germania e in Belgio, dimostrano l'efficacia della combinazione tra formazione sul posto di lavoro e apprendimento in aula. Queste collaborazioni con aziende del settore turistico e strutture alberghiere offrono una preziosa esposizione al mondo del lavoro e possono essere ampliate per includere opportunità in settori di nicchia quali il turismo culturale, i servizi di viaggio digitali e il turismo sostenibile.

Ad esempio, in Portogallo, le collaborazioni con iniziative di ecoturismo offrono agli studenti un'esperienza concreta nella gestione di attività rispettose dell'ambiente. Analogamente, la Cina collabora con aziende tecnologiche per offrire apprendistati incentrati sugli strumenti del turismo digitale, quali i sistemi di prenotazione online e le piattaforme di analisi dei clienti, garantendo agli studenti l'acquisizione di competenze pratiche nel turismo basato sulla tecnologia.

Formazione basata sulla simulazione e piattaforme di apprendimento virtuale: l'utilizzo della formazione basata sulla simulazione per competenze quali la gestione delle crisi, il servizio clienti e gli strumenti digitali fornisce agli studenti un'esperienza pratica in ambienti controllati. Questo approccio è particolarmente utile per preparare gli studenti a ruoli ad alto rischio o ad alta interazione, in cui l'adattabilità e la capacità di risolvere i problemi sono essenziali. Le simulazioni in realtà virtuale o realtà aumentata (AR) possono inoltre offrire una formazione pratica nelle competenze trasversali, quali la risoluzione dei conflitti e la comunicazione interculturale. Ad esempio, i programmi di formazione professionale nel settore turistico in Spagna e Germania hanno integrato strumenti di realtà virtuale per formare gli studenti nella gestione di interazioni con clienti di diversa provenienza, consentendo loro di orientarsi efficacemente nei mercati turistici internazionali. Queste tecnologie non solo migliorano l'acquisizione delle competenze, ma forniscono anche un'alternativa economicamente vantaggiosa alle simulazioni fisiche che richiedono ingenti risorse.

Attenzione allo sviluppo delle competenze trasversali e alla formazione multilingue: al di là della formazione tecnica, le competenze trasversali quali il servizio clienti, la comunicazione e la sensibilità culturale sono fondamentali per il settore turistico. La formazione multilingue è particolarmente preziosa nei mercati turistici altamente internazionalizzati come quelli di Spagna, Germania e Belgio, dove i dipendenti interagiscono spesso con una clientela diversificata. I programmi dovrebbero includere workshop, esercitazioni di role-playing e moduli interattivi per rafforzare queste competenze trasversali, rendendo i diplomati più adattabili alle diverse esigenze dei clienti. Questo tipo di formazione crea una forza lavoro orientata al servizio, in grado di offrire esperienze di alta qualità a turisti provenienti da contesti diversi.

Opportunità di sviluppo professionale continuo: per sostenere l'apprendimento permanente, gli istituti di istruzione e formazione professionale possono offrire programmi di aggiornamento post-laurea, quali corsi brevi e certificazioni in settori emergenti come la trasformazione digitale e le

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

pratiche turistiche eco-sostenibili.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Queste opportunità consentono agli ex studenti di aggiornare le proprie competenze man mano che gli standard del settore si evolvono, promuovendo una mentalità orientata all'apprendimento continuo e permettendo ai dipendenti di rimanere competitivi nei propri ruoli. Ad esempio, in Portogallo, i corsi brevi si concentrano sul potenziamento delle competenze digitali per i professionisti a metà carriera, coprendo aree quali il social media marketing e l'analisi dei dati. La Germania ha introdotto programmi di certificazione sulle operazioni turistiche sostenibili, consentendo ai dipendenti di contribuire alle iniziative ecologiche all'interno del settore. Questi percorsi di apprendimento continuo non solo consentono ai professionisti di rimanere competitivi, ma migliorano anche la resilienza e l'adattabilità complessive della forza lavoro nel settore turistico. Allo stesso modo, questo approccio sostiene l'obiettivo più ampio dell'UE di incoraggiare lo sviluppo professionale durante tutta la carriera, il che migliora sia la stabilità della forza lavoro che l'avanzamento di carriera individuale.

7.3 Integrazione delle iniziative e dei finanziamenti dell'Unione Europea

Per sostenere l'efficace integrazione dell'aggiornamento professionale e della riqualificazione nei programmi di istruzione e formazione professionale (IFP), è essenziale avvalersi dei finanziamenti e delle iniziative dell'Unione Europea. Queste risorse possono migliorare significativamente la capacità degli istituti di IFP di offrire programmi aggiornati e in linea con le esigenze del settore, garantendo che le iniziative di formazione rimangano inclusive, sostenibili e accessibili.

Fondo sociale europeo (FSE) e Agenda delle competenze dell'UE

L'allineamento dei programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) all'Agenda delle competenze dell'UE, incentrata sulle competenze digitali, verdi e inclusive, consente l'accesso ai finanziamenti del FSE. Il FSE mira a dotare le persone delle competenze necessarie per i lavori moderni, sostenendo gli investimenti nell'istruzione, nelle competenze e nell'apprendimento permanente. Grazie ai finanziamenti del FSE, i programmi di IFP possono sviluppare nuovi moduli sul turismo digitale e sostenibile, ampliare le infrastrutture digitali e sostenere lo sviluppo professionale dei docenti. I finanziamenti del FSE consentono inoltre alle istituzioni di stringere partnership con le imprese locali, integrando opportunità di apprendimento sul posto di lavoro che riflettano le attuali esigenze del settore.

Ad esempio, allineandosi all'Agenda delle competenze dell'UE, gli istituti di formazione professionale nei paesi partner hanno introdotto moduli sulla sostenibilità e sulle competenze digitali in risposta all'enfasi posta dal FSE sulla promozione dell'occupabilità nei settori verde e digitale. Questo approccio non solo risponde alle esigenze immediate del mercato del lavoro, ma pone anche i programmi di formazione professionale in una posizione tale da contribuire agli obiettivi più ampi dell'UE di crescita economica sostenibile e inclusione sociale. In Italia, i finanziamenti hanno sostenuto l'introduzione di corsi di formazione sull'ecoturismo in Toscana, preparando gli studenti a gestire le attività turistiche con responsabilità ambientale. Analogamente, il Belgio ha sfruttato le risorse del FSE per potenziare la formazione sul coinvolgimento digitale dei clienti, allineandosi alla transizione del settore verso l'erogazione di servizi basati sulla tecnologia.

Azioni chiave dell'Agenda europea per le competenze

Patto per le competenze: facilita i partenariati in settori strategici, tra cui il turismo, per promuovere iniziative su larga scala di miglioramento delle competenze e riqualificazione professionale.

Rafforzamento dell'analisi delle competenze: fornisce approfondimenti basati sui dati relativi alla domanda di competenze, guidando i programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) nell'adattare i programmi di studio per colmare le lacune in settori quali il marketing digitale e l'ecoturismo.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Promozione dei conti di apprendimento individuali e delle micro-credenziali: incoraggia l'apprendimento permanente e l'adattabilità aiutando le persone a documentare e convalidare le proprie competenze, migliorando le opportunità di occupazione in tutta l'UE.

Erasmus+ per la collaborazione e lo scambio transfrontalieri

Il programma Erasmus+ sostiene i partenariati internazionali e le opportunità di scambio, migliorando la qualità dell'istruzione e della formazione professionale in tutta Europa. Grazie alle sovvenzioni Erasmus+, gli istituti di istruzione e formazione professionale possono avviare collaborazioni con partner internazionali, favorendo lo scambio di buone pratiche, nuove metodologie didattiche e approcci formativi specializzati nel settore turistico. Sia per gli studenti che per i docenti, Erasmus+ offre l'opportunità di sperimentare la formazione turistica in diversi contesti dell'UE, arricchendo la loro comprensione degli standard e delle pratiche internazionali del settore.

Erasmus+ fornisce inoltre finanziamenti per il job shadowing, corsi di sviluppo professionale e tirocini, consentendo agli studenti di acquisire esperienza pratica in diversi contesti turistici. Ad esempio, gli studenti spagnoli che partecipano agli scambi Erasmus+ in Germania traggono vantaggio dal contatto con il modello di formazione duale tedesco, che pone l'accento sull'apprendimento basato sul lavoro. Analogamente, gli studenti greci acquisiscono conoscenze sulle pratiche di turismo sostenibile lavorando in destinazioni turistiche eco-orientate in altri paesi dell'UE. Questi scambi transnazionali favoriscono la comprensione culturale e ampliano la capacità di adattamento degli studenti, competenze fondamentali per un settore turistico al servizio di una clientela globale.

