Análise das lacunas de competências

D.3.2 Caixa «Melhoria de competências / Reciclagem profissional»



N.º do projeto:
1OIO56I84

www.tourx.eu

TourX CoVE para o setor do turismo

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Cofinanciado pela União Europeia

Índice

1. Resumo executivo 1

2. Introdução 3

3. Quadro conceptual para a melhoria de competências e a requalificação profissional 4

3.1 Melhoria de competências 4

3.2 Recualificação 6

3.3 Os benefícios da atualização e da requalificação profissional 8

3.3.1 Estratégias de aperfeiçoamento e requalificação para a recuperação 10

4. Análise da formação existente na área do turismo nos países parceiros 12

4.1 Situação atual da formação profissional no setor do turismo 12

Alemanha 13
Bélgica 13
Grécia 14
Itália 15
Espanha 15
China 16
Portugal 17

4.2 Comparação de programas de EFP 18

4.3 Lacunas de competências e necessidades de formação 1G

5. Análise das necessidades do mercado no setor do turismo 21

5.1 Principais conclusões por país parceiro 21

Alemanha 21
Bélgica 22
Grécia 23
Itália 23
Espanha 25
China 25
Portugal 26

C. Avaliação das necessidades de formação: resultados e metodologia 28

6.1 Etapas da realização da Avaliação das Necessidades de Formação 2G

Alemanha 32
Bélgica 33
Grécia 34
Itália 35
Espanha 37
China 38

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Portugal 40
Conclusões gerais das entrevistas 42

6.2 Conversão das TNA em objetivos de aprendizagem 42

7. Recomendações para integrar a atualização e requalificação profissional nos programas de EFP 45

7.1 Alinhamento dos objetivos de aprendizagem com as necessidades do mercado 45

7.2 Abordagens práticas de aperfeiçoamento e requalificação profissional 47

7.3 Incorporação de iniciativas e financiamento da União Europeia 48

8. Estudos de caso e exemplos de melhores práticas 51

Iniciativas de Espanha na formação em turismo 51
Ano Europeu das Competências 2023 52

8.1 Estratégias eficazes para a atualização e requalificação profissional 52

3. Impacto da melhoria de competências e da requalificação na recuperação e no crescimento do setor do turismo 55

10. Conclusão C0

11. Referências C2

Apêndice A C7

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

1. Resumo executivo

O presente documento, um resultado do projeto TourX, apresenta uma análise abrangente do estado atual dos quadros de formação em turismo e dos sistemas de ensino e formação profissionais (EFP) nos países parceiros – Grécia, Itália, Portugal, China, Alemanha, Espanha e Bélgica. Identifica os desafios, as lacunas e as oportunidades para melhorar os programas de EFP orientados para o turismo, de modo a responder melhor às necessidades de um setor em rápida evolução. As conclusões aqui apresentadas constituem uma base fundamental para o avanço dos esforços de colaboração entre os Centros de Excelência Profissional (CoVEs) e para o desenvolvimento de ferramentas inovadoras que respondam às necessidades do setor do turismo.

A análise destaca variações substanciais nas estruturas de EFP entre os países parceiros. Por exemplo, o sistema de formação dual da Alemanha e da Bélgica, que integra a aprendizagem em sala de aula com a experiência no local de trabalho, revelou-se altamente eficaz devido à sua estreita colaboração com a indústria. Em contrapartida, a Grécia e a Espanha baseiam-se principalmente num modelo escolar, o que sublinha a necessidade de integrar a aprendizagem prática para um melhor alinhamento com as operações turísticas do mundo real. Além disso, regiões com elevado emprego sazonal, como a Itália e a Espanha, demonstram o valor de módulos de formação adaptativos para ajudar os trabalhadores a lidar com as flutuações da procura, mantendo simultaneamente a qualidade do serviço. Embora a maioria dos países tenha alinhado as suas qualificações de EFP com o Quadro Europeu de Qualificações (EQF), a integração desigual de competências digitais modernas e sustentáveis nos programas curriculares continua a ser um desafio na construção de uma força de trabalho coesa e preparada para o futuro.

As lacunas de competências surgem como uma preocupação crítica em todos os países parceiros. As principais deficiências incluem a literacia digital, a excelência no atendimento ao cliente, a proficiência multilingue e as práticas de sustentabilidade. Estas lacunas limitam a capacidade da força de trabalho para se adaptar às crescentes exigências do setor, particularmente em áreas como a transformação digital, o ecoturismo e o reforço do envolvimento dos clientes. Países como a Alemanha, a Espanha e Portugal deram passos significativos no sentido da formação baseada na tecnologia, dotando os trabalhadores de competências em plataformas online, análise de dados e ferramentas virtuais. Estes avanços não só melhoram a experiência do cliente, como também contribuem para a eficiência operacional e a sustentabilidade ambiental, reduzindo o desperdício e simplificando os processos. Dar resposta a estas carências de competências é vital para promover um setor do turismo competitivo e resiliente.

O relatório explora também os desafios e oportunidades associados à integração das ferramentas e estruturas do TourX nos CoVEs existentes. Embora o alinhamento das normas regionais e a garantia da compatibilidade tecnológica representem obstáculos significativos, existem oportunidades claras para impulsionar a inovação, partilhar as melhores práticas e replicar modelos de sucesso entre países. O relatório apresenta vários estudos de caso que destacam as melhores práticas, tais como as iniciativas da Itália em matéria de turismo sustentável e a incorporação, por parte de Espanha, de competências digitais nos seus programas de EFP. Estes exemplos oferecem estratégias replicáveis para enfrentar desafios comuns e tirar partido dos pontos fortes regionais.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Em resposta a estas conclusões, o relatório apresenta uma série de recomendações específicas. Estas incluem a integração de iniciativas de aperfeiçoamento e requalificação nos programas de EFP do turismo, com foco nas competências digitais e ecológicas, bem como o reforço da formação em atendimento ao cliente para refletir as diversas necessidades do setor. Além disso, as microcredenciais e os programas de aprendizagem ao longo da vida, como os implementados em Portugal, desempenham um papel crucial na manutenção da adaptabilidade e competitividade da força de trabalho. São propostos quadros políticos e jurídicos para garantir a interoperabilidade das ferramentas TourX com os CoVEs existentes e a conformidade com as normas da UE.

Além disso, o relatório salienta a importância de aproveitar os mecanismos de financiamento europeus, tais como o Fundo Social Europeu (FSE) e o Erasmus+, para apoiar o desenvolvimento de programas e fomentar a colaboração transfronteiriça. É também destacado um maior envolvimento das partes interessadas, com um apelo a parcerias mais profundas entre prestadores de EFP, partes interessadas do setor, decisores políticos e autoridades regionais, a fim de garantir a aplicabilidade prática e a escalabilidade.

O projeto TourX, apoiado por este documento, visa impulsionar melhorias significativas na qualidade e relevância dos programas de EFP no setor do turismo. Ao colmatar lacunas de competências, fomentar a inovação e promover a colaboração, o TourX fornece um roteiro para reforçar a competitividade e a sustentabilidade do setor do turismo. Em última análise, a adaptabilidade, a colaboração e a inovação devem permanecer no cerne das estratégias de EFP para garantir uma força de trabalho qualificada, resiliente e preparada para o futuro, capaz de responder às exigências de uma indústria global em rápida mudança.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

2. Introdução

As empresas relacionadas com o turismo representam uma em cada dez empresas do setor não financeiro da UE-27, abrangendo mais de 2,3 milhões de empresas — principalmente pequenas e médias empresas (PME). Os países parceiros do TourX, incluindo Itália, Espanha, Alemanha e Grécia, abrigam mais de metade destas empresas. Empregando mais de 12,3 milhões de pessoas, o setor representa 9 % do emprego total na economia não financeira da UE e 22,4 % no setor dos serviços, demonstrando o seu amplo impacto económico.

Apesar dos seus pontos fortes, o setor tem enfrentado desafios sem precedentes devido à pandemia da COVID-19, que provocou mudanças nos hábitos dos consumidores, nas normas operacionais e nas exigências da força de trabalho, levando a recessões económicas e à perda de postos de trabalho, particularmente entre as populações vulneráveis. No entanto, prevê-se uma forte recuperação, com a Comissão Europeia de Turismo a projetar uma procura robusta de viagens na Europa e as estimativas da Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas (OMT) a preverem mais de 562 milhões de chegadas de turistas até 2030. Esta recuperação, contudo, depende da capacidade do setor para se adaptar às tendências turísticas em evolução e exige uma força de trabalho dotada de competências atualizadas para impulsionar o crescimento de forma sustentável.

O rápido avanço da Indústria 4.0 e os efeitos duradouros da pandemia sublinham a necessidade urgente de requalificação e aperfeiçoamento profissional direcionados. A proficiência digital, a análise de dados e as competências em comércio eletrónico são cada vez mais críticas, tal como as competências em protocolos de higiene, gestão de crises e atendimento ao cliente, para responder a expectativas mais elevadas em matéria de saúde e segurança. A crescente ênfase nas práticas sustentáveis exige competências ecológicas que estejam em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, especificamente os ODS 8, 12 e 14, para maximizar as contribuições económicas, sociais e ambientais do turismo. Para que o setor se mantenha competitivo e resiliente, é essencial o desenvolvimento contínuo de competências através da melhoria e da requalificação, garantindo que as empresas turísticas e a sua força de trabalho possam adaptar-se eficazmente às exigências atuais e futuras.

Este documento, portanto, apoia o objetivo do projeto TourX de melhorar a formação em turismo ao nível do ensino e formação profissionais (EFP). A Tarefa 3.2 visa especificamente avaliar e aperfeiçoar os currículos de EFP nos principais países parceiros, analisando os programas atuais, identificando lacunas de competências e recomendando melhorias curriculares para um melhor alinhamento com as necessidades do mercado. O estado da arte analisado serve de referência, garantindo que o processo de avaliação se baseie nas melhores práticas e nos padrões do setor. Ao abordar as lacunas nas competências digitais, ecológicas e centradas no cliente, este resultado estabelece as bases para a reformulação regional dos currículos, dotando a força de trabalho das competências necessárias para o crescimento sustentável do setor.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

3. Quadro conceptual para a atualização e requalificação profissional

A pandemia da COVID-19 acelerou mudanças significativas na força de trabalho, tornando crucial que os colaboradores se adaptem rapidamente a diferentes funções e adquiram novas competências. O setor do turismo enfrenta mudanças transformadoras impulsionadas pelos avanços tecnológicos, pela evolução das preferências dos consumidores e por um forte impulso no sentido da sustentabilidade. Esta mudança tem vindo a realçar a importância dos programas de requalificação e aperfeiçoamento profissional para responder às exigências em constante mudança do mercado de trabalho (Li, 2022). Estas abordagens não só apoiam o crescimento profissional individual, como também reforçam a capacidade do setor para se manter competitivo e resiliente, posicionando as organizações turísticas para prosperarem num mercado global dinâmico. Tais iniciativas são necessárias no local de trabalho para ajudar os colaboradores a satisfazer as futuras necessidades de pessoal. No mercado de trabalho atual, o aperfeiçoamento das competências e a aquisição de novas competências são métodos vitais para o crescimento profissional. A atualização e a requalificação desempenham papéis complementares no desenvolvimento da força de trabalho.

A requalificação e a melhoria de competências são termos fundamentais na indústria do turismo. Que novas competências precisamos de adquirir? Que competências atuais precisamos de melhorar? O projeto TourX reúne prestadores de EFP (Educação e Formação Profissional) juntamente com instituições de ensino superior, todos empenhados em preparar tanto os jovens como os adultos para o seu futuro. Investir na ciência e na investigação é uma abordagem ideal para cumprir esta missão, promovendo a colaboração internacional para alcançar iniciativas de requalificação e melhoria de competências eficientes e de grande impacto.

A melhoria de competências envolve o aperfeiçoamento das competências atuais de um colaborador para responder às exigências em constante evolução da sua função ou setor. Este processo visa promover o desenvolvimento profissional e aumentar a eficácia nas funções atuais.

A requalificação, por outro lado, envolve a aquisição de competências inteiramente novas fora da área atual do colaborador, normalmente com o objetivo de fazer a transição para funções ou setores diferentes. Este processo é crucial para se adaptar às mudanças e garantir a agilidade organizacional.

3.1 Aperfeiçoamento profissional

O que é o aperfeiçoamento profissional?

A atualização profissional refere-se à oferta de formação ou treino adicional aos colaboradores para melhorar as suas capacidades e competências. Vários termos têm sido associados ao conceito de atualização profissional, incluindo «upsize», «up-spin», «upspring», «upstage», entre outros (Oladele e Lisoyi, 2020). De acordo com Veena (2024), significa também adquirir novas competências ou aperfeiçoar as já existentes, relevantes para o cargo ou setor atual de um colaborador, com o objetivo de progredir na carreira ou aumentar a eficácia ou a adaptabilidade na função atual. Este processo ajuda as organizações a promover uma cultura de aprendizagem e desenvolvimento contínuos, mantendo os

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

colaboradores envolvidos e motivados, ao mesmo tempo que

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

atraindo e retendo os melhores talentos. Essa cultura permite que as organizações se adaptem às necessidades empresariais em constante mudança e se mantenham competitivas num ambiente em rápida evolução.

Num mercado de trabalho cada vez mais competitivo, competências transversais sólidas ajudam os trabalhadores a destacar-se e a tornarem-se mais atrativos para os empregadores (Comissão Europeia, 2023). Por conseguinte, a melhoria das competências é crucial para preparar os indivíduos para funções recém-definidas, reforçando o conjunto de competências atual de um colaborador para melhorar o seu desempenho global e a sua adaptabilidade às novas tecnologias no âmbito da sua função atual (Nakash, 2024). A melhoria contínua das competências da força de trabalho é essencial para a competitividade numa economia globalizada pós-pandémica, caracterizada por rápidas mudanças tecnológicas (Comité Australiano da Indústria e das Competências, 2021). Isto envolve formação e desenvolvimento direcionados no âmbito da função ou equipa de um colaborador, criando programas específicos para ensinar novas competências que se alinhem com a evolução das funções e das exigências do setor.

Exemplos de aperfeiçoamento profissional dos colaboradores

Como exemplos de aperfeiçoamento profissional dos colaboradores, é interessante explorar o modelo de formação interna para garantir oportunidades de aperfeiçoamento que se adaptem às necessidades da empresa e que tenham a qualidade necessária para o avanço na carreira que se espera. Ao investir no desenvolvimento dos colaboradores, as organizações não só aumentam a produtividade dos colaboradores, como também melhoram a satisfação no trabalho e as taxas de retenção. No setor do turismo, onde a experiência do cliente é fundamental, as empresas líderes compreendem o valor de desenvolver as suas equipas. Um desses exemplos é a Marriott International, que desenvolveu um programa de formação abrangente para garantir que os seus colaboradores se mantêm na vanguarda da excelência do setor.

A Marriott desenvolveu um programa abrangente de aperfeiçoamento profissional para os seus colaboradores, centrado no reforço das competências de atendimento ao cliente e da proficiência digital. O programa incluiu uma combinação de módulos de aprendizagem online, workshops presenciais e formação prática. Os colaboradores receberam formação sobre o mais recente software de gestão hoteleira, ferramentas de marketing digital e sistemas de gestão de relações com o cliente. Esta iniciativa teve como objetivo melhorar a qualidade do serviço, otimizar as experiências dos hóspedes e simplificar as operações. Ao abordar a relutância em adotar novas tecnologias e promover uma cultura de aprendizagem contínua, a Marriott capacitou os seus colaboradores para se adaptarem às exigências em constante mudança do setor.

Outro exemplo é o programa de aperfeiçoamento profissional da Hilton Worldwide, que dá ênfase ao desenvolvimento de liderança e à transformação digital. A Hilton oferece vários programas de formação, incluindo a plataforma online Hilton University, que disponibiliza cursos sobre competências de liderança, marketing digital, gestão de receitas e práticas de sustentabilidade. A formação consiste em módulos interativos, simulações de realidade virtual e oportunidades de mentoria. Estes esforços visam fomentar uma cultura de inovação e garantir que os colaboradores estejam bem preparados para responder às necessidades em constante evolução dos hóspedes e da empresa, no âmbito do Hilton Learning and Development.

Além disso, a Accor Hotels implementou uma iniciativa robusta de aperfeiçoamento profissional conhecida como «Accor Academy». Este programa centra-se no desenvolvimento de competências

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

digitais, capacidades de gestão e práticas de turismo sustentável. A Accor Academy oferece uma combinação de cursos de e-learning,

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

e programas de formação multifuncionais. O objetivo é dotar os colaboradores das competências necessárias para melhorar as experiências dos hóspedes e impulsionar a eficiência operacional. Ao promover a aprendizagem e o desenvolvimento contínuos, a Accor garante que a sua força de trabalho se mantém competitiva e capaz de se adaptar às mudanças do setor — Accor Academy.

O InterContinental Hotels Group (IHG) também dá prioridade à qualificação dos colaboradores através do seu programa «IHG Future Leaders». Esta iniciativa foi concebida para identificar e formar colaboradores de elevado potencial para funções de liderança. O programa inclui formação em liderança, aprendizagem baseada em projetos e exposição a diferentes áreas do negócio. Os participantes adquirem conhecimentos valiosos sobre gestão estratégica e excelência operacional, preparando-os para futuros cargos de liderança na empresa IHG Future Leaders.

Por fim, a empresa espanhola de turismo Meliá Hotels International lançou a «Meliá Digital Academy». Este programa visa melhorar as competências digitais dos seus colaboradores, com foco em áreas como o marketing digital, a análise de dados e o comércio eletrónico. A formação inclui cursos online, webinars e workshops interativos ministrados por especialistas do setor. Ao investir na melhoria das competências digitais, a Meliá garante que os seus colaboradores possam tirar partido da tecnologia de forma eficaz para melhorar o envolvimento dos clientes e impulsionar o crescimento do negócio Meliá Digital Academy.

Em conclusão, o desenvolvimento contínuo de competências e o domínio de novas ferramentas são essenciais tanto para o crescimento pessoal como para o sucesso organizacional no setor do turismo, e os exemplos acima ilustram que as maiores empresas do setor hoteleiro já tomaram medidas nesse sentido. As iniciativas de requalificação permitem que as empresas se mantenham competitivas e ágeis num mercado em rápida evolução, promovendo a inovação e a adaptabilidade. Simultaneamente, estes esforços capacitam os colaboradores, melhorando as suas perspetivas de carreira e apoiando o avanço profissional. Ao investir na requalificação dos colaboradores, as organizações não só impulsionam o crescimento estratégico como também cultivam uma cultura de aprendizagem que beneficia tanto a força de trabalho como o setor em geral.

3.2 Recualificação

O que é a requalificação?

A requalificação envolve a aquisição de competências inteiramente novas fora da área atual de atuação, normalmente com o objetivo de fazer a transição para outra profissão ou setor (Morandini et al., 2023). Este processo é crucial para a adaptação às mudanças e para garantir a agilidade organizacional num ambiente empresarial em rápida evolução. Frequentemente necessária devido à obsolescência de funções anteriores, a requalificação proporciona aos colaboradores oportunidades de adquirir competências fora da sua função ou equipa atual, facilitando a transição para diferentes funções dentro da empresa (Nakash, 2024).

Ao dar resposta à escassez imediata de competências e ao preparar-se para desafios futuros, a requalificação promove uma cultura de aprendizagem contínua e adaptabilidade. Esta abordagem não só ajuda os colaboradores a manterem-se relevantes e empenhados, como também reforça a capacidade da organização para responder às exigências em constante mudança do mercado. À medida que os setores passam por rápidos avanços tecnológicos e mudanças estruturais, a estratégia de requalificação torna-se cada vez mais importante para manter uma vantagem competitiva. Por conseguinte,

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

investir em iniciativas de requalificação é essencial tanto para o desenvolvimento profissional individual como para a resiliência global da organização.

Exemplos de requalificação de colaboradores

As empresas que dão prioridade ao envolvimento dos colaboradores beneficiam grandemente do investimento em iniciativas de aperfeiçoamento e requalificação. Ao tirar partido da IA e de plataformas como a Phenom, as organizações obtêm informações sobre o crescimento a longo prazo dos colaboradores, alinhando as trajetórias profissionais e o desenvolvimento de competências com os objetivos organizacionais. Esta colaboração estratégica entre os responsáveis pelos RH e os líderes empresariais garante que a força de trabalho esteja preparada para as exigências futuras e mantém a agilidade da força de trabalho.

O planeamento estratégico baseado em IA identifica oportunidades de requalificação, facilitando o crescimento do talento interno e trazendo benefícios mútuos tanto para a empresa como para os colaboradores. Por exemplo, a iniciativa da Amazon de requalificar trabalhadores de armazéns como engenheiros de TI e cientistas de dados destaca o valor do desenvolvimento profissional interno. À medida que a automatização reduz as necessidades de trabalho manual, a requalificação dos colaboradores para funções técnicas ajuda a reter pessoal valioso e a reduzir a rotatividade, oferecendo novas oportunidades de carreira dentro da empresa.

No setor do turismo, empresas como o Grupo TUI lançaram programas de requalificação para preparar a sua força de trabalho para novas funções. O programa da TUI centra-se na requalificação de colaboradores que ocupam funções operacionais para cargos mais orientados para a tecnologia. Isto inclui formação abrangente em análise de dados, marketing digital e gestão de TI. Através de parcerias com instituições de ensino, a TUI oferece certificações e experiência prática para ajudar os colaboradores a fazer uma transição suave para as suas novas funções (TUI Careers).

Por exemplo, a TUI oferece um módulo de formação em «Transformação Digital» que inclui cursos sobre análise de dados e estratégias de marketing digital. Os colaboradores participam em workshops interativos e recebem orientação de especialistas do setor. Este programa não só melhora as suas competências técnicas como também os prepara para funções que são fundamentais para a evolução digital da empresa. A formação dura normalmente vários meses e inclui componentes teóricos e práticos para garantir uma aprendizagem abrangente TUI Careers.

Outro exemplo são os esforços de requalificação da Airbnb, que adaptou a sua força de trabalho para se concentrar mais em experiências online, num contexto de mudança nos padrões de viagem. O programa de requalificação da Airbnb inclui formação na organização de eventos virtuais, na criação de conteúdos digitais e na gestão de comunidades online. Esta mudança não só ajuda os colaboradores a manter os seus empregos, como também permite à Airbnb diversificar a sua oferta e manter o envolvimento com a sua base de utilizadores Airbnb Newsroom.

Por exemplo, a Airbnb oferece um programa de formação denominado «Anfitrião de Experiências Virtuais», que ensina os colaboradores a conceber e gerir experiências online. A formação inclui módulos sobre produção de vídeo, planeamento de eventos virtuais e estratégias de envolvimento do cliente. Os colaboradores adquirem experiência prática ao criarem e organizarem os seus próprios eventos virtuais, que são posteriormente analisados e otimizados com base no feedback de anfitriões experientes. Esta abordagem garante que os colaboradores desenvolvam as competências necessárias para ter sucesso num ambiente que privilegia o digital (Airbnb Newsroom).

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Em conclusão, a requalificação é crucial para que o setor do turismo se mantenha competitivo e resiliente. Ao investir na aprendizagem e no desenvolvimento contínuos, as empresas podem garantir que a sua força de trabalho é adaptável, qualificada e preparada para o futuro.

3.3 Os benefícios da atualização e da requalificação

Conforme descrito acima, a melhoria de competências e a requalificação proporcionam vantagens substanciais ao setor do turismo. Aumentam *a flexibilidade da força de trabalho*, dotando os colaboradores das competências necessárias para se adaptarem às suas funções ou assumirem novas responsabilidades. Esta adaptabilidade é vital para manter *a resiliência organizacional*, uma vez que uma força de trabalho qualificada e flexível pode responder eficazmente a mudanças inesperadas e às tendências emergentes do setor.

Além disso, o foco em competências digitais, de atendimento ao cliente e relacionadas com a sustentabilidade impulsiona *a inovação* em todo o setor. As competências digitais capacitam os colaboradores a adotar novas ferramentas e tecnologias, o que melhora a eficiência operacional e eleva a experiência do cliente. Paralelamente, a proficiência no envolvimento com o cliente e nas práticas sustentáveis alinha-se com as tendências atuais do setor, atraindo uma clientela consciente e cada vez mais diversificada e apoiando os objetivos de desenvolvimento sustentável.

Estas iniciativas conferem também uma clara *vantagem competitiva*, permitindo que as empresas de turismo atraiam e retenham os melhores talentos através da criação de uma cultura de aprendizagem contínua e adaptabilidade. Esta abordagem não só satisfaz as necessidades atuais, como também posiciona as organizações como líderes com visão de futuro, aumentando a sua atratividade num mercado competitivo e contribuindo para o crescimento a longo prazo e a sustentabilidade do setor do turismo da UE.

Embora a atualização de competências e a requalificação tenham funções diferentes, ambas são pilares essenciais dos programas de desenvolvimento profissional, permitindo que as organizações desenvolvam uma cultura de aprendizagem contínua e adaptabilidade. Ambas são indispensáveis para construir uma força de trabalho resiliente, adaptável e inovadora. Ao investir nestas estratégias, as organizações podem garantir o sucesso e a sustentabilidade a longo prazo num ambiente empresarial em constante mudança.

Alguns benefícios da melhoria de competências e da requalificação incluem:

- **Colmatar lacunas de competências**: A atualização e a requalificação ajudam a colmatar as lacunas entre as competências necessárias na força de trabalho. Quando os colaboradores aperfeiçoam ou adquirem novas competências, ficam preparados para responder às futuras exigências do mercado e podem transitar para diferentes funções ou setores, dando resposta eficaz a potenciais carências de mão-de-obra. Além disso, este processo ajuda a resolver discrepâncias entre as capacidades atuais dos colaboradores e os requisitos profissionais em evolução.
- **Aumentar a retenção de colaboradores**: Aumentar a satisfação profissional e a lealdade através do investimento no desenvolvimento dos colaboradores. Quando as competências dos colaboradores são atualizadas ou adaptadas para responder às exigências em constante evolução da força de trabalho, especialmente no setor do turismo, as suas capacidades profissionais são reforçadas. Esta melhoria é frequentemente alcançada através de cursos de formação específicos, práticas baseadas em projetos e da atualização constante sobre as tendências e

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

desenvolvimentos do setor.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- **Facilitar a mobilidade interna**: Permitir que os colaboradores façam uma transição suave entre funções dentro da organização. Quando os colaboradores mudam de função, precisam frequentemente de adquirir novas competências ou aperfeiçoar as já existentes para terem sucesso nos seus novos cargos. Esta transição harmoniosa é facilitada pelo compromisso da organização com o desenvolvimento contínuo de competências, o que constitui um aspeto fundamental das iniciativas de aperfeiçoamento e requalificação.
- **Permitir a adaptação à mudança e ao crescimento da organização**: dotar os colaboradores das competências necessárias para prosperarem no meio das mudanças tecnológicas e de mercado. Através da requalificação e da melhoria de competências, os colaboradores podem crescer profissionalmente, manter-se flexíveis face às exigências em constante mudança da força de trabalho e alargar os seus horizontes. Este processo permite-lhes acumular experiência valiosa, ao mesmo tempo que fomenta a paixão e a curiosidade pela aprendizagem, o que é essencial tanto para o crescimento pessoal como profissional.
- **Aumentar a produtividade dos colaboradores**: A melhoria de competências e a requalificação ajudam os colaboradores a trabalhar de forma eficaz, tendo em conta os futuros requisitos da força de trabalho. Além disso, melhoram o desempenho e a eficácia da força de trabalho ao aumentar a produtividade, especialmente no setor do turismo.
- **Melhorar a satisfação no trabalho**: Aumentar o envolvimento e a motivação através de oportunidades de aprendizagem contínua, o que os ajudará a dar o seu melhor. Quando os colaboradores têm acesso a formação e desenvolvimento, sentem-se mais valorizados e capacitados, reforçando o seu empenho nas suas funções. A aprendizagem contínua permite-lhes expandir o seu conjunto de competências, manter-se a par das tendências do setor e superar desafios com confiança.
- **Impulsionar a inovação**: As competências profissionais, a par da experiência de trabalho, desempenham um papel crucial na força de trabalho dinâmica de hoje. Os colaboradores que possuem fortes capacidades de inovação e adaptabilidade estão bem preparados para lidar com as mudanças no setor, o que lhes permite aproveitar novas oportunidades e impulsionar o crescimento mútuo, tanto para si próprios como para as suas organizações. Estas qualidades não só aumentam o seu valor como colaboradores, como também contribuem para o seu desenvolvimento pessoal, desenvolvendo resiliência e uma abordagem proativa face aos desafios.
- **Reduzir custos**: minimizar a necessidade de contratação externa através do desenvolvimento do talento existente. Quando as competências são aperfeiçoadas ou reorientadas, o custo de contratação de novos colaboradores é reduzido, uma vez que as competências dos já existentes correspondem às exigências atuais.

Como aperfeiçoar e requalificar colaboradores e estudantes?

Para aperfeiçoar e requalificar eficazmente colaboradores e estudantes, as organizações devem seguir um plano estratégico que se alinhe com os seus objetivos e apoie o desenvolvimento individual. Aqui estão alguns passos essenciais para criar um programa de aperfeiçoamento e requalificação bem-sucedido:

1. **Identificar as competências atuais**: Comece por mapear o panorama de competências dentro da sua organização. A tecnologia de RH pode facilitar este processo, automatizando a recolha de dados e identificando rapidamente tanto as competências existentes como as lacunas (Phenom Blog, 2023).

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

2. **Validar as competências**: Após identificar as competências, é crucial validá-las para garantir a precisão e a relevância. As soluções de RH baseadas em IA podem analisar dados de várias fontes para confirmar a validade das competências e atualizá-las conforme necessário (Cornerstone OnDemand).
3. **Fornecer recomendações personalizadas**: utilize a tecnologia para oferecer recomendações personalizadas de aperfeiçoamento e requalificação que se alinhem com os objetivos de carreira individuais. Esta abordagem ajuda

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

os colaboradores a perceberem o impacto direto de colmatar as lacunas de competências no seu crescimento profissional (Sprout Social).

4. **Oferecer recursos e oportunidades**: Proporcione acesso a programas de formação, workshops, cursos online e projetos práticos. Uma plataforma de talentos baseada em IA pode reunir e personalizar estas oportunidades com base nas competências atuais e nas aspirações profissionais de cada colaborador (HubSpot, SEMrush).
5. **Acompanhar o progresso**: Utilize tecnologia de RH para monitorizar os objetivos dos colaboradores e acompanhar as conquistas em matéria de aprendizagem e desenvolvimento. Ao avaliar o progresso, é possível medir o impacto dos esforços de aperfeiçoamento e requalificação e identificar áreas para melhorias adicionais (GeekWire).

3.3.1 Estratégias de aperfeiçoamento e requalificação para a recuperação

Na sequência de perturbações globais, tais como a pandemia da COVID-19, as mudanças económicas e os avanços tecnológicos, a necessidade de aperfeiçoamento e requalificação profissional tornou-se cada vez mais evidente como uma estratégia fundamental para a recuperação da força de trabalho. Além disso, à medida que os setores evoluem e os requisitos profissionais mudam, os colaboradores são obrigados a adaptar-se, adquirindo novas competências para garantir a sua relevância num mercado cada vez mais competitivo. Os desafios colocados pela pandemia sublinharam a importância de uma força de trabalho flexível, qualificada e preparada para o futuro. Ao dotar os colaboradores de novas competências, os setores podem adaptar-se às tendências emergentes. As seguintes áreas-chave destacam como as iniciativas estratégicas de formação podem apoiar a recuperação e a transformação do setor do turismo com base em estratégias de aperfeiçoamento e requalificação profissional.

Transformação digital: A pandemia acelerou a adoção de tecnologias digitais no setor do turismo. A melhoria das competências dos trabalhadores em literacia digital, marketing online e comércio eletrónico é crucial para a adaptação às novas tendências do mercado. Os programas de formação sobre ferramentas e plataformas digitais podem aumentar a eficiência operacional e o envolvimento dos clientes.

Práticas de turismo sustentável: Enfatizar a sustentabilidade e o turismo responsável é vital para a recuperação. Os programas de requalificação podem centrar-se no ecoturismo, nos esforços de conservação e no turismo comunitário, atraindo viajantes com consciência ambiental e contribuindo para a resiliência a longo prazo do setor.

Protocolos de saúde e segurança: A importância da saúde e da segurança no turismo foi sublinhada pela pandemia. A melhoria das competências dos colaboradores em protocolos de saúde e segurança, normas de higiene e gestão de crises pode reforçar a confiança dos viajantes e garantir um ambiente de viagem seguro. Os programas de certificação para o cumprimento das normas de saúde e segurança podem melhorar a reputação das empresas turísticas.

Formação em gestão de crises e resiliência: A preparação para crises futuras é essencial para a sustentabilidade. Os programas de requalificação em gestão de crises, avaliação de riscos e planeamento da continuidade de negócios podem dotar os profissionais do turismo das competências necessárias para lidar com incertezas e recuperar rapidamente de perturbações.

Excelência no atendimento ao cliente: Prestar um atendimento ao cliente excecional será fundamental para atrair e reter viajantes à medida que o turismo recupera. Programas de aperfeiçoamento focados em competências de comunicação

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

, competência cultural e serviço personalizado podem melhorar a experiência turística global e fomentar a fidelização dos clientes.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

4. Análise da formação turística existente nos países parceiros

Esta secção apresenta uma análise dos sistemas de Educação e Formação Profissional (EFP) na Alemanha, Bélgica, Grécia, Itália, Portugal, China e Espanha, comparando as suas estruturas, percursos e oportunidades de formação no setor do turismo. A avaliação tem em conta a abordagem de cada país à formação, incluindo processos de certificação, colaboração com a indústria e adaptabilidade às necessidades do mercado, seguida de uma avaliação das lacunas de competências e das necessidades de formação nas diferentes regiões.

4.1 Situação atual da formação profissional no turismo

Os sistemas de EFP nos Estados-Membros da União Europeia desempenham um papel fundamental no fornecimento de mão-de-obra qualificada e adaptável ao setor do turismo. À medida que o turismo continua a evoluir, impulsionado pelos avanços tecnológicos, pelas mudanças nas preferências dos consumidores e pela ênfase na sustentabilidade, os programas de EFP são essenciais para preparar os indivíduos para diversas funções neste setor. Estes sistemas foram concebidos para fazer a ponte entre os quadros educativos e as necessidades do mercado de trabalho, oferecendo aos estudantes competências práticas e certificações alinhadas com o Quadro Europeu de Qualificações (EQF). No entanto, a abordagem, a estrutura e os percursos específicos no âmbito dos sistemas de EFP variam de país para país, sendo moldados pelas políticas educativas, pelos requisitos económicos e pelas necessidades regionais de emprego de cada nação.

Um aspeto comum à maioria dos países parceiros, incluindo a Alemanha, a Bélgica, a Grécia, a Itália e a Espanha, é o reconhecimento do turismo como um setor crítico, economicamente significativo e com grande intensidade de mão-de-obra. Os programas de EFP nestes países oferecem aos alunos a oportunidade de se especializarem em funções relacionadas com o turismo e a hotelaria, com percursos disponíveis desde o ensino secundário até aos níveis pós-secundário, técnico avançado e superior. Cada país integra a aprendizagem prática e teórica, embora o equilíbrio entre estes elementos varie. Por exemplo, a Alemanha e a Bélgica privilegiam modelos de formação dual, combinando a aprendizagem no local de trabalho com o ensino em sala de aula, enquanto a Grécia e a Espanha dão maior ênfase ao ensino escolar, complementado por experiências práticas durante ou após os cursos.