Finanziamenti per iniziative digitali e sostenibili

L'enfasi posta dall'UE sulla trasformazione digitale e sulla sostenibilità è strettamente in linea con la direzione futura del settore turistico. Sono disponibili finanziamenti mirati per i programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) al fine di potenziarne le capacità digitali e integrare pratiche sostenibili nei loro programmi di studio. Questi fondi consentono agli istituti di IFP di investire in tecnologia e risorse quali piattaforme di e-learning, software di simulazione e materiali formativi online, permettendo agli studenti di acquisire competenze digitali essenziali in un ambiente interattivo.

I finanziamenti per la sostenibilità sostengono lo sviluppo di moduli di ecoturismo, gestione ambientale e operazioni ecocompatibili, fornendo agli studenti le competenze necessarie in un settore sempre più orientato alla responsabilità ambientale. I programmi di istruzione e formazione professionale in Italia, ad esempio, hanno utilizzato i finanziamenti dell'UE per istituire una formazione specializzata sulle pratiche di turismo sostenibile in regioni con un elevato potenziale ecoturistico, come la Toscana. Analogamente, le iniziative digitali in Belgio hanno introdotto corsi di formazione online sugli strumenti digitali di coinvolgimento dei clienti, riflettendo il passaggio verso l'erogazione di servizi digitali nel settore turistico.

Iniziativa sulle competenze verdi

Con la sostenibilità che diventa una priorità nella politica dell'UE, avvalersi dell'Iniziativa sulle competenze verdi aiuta gli istituti di istruzione e formazione professionale a sviluppare programmi di formazione specializzati che pongono l'accento sull'ecoturismo e sulla gestione ambientale. Questa iniziativa consente ai programmi di istruzione e formazione professionale di implementare moduli sulla gestione dei rifiuti, sulle energie rinnovabili e sulle pratiche turistiche a basso impatto, permettendo agli studenti di allineare le proprie competenze agli obiettivi di transizione verde dell'UE. Attraverso queste iniziative, gli istituti di istruzione e formazione professionale sono

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

in grado di collaborare strettamente con operatori turistici attenti all'ambiente, rafforzando la sostenibilità come componente fondamentale della formazione turistica.

Ad esempio, i programmi turistici in Grecia hanno integrato la formazione sulle competenze verdi nei propri programmi di studio, concentrandosi sulla conservazione delle zone costiere e dei siti del patrimonio culturale, aspetti fondamentali in una regione con un elevato volume di turisti attenti all'ambiente. Inoltre, l'Iniziativa sulle competenze verdi sostiene i partenariati tra gli istituti di istruzione e formazione professionale e le organizzazioni turistiche sostenibili, potenziando le opportunità di apprendimento esperienziale in ruoli turistici incentrati sulla conservazione. Questi partenariati preparano gli studenti a ricoprire ruoli emergenti nella tutela ambientale, fondamentali per un'industria turistica sostenibile.

Passaporto europeo delle competenze per il settore dell'ospitalità

Il Passaporto europeo delle competenze nel settore dell'ospitalità, sviluppato in collaborazione con HOTREC ed EFFAT, affronta le barriere linguistiche e facilita il riconoscimento delle competenze all'interno del settore dell'ospitalità dell'UE. Disponibile sul portale EURES, questo strumento consente ai lavoratori di documentare le competenze acquisite attraverso l'istruzione, la formazione e l'esperienza lavorativa in un formato accessibile in tutti gli Stati membri dell'UE. Il Passaporto delle competenze aiuta i diplomati della formazione professionale a trovare lavoro rendendo le loro competenze facilmente riconoscibili dai datori di lavoro in diversi paesi, favorendo la mobilità lavorativa nei settori del turismo e dell'ospitalità.

Questo passaporto è particolarmente utile nei settori turistici ad alta mobilità, dove il riconoscimento transfrontaliero delle competenze è fondamentale. Ad esempio, un diplomato di un programma di istruzione e formazione professionale belga con una formazione multilingue nel servizio clienti può trovare più facilmente un impiego in un altro paese dell'UE, utilizzando il Passaporto europeo delle competenze nel settore dell'ospitalità per convalidare le proprie qualifiche. Questo strumento non solo favorisce un mercato del lavoro più integrato, ma sostiene anche gli obiettivi dell'UE in materia di inclusione sociale e mobilità della forza lavoro.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

8. Casi di studio ed esempi di buone pratiche

Il settore turistico in Europa è una componente cruciale dell'economia, in grado di creare un numero significativo di opportunità di lavoro. Tuttavia, la rapida evoluzione della tecnologia e l'impatto di eventi come la pandemia di COVID-19 hanno messo in evidenza la necessità di un continuo aggiornamento e riqualificazione professionale. Di seguito viene presentata una panoramica degli strumenti e dei programmi chiave progettati per soddisfare queste esigenze, insieme a strategie efficaci che hanno dimostrato la propria validità.

In **Germania**, il modello di formazione duale è stato un pilastro dell'istruzione e formazione professionale (IFP), che coniuga l'insegnamento teorico con la formazione sul posto di lavoro in collaborazione con partner del settore. Questo modello si è dimostrato altamente efficace nel fornire agli studenti un'esperienza pratica, soddisfacendo al contempo le esigenze specifiche dei datori di lavoro nel settore del turismo e dell'ospitalità. Ad esempio, le partnership con catene alberghiere leader come Marriott e Hilton garantiscono che i tirocinanti acquisiscano esperienza in contesti reali, preparandoli a ricoprire ruoli manageriali e operativi.

In **Spagna**, l'attenzione rivolta all'integrazione delle competenze digitali nei programmi di istruzione e formazione professionale ha avuto un impatto particolarmente significativo. Grazie alla collaborazione con fornitori di tecnologia, gli studenti acquisiscono competenza nell'uso delle piattaforme di prenotazione online, nella gestione dei social media e nelle strategie di marketing digitale. Questa iniziativa ha migliorato significativamente i risultati occupazionali, specialmente in regioni con un'elevata domanda turistica, come la Catalogna e le Isole Canarie.

In **Italia**, gli sforzi sono stati orientati verso pratiche di turismo sostenibile. I programmi di formazione pongono l'accento sulla gestione ambientale e sull'ecoturismo, in linea con il Green Deal europeo. Queste iniziative sono sostenute da partnership con enti turistici regionali e imprese locali, promuovendo una cultura della sostenibilità e del turismo responsabile. Ad esempio, i programmi regionali di formazione professionale del Veneto hanno integrato moduli sulla riduzione dei rifiuti e sull'utilizzo delle energie rinnovabili nel settore ricettivo.

In **Grecia**, l'adattabilità regionale è una caratteristica fondamentale della formazione nel settore turistico. I programmi sono personalizzati in base ai contesti economici e culturali locali, con una forte enfasi sulle competenze linguistiche e sull'eccellenza nel servizio al cliente. Questo approccio risponde alle esigenze specifiche delle destinazioni turistiche più frequentate, garantendo che la forza lavoro sia ben preparata a gestire un pubblico variegato.

Iniziative spagnole nella formazione turistica

In Spagna, il Servizio Pubblico Statale per l'Impiego (SEPE) e la Fondazione Statale per la Formazione all'Impiego (Fundae) hanno lanciato un programma di formazione completo per il settore turistico. Questa iniziativa fa parte del Piano Nazionale per la Ripresa, la Trasformazione e la Resilienza, con un budget di 40 milioni di euro. Si concentra sulla promozione professionale e sullo sviluppo personale per migliorare la competitività dell'industria turistica e aiutarla a riprendersi dalla pandemia (CEDEFOP, 2021b).

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Anno europeo delle competenze 2023

La Commissione europea ha designato il 2023 come Anno europeo delle competenze per sottolineare l'importanza della riqualificazione e del potenziamento delle competenze, in particolare nel contesto delle transizioni verde e digitale. Questa iniziativa mira a colmare il divario di competenze, ponendo l'accento sull'inclusività e sull'equilibrio di genere. Tra i principali quadri di riferimento a sostegno di questi sforzi figurano l'Agenda europea per le competenze, il Patto per le competenze e la Coalizione per le competenze digitali e l'occupazione. Il Fondo sociale europeo Plus (FSE+) e lo Strumento per la ripresa e la resilienza sono tra le principali fonti di finanziamento di queste iniziative (commission.europa.eu).