As normas de certificação e os quadros de qualificações estão consistentemente alinhados com o QEQ, facilitando o reconhecimento transfronteiriço das qualificações e reforçando a mobilidade laboral no seio da UE. No entanto, apesar destes alinhamentos estruturais, os programas de EFP no setor do turismo enfrentam desafios comuns na adaptação às exigências do setor, em rápida evolução. Estes incluem a necessidade de competências digitais reforçadas, competências avançadas de atendimento ao cliente e de línguas, práticas de turismo sustentável e formação em liderança para responder aos requisitos em constante evolução do setor. O projeto TourX procura analisar o setor do turismo, solicitando aos países parceiros do projeto (Espanha, Itália, Bélgica, Portugal, China, Grécia) que dêem os seus contributos sobre o setor do turismo, dada a sua forte presença. Estes países parceiros, a fim de compreenderem plenamente o sistema de EFP após a pandemia, procuraram realizar grupos de discussão e entrevistas para compreender melhor o setor e o que pode ser feito para melhorar a sua imagem em conformidade.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Seguem-se descrições dos sistemas de EFP e dos cursos existentes na área do turismo nos países parceiros, de acordo com os relatórios nacionais elaborados pelos parceiros do TOURX.

Alemanha

O sistema de formação profissional na Alemanha é um sistema dual caracterizado por uma combinação de formação prática e teórica, em que a experiência prática é adquirida nas empresas a par da instrução teórica nas escolas profissionais. Este sistema depende fortemente da colaboração com a indústria, uma vez que as empresas proporcionam formação prática e orientação, sob a orientação de formadores qualificados que têm de passar em exames de certificação adicionais para garantir elevados padrões de formação. As escolas profissionais ministram a componente teórica do currículo, que abrange tanto disciplinas profissionais como de formação geral, desenvolvidas em coordenação com os requisitos da indústria para manter a relevância. O sistema oferece também percursos estruturados para os alunos, permitindo-lhes progredir através de vários níveis de qualificações com base na sua formação e experiência, tudo sob a supervisão das câmaras e autoridades educativas relevantes que regulam a qualidade e a eficácia dos programas de formação. Os formandos na área do turismo adquirem competências através de estágios estruturados para funções como especialistas em restauração, gestores hoteleiros e chefs. O programa combina formação prática com normas específicas da empresa e teoria estruturada, através de quadros supervisionados por entidades federais e regionais. Na Alemanha, a formação inicial no setor da hotelaria e restauração consiste em programas profissionais com duração de 2 a 3 anos, sendo que a duração e o conteúdo variam consoante a função profissional específica. Estes programas diversificados incluem especialista em gastronomia com foco em serviços de restauração, especialista em gastronomia com foco em gastronomia de sistema, especialista em restauração e catering para eventos, chef, especialista em cozinha, etc. Sob a supervisão das instituições envolvidas, as empresas de formação proporcionam formação prática, onde os formandos trabalham diretamente nas operações em diversas condições para desenvolver competências essenciais. Durante esta formação, formadores qualificados orientam-nos nas tarefas práticas, planeiam a formação, coordenam com escolas profissionais e câmaras e avaliam o desempenho. Os formandos participam também em formação tanto no local de trabalho como na escola profissional, documentando o seu progresso num relatório apresentado à câmara. A escola profissional complementa a formação prática dos formandos com instrução teórica sobre disciplinas especializadas e gerais, seguindo um currículo definido ministrado em blocos de várias semanas ou em dias específicos.

Aproximadamente a meio do período de formação, é realizado um exame intermédio pela Câmara de Indústria e Comércio (IHK) ou pela Câmara de Artesanato (HWK) para avaliar os conhecimentos dos formandos. A formação profissional conclui-se com um exame final, também organizado e realizado pela entidade competente, que consiste em componentes práticos e teóricos. Ao passar neste exame, os formandos obtêm uma qualificação profissional oficialmente reconhecida.

Bélgica

O setor do turismo da Bélgica é uma parte fundamental da economia da UE, e o sistema de Educação e Formação Profissional do país desempenha um papel vital na preparação dos indivíduos para as carreiras, na promoção do crescimento económico e na resolução das lacunas de competências na força de trabalho. A partir dos 15 anos, os alunos podem participar na aprendizagem dual, combinando o ensino tradicional em sala de aula com estágios em vários setores,

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

incluindo o turismo. Este sistema flexível oferece percursos que vão desde o ensino secundário técnico e profissional até programas de licenciatura profissional de nível superior, tornando o EFP acessível e adaptável às condições socioeconómicas regionais e à diversidade linguística da Bélgica.

Gerido a nível federal pelos ministros da Educação e da Formação, o sistema de EFP da Bélgica dá ênfase à certificação formal e adapta-se aos desafios linguísticos únicos colocados pelas comunidades multilingues do país e pelas tendências migratórias. Os prestadores de EFP operam tanto em redes escolares públicas como privadas subsidiadas, partilhando objetivos, certificações e perfis profissionais comuns, mantendo simultaneamente alguma autonomia para apoiar a escolha educativa.

As políticas de emprego e de EFP são desenvolvidas em colaboração com os parceiros sociais, que ajudam a facilitar programas alternados de trabalho e estudo e a formação profissional contínua. Cada região (Flandres, Valónia, a Comunidade de Língua Alemã e a Região de Bruxelas-Capital) tem prioridades distintas, moldadas pelo seu contexto socioeconómico. Estas prioridades são formalizadas em estratégias governamentais regionais que abordam as competências da força de trabalho e a formação linguística. Os quadros regionais, tais como a abordagem da «bacia escolar» nas zonas francófonas e a «parceria flamenga para a aprendizagem dual» na Flandres, permitem respostas adaptadas localmente às necessidades socioeconómicas e educativas.

Grécia

Na Grécia, a escolaridade é obrigatória para as crianças com idades compreendidas entre os 5 e os 15 anos, abrangendo tanto o ensino básico como a fase inicial do ensino secundário, que tem a duração de três anos (ensino básico). Após concluírem esta fase, os alunos podem optar por prosseguir os seus estudos, seguindo um percurso educativo geral ou profissional. A educação e a formação profissional na Grécia são supervisionadas pelo Estado, sendo geridas pelo Ministério da Educação em colaboração com o Ministério do Trabalho e dos Assuntos Sociais (CEDEFOP, 2023a). As Escolas Secundárias Profissionais (EPAL) na Grécia, supervisionadas pelo Ministério da Educação, oferecem cursos diurnos e noturnos com a duração de três anos para alunos titulares de um certificado de ensino básico ou equivalente, que podem inscrever-se sem necessidade de exames. As especializações variam consoante a procura dos alunos, as necessidades locais e fatores socioeconómicos. Após a conclusão, os diplomados estão habilitados a realizar os exames nacionais de acesso ao ensino superior. As Escolas de Formação Profissional (ESK), também sob a alçada do Ministério da Educação, oferecem programas de dois anos que combinam formação teórica e prática através de acordos de aprendizagem no local de trabalho com empregadores, que podem oferecer incentivos ao emprego após o estágio. A frequência das ESK, tanto públicas como privadas, é gratuita nas instituições públicas.

Além disso, as Escolas de Aprendizagem Profissional (EPAS), sob a alçada da DYPA, oferecem programas profissionais de dois anos com experiência prática de trabalho. No âmbito do ensino pós-secundário da Grécia, as Escolas Secundárias Profissionais também oferecem um «ano de aprendizagem» opcional para os finalistas das EPAL ou de escolas técnicas equivalentes. Este programa combina sessões semanais na escola com quatro dias de formação no local de trabalho, no setor público ou privado. Os aprendizes auferem 75% do salário mínimo legal, adquirindo tanto experiência profissional como direitos laborais. A especialização em «Empregado na Indústria do Turismo» está entre as opções. Após concluir o estágio, os formandos podem ingressar no mercado de trabalho ou prosseguir estudos relacionados em programas do IEK. O programa visa proporcionar

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

formação profissional inicial, reforçar competências e melhorar a integração no mercado de trabalho dos formandos de ensino profissional (ReferNET OEPPEP, s.d.). No entanto, o ensino e formação profissionais da Grécia enfrentam desafios em termos de perceção, sendo o ensino profissional frequentemente considerado uma escolha secundária. Reformas recentes visam aumentar a sua atratividade e o alinhamento com as necessidades do mercado de trabalho.

Itália

O sistema de EFP da Itália conta com uma variedade de instituições, incluindo institutos profissionais e institutos técnicos superiores, concebidos para ligar a formação diretamente às exigências do mercado de trabalho. Os programas específicos para o turismo enfatizam competências práticas nas áreas da restauração, hotelaria e atendimento ao cliente. A Itália enfrenta uma elevada procura por trabalhadores sazonais no setor do turismo, o que aumentou a ênfase na formação prática e adaptável, especialmente para funções de nível básico. O sistema de EFP da Itália também oferece qualificações avançadas, fazendo a ponte entre a educação e as necessidades regionais do turismo. O sistema de EFP é ministrado através de várias instituições: os Institutos Profissionais oferecem cursos de três e cinco anos em áreas como hotelaria, restauração e turismo; os Institutos Técnicos concentram-se em cursos ligados à indústria do turismo; os Institutos Técnicos Superiores (ITS) e os cursos HIVET enfatizam a formação técnica e científica avançada para o planeamento cultural e turístico; e as universidades oferecem licenciaturas em turismo a vários níveis. Para ingressar, os estudantes precisam de um diploma do ensino secundário ou equivalente. Os Institutos Profissionais oferecem programas especializados de três e cinco anos em áreas como restauração e serviços turísticos, sendo que os cursos de três anos se centram em competências práticas e os de cinco anos oferecem um currículo abrangente e interdisciplinar. As certificações incluem o Diploma Profissional (EQF4) para os finalistas dos programas de três anos, o Diploma Técnico Superior (EQF5) para quem conclui cursos especializados de cinco anos e a licenciatura (EQF6) para os licenciados universitários. Também estão disponíveis mestrados e outras qualificações. As escolas do sistema de EFP têm a duração de um, dois ou cinco anos, dependendo da escola em questão. Alguns dos programas são gestão turística, gestão hoteleira, turismo e cultura, etc., oferecendo estágios, trabalhos de projeto e formação prática.

O sistema é supervisionado por vários organismos: a Conferência Unificada, o MIUR (Ministério da Educação, Universidade e Investigação), as autoridades regionais, o Fundo Social Europeu (FSE), as organizações de formação acreditadas e os organismos públicos que colaboram para alinhar a EFP com as exigências do mercado de trabalho, particularmente nos setores do turismo e da hotelaria.

Espanha

A estrutura da EFP em Espanha é robusta, com percursos do ensino secundário e pós-secundário que permitem aos alunos progredir para áreas especializadas do turismo. A formação profissional em turismo inclui uma forte ênfase no cumprimento da regulamentação, nas competências linguísticas e na experiência prática através de parcerias com empresas. Os programas adaptam-se às tendências turísticas tanto regionais como nacionais, promovendo uma força de trabalho qualificada para a hotelaria, a restauração e a gestão de eventos. O sistema de EFP em Espanha também visa regulamentar iniciativas e programas de formação profissional para o emprego. O principal objetivo é promover e alargar a formação entre empresas e trabalhadores, tanto empregados como desempregados, de forma a reforçar a empregabilidade e o desenvolvimento profissional e pessoal necessários para sistemas produtivos. Ao longo dos anos, a distribuição de competências

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

tem sido o principal objetivo dos diversos decretos no estabelecimento de leis que regem a formação profissional. O decreto visa organizar a estrutura do Ministério da Educação e da Formação Profissional através da emissão de diplomas de formação com duração de 2 e 4 anos. O Real Decreto n.º 498/2020, de 28 de abril (artigo 5.º, n.º 3), estabelece que o Ministério, através da Secretaria-Geral da Formação Profissional, é responsável pela organização, desenvolvimento, avaliação, gestão e inovação da formação profissional no âmbito do sistema educativo e do emprego. Isto abrange a formação tanto para desempregados como para pessoas empregadas, convites à apresentação de candidaturas nacionais e regionais ligados a certificados profissionais e a formação profissional dual no âmbito da educação. Envolve também o estabelecimento e a atualização de qualificações profissionais, cursos de especialização e certificados profissionais.

Além disso, define as orientações para a emissão de diplomas e certificações profissionais espanhóis e mantém um registo de qualificações profissionais, certificados e acreditações parciais. Gere a avaliação e acreditação de competências adquiridas através da experiência profissional e da formação informal, cria ferramentas de apoio e mantém um registo de indivíduos acreditados. O decreto prevê a coordenação da rede nacional de centros de referência e aprova os seus planos plurianuais em colaboração com as administrações competentes.

China

Na China, o ensino e a formação profissionais abrangem diversas experiências de aprendizagem ligadas ao local de trabalho. Isto inclui diferentes níveis e formas de ensino profissional, estágios através de parcerias entre escolas e indústria, formação em competências profissionais e certificação, e oportunidades de aperfeiçoamento de conhecimentos dentro das empresas (China Briefing). O ensino profissional superior, ou *gaodeng zhiye jiaoyu,* faz parte do Ensino e Formação Técnica e Profissional (TVET) (Jing et al., 2022). Desde a reforma e abertura de 1978, o ensino profissional na China tem registado um crescimento e uma transformação substanciais. Este progresso formou inúmeros profissionais técnicos altamente qualificados, promovendo significativamente a economia de mercado socialista da China. A reforma também elevou a literacia cultural da população e contribuiu para o bem-estar social geral (Guo e Lamb, 2010). O sistema de EFP da China é um subsistema do sistema educativo nacional, que integra a educação formal (escolas secundárias profissionais, escolas técnicas e institutos superiores profissionais) e a formação profissional não formal (instituições de formação lideradas pelo governo, baseadas em empresas e sociais) ministrada fora do sistema educativo formal, com o objetivo de melhorar a preparação da força de trabalho, combinando formação teórica e prática para o desenvolvimento de competências e a competitividade no mercado de trabalho. O sistema de ensino profissional é mais estruturado e com foco académico, enquanto o sistema de formação é adaptável e concebido para indivíduos empregados que pretendem aperfeiçoar as suas competências. Ao comparar o sistema de ensino profissional, os programas na China combinam formação teórica e prática em gestão turística, hotelaria e atendimento ao cliente, com ênfase em competências como sensibilidade cultural, marketing e competências digitais, ministradas através de métodos mistos, incluindo aprendizagem em sala de aula, cursos online e estágios, conduzindo a certificações reconhecidas pelo setor. Em contrapartida, outros programas de EFP do setor variam consoante o ramo, com os cuidados de saúde a darem ênfase às competências clínicas e aos cuidados aos doentes, a indústria transformadora a centrar-se na operação de maquinaria e na segurança, e as tecnologias da informação a priorizarem competências técnicas e certificações, frequentemente ministradas através de métodos específicos do setor, como laboratórios virtuais ou formação no local. O setor do turismo enfrenta uma procura crescente de profissionais qualificados, particularmente em áreas de elevada intensidade tecnológica, como as tecnologias da informação e os materiais,

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

no entanto, existe uma escassez notável de talentos de alta qualidade. As competências-chave exigidas incluem proficiência multilingue para interagir eficazmente com clientes internacionais e lidar com diferenças culturais, bem como competências de inovação e resolução de problemas para desenvolver novos serviços, otimizar processos e enfrentar os desafios do setor.

Além disso, os profissionais necessitam de fortes capacidades de vendas e marketing para compreender as necessidades dos clientes, criar estratégias direcionadas e construir relações duradouras. É essencial um conhecimento abrangente do setor, incluindo destinos, cultura, história, produtos turísticos, padrões de serviço e regulamentação, a par de competências excecionais de atendimento ao cliente para a comunicação, o serviço personalizado e a resolução de litígios. A capacidade de trabalho em equipa e de liderança eficazes são também vitais, permitindo a coordenação de recursos, a delegação de tarefas e o sucesso colaborativo. Por fim, as certificações profissionais, tais como as de gestão turística, guia turístico ou gestão hoteleira, são cruciais para reforçar a competência e a competitividade. Colmatar estas lacunas de competências através de programas de EFP direcionados é essencial para alinhar as capacidades da força de trabalho com as exigências em constante evolução de setores de elevado crescimento e impulsionados pela tecnologia.

Portugal

Em Portugal, vários percursos de dupla certificação oferecem qualificações tanto educativas como profissionais, destinados a jovens que concluem o ensino básico (9.º ano) ou o ensino secundário superior (12.º ano). Estes percursos incluem Cursos Profissionais, Cursos de Educação e Formação, Cursos Artísticos Especializados e Cursos de Especialização Tecnológica. A Agência Nacional de Qualificações e Educação e Formação Profissional (ANQEP) supervisiona estes programas, promovendo o desenvolvimento de competências alinhadas com as necessidades do mercado de trabalho. A ANQEP opera no âmbito de uma rede de organizações públicas e privadas, incluindo Centros Qualifica, escolas e centros de formação profissional do IEFP, para oferecer cursos profissionais, educação de adultos e oportunidades de aprendizagem ao longo da vida. Estes cursos proporcionam competências práticas e certificações que preparam os indivíduos para o mercado de trabalho ou para a prosseguimento de estudos. O Sistema Nacional de Qualificações, criado em 2007, inclui o Quadro Nacional de Qualificações (NQF), que classifica as qualificações em oito níveis. O sistema centra-se na melhoria das qualificações tanto para jovens como para adultos, nomeadamente em resposta às exigências do mercado de trabalho. Os cursos são concebidos para colmatar lacunas de competências, incluindo áreas como a tecnologia, o atendimento ao cliente e domínios especializados, e oferecem percursos flexíveis, tais como formação modular certificada e programas de educação de adultos.

No setor do turismo, a crescente procura por profissionais qualificados, incluindo aqueles com competências digitais e de atendimento ao cliente, está em sintonia com o foco destes programas educativos e de formação. No entanto, continua a existir uma lacuna no que diz respeito a profissionais qualificados, particularmente em áreas como o turismo internacional e o ecoturismo. A implementação de programas de EFP, a par de qualificações como a dupla certificação, dá resposta a estas lacunas, oferecendo certificações tanto educativas como profissionais que melhoram a empregabilidade e a progressão na carreira no setor do turismo. Estas iniciativas ajudam a colmatar a lacuna de competências, proporcionando formação direcionada, em consonância com as tendências do setor e as necessidades do mercado de trabalho.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

4.2 Comparação dos programas de EFP

Os programas de EFP nos países parceiros do TourX apresentam uma variedade de abordagens estruturais e pedagógicas adaptadas para satisfazer as necessidades nacionais e regionais no setor do turismo. Esta diversidade nas estratégias educativas reflete a estrutura económica de cada país, os requisitos da força de trabalho e as nuances culturais regionais, resultando em metodologias e normas de certificação distintas que, em conjunto, apoiam o desenvolvimento de competências relacionadas com o turismo.

Formação dual vs. modelos escolares: O modelo dual, particularmente presente na Alemanha e na Bélgica, integra o ensino em sala de aula com a formação no local de trabalho, preparando eficazmente os alunos para desempenhar funções imediatas no mercado de trabalho. Esta abordagem tem-se revelado bem-sucedida no desenvolvimento de competências práticas nas áreas da hotelaria, das artes culinárias e da gestão turística, garantindo que os alunos adquiram conhecimentos práticos a par dos conhecimentos teóricos. Em contrapartida, a Grécia e a Espanha mantêm modelos mais centrados na escola, com maior ênfase no ensino teórico, embora as recentes reformas na Grécia estejam a introduzir mais oportunidades de estágios para alargar a aprendizagem experiencial. A Itália adota uma abordagem mista, com formação escolar e estágios práticos especialmente enfatizados nos setores sazonais do turismo, como a hotelaria e a gestão de eventos.

Adaptabilidade regional: A adaptabilidade de cada programa de EFP às necessidades económicas regionais é uma característica significativa em todos os países parceiros. A Bélgica, com as suas regiões multilingues, oferece programas adaptados à diversidade linguística e cultural, satisfazendo tanto as exigências do turismo local como internacional. A Itália e a Espanha dão ênfase à especialização regional, preparando os alunos para o turismo na época alta através da integração do desenvolvimento de competências a curto prazo e da adaptabilidade sazonal nos seus currículos. O sistema alemão padroniza os módulos de formação em todas as regiões, promovendo uma força de trabalho altamente móvel, capaz de trabalhar em vários setores, enquanto o sistema grego, influenciado por políticas educativas centralizadas, está a começar a oferecer percursos turísticos específicos para cada região, de modo a responder às necessidades do mercado local.

Níveis de certificação e qualificação: Todos os países parceiros alinham as suas qualificações de EFP com o EQF, facilitando a mobilidade laboral e garantindo que as certificações sejam reconhecidas em toda a UE. A Itália e a Alemanha oferecem qualificações bem definidas e específicas por setor para funções no turismo. As qualificações da Alemanha são padronizadas em todos os setores, enquanto as da Itália são mais adaptáveis a nível regional, permitindo a especialização em vários domínios, como a gastronomia ou a gestão hoteleira. Em Espanha, as qualificações estão alinhadas com as normas profissionais nacionais, facilitando a entrada dos formandos no mercado de trabalho. A Grécia, no entanto, tem enfrentado desafios no alinhamento das qualificações de EFP com as exigências do mercado, o que afeta o valor percebido e os resultados em termos de emprego para os formandos de EFP na área do turismo. Estão em curso esforços para dar resposta a estes desafios através de normas de certificação reforçadas e de um alinhamento mais estreito com as necessidades do setor.

Integração de competências digitais e sustentáveis: Cada vez mais, os programas de EFP nestes países estão a integrar competências digitais e práticas de turismo sustentável nos seus currículos, embora a extensão e a ênfase variem. A Alemanha e a Espanha deram passos significativos na incorporação de competências digitais, tais como a gestão de reservas online e o marketing nas redes sociais, essenciais para as operações turísticas modernas. A Itália e a Bélgica estão a concentrar-se no turismo sustentável, formando

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

os alunos em práticas ecológicas e na gestão de recursos, em consonância com os objetivos de sustentabilidade da UE. Na Grécia, embora a integração de competências digitais e ecológicas esteja a surgir, os programas ainda estão a evoluir para responder a toda a gama de expectativas do setor, prevendo-se um aumento gradual destas competências nos próximos anos.

Colaboração com o setor e envolvimento das partes interessadas: A colaboração eficaz com as partes interessadas do setor é essencial para garantir que os programas de EFP continuem a responder às tendências do mercado. Na Alemanha e na Bélgica, parcerias estreitas com associações do setor ajudam a moldar os currículos de EFP, de modo a alinhá-los com as expectativas dos empregadores e com os requisitos de competências em constante evolução. A Itália e a Espanha também promovem parcerias com a indústria, particularmente em regiões com elevada procura turística, facilitando estágios e emprego sazonal. A Grécia, embora esteja a começar a desenvolver laços mais fortes com a indústria, está a trabalhar para reforçar os esforços de colaboração, a fim de proporcionar aos alunos uma formação prática mais substancial e melhorar os resultados em termos de emprego.

4.3 Lacunas de competências e necessidades de formação

Embora os sistemas de EFP nos países parceiros do TourX tenham sido concebidos para dar resposta às necessidades fundamentais do setor do turismo, existem certas lacunas de competências generalizadas em todas as regiões, devido à rápida evolução das exigências do setor e às mudanças nas expectativas dos consumidores. Estas lacunas destacam áreas em que os programas curriculares de EFP poderiam evoluir para se alinharem melhor com as necessidades atuais e futuras da mão-de-obra do turismo, com foco em áreas críticas como as competências digitais, o atendimento ao cliente, a sustentabilidade e a liderança.

Competências digitais e tecnológicas: Com a transformação digital da indústria do turismo, existe uma necessidade crescente de competências tecnológicas reforçadas em todos os países parceiros. As áreas-chave incluem o marketing digital, a análise de dados, a gestão de reservas online e a familiaridade com software de gestão de relações com o cliente (CRM). A Itália e a Espanha incorporaram de forma proativa módulos digitais nos seus currículos de turismo, garantindo que os formandos estejam preparados para navegar num mercado cada vez mais digitalizado. No entanto, em países como a Grécia e a Bélgica, a integração digital continua a ser limitada, com os modelos de formação tradicionais a apresentarem frequentemente carências em competências de base tecnológica. A expansão dos conteúdos de aprendizagem digital e a aplicação prática de ferramentas digitais nestes países permitiria uma força de trabalho mais resiliente, adaptável às inovações no comércio eletrónico, nas experiências turísticas virtuais e no envolvimento digital dos clientes.

Atendimento ao cliente e proficiência linguística: Dado o âmbito internacional do turismo, existe uma elevada procura por proficiência multilingue e sensibilidade cultural nas funções de atendimento ao cliente. A Alemanha, a Bélgica e a Espanha dão grande ênfase à formação linguística, refletindo a importância de dar resposta a um público turístico diversificado. No entanto, apesar destes esforços, persiste uma lacuna na formação para práticas de atendimento ao cliente adaptáveis e culturalmente sensíveis, que respondam de forma dinâmica às necessidades específicas dos clientes internacionais. O modelo de turismo sazonal da Itália ilustra a necessidade de competências flexíveis de atendimento ao cliente que se adaptem às diversas exigências regionais e sazonais. O desenvolvimento de competências sociais na interação com o cliente, na resolução de conflitos e na empatia cultural, a par da formação multilingue, reforçaria os padrões de serviço em toda a região, melhorando a experiência global dos hóspedes.

Práticas sustentáveis: A transição para práticas de turismo sustentável é essencial para o futuro do setor,

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

sendo que as competências ecológicas se tornam cada vez mais cruciais. A Itália e a Espanha incorporaram

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

princípios do turismo sustentável nos seus programas de EFP, abrangendo áreas como operações ecológicas, gestão de resíduos e conservação de recursos. No entanto, existe uma margem considerável de crescimento em todos os países parceiros no que diz respeito à integração abrangente da sustentabilidade nos currículos de EFP. A formação prática em gestão ambiental, hotelaria sustentável e preservação dos ecossistemas locais dotaria os alunos das competências necessárias para apoiar o alinhamento do setor com os objetivos de sustentabilidade da UE. Essa formação pode também ajudar a reduzir a pegada ambiental do turismo, satisfazendo as expectativas dos viajantes ecologicamente conscientes e promovendo a resiliência a longo prazo no setor.

Gestão e liderança: Uma liderança eficaz é essencial para funções de alto nível no turismo, tais como a gestão hoteleira, a coordenação de eventos e a estratégia operacional. Na Alemanha e em Espanha, certos percursos de EFP oferecem formação avançada em gestão, mas estas opções são menos comuns na Grécia e na Bélgica, onde se verifica uma escassez notável de profissionais qualificados em funções estratégicas. Colmatar esta lacuna implicaria a criação de módulos especializados centrados na liderança, no planeamento estratégico e na gestão organizacional no contexto do turismo. A expansão da formação em gestão e liderança em todos os países parceiros prepararia os licenciados para a progressão na carreira, aumentando a capacidade do setor em termos de inovação e garantia de qualidade.

Adaptabilidade e gestão de crises: A pandemia da COVID-19 sublinhou a necessidade de competências de gestão de crises e adaptabilidade no turismo. No entanto, estas áreas continuam subdesenvolvidas na maioria dos programas de EFP, apesar da sua importância. A formação em adaptabilidade, resolução de problemas e gestão de riscos permitiria aos futuros profissionais lidar eficazmente com perturbações e mudanças. A incorporação destas competências nos currículos de EFP criaria uma força de trabalho preparada para manter a continuidade do serviço e garantir a segurança em situações imprevisíveis, um componente crítico da gestão turística moderna.

Em resumo, embora os sistemas de EFP nos países parceiros proporcionem uma base sólida em competências turísticas tradicionais, colmatar estas lacunas — particularmente em competências digitais, atendimento ao cliente, sustentabilidade, liderança e gestão de crises — contribuiria para uma força de trabalho turística mais dinâmica e preparada para o futuro. Ao adaptar os currículos de EFP para refletir estas necessidades, os países parceiros do TOURX podem reforçar a resiliência, a agilidade e a capacidade da sua força de trabalho para responder aos padrões em evolução do setor.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

5. Análise das necessidades do mercado no setor do turismo

Os setores do turismo e da hotelaria estiveram entre os mais duramente atingidos pela pandemia da COVID-19. Ao contrário de outras indústrias que conseguiram adaptar-se tirando partido das tecnologias digitais, estes setores, que dependem fortemente de interações presenciais e são intensivos em mão-de-obra, enfrentaram desafios significativos (Sharma et al., 2020). Em 2020, a atividade turística diminuiu 85 % em comparação com 2019, tendo-se registado um novo declínio de 80 % em 2021. Esta recessão levou à perda de milhões de postos de trabalho e a reduções substanciais nas receitas, afetando gravemente muitas economias emergentes que dependem do turismo (Sharma et al., 2020).

A análise das necessidades do mercado no setor do turismo é crucial para compreender, em especial, a vertente da Educação e Formação Profissional. O mercado da educação profissional está a registar um crescimento sem precedentes, devido a uma combinação de medidas de apoio nacionais que criam um ambiente político favorável, ao aumento da concorrência no mercado de trabalho e à evolução da procura de talentos impulsionada pelos avanços tecnológicos e pelo desenvolvimento económico. Neste contexto, a investigação de mercado no turismo desempenha um papel vital — não só na identificação dos destinos para onde as pessoas viajam, mas também na compreensão das competências necessárias para satisfazer as expectativas em constante evolução dos viajantes. Esta investigação aprofunda as razões subjacentes às suas escolhas de destino, as experiências que procuram e as formas como planeiam as suas viagens, fornecendo informações essenciais para a conceção de programas de formação profissional eficazes.

A análise de mercado que se segue baseia-se nos relatórios nacionais elaborados pelos parceiros do projeto TourX, com o objetivo de fornecer informações sobre o contexto específico de cada país e as tendências recentes.

5.1 Principais conclusões por país parceiro

Alemanha

A indústria do turismo na Alemanha é um setor económico fundamental, proporcionando amplas oportunidades de emprego nas áreas da restauração, hotelaria, transportes, lazer, recreação e gestão de eventos. Nos últimos anos, o mercado de trabalho do turismo sofreu alterações consideráveis devido aos avanços tecnológicos, às mudanças demográficas e aos efeitos da pandemia da COVID-19, que, por sua vez, tiveram impacto na procura de competências e qualificações específicas, particularmente em Brandemburgo. Atualmente, o setor do turismo na Alemanha exige competências e qualificações em algumas áreas. Por exemplo, no setor do turismo de Brandemburgo, verifica-se uma procura crescente por competências e qualificações específicas. As competências em hotelaria e atendimento ao hóspede são altamente valorizadas devido ao aumento do turismo interno e do turismo de natureza. Os conhecimentos digitais são também cada vez mais essenciais, com as empresas de turismo a procurarem profissionais proficientes em sistemas de reservas, análise de dados, marketing online e redes sociais, à medida que as plataformas digitais, os processos automatizados e as experiências virtuais continuam a expandir-se nos próximos anos. A sustentabilidade e a gestão ambiental estão em alta, uma vez que as empresas necessitam de especialistas para criar estratégias empresariais ecológicas, conceber pacotes de viagem sustentáveis e reduzir a pegada de carbono da indústria do turismo.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Além disso, as competências linguísticas e interculturais são cruciais no mercado turístico internacional da Alemanha, sendo o inglês e línguas como o polaco (especialmente em Brandemburgo), o espanhol, o francês,

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

russo e chinês a serem muito procurados. A competência intercultural é igualmente importante para atender a uma clientela global diversificada. Fortes capacidades de gestão e liderança, incluindo conhecimentos de administração de empresas e especialização específica em turismo, são necessárias para que os gestores enfrentem os desafios de um setor globalizado e impulsionado pela tecnologia.

Consequentemente, a Alemanha enfrenta uma escassez notável de trabalhadores qualificados nos setores da gastronomia e da hotelaria, particularmente em funções de atendimento, cozinha, gestão hoteleira e limpeza. Muitos abandonaram o setor durante e após a pandemia devido a condições instáveis e salários baixos, enquanto o trabalho por turnos, que constitui um desafio, dificulta ainda mais o recrutamento. Os setores da gestão de eventos e do lazer também enfrentam um défice de competências, especialmente no planeamento de eventos e na gestão de projetos, à medida que aumenta a procura por eventos únicos e de grande escala. No entanto, as tendências emergentes no setor do turismo estão a criar novas oportunidades, particularmente devido à crescente procura por turismo de campismo e ao ar livre, o que requer pessoal de serviço especializado para a organização e manutenção. A ascensão das viagens sustentáveis está a gerar novos perfis profissionais centrados na gestão ambiental e no turismo sustentável, exigindo conhecimentos especializados em proteção climática, infraestruturas ecológicas e utilização sustentável dos recursos. Verifica-se também um interesse crescente no turismo de natureza e de saúde, a par de mercados de nicho como o turismo de aventura, onde conceitos inovadores e serviços especializados são muito procurados.

Para fazer face à escassez de pessoal, o setor está a dar prioridade à formação contínua, a incentivar a reorientação profissional e a recrutar especialistas internacionais. A estratégia turística de Brandemburgo inclui iniciativas para melhorar as condições de trabalho, tais como a implementação de horários flexíveis e a promoção de um melhor equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, com vista a reforçar a atratividade do setor a longo prazo. Consequentemente, o setor turístico de Brandemburgo deve não só colmatar as lacunas atuais, mas também desenvolver as qualificações e condições necessárias para responder à crescente procura de um turismo de alta qualidade, orientado para o serviço e sustentável.

Bélgica

A indústria do turismo da Bélgica desempenha um papel crucial na economia, com um impacto significativo tanto no emprego como nas receitas. No entanto, enfrenta desafios específicos no mercado de trabalho, influenciados pela evolução das preferências dos consumidores, pelos desenvolvimentos tecnológicos e pelas repercussões da pandemia da COVID-19. O mercado de trabalho na Bélgica sofreu algumas alterações devido à pandemia. As funções-chave no setor do turismo e da hotelaria incluem gestores hoteleiros, funcionários de receção, chefs, empregados de mesa, guias turísticos, coordenadores de eventos e agentes de viagens, sendo que as competências mais procuradas incluem atendimento ao cliente, proficiência linguística (holandês, francês, inglês e alemão), marketing digital e conhecimentos técnicos em sistemas de reservas e de gestão hoteleira.