8.1 Strategie efficaci per il miglioramento e la riqualificazione delle competenze

Sviluppo delle competenze digitali

Un programma di formazione digitale completo che copra l'e-commerce, l'analisi dei dati e la sicurezza informatica rappresenta una strategia concreta per rispondere alle esigenze in continua evoluzione del settore turistico. La rivoluzione digitale ha trasformato in modo significativo questo settore, rendendo indispensabile per i dipendenti la padronanza degli strumenti e delle piattaforme digitali. I programmi di formazione incentrati su queste aree garantiscono che la forza lavoro possa sfruttare efficacemente la tecnologia per migliorare l'esperienza dei clienti e l'efficienza operativa, come evidenziato da fonti quali PANTOUR e Twissen. Questo approccio non solo dota i dipendenti delle competenze necessarie, ma sostiene anche la crescita complessiva e l'adattabilità del settore (nexttourismgeneration.eu). Paesi come l'Italia, la Spagna, il Portogallo, la Grecia e la Germania, attraverso interviste e focus group, hanno approfondito il tema della digitalizzazione, poiché si tratta di un concetto in rapida espansione in molti settori, in particolare in quello turistico.

Apprendimento permanente e micro-credenziali

L'implementazione delle **micro-credenziali** si è affermata come una soluzione flessibile e scalabile per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale nel settore turistico. Queste credenziali consentono ai discenti di acquisire competenze specifiche in un breve periodo, rendendole particolarmente preziose per rispondere alle esigenze del settore in rapida evoluzione. Ad esempio, il Portogallo ha introdotto programmi di micro-credenziali incentrati sugli strumenti digitali per il turismo, come l'uso dell'intelligenza artificiale nel coinvolgimento dei clienti e la padronanza delle piattaforme di analisi per ottenere approfondimenti di mercato. Questi programmi sono stati fondamentali per colmare le lacune di competenze immediate, offrendo al contempo un percorso verso qualifiche più complete.

Le micro-credenziali rappresentano una forma compatta di risultato formativo incentrata su specifici esiti di apprendimento che uno studente ha acquisito con successo. Tali esiti vengono valutati sulla base di criteri chiari e trasparenti. Strutturate per fornire ai discenti competenze e conoscenze precise, le microcredenziali rispondono a esigenze specifiche nell'ambito della società, dello sviluppo personale, della cultura o del mercato del lavoro. Il discente è titolare di queste credenziali, che possono essere condivise o addirittura aggregate in qualifiche più ampie. Sono supportate da rigorose misure di garanzia della qualità che ne preservano l'integrità e il valore (Rapporto EFT 2022).

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Una strategia concreta per mantenere aggiornate le competenze dei dipendenti consiste nell'offrire micro-credenziali e corsi brevi. Queste opzioni di apprendimento flessibili sono particolarmente vantaggiose per i dipendenti che potrebbero non disporre del tempo o delle risorse necessarie per una formazione a lungo termine. Le micro-credenziali offrono opportunità di apprendimento mirate che possono essere rapidamente applicate sul posto di lavoro, garantendo che le competenze rimangano aggiornate e pertinenti. Questo approccio consente uno sviluppo continuo delle competenze, essenziale per adattarsi alle esigenze in continua evoluzione del settore, come osservato da McKinsey C Company (mckinsey.com).

Le iniziative di apprendimento permanente in **Belgio** dimostrano come la formazione continua possa sostenere una forza lavoro competitiva. I programmi incoraggiano i lavoratori a tornare negli istituti di istruzione e formazione professionale per aggiornare le proprie competenze, in particolare in materia di digitalizzazione e pratiche sostenibili. Ciò è sostenuto da partnership con le amministrazioni locali e da programmi di finanziamento dell'UE, che garantiscono che la formazione rimanga accessibile a tutti i segmenti della forza lavoro.

Un esempio degno di nota di integrazione dell'apprendimento permanente è l'iniziativa "Skills for Tourism Excellence" in **Cina**, un paese partner di TOURX. Questo programma combina moduli di formazione a breve termine con opportunità di tirocini internazionali, consentendo ai partecipanti di acquisire prospettive globali mentre sviluppano competenze fondamentali. L'enfasi del programma sull'adattabilità e sull'innovazione garantisce che i lavoratori rimangano competitivi in un mercato sempre più competitivo.

Collaborazione con gli istituti di istruzione

Una strategia concreta consiste nel collaborare con università e scuole professionali per sviluppare programmi di formazione su misura che siano in linea con le esigenze del settore. Questa collaborazione garantisce che la formazione offerta si basi sulle ricerche più recenti e sulle migliori pratiche, creando una forza lavoro in grado di affrontare le sfide attuali e future. Allineando i programmi formativi alle esigenze del settore, i datori di lavoro possono garantire che i dipendenti siano ben preparati e possiedano competenze pertinenti. Questo approccio favorisce inoltre un forte legame tra conoscenze teoriche e applicazione pratica, migliorando la produttività complessiva e l'idoneità al lavoro (nexttourismgeneration.eu).

Il progetto PANTOUR è un'iniziativa europea volta a standardizzare e migliorare la formazione in materia di gestione del turismo in tutto il continente (Next Tourism Generation, 2022). Si concentra sull'integrazione di competenze digitali e sostenibili essenziali nei programmi di formazione, al fine di preparare meglio la forza lavoro alle esigenze in continua evoluzione del settore turistico. Promuovendo un approccio collaborativo con gli istituti di istruzione, i leader del settore e i responsabili politici, PANTOUR mira a sviluppare programmi di formazione completi a sostegno di un settore turistico sostenibile e adattabile. Questo progetto è fondamentale per aiutare il settore ad affrontare le sfide attuali e garantire che rimanga resiliente e lungimirante.

Il progetto PANTOUR ha sviluppato diverse risorse chiave per potenziare le competenze nel settore turistico. Tra queste figurano:

1. **Sistema di monitoraggio delle competenze**: questo sistema fornisce analisi strutturate sulle lacune nelle competenze e sulle esigenze future nei settori del turismo e dell'ospitalità.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

2. **Rapporti sui profili delle competenze nazionali**: questi rapporti offrono analisi complete del panorama turistico, delle capacità della forza lavoro e delle esigenze in termini di competenze per vari paesi europei.
3. **Rapporti NTG sulle competenze**: incentrati sulle competenze digitali, sociali e ambientali, questi rapporti combinano ricerche primarie e secondarie per affrontare lo sviluppo delle competenze nel settore turistico.

Queste risorse supportano un processo decisionale informato per le imprese, i responsabili politici e gli istituti di istruzione.

Ricorso a incubatori e acceleratori

Una strategia efficace prevede il sostegno alle startup e alle PMI attraverso incubatori e acceleratori che offrono accesso a nuove tecnologie e modelli di business innovativi. Questo approccio aiuta le imprese più piccole a rimanere competitive, consentendo loro di adottare pratiche all'avanguardia. Inoltre, promuove una cultura del miglioramento continuo e dell'apprendimento, essenziale per adattarsi ai rapidi cambiamenti nel settore turistico. Fornendo queste risorse e questi sistemi di supporto, gli incubatori e gli acceleratori svolgono un ruolo cruciale nel potenziare l'agilità e la resilienza delle piccole imprese, garantendo che possano prosperare in un contesto di mercato dinamico.

Ad esempio, il Tourism Innovation Incubator (TII) di Barcellona incarna perfettamente questo approccio. Il TII offre alle startup del settore turistico l'accesso a programmi di mentoring, finanziamenti e opportunità di networking. Mettendo in contatto le imprese con esperti del settore e risorse, il TII facilita lo sviluppo di competenze digitali e sostenibili fondamentali. Questo sostegno consente alle startup di innovare e crescere, contribuendo così a un'industria turistica più dinamica e sostenibile. Attraverso iniziative come il TII, le piccole imprese turistiche possono affrontare efficacemente i cambiamenti del mercato e trarne vantaggio, mantenendo la propria competitività e favorendo il successo a lungo termine (Twissen, 2021).

Collaborazione tra governo e imprese

Un approccio strategico al potenziamento delle competenze della forza lavoro prevede la creazione di partenariati pubblico-privati per finanziare e attuare iniziative di aggiornamento e riqualificazione professionale. Combinando le risorse e le competenze sia del settore pubblico che di quello privato, si massimizza l'impatto dei programmi di formazione. I governi possono contribuire con finanziamenti e sostegno politico, mentre le imprese offrono approfondimenti pratici e opportunità di formazione direttamente rilevanti per le loro attività. Questa collaborazione garantisce che i programmi di formazione siano adeguatamente finanziati, in linea con le esigenze del settore ed efficaci nel dotare i lavoratori delle competenze necessarie per avere successo in un mercato in rapida evoluzione. Tali partnership sono fondamentali per promuovere una forza lavoro resiliente e adattabile (McKinsey, 2022).

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

9. Impatto dell'aggiornamento e della riqualificazione professionale sulla ripresa e la crescita del settore turistico

I programmi di istruzione e formazione professionale sono fondamentali per costruire una forza lavoro qualificata e adattabile all'interno del settore turistico. Combinando l'apprendimento in aula con l'esperienza pratica e sul campo, questi programmi garantiscono che i lavoratori siano dotati delle competenze necessarie per eccellere nei ruoli del turismo moderno. Molti corsi di istruzione e formazione professionale (IFP) pongono l'accento su competenze rilevanti per il settore, quali il marketing digitale e il servizio clienti, fondamentali per attrarre e fidelizzare i clienti. Questo approccio pratico consente agli studenti di applicare direttamente quanto appreso a situazioni reali, aumentando la loro efficacia e sicurezza sul lavoro.

La collaborazione con i partner del settore, tra cui hotel, agenzie di viaggio e tour operator, potenzia l'efficacia della formazione professionale, fornendo agli studenti una formazione sul posto di lavoro in contesti lavorativi reali. Tali partnership garantiscono che la formazione professionale sia allineata agli attuali standard del settore, rendendo gli studenti più pronti per il mondo del lavoro e in grado di rispondere alle esigenze del mercato. Inoltre, la formazione professionale sostiene l'apprendimento permanente con opzioni flessibili, quali corsi online e certificazioni di breve durata, consentendo ai lavoratori attuali di rimanere competitivi e di adattarsi alle nuove tecnologie e tendenze senza dover interrompere a lungo la propria carriera.

Concentrandosi sia sulle competenze tecniche che su quelle interpersonali, i programmi di formazione professionale promuovono una forza lavoro che sia al tempo stesso qualificata e orientata al cliente. Questa duplice enfasi è fondamentale per mantenere un settore turistico competitivo in grado di soddisfare le esigenze di un panorama industriale in rapida evoluzione, in particolare ora che il settore si sta riprendendo dalle recenti turbolenze globali e guarda verso una crescita sostenibile.

Maggiore competitività

Il potenziamento strategico delle competenze e la riqualificazione della forza lavoro attraverso programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) migliorano significativamente la competitività del settore turistico, sia a livello locale che internazionale. Mentre le destinazioni turistiche di tutto il mondo competono per attirare i viaggiatori, i paesi partner di TOURX traggono vantaggio da una forza lavoro ben preparata, in grado di offrire esperienze di alta qualità incentrate sul cliente, contribuendo alla reputazione e alla crescita del settore.

In paesi come **la Germania** e **il Belgio**, il modello di formazione duale, che integra l'apprendistato pratico con l'apprendimento in aula, si è dimostrato efficace nello sviluppo rapido di competenze fondamentali in materia di alfabetizzazione digitale, servizio clienti e sistemi CRM. Questo modello consente agli studenti di sviluppare competenze applicabili che soddisfano gli standard del settore, preparandoli a dare un contributo immediato non appena entrano nel mondo del lavoro. Questo approccio pratico è particolarmente vantaggioso nei ruoli turistici ad alta interazione, dove le competenze digitali e di coinvolgimento dei clienti sono essenziali per offrire un'esperienza senza intoppi agli ospiti. Queste competenze sono ulteriormente sostenute da iniziative dell'UE come il **Passaporto europeo delle competenze**, che consente il riconoscimento transfrontaliero delle competenze, facilitando la mobilità del lavoro e permettendo ai professionisti formati nell'ambito dell'istruzione e formazione professionale (IFP) di lavorare in tutti i paesi dell'UE con ostacoli minimi. Questa mobilità del lavoro è particolarmente

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

preziosa in regioni ad alta concentrazione turistica come Bruxelles, dove la domanda di personale multilingue e sensibile alle differenze culturali è fondamentale per soddisfare le esigenze della clientela internazionale.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Nelle regioni caratterizzate da un turismo stagionale intenso, come **la Grecia** e **l'Italia**, i programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) hanno adattato i propri piani di studio per concentrarsi su competenze che migliorano l'adattabilità e la qualità nei ruoli stagionali. Formando i lavoratori in ambiti quali il servizio clienti flessibile, la gestione degli eventi e i sistemi di prenotazione digitali, questi programmi preparano i dipendenti a gestire con facilità i periodi di alta stagione, garantendo che i visitatori ricevano un servizio coerente e di alta qualità. I lavoratori stagionali formati in queste competenze flessibili contribuiscono a mantenere la reputazione di una regione come destinazione affidabile e piacevole, rafforzando la competitività dell'area nell'attirare visitatori abituali e massimizzando i ricavi durante i periodi di picco.

Inoltre, paesi come **la Spagna** hanno implementato specifici moduli di formazione digitale all'interno dei programmi di formazione professionale per soddisfare le esigenze di un settore turistico sempre più online. Con una forte attenzione al marketing online e all'analisi dei dati, i programmi di formazione professionale spagnoli preparano i lavoratori a gestire le interazioni digitali con i clienti e le piattaforme di prenotazione online. Questa competenza digitale consente alle imprese turistiche spagnole di raggiungere mercati più ampi, in particolare i visitatori internazionali, e rafforza il loro vantaggio competitivo offrendo esperienze online reattive e personalizzate ai clienti. Questo impegno nella formazione digitale è in linea con gli obiettivi dell'Unione Europea di creare una forza lavoro digitalmente competente, sostenendo sia l'occupabilità individuale che la competitività a livello settoriale.

In **Portogallo**, lo sviluppo di percorsi di formazione professionale pratici e flessibili si è rivelato una strategia significativa per affrontare la carenza di manodopera nel settore turistico. I programmi sostenuti dall'Agenzia Nazionale per le Qualifiche e l'Istruzione e Formazione Professionale (ANQEP) offrono doppie certificazioni, combinando l'istruzione secondaria con la formazione professionale. Questi corsi pongono l'accento su competenze quali la gestione dell'ospitalità, il marketing digitale e la formazione linguistica, in particolare per i lavoratori immigrati che costituiscono un segmento in crescita della forza lavoro. Affrontando le barriere linguistiche e integrando i lavoratori nelle comunità locali, questi programmi rafforzano la capacità del Portogallo di soddisfare la domanda di manodopera di un settore turistico in rapida espansione.

Infine, in **Cina**, il sistema di istruzione professionale sfrutta piattaforme digitali e vaste biblioteche di risorse per colmare le lacune di competenze nel settore turistico. Grazie a iniziative come la "Strategia d'azione per l'istruzione digitale", il Paese ha costruito una solida infrastruttura, che comprende 1.200 biblioteche di risorse professionali e migliaia di corsi online. Questi sforzi si concentrano sullo sviluppo di competenze in settori quali i servizi turistici digitali, la gestione delle crisi e l'ecoturismo. Integrando tecnologia e innovazione nella formazione, la Cina garantisce che la propria forza lavoro sia preparata a soddisfare le esigenze del turismo globale. Inoltre, l'enfasi sui servizi personalizzati e internazionali, tra cui la comunicazione multilingue e le competenze interculturali, migliora direttamente la competitività delle destinazioni turistiche cinesi.