Além disso, o setor do turismo depende significativamente de pessoal sazonal durante os períodos de pico, mas verifica-se frequentemente uma escassez de trabalhadores disponíveis para cargos na hotelaria e nos serviços. Existe também uma escassez notável de profissionais experientes em cargos de gestão, tais como gestores hoteleiros e organizadores de eventos. Muitos trabalhadores qualificados abandonaram o setor durante a pandemia, criando lacunas na liderança e nos conhecimentos especializados. No que diz respeito à área culinária, existe uma forte procura por chefs qualificados e pessoal de cozinha, especialmente em regiões reconhecidas pela sua gastronomia, uma vez que muitos estabelecimentos enfrentam dificuldades em encontrar candidatos qualificados capazes de preparar a autêntica cozinha belga. Com uma atenção crescente à sustentabilidade, há uma necessidade cada vez maior de profissionais especializados em práticas ecológicas no turismo e na hotelaria, incluindo

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

planeamento e gestão sustentáveis de viagens. A digitalização expandiu ainda mais as oportunidades no marketing digital, no envolvimento online e no comércio eletrónico, tornando os conhecimentos especializados nestas áreas altamente valiosos à medida que as empresas reforçam a sua presença online. No período pós-pandémico, a procura por profissionais aptos a garantir o cumprimento das normas de saúde e segurança disparou. Além disso, o aumento do turismo cultural e experiencial abriu vagas para quem consegue criar e gerir experiências locais únicas, incluindo visitas culturais, eventos culinários e atividades imersivas.

Grécia

O turismo é um dos principais contribuintes para o emprego na Grécia, representando cerca de 20,89% da força de trabalho total do país, com cerca de 963 000 pessoas envolvidas direta ou indiretamente no setor. Em 2014, o turismo representava 19,2% do emprego total e, antes da COVID-19, esta contribuição tinha aumentado para quase 25%. Estes números sublinham o papel crucial do turismo na manutenção de postos de trabalho e no fortalecimento da economia grega (Tsartas e Lagos, 2012). No entanto, o setor enfrenta desafios, uma vez que mais de 60% da sua força de trabalho não é qualificada, o que complica os esforços para elevar os padrões de serviço, abraçar a transformação digital e promover práticas sustentáveis. São evidentes lacunas importantes em termos de competências, particularmente no atendimento ao cliente, na restauração e na gestão em vários subsetores. A força de trabalho do setor do turismo enfrenta uma escassez de pessoal em áreas como a hotelaria e os estabelecimentos de restauração. Por outro lado, o crescimento do setor está ligado ao crescimento económico ou ao desenvolvimento do país.

O setor do turismo cria muitos postos de trabalho, reduzindo as taxas de desemprego a nível nacional. No entanto, o seu crescimento não aumentou a proporção do emprego no setor terciário em relação ao emprego total da Grécia. As profissões com maior procura são o pessoal dos serviços de limpeza, gestores de hotéis, recepcionistas, cozinheiros (especialmente porque a Grécia depende do turismo gastronómico) e pessoal de atendimento ao cliente. Atualmente, o setor também exige competências como um atendimento ao cliente excecional, proficiência multilingue, conhecimentos de marketing digital e redes sociais, bem como competências tecnológicas. No que diz respeito às qualificações, procura-se que os profissionais possuam licenciaturas em turismo e hotelaria, certificações profissionais e competências em turismo sustentável. Existe também uma lacuna educativa na força de trabalho do setor, uma vez que, por exemplo, apenas 24% dos trabalhadores possuem qualificações formais de escolas de turismo. O setor do turismo na Grécia também precisa de desenvolver e formar em determinadas áreas, especialmente competências de atendimento ao cliente com ênfase no comportamento do cliente, formação em desenvolvimento pessoal onde os profissionais recebam formação em gestão do tempo, cálculo de custos, conhecimento de produtos, setor da restauração (especializado em áreas como vinhos e cocktails), aliada a conhecimentos sobre carne, peixe e queijo, e sejam especialistas em preparações de matérias-primas.

O mercado de trabalho do setor do turismo na Grécia também se concentra em áreas de aperfeiçoamento e requalificação, evidentemente em setores como o atendimento ao cliente, o desenvolvimento pessoal e profissional, competências especializadas no setor da restauração e formação em limpeza e ergonomia, o que é importante para a manutenção de elevados padrões de serviço e para a proteção da saúde dos trabalhadores.

Itália

A indústria do turismo em Itália é um setor económico fundamental, mas enfrenta desafios específicos no mercado de trabalho, influenciados pelas mudanças nas exigências dos consumidores, pelo impacto da COVID-19 e pela evolução tecnológica. Em

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

2021, o turismo empregava cerca de 1 030 116 pessoas, com uma força de trabalho predominantemente jovem — 58% com menos de 40 anos e 35,25% com menos de 30, enquanto apenas 4% tinham mais de 60 anos. As mulheres representavam 52,7% dos trabalhadores, o que destaca a flexibilidade do setor no equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Os cidadãos estrangeiros representavam 23,9% dos empregados, com uma média anual de 246 467. A maioria dos contratos de trabalho era a tempo inteiro (60,2%), com 39,8% a termo certo, e o trabalho a tempo parcial era generalizado, representando 54,4% dos postos de trabalho. Havia 77 583 aprendizes, principalmente a tempo parcial, com 14,7% em postos sazonais, enquanto 98 462 trabalhadores intermitentes, na sua maioria com contratos a termo certo, auferiam um salário médio de 9 326 euros.

Antes da pandemia, o emprego no setor do turismo estava a crescer, com um aumento de 1,4% em 2019, superando o crescimento da economia em geral. No entanto, persistem desafios de longa data, incluindo fraca proteção em matéria de contratos, salários e qualificações, a par de elevados níveis de trabalho não declarado. Em 2020, quase 75% dos casos no setor HORECA revelaram violações laborais, totalizando 10 472 casos confirmados. Entre 2020 e 2021, o emprego aumentou 7,8%, criando quase 75 000 postos de trabalho, embora ainda 13,5% abaixo dos níveis pré-pandémicos. O número de empresas registou um crescimento modesto de 2,8%, com mais de 80% no setor público e 13,3% no setor do alojamento. Antes da pandemia, o emprego no turismo em Itália apresentava uma forte tendência ascendente, crescendo 1,4% ao ano em 2019 e superando o crescimento da economia em geral. No entanto, o setor tem vindo a debater-se há muito com proteções inadequadas em termos de contratos, salários e qualificações, bem como com uma elevada taxa de práticas de contratação irregulares, incluindo o trabalho não declarado. No setor HORECA, quase 75% dos casos em 2020 envolveram violações destas proteções, totalizando 10 472 casos confirmados. O emprego no turismo aumentou 7,8% entre 2020 e 2021, criando quase 75 000 postos de trabalho, embora tenha permanecido 13,5% abaixo dos níveis pré-pandémicos. O número de empresas cresceu ligeiramente, em 2,8%, com mais de 80% no setor público e 13,3% no setor do alojamento (EBNT, 2022b).

O setor do turismo italiano enfrenta uma elevada procura por trabalhadores qualificados, particularmente em funções de hotelaria, tais como empregados de mesa, chefs, barmen e recepcionistas, tendo a região de Veneto registado um aumento notável no recrutamento sazonal após a pandemia. No entanto, o setor também se depara com uma escassez de profissionais, o que sublinha a dinâmica em evolução e a necessidade de uma mão-de-obra qualificada para responder aos novos desafios e oportunidades. O emprego sazonal e juvenil tem vindo a aumentar, com mais de 23 000 jovens contratados em 2022, um aumento de 16% em relação a 2019. Apesar disso, estima-se que entre 300 000 e 350 000 postos de trabalho sazonais continuem por preencher, sendo que 40% destes cargos se revelam difíceis de preencher. Para além das competências tradicionais, verifica-se uma procura crescente de conhecimentos digitais em áreas como o marketing digital, o turismo virtual e o atendimento ao cliente online, refletindo a transformação digital em curso no setor. Esta mudança nas preferências dos trabalhadores no sentido de empregos mais estáveis e menos exigentes destaca a necessidade de adaptabilidade, tanto em termos de competências como de expectativas, para garantir que o setor possa prosperar. A procura por profissionais em gestão turística, planeamento estratégico e conformidade sanitária é elevada, impulsionada pelas mudanças nas expectativas dos consumidores e nas normas de segurança. A contratação de jovens aumentou, criando oportunidades de nível inicial, sendo que os cargos sazonais continuam a ser um ponto de entrada fundamental no mercado de trabalho. No período pós-pandémico, o setor está a registar crescimento em áreas emergentes, tais como o turismo sustentável, a transformação digital e a conformidade em matéria de saúde e segurança (EBNT, 2022b).

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Espanha

A análise das necessidades do mercado espanhol no setor do turismo, de acordo com o contexto do país, baseou-se nas Ilhas Canárias, em consonância com a especialização e a localização do parceiro do projeto. As Ilhas Canárias, ou Canárias, são um arquipélago espanhol situado ao largo da costa noroeste de África, a cerca de 100 quilómetros (62 milhas) a oeste da fronteira entre Marrocos e o Saara Ocidental (wikipedia.com). Este arquipélago também apresenta o setor do turismo em Espanha como o motor dominante da economia local, que procura impulsionar o setor. No entanto, existem desafios que o setor enfrenta, ao responder às necessidades em constante mudança dos turistas e ao adaptar-se às transformações da indústria. O setor do turismo das Ilhas Canárias enfrenta várias necessidades-chave do mercado de trabalho à medida que se adapta às tendências globais e aos desafios locais. Existe uma elevada procura por profissionais multilingues, particularmente em funções como recepcionistas, concierges e guias turísticos, para atender ao número crescente de visitantes internacionais, bem como por profissionais fluentes em línguas como o inglês, o alemão e o francês, o que é agora considerado uma competência essencial. Além disso, à medida que o setor dá prioridade à sustentabilidade, há uma necessidade crescente de profissionais com conhecimentos especializados em energias renováveis, gestão de resíduos e práticas ecológicas, para cumprir tanto os requisitos regulamentares como a procura por parte de turistas com consciência ecológica, especialmente da Europa. A expansão da tecnologia no turismo também criou uma escassez de trabalhadores qualificados em tecnologia hoteleira, impulsionando a procura por especialistas em suporte informático, profissionais de marketing digital e analistas de gestão de receitas, para manter o setor competitivo e inovador. Paralelamente, o rápido crescimento do setor do turismo também ultrapassou a oferta de profissionais qualificados em gestão turística, deixando uma lacuna em funções como diretores-gerais, diretores de operações e diretores de marketing, o que destaca uma necessidade urgente de educação e formação específicas para desenvolver talentos de gestão com competências específicas do setor.

Para além destas competências específicas, existe uma necessidade geral de os profissionais do turismo possuírem fortes competências de atendimento ao cliente, paixão pelo setor e capacidade de adaptação. Colmatar estas lacunas na força de trabalho em competências multilingues, turismo sustentável, tecnologia hoteleira e gestão turística será essencial para apoiar a posição das Ilhas Canárias como destino turístico de excelência, ao mesmo tempo que se prepara para o crescimento contínuo e as exigências em evolução do mercado. Em termos gerais, o setor necessita urgentemente do desenvolvimento de competências e de um planeamento estratégico para enfrentar os desafios futuros do setor.

China

O marketing turístico da China está em constante evolução, mas, em comparação com os padrões globais, há margem para maior inovação e especialização. Embora a regulamentação da gestão turística na China esteja a melhorar, poderá ser necessária uma maior normalização e rigor, especialmente quando comparada com alguns países europeus. Espera-se que a inteligência artificial venha a desempenhar um papel cada vez mais vital nos setores hoteleiro e turístico, impulsionando a transformação digital e promovendo a inovação na indústria. No entanto, não é esse o caso; é crucial reconhecer e abordar os desafios associados para apoiar o desenvolvimento saudável e sustentável da IA. Uma análise das necessidades de mercado no setor do turismo identifica, de um modo geral, as procura, as tendências e as lacunas de competências importantes para o crescimento e a sustentabilidade da indústria. As principais conclusões, de acordo com o relatório nacional da China, incluem uma procura crescente por profissionais qualificados em gestão turística, hotelaria, ferramentas digitais e atendimento ao cliente, a par de oportunidades no ecoturismo e nas viagens experienciais. Os desafios incluem a

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

escassez de

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

pessoal qualificado no turismo global e no atendimento ao cliente, o que aumenta a necessidade de formação em competências culturais, conformidade regulamentar e utilização de tecnologia. O desenvolvimento profissional contínuo, baseado no feedback das partes interessadas e em tendências como os comportamentos de viagem pós-COVID e o nomadismo digital, é essencial para alinhar os programas de formação na China com as necessidades do setor e para reforçar a competitividade e a sustentabilidade da força de trabalho.

Consequentemente, o setor regista também custos laborais crescentes e uma concorrência de mercado mais acirrada, à medida que as preferências dos consumidores se tornam mais diversificadas. O setor enfrenta o desafio de satisfazer necessidades personalizadas e melhorar a experiência do cliente. A transformação digital traz também preocupações em torno da segurança da informação e da privacidade que devem ser geridas. Para enfrentar estes desafios, os setores do turismo e da hotelaria na China devem concentrar-se na melhoria da qualidade do serviço, na modernização das instalações, na otimização da experiência do cliente e na adoção da transformação digital.

Portugal

A indústria do turismo em Portugal enfrenta vários desafios que prejudicam a sua capacidade de atrair e reter uma força de trabalho qualificada. Em 2022, o setor empregava 286 600 pessoas, com uma necessidade anual prevista de mais de 19 000 novos postos de trabalho. Apesar disso, existe uma escassez significativa de mão-de-obra, com cerca de 50 000 vagas por preencher em todo o setor. Esta escassez é particularmente acentuada no setor hoteleiro e no entretenimento turístico, onde 1 em cada 8 vagas permanece por preencher nos setores do alojamento e da restauração, e 1 em cada 10 vagas no entretenimento turístico tem dificuldade em atrair candidatos. Isto destaca a necessidade crítica de uma força de trabalho qualificada para impulsionar a recuperação e o crescimento contínuos do setor do turismo após a pandemia. A atual força de trabalho no setor do turismo é, em grande parte, subqualificada, com 49% a possuir apenas o ensino básico, 37% com ensino secundário ou pós-secundário e apenas 14% com um diploma de ensino superior. Além disso, muitos trabalhadores do setor enfrentam salários baixos, horários prolongados e progressão na carreira limitada, o que levou 27% dos profissionais do turismo a considerarem abandonar a área. Estes fatores tornam o setor menos atrativo para potenciais talentos, levando a um ciclo de elevada rotatividade e de mão-de-obra qualificada insuficiente. A Agenda Profissões do Turismo (2003) visa abordar estas questões, centrando-se na atração e retenção de talentos, na melhoria das condições de trabalho e no aumento do investimento em formação e desenvolvimento profissional. A agenda sublinha a importância de aumentar os salários e os benefícios dos trabalhadores do turismo para tornar o setor mais apelativo. Ao mesmo tempo, salienta a necessidade de qualificar e valorizar os recursos humanos através de programas de educação e formação direcionados, particularmente nos níveis secundário e pós-secundário, bem como em competências especializadas, tais como marketing digital, turismo sustentável e inovação em produtos turísticos. Além disso, a Estratégia de Turismo para 2027 identifica cinco grandes desafios para o setor: combater a sazonalidade, valorizar o património e a cultura, distribuir a procura pelas regiões, qualificar e valorizar os recursos humanos e estimular a inovação. A sazonalidade, por exemplo, continua a ser um problema persistente, uma vez que muitos empregos relacionados com o turismo estão ligados a épocas específicas do ano, tornando o setor menos estável e menos atrativo. Esta instabilidade, aliada a horários de trabalho longos e imprevisíveis, dificulta a retenção de trabalhadores, nomeadamente dos profissionais mais jovens que procuram oportunidades de emprego mais estáveis. Por outro lado, o projeto TEF (Tourism Education Future) destaca a necessidade de laços mais fortes entre as instituições de ensino e a indústria do turismo, para garantir que os programas de formação estejam alinhados com as necessidades atuais do mercado. Apela também ao desenvolvimento de novos

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

cursos de formação que se centrem em competências muito procuradas, tais como marketing digital, práticas de turismo sustentável e definição de perfis de consumidores. O TEF defende igualmente iniciativas de requalificação dirigidas a trabalhadores mais experientes no setor da hotelaria e restauração e a abordagem do desafio de integrar trabalhadores imigrantes na força de trabalho do turismo. Dado que muitos imigrantes no setor enfrentam barreiras linguísticas, a oferta de cursos de línguas e de orientação cultural ajudá-los-ia a integrar-se melhor e a reforçar os seus papéis como «mediadores culturais» no âmbito da experiência turística.

A estratégia também enfatiza a importância da igualdade de género na força de trabalho, reconhecendo que as mulheres enfrentam frequentemente desafios adicionais no setor do turismo, tais como horários de trabalho difíceis e uma dupla carga de responsabilidades familiares e profissionais. O setor deve ter em conta estes fatores ao tentar atrair e reter mais mulheres na força de trabalho. Para apoiar estes esforços, a estratégia apela à formação contínua e à promoção da transferência de conhecimentos das instituições de ensino e dos centros de investigação para as empresas turísticas. Isto inclui fomentar colaborações entre o meio académico e o setor privado, garantindo que as competências ensinadas nos programas de formação sejam diretamente aplicáveis às necessidades reais da indústria. Além disso, promover Portugal como um destino «inteligente e sustentável» requer um foco na inovação tecnológica e na sustentabilidade, com os profissionais do turismo a receberem formação para liderar estes esforços. Em última análise, dar resposta a estas necessidades e desafios do mercado através de ações estratégicas centradas na melhoria das condições de trabalho, no reforço da educação e da formação e na promoção de um setor mais inclusivo e atrativo será crucial para o crescimento e a competitividade a longo prazo da indústria turística portuguesa.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

6. Avaliação das Necessidades de Formação: Resultados e Metodologia

O projeto TourX, na tentativa de dar resposta aos desafios de um ambiente turístico em constante mudança devido à contração causada pela pandemia da COVID-19, realizou uma Avaliação das Necessidades de Formação (TNA), desenvolvida através de uma metodologia de investigação que inclui uma revisão da literatura. Esta análise identifica desafios significativos, tais como a conceção de programas de aperfeiçoamento e requalificação profissional, a resposta à necessidade urgente de diversificação, a promoção de modelos mais sustentáveis de desenvolvimento turístico e a adoção de estratégias de investimento inteligentes. Esta análise é complementada por entrevistas e grupos de discussão realizados com as principais partes interessadas. Explora ainda os requisitos de competências em constante evolução para os profissionais do turismo, a par das complexidades do setor e da dinâmica do mercado. A TNA fornece uma visão geral do projeto e inclui uma discussão geral sobre a metodologia utilizada, concluindo com considerações finais.