Sostenibilità e innovazione

La sostenibilità è diventata un pilastro fondamentale nel settore turistico, poiché i viaggiatori cercano sempre più spesso destinazioni e servizi eco-consapevoli. L'aggiornamento e la riqualificazione professionale in materia di pratiche sostenibili consentono ai professionisti del turismo di integrare nel proprio lavoro pratiche rispettose dell'ambiente, sostenendo sia la conservazione ecologica che la sostenibilità aziendale. I paesi partner di TOURX hanno compiuto passi significativi per incorporare competenze "verdi" nei programmi di istruzione e formazione professionale (IFP), allineandosi agli obiettivi ambientali dell'UE e promuovendo l'innovazione in tutto il settore turistico.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

In **Italia** e **in Spagna**, i programmi di istruzione e formazione professionale hanno introdotto una formazione incentrata sulla sostenibilità che comprende la gestione dei rifiuti, la conservazione delle risorse e la riduzione dell'impatto ambientale. Questa formazione consente agli operatori del turismo di attuare pratiche ecologiche che riducono al minimo l'impronta ambientale, valorizzando al contempo l'attrattiva delle loro destinazioni per i turisti attenti all'ambiente. L'Italia, ad esempio, si concentra sulle pratiche sostenibili in regioni come la Toscana, dove la salvaguardia del paesaggio e la promozione di un turismo enologico sostenibile sono parte integrante dell'attrattiva del territorio. Formando gli operatori in queste pratiche sostenibili specializzate, i programmi di formazione professionale italiani contribuiscono alla redditività a lungo termine del turismo, sostenendo al contempo gli obiettivi di sostenibilità a livello dell'UE.

Anche **la Grecia** ha registrato una maggiore integrazione di moduli sul turismo verde nei programmi di formazione professionale, specialmente in regioni come le Cicladi, dove il turismo può mettere a dura prova le risorse naturali. Questi moduli trattano l'ecoturismo, la tutela delle coste e le pratiche di ospitalità sostenibile, preparando i professionisti a gestire le risorse in modo responsabile. Questa attenzione alla tutela ambientale è particolarmente cruciale per proteggere il patrimonio culturale e naturale della Grecia, che costituisce una delle principali attrattive turistiche. La formazione sostenibile non solo migliora l'esperienza dei visitatori, ma consente anche alle imprese turistiche greche di trarre vantaggio dal segmento in crescita del mercato dell'ecoturismo. Nel frattempo, **il Portogallo** ha compiuto passi da gigante nell'integrazione dei principi di sostenibilità nei propri programmi di istruzione e formazione professionale. I programmi sostenuti dall'Agenzia Nazionale per le Qualifiche e l'Istruzione e Formazione Professionale (ANQEP) includono moduli sull'efficienza energetica e sulle operazioni sostenibili, preparando i lavoratori ad affrontare la duplice sfida della conservazione ambientale e dell'elevata domanda turistica in regioni come Lisbona e l'Algarve.

Con il sostegno della **Green Skills Initiative**, i programmi di istruzione e formazione professionale nei paesi partner di TOURX hanno accesso ai finanziamenti dell'UE dedicati all'educazione verde. Questa iniziativa consente alle istituzioni di sviluppare programmi didattici che insegnano la gestione delle energie rinnovabili, le operazioni sostenibili e il turismo a basso impatto. In **Belgio**, i programmi di istruzione e formazione professionale sfruttano questi finanziamenti per collaborare con gli enti turistici locali e le organizzazioni eco-orientate, creando moduli formativi che incoraggiano pratiche sostenibili nel turismo urbano e rurale. Di conseguenza, gli studenti sono ben preparati a contribuire alla transizione del settore verso un modello più rispettoso dell'ambiente, promuovendo sia la sostenibilità che l'innovazione in tutto il settore. Analogamente, **il Portogallo** sfrutta i finanziamenti dell'UE per introdurre micro-credenziali incentrate sulla gestione aziendale sostenibile, garantendo che i lavoratori siano preparati a soddisfare le esigenze di un settore in rapida evoluzione.

Il passaggio alla trasformazione digitale nel settore turistico stimola ulteriormente l'innovazione. I programmi di formazione professionale che integrano competenze tecnologiche, quali l'analisi dei dati, l'interazione virtuale e i sistemi CRM, forniscono ai lavoratori gli strumenti per implementare soluzioni moderne che migliorano l'efficienza operativa e riducono i costi. In **Germania**, ad esempio, i programmi di formazione professionale includono corsi sugli strumenti digitali che supportano operazioni eco-compatibili, come le piattaforme di prenotazione online e i tour virtuali. Allo stesso modo, **la Cina** ha posto l'accento sull'uso di piattaforme di apprendimento digitali per promuovere pratiche sostenibili nel turismo, come la riduzione dei rifiuti attraverso sistemi di prenotazione digitali e l'introduzione di esperienze virtuali di ecoturismo. Queste iniziative riflettono una tendenza globale in cui la trasformazione digitale e la sostenibilità vanno di pari passo, offrendo modi innovativi per soddisfare le esigenze del mercato preservando al contempo le risorse ambientali.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Vantaggi economici a lungo termine

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

L'aggiornamento e la riqualificazione professionale nel settore turistico offrono notevoli benefici economici a lungo termine, migliorando la qualità del servizio, favorendo la fidelizzazione della forza lavoro e stabilizzando le economie regionali. Creando una forza lavoro qualificata e flessibile, i programmi di formazione professionale contribuiscono a garantire esperienze positive ai visitatori, favorendo le visite ripetute e la generazione di entrate a lungo termine. Questa stabilità è particolarmente significativa per le regioni che dipendono fortemente dal turismo come fonte primaria di reddito.

Ad esempio, in **Spagna** e **in Italia**, dove il turismo contribuisce in modo significativo all'economia nazionale, i programmi di formazione professionale incentrati sul coinvolgimento digitale dei clienti e sulle pratiche sostenibili contribuiscono alla resilienza economica a lungo termine. Formando costantemente i dipendenti per soddisfare le mutevoli esigenze del settore, questi paesi promuovono una forza lavoro in grado di garantire elevati standard di servizio e sostenibilità. Questa attenzione alla qualità e alla tutela ambientale contribuisce ad attrarre visitatori attenti all'ambiente e affezionati, favorendo una crescita economica stabile.

Inoltre, le iniziative di aggiornamento professionale sostengono la fidelizzazione del personale offrendo percorsi chiari di avanzamento di carriera, riducendo il turnover e migliorando la soddisfazione lavorativa dei dipendenti. I lavoratori stagionali nelle regioni ad alta concentrazione turistica, come le Isole Baleari in Spagna o la Costiera Amalfitana in Italia, beneficiano di una formazione specializzata che aumenta la probabilità che tornino a lavorare nelle stagioni successive. Questa stabilità della forza lavoro riduce i costi di reclutamento e formazione per le imprese turistiche, sostenendo le economie regionali che dipendono da una forza lavoro turistica affidabile.

In **Portogallo**, i programmi di formazione professionale sostenuti dall'ANQEP rispondono sia alle esigenze del mercato del lavoro sia all'inclusione della forza lavoro. Iniziative come i programmi di doppia certificazione integrano l'istruzione secondaria con la formazione professionale, fornendo ai lavoratori competenze specializzate in settori quali l'ospitalità e il turismo sostenibile. Questi sforzi non solo contribuiscono alla stabilità a lungo termine della forza lavoro, ma rafforzano anche la resilienza economica in regioni che dipendono fortemente dal turismo, come Lisbona e Porto.

Programmi come il **Fondo sociale europeo** (FSE) ed **Erasmus+** forniscono finanziamenti essenziali che rafforzano i programmi di formazione professionale e sostengono la collaborazione transfrontaliera. I finanziamenti del FSE consentono agli istituti di formazione professionale incentrati sul turismo di migliorare i propri programmi didattici, investire in infrastrutture digitali e promuovere partnership con il settore. Erasmus+ amplia questi benefici sostenendo scambi e partnership che permettono agli istituti di formazione professionale di apprendere dalle migliori pratiche internazionali. L'accesso a finanziamenti aggiuntivi e a opportunità di collaborazione aiuta i programmi di formazione professionale a integrare metodi di formazione all'avanguardia, quali simulazioni digitali e pratiche di gestione sostenibile, rendendo il settore turistico più resiliente ai cambiamenti globali e alle sfide economiche. Ad esempio, i centri di formazione professionale cinesi che collaborano con i programmi Erasmus+ hanno condiviso spunti sull'integrazione della sostenibilità e dell'innovazione digitale nella formazione professionale, ampliando le prospettive globali nelle metodologie formative. Questa collaborazione transfrontaliera arricchisce l'offerta formativa, fornendo agli operatori del turismo gli strumenti necessari per affrontare sfide complesse in un settore in rapida evoluzione.

In **Cina**, l'integrazione di piattaforme educative digitali con programmi di formazione professionale specifici per il settore dimostra il valore degli approcci innovativi nel promuovere la resilienza economica. I programmi di formazione turistica pongono l'accento sulla gestione delle crisi, sui servizi turistici virtuali e sulle tecniche avanzate di coinvolgimento dei clienti, garantendo che la forza lavoro possa adattarsi ai cambiamenti tecnologici e di mercato. Queste iniziative contribuiscono alla crescita sostenuta

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

dell'industria turistica cinese, allineandosi al contempo agli obiettivi internazionali di sostenibilità e digitalizzazione.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Allineandosi alle iniziative dell'UE e agli obiettivi di sostenibilità, i paesi partner di TOURX, come **la Germania** e **il Belgio,** hanno accesso a finanziamenti e investimenti per la trasformazione digitale e i progetti ecologici. Questi fondi consentono agli istituti di formazione professionale di potenziare i propri programmi, sostenendo un settore turistico che non solo soddisfi gli standard attuali, ma si adatti anche alle esigenze future. Questo allineamento finanziario rafforza le economie regionali, sostiene l'occupazione stabile e promuove la crescita sostenibile in tutto il settore turistico dell'UE.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

10. Conclusione

Il progetto TourX, attraverso il Deliverable 3.2.2, ha fornito un'analisi completa dei programmi di formazione professionale legati al turismo nei paesi partner, individuandone i punti di forza, le sfide e le opportunità di miglioramento strategico. Le intuizioni derivanti da questo studio sottolineano il ruolo fondamentale dell'aggiornamento e della riqualificazione professionale nel soddisfare le esigenze in rapida evoluzione del settore turistico.

Il panorama in continua evoluzione del turismo evidenzia la necessità di sistemi di istruzione e formazione professionale ben strutturati e orientati al futuro. In tutti i paesi partner, l'integrazione di competenze digitali, orientate al cliente e alla sostenibilità è diventata un elemento fondamentale per migliorare la preparazione della forza lavoro e la resilienza del settore. Questa attenzione riflette tendenze globali più ampie relative alla trasformazione digitale, alla consapevolezza ecologica e all'enfasi sull'eccellenza del servizio.

L'analisi ha rivelato notevoli variazioni nella struttura e nell'orientamento dei programmi di istruzione e formazione professionale tra i paesi partner di TOURX. Questa diversità offre punti di forza unici, ma evidenzia al contempo aree di miglioramento. Ad esempio, i modelli di formazione duale di Germania e Belgio si sono dimostrati altamente efficaci nel fornire agli studenti competenze immediatamente applicabili grazie alla stretta collaborazione con il settore. Al contrario, paesi come la Grecia e la Spagna, che si affidano maggiormente a sistemi scolastici, trarrebbero vantaggio dall'integrazione di opportunità di formazione pratica per allinearsi meglio alle realtà operative del settore turistico. Analogamente, le regioni con un turismo stagionale significativo, come l'Italia e la Spagna, dimostrano il valore di moduli formativi adattivi che preparano i lavoratori a gestire le fluttuazioni della domanda mantenendo elevati standard di servizio.

La crescente importanza della sostenibilità nel turismo rappresenta un'opportunità senza precedenti per i programmi di istruzione e formazione professionale (IFP) di promuovere pratiche ecocompatibili. Paesi come l'Italia, la Spagna e la Grecia hanno compiuto passi da gigante nell'integrare l'ecoturismo, la conservazione delle risorse e l'ospitalità sostenibile nei propri programmi di studio. Tuttavia, è necessario un approccio più universale e coordinato per garantire che tutti i paesi partner soddisfino le crescenti aspettative dei viaggiatori in materia di esperienze sostenibili, sostenendo al contempo gli obiettivi ambientali più ampi dell'Unione Europea.

Le competenze digitali rimangono un punto chiave, alla base delle moderne operazioni turistiche, dal marketing e dal coinvolgimento dei clienti all'efficienza operativa. L'adozione di una formazione basata sulla tecnologia, come si osserva in Germania, Spagna e Portogallo, sottolinea l'importanza di dotare i lavoratori di competenze relative alle piattaforme online, all'analisi dei dati e agli strumenti virtuali. Questi progressi migliorano l'esperienza dei clienti e contribuiscono alla sostenibilità operativa riducendo gli sprechi e snellendo i processi.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

L'impatto economico di sistemi di istruzione e formazione professionale (IFP) solidi è di vasta portata. Favorendo l'avanzamento di carriera, riducendo il turnover della forza lavoro e migliorando la qualità del servizio, questi programmi garantiscono stabilità alle economie regionali che dipendono fortemente dal turismo. I paesi che integrano le micro-credenziali e l'apprendimento permanente nella propria offerta di IFP, come il Portogallo, rafforzano ulteriormente la propria capacità di adattarsi alle tendenze emergenti e di mantenere la competitività della forza lavoro.

Il presente documento fornisce una serie di risultati di grande rilevanza che riflettono lo stato attuale dei programmi di formazione professionale legati al turismo nei paesi partner. Questi risultati costituiscono la base per le successive attività e i pacchetti di lavoro di TOURX, garantendo che la ricerca e l'analisi contribuiscano direttamente alle applicazioni pratiche.

Nell'ambito del Pacchetto di Lavoro 3 (WP3), queste intuizioni svolgeranno un ruolo cruciale nella definizione degli strumenti e dei quadri di riferimento sviluppati per l'IFP nel settore turistico. La fase successiva, il Pacchetto di Lavoro 4 (WP4), si concentrerà sulla sperimentazione e sul perfezionamento di questi strumenti attraverso iniziative pilota, garantendone l'efficacia e l'allineamento alle esigenze del settore. Questa fase fornirà un prezioso feedback per la messa a punto delle metodologie prima di una più ampia implementazione.

Oltre a ciò, il Pacchetto di Lavoro 5 (WP5) garantirà l'impatto a lungo termine di TOURX promuovendo raccomandazioni politiche, rafforzando l'eccellenza della formazione professionale e facilitando la trasferibilità delle soluzioni TOURX a nuovi contesti regionali e settoriali. Questa transizione dalla ricerca e sviluppo (WP3) alla sperimentazione (WP4) e, infine, all'impatto sistemico e all'attuazione delle politiche (WP5) riflette l'impegno del progetto nel promuovere quadri di formazione professionale sostenibili, adattabili e innovativi.

In conclusione, l'integrazione di strategie di formazione professionale lungimiranti in tutti i paesi partner è fondamentale affinché il settore turistico possa prosperare in un contesto globale competitivo e in rapida evoluzione. Concentrandosi su adattabilità, collaborazione e innovazione, i programmi di formazione professionale possono garantire una forza lavoro qualificata, sostenibile e resiliente. Nel complesso, queste strategie integrate sono essenziali per adattarsi alle mutevoli esigenze del turismo e garantire la competitività a lungo termine del settore e una crescita sostenibile.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

11. Riferimenti

Angotti, R., Fonzo, C., C Pedone, A. (2024). *Attuazione delle priorità europee nell'IFP: rendere l'IFP nazionale agile, flessibile, innovativo, attraente, inclusivo e di qualità garantita: Italia*. Cedefop Refernet prospettive . 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). *Il futuro del turismo: un'analisi dei bisogni formativi* (1ª ed.)