Procura ainda promover uma abordagem ascendente à excelência no setor do turismo, permitindo que os parceiros educativos (instituições de ensino profissional e de ensino superior) reforcem a sua capacidade de adaptar rapidamente a formação profissional para responder ao ambiente económico e social em constante mudança.

Para fornecer uma visão geral clara e estruturada das principais necessidades de formação no setor do turismo nos países parceiros, foi incluído o resumo que se segue antes da análise detalhada. Esta secção condensada destaca as principais prioridades e desafios que cada país enfrenta, oferecendo uma perspetiva abrangente, mas concisa, antes de aprofundar as informações específicas. Para uma visão geral mais rápida, foi incluída no Apêndice A uma tabela que resume toda esta informação.

Na Alemanha, a crescente digitalização do setor do turismo está a reduzir as interações pessoais, tornando as competências transversais mais cruciais do que nunca. Ao mesmo tempo, o turismo sustentável e a proficiência digital são prioridades fundamentais, à medida que o setor procura minimizar o consumo de recursos. Para apoiar o desenvolvimento profissional, é necessária uma plataforma digital onde os estudantes possam acompanhar o seu progresso. No entanto, para que estas iniciativas tenham sucesso, o financiamento governamental às PME continua a ser essencial.

Da mesma forma, na Bélgica, as competências digitais desempenham um papel crucial, enquanto a sustentabilidade é uma prioridade emergente. Para responder eficazmente a estas exigências em evolução do setor, é necessário reforçar as competências ecológicas. Além disso, promover a colaboração com associações turísticas europeias e instituições académicas irá melhorar os programas de formação e proporcionar uma valiosa experiência internacional.

Na Grécia, o domínio de línguas estrangeiras, particularmente para os profissionais do turismo, é fundamental. Além disso, competências transversais como o trabalho em equipa, a comunicação e a resolução de problemas são indispensáveis. À medida que o setor adota o atendimento ao cliente impulsionado pela IA, o turismo inteligente e iniciativas centradas na sustentabilidade, as competências digitais tornam-se cada vez mais essenciais. No entanto, apesar da importância da formação, o emprego sazonal limita frequentemente a capacidade das empresas de investir no desenvolvimento do pessoal. Para resolver esta situação, os programas de formação devem ser flexíveis, gratuitos para os colaboradores e alinhados com as necessidades do setor.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

A Itália também atribui grande importância à aquisição de línguas, nomeadamente o inglês e o alemão. Além disso, as competências digitais e ambientais são vitais, com práticas de turismo sustentável, como a cozinha circular e os transportes ecológicos, a ganharem terreno. No entanto, o setor do turismo enfrenta dificuldades com a sazonalidade e a escassez de postos de trabalho, o que o torna menos apelativo para novos profissionais. Para contrariar esta situação, a formação deve incorporar competências adicionais em marketing, gestão e promoção, de modo a criar oportunidades de carreira mais atrativas.

Em Espanha, as competências linguísticas continuam a ser um requisito fundamental, tal como as sólidas competências digitais, nomeadamente em IA e análise de dados. O futuro do turismo assenta na sustentabilidade e nos avanços tecnológicos, tornando essencial que os programas de formação abordem estes aspetos. No entanto, apesar das parcerias do governo com as empresas para proporcionar aprendizagem em contexto de trabalho, o financiamento continua a ser insuficiente para apoiar plenamente estas iniciativas.

Entretanto, na China, a adaptabilidade, o trabalho em equipa e as competências de comunicação estão a tornar-se cada vez mais importantes. A transformação digital está a remodelar o setor, com foco no turismo impulsionado pela IA, em iniciativas de baixo carbono e em serviços personalizados. Para se manterem competitivos, os programas de formação devem integrar estudos de caso do mundo real e conceitos avançados, tanto dos mercados nacionais como internacionais.

Por fim, em Portugal, o domínio de línguas estrangeiras, particularmente o francês e o alemão, é uma necessidade premente. Embora a consciência sobre a sustentabilidade esteja a crescer, a adaptação digital continua a ser um desafio. Apesar de a interação pessoal ainda ser altamente valorizada no setor, prevê-se que os check-ins virtuais aumentem nos próximos anos. Consequentemente, a formação deve manter-se alinhada com as tendências do setor, mas as restrições financeiras continuam a impedir o seu pleno desenvolvimento.

6.1 Etapas da realização da TNA

A TNA foi realizada por alguns parceiros selecionados deste projeto com o objetivo de reunir toda a informação relativa ao projeto TourX. A TNA procura fornecer insights essenciais e um quadro abrangente para os prestadores de EFP e as partes interessadas da indústria do turismo. O relatório serve como ferramenta na conceção de programas educativos que enfatizem a sustentabilidade, a resiliência e a inovação, elementos-chave para o futuro do setor do turismo.

Uma avaliação de necessidades é uma ferramenta valiosa para qualquer formador ou organização que planeie um programa ou curso. Ao identificar as necessidades reais do público-alvo, ajuda a conceber um programa que seja relevante e eficaz. Antes de abordar a conceção de uma formação, é essencial realizar uma análise exaustiva das necessidades para compreender claramente onde a formação é necessária, que conteúdos devem ser abordados e quem serão os formandos.

Antes de realizar uma TNA bem-sucedida, foram considerados alguns passos com base em questões de investigação previamente desenvolvidas que indicavam os motivos, o que proporcionou uma visão geral de como os dados foram recolhidos e de como foi efetuada a análise.

Geralmente, ao abordar questões de investigação, são utilizados métodos qualitativos, quantitativos ou mistos. A investigação qualitativa é definida como «uma investigação que utiliza principalmente palavras e imagens como fonte primária de dados» (Remenyi, 2017). Em contrapartida, a investigação quantitativa é «uma abordagem de investigação

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

que envolve, principalmente, a recolha de dados numéricos e a sua análise através de métodos matemáticos ou estatísticos» (Remenyi, 2017).

Estes métodos garantem que cada estudo aborde questões centrais, formulando questões de investigação claras, específicas e focadas, alinhadas com o problema em causa. Os métodos quantitativos utilizam inquéritos com perguntas estruturadas para recolher dados mensuráveis, ajudando a identificar padrões e tendências. Em contrapartida, os métodos qualitativos baseiam-se em entrevistas e grupos de discussão para obter uma compreensão mais profunda das perceções que podem não ser totalmente captadas pelas abordagens quantitativas. Os estudos qualitativos envolvem normalmente uma população mais reduzida e específica, enquanto os estudos quantitativos envolvem uma amostra mais ampla. A abordagem de métodos mistos combina elementos da investigação qualitativa e quantitativa, proporcionando um quadro abrangente para responder às questões de investigação.

A TNA utilizou um método de investigação qualitativa para abordar eficazmente a questão em causa e garantir uma compreensão abrangente do tema. Esta abordagem permitiu aos participantes fornecerem perspetivas detalhadas sobre as questões colocadas. Dado que as questões de investigação se centravam em incertezas e cenários futuros, foi essencial selecionar informadores com conhecimentos especializados significativos e autoridade decisória, de modo a alinharem-se com a visão partilhada do projeto.

A investigação qualitativa é, por natureza, demorada, e este estudo não foi exceção. Cada entrevista durou, em média, cerca de uma hora, sendo que a transcrição exigiu até oito horas por entrevista. Para otimizar os recursos, algumas entrevistas foram realizadas através do Zoom e de outras plataformas virtuais, reduzindo a necessidade de deslocações e poupando tempo. As perguntas seguiram um formato estruturado e foram utilizadas de forma consistente tanto nos grupos de discussão como nas entrevistas, conduzidas por uma equipa dedicada de cada organização parceira.

As questões e os objetivos da investigação centram-se na forma como a indústria do turismo pode reforçar a resiliência, tirar partido de tecnologias emergentes como a IA e desenvolver competências sustentáveis para responder às exigências em evolução dos consumidores e aos desafios futuros. No que diz respeito à resiliência, o estudo salienta a importância da requalificação e do aperfeiçoamento profissional dos profissionais, a fim de os preparar para potenciais crises, tais como pandemias. As competências tecnológicas — particularmente nos domínios técnico e digital — são cruciais para garantir a relevância e a competitividade contínuas do setor.

A investigação destaca a necessidade de a indústria do turismo se sustentar ao longo do tempo, mesmo perante futuras perturbações. A sustentabilidade é uma preocupação fundamental em todos os setores, particularmente numa indústria dinâmica e em rápida evolução como o turismo. Torna-se especialmente importante após a fase de institucionalização, em que garantir uma mudança duradoura requer a integração da sustentabilidade nas políticas, práticas e normas organizacionais.

Para se manter resiliente perante potenciais perturbações, como as pandemias, a indústria do turismo deve diversificar a sua oferta, reforçar a gestão de crises e adotar práticas flexíveis e sustentáveis. Preparar-se para um futuro incerto implica investir em tecnologias como a IA para melhorar a personalização e a eficiência operacional, ao mesmo tempo que se abordam considerações éticas e de privacidade. As necessidades futuras em termos de competências incluem conhecimentos especializados em sustentabilidade, literacia digital, atendimento ao cliente baseado em IA e adaptabilidade às tendências do turismo ecológico e responsável.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

No entanto, alcançar a sustentabilidade pode ser um desafio. Obstáculos como a resistência das partes interessadas à mudança, a monitorização inadequada e a avaliação insuficiente do progresso podem comprometer os esforços para manter e melhorar as práticas sustentáveis.

Metodologia de Recolha de Dados

Os dados foram recolhidos na Alemanha, Espanha, Itália, Grécia, Portugal, Bélgica e China. Foram realizadas entrevistas com base num formato semiestruturado aos participantes, incluindo o grupo de discussão, para que respondessem ou partilhassem as suas opiniões. As perguntas foram as mesmas tanto para as entrevistas como para os grupos de discussão, acompanhadas de debates de cada país durante a fase de análise e apresentação dos resultados por país. Foram realizados, no total, 11 grupos de discussão, envolvendo 107 participantes da China, Alemanha, Itália, Portugal, Espanha e Bélgica. Os participantes provinham de várias profissões, incluindo especialistas em turismo, tais como gestores de escolas de ensino e formação profissional, diretores executivos e representantes de organizações públicas, estudantes, formadores na área do turismo e profissionais do setor (como cozinheiros e recepcionistas). Os resultados relativos a cada país foram detalhados em secções específicas, com uma análise temática exaustiva fornecida para cada um. Além disso, foram realizadas 58 entrevistas na China, Alemanha, Grécia, Espanha, Itália, Portugal e Bélgica. Cada equipa de investigação recebeu orientações específicas sobre como levar a cabo o processo de recolha de dados. O papel de um moderador experiente e qualificado foi crucial em cada grupo de discussão, orientando as discussões para recolher um leque de opiniões e perceções de um grupo pequeno e diversificado sobre um tema específico. Os moderadores costumam fazer perguntas abertas para incentivar os participantes a partilharem os seus pensamentos, sentimentos e experiências, o que, de certa forma, também gerou respostas complexas por parte de alguns participantes.

Além disso, os grupos focais são, em geral, um dos métodos mais eficazes para a recolha de dados qualitativos e são frequentemente utilizados para testar novos produtos ou ideias, recolher feedback sobre produtos ou serviços existentes ou explorar comportamentos e atitudes dos consumidores (Krueger e Casey, 2014). No processo de recolha de informações sobre o setor do turismo neste projeto, foi recomendado formar um grupo de discussão com 6 a 15 participantes, incluindo representantes dos grupos-alvo do projeto e partes interessadas-chave que possam fornecer perspetivas valiosas. Neste contexto, o foco é considerado como a análise das condições atuais e das necessidades futuras relacionadas com os requisitos digitais, ecológicos e sociais para os trabalhadores e as empresas do setor do turismo. As questões consideradas centraram-se em subtemas como competências (aperfeiçoamento/requalificação), aprendizagem baseada em competências, sistema de acompanhamento de licenciados e financiamento, bem como a internacionalização, com o objetivo de obter insights sobre o setor do turismo.

No que diz respeito ao conceito de aperfeiçoamento e requalificação na indústria do turismo, é importante identificar programas e iniciativas eficazes que facilitem a aquisição de competências. Isto é feito através do estabelecimento de parcerias estratégicas que possam ajudar a alinhar estes esforços com as exigências em constante evolução da indústria. Além disso, é essencial compreender as barreiras que as organizações enfrentam ao procurar o aperfeiçoamento, o que permitirá aos prestadores de EFP (Educação e Formação Profissional) superar os obstáculos e desenvolver programas mais acessíveis e personalizados. Foi igualmente considerada a melhoria dos currículos baseados em competências, alinhando-os com as necessidades atuais e futuras da indústria do turismo, com foco nas competências-chave e nas aptidões que são priorizadas e avaliadas de forma eficaz para satisfazer as exigências do setor. Foi também analisada a integração de metodologias de ensino e tecnologias inovadoras que irão enriquecer a experiência de aprendizagem, ajudando os alunos a desenvolver competências práticas e

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

conhecimentos relevantes para o setor. No entanto, para garantir

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

um percurso sustentável para o setor, é importante centrar-se nas competências e aptidões atuais e futuras. Uma vez que a pandemia da COVID-19 destacou a necessidade do conceito de aperfeiçoamento e requalificação profissional e do turismo sustentável, tudo isto visa identificar competências e aptidões críticas para fazer avançar a educação no turismo, quer seja ministrada por universidades ou por instituições de EFP.

Análise de dados

Os dados recolhidos junto dos inquiridos ou participantes foram analisados utilizando o formato de análise temática. O objetivo era proporcionar uma compreensão mais profunda da perceção do setor do turismo e dos desafios que este enfrenta, que poderiam não ser captados na íntegra através de dados quantitativos. Em alguns casos, foi utilizado software de análise de dados qualitativos, como o webQDA, enquanto noutros a análise se baseou na interpretação dos investigadores. Os investigadores estavam convictos de que se tinha alcançado a saturação dos dados em cada país, o que significa que não eram necessários inquiridos adicionais, uma vez que os participantes começaram a reiterar pontos de vista já partilhados por outros. Consequentemente, a recolha de dados foi concluída assim que deixaram de surgir novas informações. As questões éticas foram também tidas em conta durante a recolha de dados, com base num conjunto de acordos assinados ou aprovados pelos participantes.

Os grupos de discussão e as entrevistas realizados em vários países foram orientados por um conjunto comum de palavras-chave, que são utilizadas como subsecções abaixo para organizar a discussão relativa a cada país. Estas palavras-chave destacam as questões-chave exploradas durante as sessões. Os dados recolhidos foram analisados com base nos grupos de participantes ou nas suas respostas, e os resultados foram resumidos para maior clareza e facilidade de compreensão.

Alemanha

A Alemanha organizou dois grupos de discussão com oito profissionais: seis cozinheiros e dois docentes. A contribuição deste grupo foi registada de acordo com as especificidades da área temática desenvolvidas pelos parceiros. As questões de discussão do grupo basearam-se nas competências no setor do turismo, nos programas de formação, na educação orientada para o futuro, nos mecanismos de acompanhamento dos licenciados e nos sistemas de financiamento. O grupo partilhou a sua perspetiva com base nas suas áreas de especialização e apresentou recomendações significativas.

Competências no turismo

O grupo de discussão teceu comentários sobre a questão da comunicação, uma vez que esta ajuda o pessoal do setor do turismo a adaptar-se às novas tendências do mercado. As competências sociais baseiam-se na forma de trabalhar em equipa, demonstrando empatia para com os hóspedes e colegas, especialmente as competências interculturais, que estão em ascensão. Os estudantes e profissionais foram também aconselhados a aprimorar as suas competências tecnológicas, uma vez que a digitalização tem um impacto cada vez maior no setor do turismo. Por exemplo, os palestrantes do grupo defenderam que, nos próximos anos, se deve dar ênfase às competências sociais, tais como a promoção de uma cultura de trabalho inclusiva e diversificada.

Programa de formação

Os programas das diversas formações devem também integrar componentes essenciais e alinhados com a cultura. O foco em competências digitais, como a gestão de sistemas de reservas online e o marketing nas redes sociais, são aspetos cruciais no setor do turismo moderno e, por isso, devem ser

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

tidos em conta. As competências sociais, por outro lado, devem ser fortemente enfatizadas, uma vez que o contacto pessoal está a desaparecer devido à digitalização. Sendo o mundo atualmente uma «aldeia global» ou centrado no cliente global, as competências interculturais devem ser incorporadas nos programas de formação para que os licenciados possam trabalhar de forma eficaz.

Educação orientada para o futuro

Sobre este tema, os participantes sugeriram que a educação está a evoluir com uma abordagem voltada para o futuro e, por isso, deve haver a necessidade de incorporar a gestão do turismo sustentável para dar resposta à crescente procura por opções de viagem e serviços turísticos ecológicos no futuro. Além disso, considerando que esta tendência está ligada às competências digitais, a digitalização pode ajudar a reduzir o consumo de recursos.