Comitato australiano per l'industria e le competenze. (2021). *Comunicato della riunione dell'AISC – 1° dicembre 2021.* Estratto da https://aisc.net.au/hub/aisc-meeting-communique-1-december-2021

Barbosa, J., C. Moura, H. (2024). *Attuazione delle priorità europee nell'istruzione e formazione professionale (IFP): rendere l'IFP nazionale agile, flessibile, innovativa, attraente, inclusiva e di qualità garantita: Portogallo.* Prospettive tematiche del Cedefop Refernet . https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-portugal-2024

Cedefop. (s.d.) *Grecia*. Estratto da https://www.cedefop.europa.eu/en/countries/greece#2

Cedefop. (2020a). *In primo piano sulla formazione professionale Germania 2020*. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni. http://data.europa.eu/doi/10.2801/981096

Cedefop. (2020b). *Istruzione e formazione professionale in Germania: breve descrizione*. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni. http://data.europa.eu/doi/10.2801/329932

Cedefop. (2021a). *Approfondimento sull' IFP: Portogallo 2021*. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni. http://data.europa.eu/doi/10.2801/38579

Cedefop. (2021b). *Spagna: aggiornamento e riqualificazione professionale nel settore turistico.* Estratto da https://www.cedefop.europa.eu/en/news/spain-upskilling-and-reskilling-tourism-industry

Cedefop. (2023a). *Focus sull'IFP: Grecia*. Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Cedefop. (2023b). *In primo piano sulla formazione professionale Spagna*. Lussemburgo: Ufficio delle Pubblicazioni. http://data.europa.eu/doi/10.2801/684046

Cedefop. (2023c). *Istruzione e formazione professionale in Spagna: breve descrizione*. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni. http://data.europa.eu/doi/10.2801/221364

Cedefop. (2024a). *Approfondimento sull' IFP Belgio*. Lussemburgo: Ufficio delle Pubblicazioni. http://data.europa.eu/doi/10.2801/492272

Cedefop. (2024b). *Istruzione e formazione professionale in Belgio: breve descrizione*. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni. http://data.europa.eu/doi/10.2801/860266

Cedefop. (2024c). *Analisi tematica per paese sui percorsi di aggiornamento professionale: nuove opportunità per gli adulti in Italia: risultati chiave delle tre fasi di ricerca e suggerimenti per azioni future.* Ufficio delle Pubblicazioni Ufficio di l' Unione Unione. Documento di ricerca del Cedefop. http://data.europa.eu/doi/10.2801/4196313

China Briefing. (2023). *Il settore della formazione professionale in Cina: opportunità per gli investimenti stranieri*. Estratto da https://www.china-briefing.com/news/chinas-vocational-training-industry-opportunities-for-foreign-investment/#whatdoesvocationaltrainingrefertoinchinaHeader

Dice. (2023). *Il futuro del reclutamento nel settore tecnologico: come l'intelligenza artificiale continuerà a cambiare il reclutamento*. Estratto da https://www.dice.com/recruiting/future-of-tech-recruiting-how-ai-will-continue-to-change-recruiting

EBNT. (2022a). *Osservatorio del mercato del lavoro nel settore turistico: XIV rapporto annuale*. Disponibile all'indirizzo https://www.ebnt.it/files/documenti/studi-e-ricerche/osservatori/osservatorio-c/2022-osservatorio-mercado-del-lavoro-turismo_xiv-rapporto.pdf

EBNT. (2022b). *Rapporto sul mercato del lavoro italiano*. https://www.ebnt.it

Commissione europea. (2022). *Anno europeo delle competenze 2023*. Commissione europea. Consultato il 12 novembre 2024. Disponibile all'indirizzo https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-year-skills-2023_en

Commissione europea. (2023). *Anno europeo delle competenze - Competenze trasversali*. Estratto da https://year-of-skills.europa.eu

Formazione Fondazione . (2023). *Linee guida* . Estratto da https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2023-05/Micro-Credential%20Guidelines%20Final%20Delivery.pdf

Federalberghi. (2022). *Osservatorio sul mercato del lavoro nel turismo – XIV rapporto 2022*. Federalberghi. Estratto da https://www.federalberghi.it/

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Guo, Z., C Lamb, S. (2010). Una rassegna delle pratiche attuali in Cina. *Istruzione e formazione tecnica e professionale*, 55–73. Estratto da https://doi.org/10.1007/978-90-481-8743-0_4 https://www.federalberghi.it/

Hippach-Schneider, U., C. Huismann, A. (2024). *Attuazione delle priorità europee nell'istruzione e formazione professionale: rendere l'IFP nazionale agile, flessibile, innovativa, attraente, inclusiva e di qualità garantita: Germania.* Cedefop Refernet prospettive . Estratto da https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-germany-2024

Jing, T., Chung, E., C Gregory, M. L. (2022). L'istruzione professionale in Cina: storia, ruoli, sfide e prospettive future. *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). *Focus group: una guida pratica per la ricerca applicata*. Sage Publications.

Li, L. (2022). Riqualificazione e potenziamento delle competenze della forza lavoro pronta per il futuro nell'ottica dell'Industria 4.0 e oltre. *Information Systems Frontiers*. https://doi.org/10.1007/s10796-022-10308-y

McKinsey C Company. (2022). *Il futuro del lavoro e la riqualificazione in Europa*. Consultato il 7 novembre 2022, da https://www.mckinsey.com/featured-insights/lifting-europes-ambition/videos-and-podcasts/the-future-of-work-and-reskilling-in-europe

Ministero dell'Istruzione della Repubblica Popolare Cinese. (2021). Bollettino statistico sullo sviluppo dell'istruzione in Cina nel 2020. Estratto da 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). L'impatto dell'intelligenza artificiale sulle competenze dei lavoratori: aggiornamento e riqualificazione professionale nelle organizzazioni. *Informing Science, rivista internazionale di una disciplina transdisciplinare emergente*, *2c*, 039–068. https://doi.org/10.28945/5078

Nakash, M. (2024b). Riqualificazione e aggiornamento professionale della forza lavoro: text mining per identificare modelli e tendenze nella ricerca. *Atti della Conferenza internazionale sulla ricerca nella gestione delle risorse umane*, *1*(1). https://doi.org/10.33422/icrhrm.v1i1.169

Organizzazione nazionale per la certificazione delle qualifiche e l'orientamento professionale (EOPPEP). (2024). *Attuazione delle priorità europee nell'istruzione e formazione professionale (IFP): rendere l'IFP nazionale agile, flessibile, innovativa, attraente, inclusiva e di qualità garantita: Grecia.* Prospettive tematiche Cedefop Refernet. https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-greece-2024

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Next Tourism Generation. (2020a). *Webinar NTG*. Next Tourism Generation. Consultato il 18 dicembre 2020, da https://nexttourismgeneration.eu/ntg-webinar/

Next Tourism Generation. (2020b). *Ricerca e approfondimenti*. Next Tourism Generation. Estratto da https://nexttourismgeneration.eu/research-and-insights/

Avanti Turismo Generazione. (2022). *PANTOUR*. Estratto da https://nexttourismgeneration.eu/pantour/

Oladele, K. O., Lisoyi, E. O., C Abe, I. I. (2020). Riqualificazione e miglioramento delle competenze per sviluppare rilevanza globale nella Quarta Rivoluzione Industriale. Nella *collana "Advances in human resources management and organizational development*" (pp. 246–258). https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3347-5.ch017

ReferNet EOPPEP. (s.d.). *Rapporto nazionale greco*. Organizzazione nazionale per la certificazione delle qualifiche e l'orientamento professionale (EOPPEP). Estratto da https://refernet.eoppep.gr

Remenyi, D. (2017). *Dizionario dei concetti e delle tematiche di ricerca.* 2a edizione. ACPI, Reading, Regno Unito. Rapporti regionali

Sharma, G. D., Thomas, A., C Paul, J. (2020). Il rilancio del settore turistico post-COVID-19: un quadro di riferimento basato sulla resilienza. *Tourism Management Perspectives*, *37*, 100786. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100786

Progetto TourX (2024). *Rapporti nazionali (Attività 3.2.2)* [Documento interno]. Estratto da Basecamp: https://3.basecamp.com/5375251/buckets/27958591/vaults/7843047568

Tsartas, P. A., C. Lagos, D. G. (2012). Valutazione critica della politica turistica greca. In *Innovazione, tecnologia e gestione della conoscenza* (pp. 203–221). https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14

Twissen. (2021) *Riqualificazione e aggiornamento professionale nel turismo: una necessità e un'opportunità di business*. Twissen. Da https://twissen.com/en/trends-en/policies-funding/reskilling-upskilling-tourism-need-business-opportunity/

Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite. (s.d.). https://www.unwto.org/

Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite. (s.d.). *Turismo e COVID-1S: impatti economici senza precedenti*. Consultato il 21 novembre 2024, da https://www.unwto.org/tourism-and-covid-19-unprecedented-economic-impacts

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite. (2022). *Valutazione dell'impatto dell'epidemia di COVID-1S sul turismo internazionale*. Da https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism

Nazioni Nazioni Unite. (s.d.). *Sviluppo Obiettivi* . Nazioni Nazioni. Da https://sdgs.un.org/goals

Veena. (2024). *Che cosa sono l'upskilling e il reskilling? | Stanford Online*. Stanford Online. https://online.stanford.edu/what-upskilling-and-reskilling

Wikipedia. (2024). *Elenco delle aziende con sede nelle Isole Canarie*. Wikipedia. Da https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_companies_based_in_the_Canary_Islands#:~:text=Le%20Isole%20Canarie%2C%20note%20anche

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

World Travel C Consiglio . (2020). *Per ripresa e oltre*. WTTC. Da https://wttc.org/initiatives/to-recovery-beyond

Anno delle competenze. (2024). *Competenze trasversali*. Commissione europea. Da https://year-of-skills.europa.eu/transversal-skills_en

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Appendice A

	Lingue	Competenze trasversali	Competenze ambientali	Competenze digitali	Tendenze future	Dinamiche del settore	Formazione Formazione per il monitoraggio dei laureati	Formazione nel settore turistico	Contenuti del corso	Sistema di finanziamento	Inclusione e accessibilità
Germania		È necessario sottolinearlo con forza, poiché il contatto personale sta svanendo a causa della digitalizzazione	Turismo sostenibile in grado di contribuire a ridurre consumo di risorse	Aspetto cruciale da nel settore turistico moderno	Attenzione al turismo sostenibile e alla digitalizzazione per ridurre il consumo di risorse		La creazione di una piattaforma digitale in cui gli studenti possano condividere i propri progressi professionali		Introduzione della gestione del turismo sostenibile per rispondere alla domanda di viaggi eco-compatibili	Lo Stato dovrebbe essere in grado di erogare fondi a sostegno delle PMI	
Belgio			La sostenibilità sta prendendo piede, pertanto è necessario sviluppare competenze in ambito ambientale	Le competenze digitali sono fondamentali				La collaborazione con le associazioni turistiche regionali e altre scuole in Europa è fondamentale per offrire preziose esperienze			
Grecia	La padronanza delle lingue straniere è essenziale	Il lavoro di squadra, la comunicazione, la gestione del tempo, la capacità di risolvere i problemi e flessibilità sono fondamentali	Una priorità sempre più importante	Essenziale per migliorare l'efficienza, sostenibilità e coinvolgimento dei clienti	Servizio clienti basato sull'intelligenza artificiale, soluzioni turistiche intelligenti, viaggi eco-consapevoli e tecnologie immersive		Piattaforma digitale per monitorare le tendenze occupazionali, lo sviluppo delle competenze e l' progresso professionale	La formazione dovrebbe essere gratuita per i dipendenti, flessibile e in linea con le esigenze del settore	Dovrebbe integrare competenze trasversali, digitali e sostenibili con le conoscenze pratiche	Le aziende faticano a investire nella formazione del personale a causa della stagionalità	

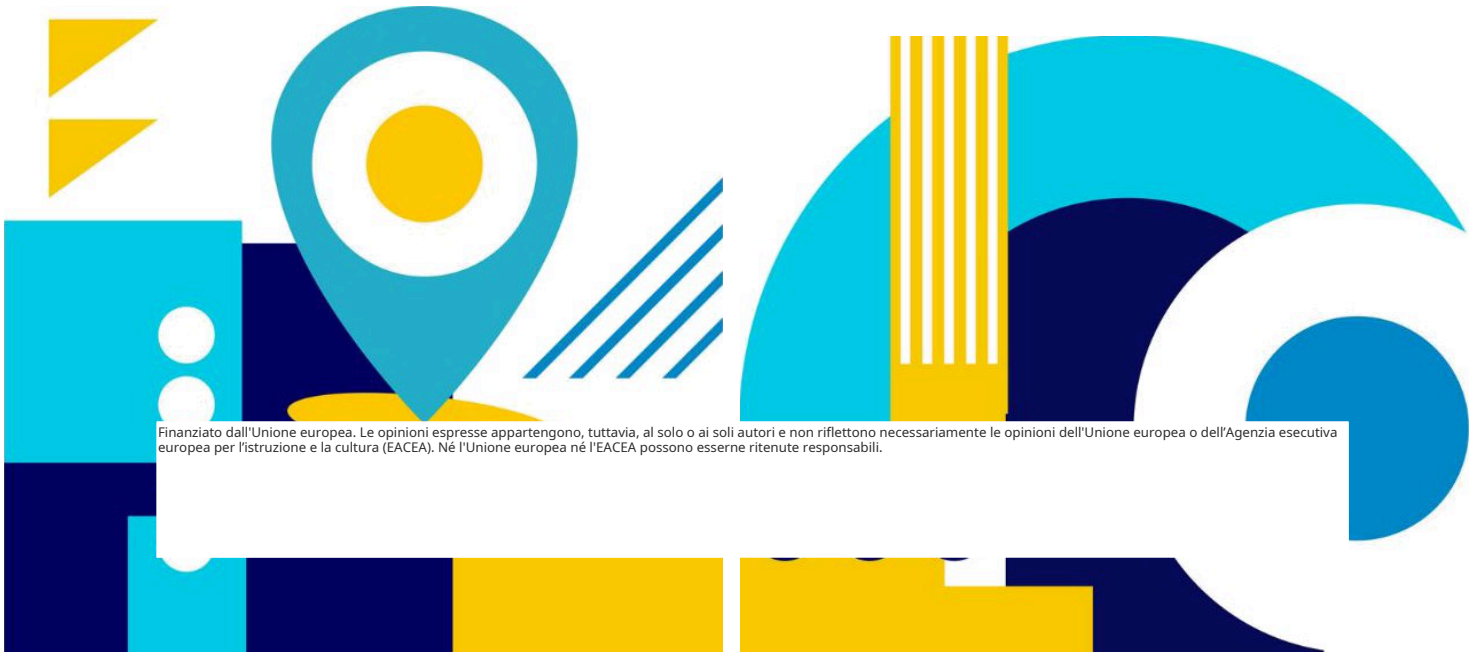
Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Italia	Enfasi sulle competenze linguistiche in inglese e tedesco	Una competenza essenziale	Si dovrebbero adottare pratiche rispettose dell'ambiente (cucina circolare, stoviglie e posate riutilizzabili, servizi navetta per	Una competenza essenziale	Marketing digitale, accoglienza, check-in e gestione delle strutture	La carenza di manodopera e la stagionalità creano instabilità		La formazione nel settore turistico è fondamentale, ma la carenza di posti di lavoro e la la stagionalità la rendono poco attraente per i nuovi studenti	È necessario integrare il percorso professionale con competenze di marketing, promozione e gestionali…	Finanziamenti insufficienti	È importante essere inclusivi nei confronti di una diverse provenienze sociali e garantire l'accessibilità ai turisti
			trasporto degli ospiti, ecc.)								
Spagna	Importante per i del settore	Indispensabile per un servizio eccellente		Fondamentale per il turismo sostenibile	Padronanza dell'IA, dell'analisi dei dati e delle tecnologie emergenti			I programmi di formazione dovrebbero concentrarsi su sostenibilità, servizio clienti e tecnologia		Il governo collabora con le imprese per l'apprendimento sul posto di lavoro. I finanziamenti rimangono insufficiente	
Cina	Sempre più importanti	Fondamentali per avere successo: comunicazione, lavoro di squadra e capacità di adattamento	Legate ai progressi tecnologici nel settore	Aiutano le imprese a creare prodotti più competitivi	Turismo sostenibile e a basse emissioni di carbonio, servizi personalizzati e trasformazione digitale guidata dall'intelligenza artificiale	Rimanere informati sulle tendenze del settore è essenziale		Importante per sviluppare esperienza e ampliare le prospettive	È fondamentale integrare concetti avanzati e casi di studio provenienti da contesti nazionali e internazionali contesti		
Portogallo	Forte domanda di tedesco e, in particolare, di francese	Importante per la professionalità	Ancora in fase iniziale, ma le nuove generazioni sono motivate e consapevoli della sostenibilità	Necessità di adeguarsi ai progressi del settore	La sostenibilità è una priorità sempre più importante	L'interazione personale rimane fondamentale, ma i contatti virtuali aumenteranno nei nei prossimi cinque anni		Dovrebbe stare al passo con le tendenze del settore	È necessario un approccio più pratico	I vincoli di bilancio persistono	

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

TourX

www.tour-x.eu



Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.