Mecanismo de acompanhamento dos licenciados

Através dos grupos de discussão, os participantes defenderam que, para melhorar a educação, é importante dispor de uma ferramenta que ajude professores e líderes a avaliar o impacto dos programas nos profissionais do turismo. Deve ser considerada a criação de uma plataforma digital onde os licenciados possam partilhar o progresso das suas carreiras, permitindo a recolha de dados sobre a eficácia do currículo. Uma rede poderia também avaliar os resultados a longo prazo da formação em turismo, com inquéritos e reuniões presenciais a fornecerem feedback contínuo. Por exemplo, um participante afirmou: «A avaliação dos programas de formação pode conduzir ao sucesso a longo prazo.» Um sistema de mentoria que ligue os estudantes poderia, além disso, oferecer feedback útil para melhorar o conteúdo dos cursos com base na experiência do mundo real.

Sistemas de financiamento

A questão do financiamento é um aspeto proeminente que foi considerado pelos participantes na Alemanha. Os participantes afirmaram que o Estado deveria poder disponibilizar fundos para apoiar as pequenas e médias empresas. Consideraram isto crucial, uma vez que o financiamento de iniciativas para empresas que proporcionam formação ao pessoal pode promover o desenvolvimento profissional. A estratégia ideal envolveria uma combinação de iniciativas para empresas e indivíduos, tais como empréstimos a juros baixos concebidos especialmente para a formação profissional, que proporcionam uma fonte de financiamento facilmente acessível para o crescimento pessoal.

Bélgica

Em março de 2024, a Bélgica realizou um grupo de discussão online com 12 especialistas. Os participantes partilharam as suas experiências e opiniões em resposta a várias perguntas. Os temas-chave identificados basearam-se nas competências e no papel na RSP (Parceria Regional de Competências).

Competências

As escolas e os países devem avaliar o seu progresso em comparação com os outros, à medida que surgem projetos centrados nas competências digitais e na sustentabilidade. No entanto, estabelecer ligações sólidas entre a indústria e as escolas continua a ser um desafio.

Papel numa RSP (Parceria Regional de Competências)

O projeto PANTOUR estabeleceu parcerias nacionais de competências em 7 países (com 10 previstas), envolvendo mais de 200 partes interessadas. Estas parcerias adotaram estruturas flexíveis,

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

centrando-se na inteligência de competências, na análise das necessidades de formação e na avaliação dos resultados do projeto Blueprint, tal como as Parcerias Regionais de Competências no projeto TourX. Um desafio fundamental é identificar um interveniente líder no setor do turismo para impulsionar o processo. Estabelecer um nível de competências padrão é essencial para criar empregos e promover o turismo como carreira. A colaboração com associações regionais de turismo e outras escolas na Europa é crucial para oferecer experiências valiosas e explorar abordagens diversificadas.

Grécia

A Grécia não organizou quaisquer grupos de discussão, tendo, em vez disso, realizado 8 entrevistas com especialistas, empregadores e professores do setor do turismo. As entrevistas exploraram temas-chave, tais como competências essenciais, competências digitais, competências ecológicas, formação, desafios futuros e mecanismos de financiamento.

Competências

Os profissionais do turismo na Grécia necessitam de fortes competências sociais, incluindo trabalho em equipa, comunicação (interpessoal e em línguas estrangeiras), gestão do tempo, resolução de problemas, flexibilidade, empatia, abertura intercultural e adaptabilidade à mudança. Estas competências podem ser avaliadas de forma eficaz através de um acompanhamento contínuo do desempenho, alinhado com objetivos e princípios partilhados.

A capacidade de aplicar competências sociais, tais como o bom senso e a empatia, é considerada crucial para as atividades diárias, bem como para a gestão do tempo.

Competências digitais

Embora as competências digitais não sejam necessárias para todos os cargos no setor do turismo, são fundamentais nas agências de viagens para a gestão de reservas, comunicação com os clientes, gestão de dados e faturação, uma vez que são essenciais para pesquisar, partilhar e processar informações, bem como para gerir plataformas de comunicação.

Competências ecológicas

As práticas sustentáveis são cada vez mais importantes na indústria do turismo grega, seja devido a pressões competitivas, seja como parte de estratégias de marketing. As empresas devem cumprir as normas ambientais e integrar competências ecológicas nas suas operações.

No entanto, antes de adotar plenamente práticas ecológicas, é necessário resolver, a nível regional, desafios fundamentais em matéria de infraestruturas, tais como a recolha de resíduos e o fornecimento estável de eletricidade.

As competências ecológicas no turismo envolvem tanto uma mudança de mentalidade no sentido da sustentabilidade como a aplicação prática, como a utilização eficiente dos recursos naturais e a reciclagem.

Formação

Os participantes salientaram que a formação deve ser gratuita para os colaboradores, uma vez que as empresas se mostram relutantes em investir no desenvolvimento do pessoal devido aos padrões sazonais de emprego. Métodos de aprendizagem flexíveis, como a narração de histórias e a aprendizagem baseada em casos, são considerados formas eficazes de transferência de conhecimentos. As plataformas de aprendizagem digitais são amplamente aceites, com os empresários dispostos a participar em

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

iniciativas de aperfeiçoamento e requalificação juntamente com os seus colaboradores.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Os prestadores de EFP devem alinhar os seus programas com as normas de garantia de qualidade do setor do turismo. A formação deve ser breve, flexível e disponível tanto online como presencialmente. Os programas existentes são considerados insuficientes, uma vez que se centram em funções específicas, em vez de proporcionarem as competências ecológicas e digitais transversais necessárias em todo o setor.

Os futuros programas de formação devem integrar previsões sobre as tendências do setor, competências práticas, cenários da vida real, atualizações contínuas dos programas curriculares e oportunidades de aprendizagem ao longo da vida.

Tendências emergentes

As tendências emergentes que devem ser abordadas na formação são o impacto das tecnologias avançadas, a crescente procura por experiências de turismo sustentável e a necessidade cada vez maior de serviços personalizados.

Acompanhamento da trajetória profissional dos formandos

Para acompanhar as trajetórias profissionais dos formandos, deve ser implementado um sistema de monitorização, apoiado pela análise de big data, para acompanhar as tendências de emprego e o progresso da requalificação profissional.

Futuro

As empresas do setor do turismo devem cumprir as políticas públicas, embora as políticas ecológicas sejam, por vezes, pouco claras nos seus objetivos. É necessária uma abordagem mais acessível e transparente por parte dos governos locais e nacionais.

Oportunidades de financiamento

O governo grego desempenha um papel central na atribuição de fundos para a formação do pessoal. Embora as autoridades regionais financiem ocasionalmente programas de formação, as organizações setoriais (tais como federações e sindicatos) carecem atualmente de recursos para apoiar tais iniciativas.

Desafios

Um dos principais obstáculos ao desenvolvimento da força de trabalho é o custo da requalificação, dada a elevada rotatividade e a natureza sazonal do emprego no turismo. Para garantir o crescimento profissional contínuo, os programas de formação e requalificação devem ser oferecidos gratuitamente tanto aos trabalhadores como às empresas.

Itália

A Itália organizou dois grupos de discussão: um com 14 estudantes e outro composto por 11 especialistas do setor. Este último grupo incluía 10 especialistas e um diretor executivo. Este grupo apresentou contributos com base em questões para discussão, tais como formação, competências digitais, inclusão, competências a privilegiar no futuro, acesso à formação profissional e financiamento. O grupo partilhou a sua perspetiva com base nas suas áreas de especialização, especialmente os 11 especialistas, enquanto os estudantes se centraram na sua formação.

Formação

A formação nos diversos setores do turismo em Itália centra-se principalmente em competências e outras áreas. O grupo de discussão partilhou opiniões sobre os aspetos da formação, uma vez que esta é importante em todo o setor do turismo

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

. Competências como o marketing e a capacidade de explicar como elaborar um plano de negócios para um evento são essenciais. Os estudantes participantes têm também a oportunidade de realizar estágios durante a formação para reforçar a sua experiência, de modo a ingressarem gradualmente no mercado de trabalho após a conclusão dos estudos. Os participantes manifestaram ainda interesse no impacto socioeconómico da atualidade, destacando a importância da aprendizagem de línguas, em particular o inglês e o alemão. Centraram-se também na gestão, no marketing, na criatividade, no trabalho em equipa e nas competências digitais, incluindo a criação de sítios Web, como tendências-chave e competências essenciais.

Competências digitais

Durante o grupo de discussão, as competências digitais foram consideradas importantes para a análise e comparação de informações. Outra ferramenta de comunicação crucial que foi destacada foram as redes sociais, que proporcionam uma resposta imediata. Além disso, a digitalização foi discutida como um elemento crucial, por exemplo, no registo e na entrega imediata de pedidos à cozinha. Outra oportunidade para registar mais reservas é através das plataformas de reservas online. Quando um consumidor percebe que pode utilizar as competências digitais, como por exemplo para fazer reservas, isso pode ajudar a tornar o produto mais competitivo.

O ambiente

Este é um aspeto que se enquadra bem no setor do turismo, uma vez que, normalmente, a transição digital está bastante avançada, enquanto a transição ecológica continua a ser mais desafiante. Neste contexto, os participantes destacaram que as empresas devem adotar práticas ambientais eficazes, tais como a cozinha circular (reutilização de restos de carne e ossos, eliminação responsável do óleo de fritura), louça e talheres reutilizáveis, serviços de transporte coletivo para os hóspedes, controlo automatizado da temperatura ambiente, garrafas de água para reduzir o uso de plástico, sensores de luz e papel reutilizado.

Inclusão

A discussão do grupo de foco também abordou o conceito de inclusão no que diz respeito aos clientes vulneráveis. Estes clientes são pessoas de diferentes origens sociais e culturais, como a comunidade LGBTQ+, e especialmente os turistas com deficiência. O pessoal deve receber formação sobre as suas necessidades, tendo em conta a escassez de instalações adequadas para turistas com deficiência no setor.

Competências a privilegiar no futuro

O setor tem vindo a evoluir a um ritmo acelerado. Os participantes sugeriram que era necessário avaliá-lo de forma crítica, pelo que o pessoal deve adquirir competências como complemento à sua carreira profissional. As competências digitais mais importantes para apoiar este setor foram: a) marketing, comunicação e promoção da oferta (redes sociais, website, etc.); b) receção, check-in e gestão das instalações. Embora todas estas competências já sejam proeminentes no setor, foi necessário sensibilizá-los para a sua essência, sem que fossem utilizadas de forma abusiva.

Acesso à formação profissional

As discussões entre os participantes salientaram que o setor já não era apelativo para os participantes por razões relacionadas com o tipo de trabalho que teriam de realizar, tais como a sazonalidade e os seus

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

ritmos. Além disso, verifica-se também uma escassez de empregos «clássicos», como empregados de mesa, cozinheiros, serviços de limpeza, guias turísticos e todos os tipos de funções de receção. Isto levou os participantes a lamentarem as opções de formação básica e a natureza pouco apelativa da indústria do turismo, o que influencia as decisões das pessoas que entram no mercado de trabalho.

Financiamento

Os fundos são, em geral, diversificados e o acesso aos mesmos não é difícil. Estão disponíveis opções de formação financiadas, juntamente com recursos para adaptar a formação às necessidades específicas das empresas. No entanto, muitos recursos não podem ser alocados simultaneamente às necessidades de formação, o que torna difícil incluir grandes grupos de colaboradores, principalmente devido a restrições organizacionais relacionadas com as operações diárias.

Espanha

Realizaram apenas um grupo de discussão composto por 6 participantes. Estes eram os conselhos municipais/insulares (5) e um promotor do turismo. As suas discussões centraram-se nas competências (para os trabalhadores do turismo), na formação, nas novas competências, nos indicadores para medir o sucesso no turismo, nos desafios do turismo, na exposição internacional e na experiência.

Competências

Os participantes salientaram que os trabalhadores do turismo necessitam de competências em turismo sustentável, línguas estrangeiras, gestão de destinos, tecnologia, atendimento ao cliente e planeamento urbano, para garantir que possam aplicar práticas sustentáveis, comunicar eficazmente, gerir destinos, utilizar ferramentas do setor, prestar um serviço de excelência e apoiar o crescimento sustentável do turismo.

Formação

A discussão reforçou a necessidade de alojamento, uma vez que este proporciona ao setor condições adequadas ou adaptações para os clientes. As empresas de alojamento e turismo estão atualmente a apoiar o desenvolvimento de competências dos colaboradores através de programas de formação específicos sobre turismo sustentável, atendimento ao cliente e tecnologia. As autarquias locais estão a estabelecer parcerias com empresas para oferecer estágios, enquanto incentivos e bolsas de estudo promovem o desenvolvimento profissional contínuo. Além disso, estão a ser promovidas certificações reconhecidas internacionalmente, tais como os Certificados de Profissionalismo de Níveis 1, 2 e 3, para reforçar a especialização no setor.

Novas competências

Concluiu-se, a partir do grupo de discussão, que, à medida que o setor do turismo evolui, os trabalhadores devem dominar competências em tecnologias emergentes, como a IA e a análise de dados, aplicar práticas sustentáveis, tais como as energias renováveis e a conservação, e criar experiências personalizadas para os clientes, adaptando os serviços às necessidades individuais.

Indicadores para medir o sucesso no turismo

Dada a natureza em constante evolução deste setor, há necessidade de indicadores para avaliar o impacto das ações turísticas, incluindo a taxa de emprego no setor, a satisfação dos colaboradores, os níveis de qualificação da força de trabalho, o índice de competitividade turística, a participação em programas de formação e o impacto económico

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

o impacto do turismo, os progressos alcançados nos objetivos de sustentabilidade e o feedback dos visitantes sobre a qualidade do serviço e as práticas ambientais. Estes indicadores ajudarão a avaliar o setor do turismo e a identificar formas de melhorar ou aperfeiçoar as várias áreas.

Desafios no turismo

O setor enfrenta enormes desafios, especialmente no que diz respeito aos programas de formação em empresa e de estágios, que exigem recursos financeiros e humanos significativos. A questão da limitação de fundos e de pessoal também representa um desafio para a implementação eficaz desses programas. Além disso, é difícil garantir que os programas sejam relevantes e atualizados, tal como é difícil encontrar formadores qualificados devido à sua escassez. O sucesso destas iniciativas depende também da participação ativa das empresas turísticas locais, mas algumas mostram-se relutantes em envolver-se devido a limitações de tempo ou de recursos.

Internacionalização

A internacionalização pode aumentar significativamente a competitividade e a empregabilidade das empresas turísticas, proporcionando-lhes exposição aos mercados globais, a novas práticas empresariais e a culturas diversas. Alarga a perspetiva das empresas, permitindo-lhes compreender melhor as necessidades e preferências dos turistas internacionais, o que ajuda a adaptar os seus produtos e serviços de forma mais eficaz. Além disso, as experiências internacionais oferecem oportunidades para adquirir competências avançadas em gestão, marketing e atendimento ao cliente, que podem ser aplicadas para melhorar as operações diárias.

O networking em eventos internacionais, feiras comerciais e intercâmbios empresariais também promove ligações valiosas com profissionais globais do setor, abrindo portas a novas oportunidades de negócio, alianças estratégicas e colaborações. A elevação do setor do turismo ao estatuto de atividade internacional irá reforçar a reputação global de uma empresa, aumentando a sua visibilidade e atraindo mais clientes internacionais, o que, em última análise, impulsiona a procura e o crescimento do negócio.

China

A China organizou quatro grupos de discussão, tendo três sido realizados presencialmente e o restante online, em fevereiro e março de 2024, respetivamente. A contribuição destes grupos foi documentada de acordo com as especificidades de cada área temática desenvolvidas pelos parceiros. O grupo de discussão foi composto por reitores (2), diretores/gestores (17), especialistas na área (10), funcionários/docentes (7) e estudantes (4). As questões para discussão do grupo basearam-se na situação atual do setor do turismo, nos desafios, nas competências no turismo, na formação em turismo, nos conteúdos dos cursos desenvolvidos para estudantes e profissionais e no impacto da tecnologia. O grupo procurou expressar as suas opiniões sobre estas áreas com base nas suas ideias. Por exemplo, embora o mercado turístico da China e os regulamentos de gestão estejam a evoluir, são necessários mais esforços em matéria de inovação e normalização para cumprir as normas internacionais. Além disso, de acordo com as discussões do grupo de discussão, é necessário dar especial atenção às tendências futuras em práticas ecológicas e de baixo carbono, serviços personalizados, integração entre turismo, cultura e tecnologia, e à expansão das marcas e cadeias hoteleiras. A inteligência artificial também precisa de ser avaliada de forma crítica, uma vez que desempenhará um papel crucial na promoção da transformação digital, embora seja necessário enfrentar desafios para garantir o seu crescimento sustentável no setor. Os participantes observaram que o setor do turismo hoteleiro enfrenta grandes desafios, incluindo o aumento dos custos com a mão-de-obra, a intensificação

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

concorrência e a necessidade de satisfazer as exigências diversificadas e personalizadas dos consumidores. Além disso, as questões de segurança e privacidade dos dados decorrentes da transformação digital são fundamentais. Para enfrentar estes desafios, o setor deve melhorar a qualidade do serviço, modernizar as instalações, melhorar a experiência do cliente e adotar soluções digitais. Seguem-se as palavras-chave baseadas na análise temática do material dos grupos de discussão.

Competências no setor do turismo

Os participantes concordaram que os colaboradores precisam de conhecimentos profissionais sólidos, competências sociais (como comunicação, trabalho em equipa e resolução de problemas) e adaptabilidade no setor do turismo para terem sucesso. Além disso, expressaram a opinião de que a inovação e a adaptabilidade são cruciais no mercado dinâmico atual, uma vez que impulsionam o progresso das empresas, oferecem vantagens competitivas e ajudam os colaboradores a responder às exigências em constante evolução. Por fim, sugeriram que a China, com o rápido crescimento da indústria hoteleira, tem uma procura por gestores qualificados com experiência e competências linguísticas, pelo que as empresas devem promover a aprendizagem contínua e a inovação para melhorar as competências e o valor dos colaboradores.

Formação em Turismo

A maioria dos participantes concorda com a importância de atualizar continuamente as competências dos colaboradores, especialmente face aos rápidos avanços tecnológicos e às mudanças no setor do turismo. Ao adotarem uma mentalidade de aprendizagem, os colaboradores podem aprimorar as suas capacidades por meio de formação, networking no setor e leitura profissional. Medidas de apoio, como formação interna, palestras de especialistas, oportunidades de aprendizagem externas e colaboração interdepartamental, podem contribuir ainda mais para o desenvolvimento de experiência e para o alargamento de perspetivas. Além disso, tendo em conta que as abordagens educativas diferem a nível internacional, a gestão hoteleira europeia, particularmente na Suíça, dá ênfase à formação prática, equilibrando a formação em sala de aula com estágios remunerados. Em contrapartida, os programas de gestão hoteleira chineses centram-se mais na teoria, o que resulta em licenciados com menos experiência prática e capacidade de adaptação.

Conteúdo do Curso

Alguns participantes partilharam a opinião de que era essencial integrar conceitos avançados e estudos de caso práticos em turismo e gestão hoteleira na China, provenientes tanto do país como do estrangeiro. Esta abordagem introduziria conhecimentos avançados e permitiria aos estudantes manterem-se informados sobre as mais recentes dinâmicas e tendências do setor. Além disso, os materiais do curso devem centrar-se em competências criativas e práticas que fomentem a criatividade nos estudantes.

Impacto das tecnologias

Um participante observou que a introdução de novas tecnologias ajuda as empresas a criar produtos mais competitivos e a melhorar a sua imagem de marca. A tecnologia também apoia as empresas na transição para uma produção ecológica e um crescimento sustentável. Entre os exemplos partilhados incluíram-se os sistemas de check-in por reconhecimento facial, que permitem aos hóspedes fazer o check-in rapidamente, melhorando a sua experiência; a tecnologia de realidade virtual (RV), que também oferece novas experiências aos turistas; os sistemas inteligentes de controlo de quartos, uma grande inovação nos hotéis chineses; e a análise de big data, que desempenha um papel fundamental

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

nos serviços turísticos. Estes avanços tecnológicos são cruciais para promover a sustentabilidade no setor.

Portugal

O grupo de discussão foi composto por 16 participantes: professores, estudantes, investigadores e especialistas. As discussões centraram-se nas competências transversais, na língua, no setor do turismo, na educação, nas competências ecológicas, nas competências digitais, no futuro do turismo e nas oportunidades de financiamento.

Competências sociais

As competências transversais são importantes nas escolas de turismo. Estas competências devem ser ensinadas aos estudantes para que sejam capazes de trabalhar em grupo nas escolas. Isto irá ajudá-los a trabalhar com pessoas no terreno após a formação. Tal deve ser acompanhado por um maior investimento em termos de ensino, especialmente no que diz respeito à forma de atender e comportar-se com os clientes. Os participantes salientaram também que estas competências devem ser abordadas, bem como em termos de liderança, compreensão de como ser liderado, gestão do tempo e gestão de tarefas.

Língua

A questão da língua é um assunto delicado, uma vez que a maior parte da formação no setor do turismo recorre ao inglês. Em Portugal, quase todos os alunos têm um bom domínio do inglês; no entanto, existe a necessidade de comunicar em alemão ou francês, sendo difícil encontrar alunos que falem estas línguas. O francês constitui um desafio em Portugal, uma vez que apenas alguns dominam a língua. Os alemães falam facilmente inglês, mas os franceses não estão tão predispostos a fazê-lo. Por conseguinte, a necessidade de mais pessoas que dominem o francês constitui uma lacuna atual. Neste contexto, alguns participantes no grupo de discussão afirmaram que era um desafio encontrar pessoas que falassem fluentemente as línguas referidas. Os estudantes concordam que o domínio de várias línguas é crucial para eles neste setor e, por isso, deve ser abordado.

A dinâmica do setor

O setor do turismo está a tornar-se pouco atraente para os portugueses, uma vez que são principalmente os imigrantes que preenchem as vagas de emprego, pois estão mais dispostos a aceitar as pesadas cargas de trabalho e os baixos salários comuns neste setor. Por exemplo, são eles que estão dispostos a «vestir a camisola da empresa» e não os jovens portugueses. Alguns participantes consideram que o setor do turismo é pouco atraente, como afirmou um deles: «No que diz respeito à hotelaria, hoje em dia só quem tem «um parafuso solto» entra neste ramo, porque lidamos com pessoas e, infelizmente, é cada vez mais difícil lidar com elas». Os estudantes têm falta de resiliência; não sabem como agir quando algo inesperado acontece. Os participantes consideram que, atualmente, os jovens procuram projetos em vez de cargos a longo prazo. Alguns consideram que não estão à altura do trabalho: «não vestem a camisola da empresa». No entanto, as empresas estão a investir mais na formação dos colaboradores, com foco na cultura, na ética e na promoção da lealdade — aspetos que os especialistas consideraram importantes. No setor do turismo português, onde as relações são fundamentais, a interação pessoal continua a ser valorizada, com muitos a destacarem a importância de um acolhimento caloroso. No entanto, alguns participantes previram que os check-ins virtuais irão aumentar nos próximos cinco anos neste setor. Para garantir que a formação se alinha com as necessidades do setor, é

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

crucial, caso contrário, manter-se-á uma lacuna entre a educação e as exigências do setor. A questão dos salários foi levantada, tendo os participantes sugerido também que o aumento dos salários no setor atrairá mais pessoas para trabalhar nesta área. A preocupação de alguns participantes prendia-se com as dificuldades que o pessoal enfrenta no trabalho, especialmente com clientes exigentes. Mas em Fátima, por exemplo, foi referido que a maioria dos seus clientes regressa ano após ano devido às pessoas que lá trabalham. O que reforça a importância das relações humanas, mesmo que as soluções de IA sejam bem recebidas.

Educação

Os participantes assinalaram um declínio na qualidade do ensino básico e destacaram a necessidade de as escolas de turismo acompanharem as tendências do setor, nomeadamente no que diz respeito às tecnologias emergentes, para melhor preparar os alunos. Embora os alunos possuam sólidos conhecimentos teóricos e competências técnicas, têm frequentemente dificuldades com as aplicações práticas e a interação com os clientes, o que sugere a necessidade de mais experiência no mundo real. Há também um apelo para que se dê maior ênfase à sustentabilidade e ao desenvolvimento de competências transversais. Apesar do aumento das ferramentas digitais, as escolas devem continuar a enfatizar competências fundamentais, como competências transversais, gestão de relações, línguas e resolução de conflitos. O marketing digital é cada vez mais importante nos programas curriculares, e a aprendizagem contínua é crucial devido às constantes mudanças no setor. No entanto, limitações legais e orçamentais impedem, por vezes, as escolas de adquirir produtos locais para práticas sustentáveis. Alguns formadores evitam utilizar ferramentas como o ChatGPT, pois acreditam que estas reduzem o pensamento crítico e a criatividade dos alunos. A pandemia aumentou as competências tecnológicas, mas também levou a um declínio no pensamento crítico e nas capacidades de escrita.

Competências ecológicas

Os participantes salientaram a importância de uma mentalidade «verde» e de competências em sustentabilidade, embora estas questões sejam frequentemente ignoradas na vida quotidiana. A nova geração é vista como mais motivada e consciente da sustentabilidade, particularmente no turismo de natureza. No entanto, alguns críticos argumentam que a sustentabilidade na investigação é frequentemente superficial e carece de aplicação prática. Em Portugal, existe um interesse crescente pela sustentabilidade, especialmente nas zonas rurais, uma vez que as pessoas regressaram ao campo em busca de segurança durante e após a pandemia de Covid. A sustentabilidade na formação em turismo ainda se encontra numa fase inicial, mas é evidente que os licenciados irão provavelmente trabalhar em alojamentos ecológicos, muitas vezes em zonas do interior que anteriormente não eram consideradas destinos turísticos.

Competências digitais

Atualmente, verifica-se uma mudança tecnológica impulsionada pela inteligência artificial, com enormes quantidades de dados e uma generalização da utilização da tecnologia a remodelar os setores. Esta mudança, acelerada após a pandemia, está a levar as empresas a adaptarem-se a ritmos diferentes. No entanto, o turismo continuará a ser um setor centrado nas pessoas, uma vez que algumas funções e problemas são melhor geridos por seres humanos. Embora a IA esteja a ganhar terreno no turismo, alguns formadores evitam utilizá-la nas suas aulas, pois o turismo é visto como um setor orientado para as relações. Ferramentas de IA como o ChatGPT estão a ser utilizadas por estudantes e profissionais, mas há necessidade de formação adequada sobre como utilizar estas ferramentas de forma eficaz. Em algumas áreas, a IA ainda é subutilizada, como nos hotéis, onde o foco recai principalmente na digitalização de processos. No entanto, a IA tem um papel mais proeminente nos eventos, onde anfitriões virtuais e serviços baseados em IA, como empregados de mesa robóticos, estão a tornar-se comuns.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Apesar do seu papel crescente, alguns participantes receiam que a IA possa fazer com que o setor passe de interações entre seres humanos para relações entre seres humanos e máquinas.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

O futuro do turismo

Os participantes identificaram os idiomas, as competências transversais e o marketing digital como as competências-chave no setor do turismo. Embora os estudantes sejam hábeis na utilização de ferramentas como as redes sociais para a criação de conteúdos, existe uma distinção entre a utilização básica e a aplicação estratégica destas ferramentas para o marketing, seja na perspetiva de um utilizador, de um programador ou de um gestor de campanhas. A sustentabilidade é uma tendência em crescimento, mas em Portugal muitos hotéis ainda se encontram nas fases iniciais da adoção de práticas ambientais, com uma falta de consciência sobre a necessidade de atualizar as suas operações e infraestruturas.

Oportunidades de financiamento

As escolas de turismo dependem de financiamento público para cobrir as despesas de ensino, mas estes orçamentos são frequentemente insuficientes para adquirir todos os materiais necessários. Como alguns cursos exigem mais financiamento do que outros, recorrem-se a concursos públicos para satisfazer as necessidades de material, o que pode impedir o recurso a fornecedores locais.

Conclusões gerais das entrevistas

As entrevistas foram realizadas com inquiridos dos países selecionados acima referidos; as questões para discussão basearam-se também nas competências, no quadro curricular, na formação, no futuro do turismo, na sustentabilidade, no financiamento, no desenvolvimento de carreira e no planeamento dos profissionais hoteleiros, no setor em geral e na digitalização. Para além das várias entrevistas realizadas, que já foram discutidas durante os grupos de discussão por país. Houve menções adicionais, por exemplo, na Alemanha, à expansão do quadro curricular para estagiários/estudantes através da diversificação dos métodos de ensino, de modo a tornar o currículo flexível para se adequar às exigências em constante mudança do setor do turismo. No que diz respeito às competências, os participantes destacaram a necessidade de se concentrarem nas competências técnicas, nas competências ecológicas, nas competências sociais, nas competências interpessoais e, evidentemente, na melhoria e requalificação profissional. A questão da atribuição de financiamento por parte dos governos, sejam eles locais ou regionais, para proporcionar formação gratuita aos estagiários foi também apontada como um desafio para o setor, como orientação para o futuro.

Além disso, a China dá ênfase ao desenvolvimento e gestão de destinos turísticos e carreiras na hotelaria, enquanto a Bélgica se concentra nas mudanças pós-COVID, incluindo uma transição para a sustentabilidade. A Alemanha está preocupada com o elevado custo do desenvolvimento curricular, impulsionado por necessidades individuais e pela proteção dos direitos de autor, e considera as competências digitais uma prioridade fundamental para o futuro. A Itália, Portugal, Espanha e Grécia partilham preocupações quanto à preparação para o futuro, com foco nas competências ecológicas e digitais, na sustentabilidade e nas questões ambientais.

6.2 Conversão da TNA em objetivos de aprendizagem

A TNA desenvolvida pelos parceiros do projeto TourX fornece informações aprofundadas sobre o estado do setor do turismo. Aborda questões relacionadas com o setor após a COVID-19 e analisa alguns países selecionados para representar o setor. Os aspetos teóricos baseados na literatura, nos grupos de discussão e nas entrevistas contribuem para a definição de objetivos de aprendizagem que podem ser implementados para desenvolver medidas eficazes destinadas a transformar o setor num setor mais próspero. Esta TNA destacou que a indústria do turismo se centra principalmente em três preocupações

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

principais, definidas como objetivos de aprendizagem: sustentabilidade; digitalização e tecnologia; e gestão.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Sustentabilidade

De um modo geral, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pelas Nações Unidas em 2015, proporcionam um quadro global para a sustentabilidade. Estes 17 objetivos abrangem uma variedade de questões, desde a eliminação da pobreza e da fome até ao combate às alterações climáticas e à garantia do acesso a água potável e à educação. Na prática, a sustentabilidade inclui o turismo ecológico, que minimiza o impacto ambiental e apoia as comunidades locais; a agricultura sustentável, que protege o ambiente e garante condições laborais justas; e a energia verde, que utiliza fontes renováveis, como a solar, a eólica e a hídrica, para reduzir a dependência dos combustíveis fósseis. Assim, sendo a sustentabilidade um aspeto crucial para o setor do turismo, muitos profissionais da área necessitam de uma melhor compreensão dos princípios de sustentabilidade, da conservação ambiental e das práticas ecológicas no turismo.

A sustentabilidade está a tornar-se um foco fundamental e crucial no setor do turismo, impulsionada pela crescente preocupação dos viajantes com questões ambientais, como as alterações climáticas e a perda de biodiversidade. Os turistas procuram agora opções ecológicas, tais como o turismo responsável na natureza, alojamentos ecológicos e excursões de baixo impacto. No entanto, equilibrar o crescimento económico com a sustentabilidade é um desafio, especialmente para regiões fortemente dependentes do turismo, como pequenas ilhas e destinos costeiros, que são vulneráveis à degradação ambiental causada pelo excesso de turismo. Além disso, os programas de formação são complementados por práticas sustentáveis, tais como a sensibilização do pessoal e dos turistas para a importância da conservação, da redução de resíduos e da utilização de energias renováveis. A melhoria das competências, a requalificação profissional e as competências ecológicas fazem parte das medidas para garantir a sustentabilidade no setor do turismo.

Digitalização e Tecnologia

As competências digitais ou a tecnologia são importantes em todos os setores, particularmente no setor do turismo. A tecnologia digital transformou o setor do turismo, alterando a forma como as pessoas reservam viagens, vivem os destinos e efetuam pagamentos através de plataformas como o Airbnb e o Booking, que simplificam as reservas dos hóspedes e melhoram a prestação de serviços. O desenvolvimento da IA, do big data e da blockchain remodelou as operações empresariais, enquanto a pandemia da COVID-19 acelerou a adoção do digital. Introduziu check-ins sem contacto, visitas virtuais e serviços remotos. No entanto, as empresas de menor dimensão enfrentam dificuldades na adoção destas tecnologias devido aos seus recursos limitados ou à falta de competências digitais, o que resultou no alargamento do fosso entre as grandes empresas e as empresas locais. Para se manterem competitivas, os profissionais do turismo necessitam de formação em ferramentas digitais, desde plataformas de reservas e chatbots até à análise de dados e à blockchain para gestão. Precisam de competências em marketing digital, tais como a interação nas redes sociais e a otimização para motores de busca (SEO), uma vez que estas são essenciais para atrair novos clientes. A formação digital acessível para comunidades remotas, apoiada por governos e ONG, pode ajudar a colmatar esta lacuna e garantir que as empresas de menor dimensão beneficiem da digitalização. A atualização das competências digitais pode melhorar o trabalho dos colaboradores e o atendimento ao cliente. Competências eficazes de atendimento ao cliente, competências técnicas e competências interpessoais fazem todas parte das competências que contribuem para a utilização eficaz da digitalização.

Gestão

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

A gestão moderna do turismo enfrenta desafios complexos, incluindo a adaptação às novas tecnologias, a gestão das mudanças nos hábitos dos consumidores, a garantia da sustentabilidade e a gestão de eventos globais. Os gestores devem equilibrar os lucros a curto prazo com a sustentabilidade a longo prazo, garantindo que o crescimento não prejudique os ambientes ou as culturas locais. Uma gestão eficaz é fundamental para o sucesso de todas as empresas, pequenas e grandes, sendo o planeamento estratégico e as práticas sustentáveis de importância vital. Deve haver formação em gestão do turismo centrada em áreas como o planeamento estratégico, a gestão financeira, o marketing, a sustentabilidade e as ferramentas digitais. As competências de liderança e gestão da mudança são essenciais para orientar as equipas durante transições e crises. A colaboração com as partes interessadas locais é também crucial para a criação de um turismo sustentável. Para tornar a formação acessível, as plataformas online devem oferecer cursos flexíveis e acessíveis que possam ajudar as pequenas empresas e os profissionais do turismo rural a adquirir competências essenciais. Os governos podem apoiar esta iniciativa através do subsídio à formação ou do incentivo às empresas para que invistam no desenvolvimento dos seus colaboradores, garantindo a competitividade num mercado em rápida evolução, como é o caso do setor do turismo.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

7. Recomendações para integrar a atualização e requalificação profissional nos programas de EFP

As conclusões retiradas da Análise das Necessidades de Formação (TNA) revelam a necessidade urgente de colmatar as lacunas de competências no setor do turismo, impulsionadas pelos rápidos avanços tecnológicos, pelas exigências de sustentabilidade e pelas expectativas do mercado em constante evolução. Os programas de Educação e Formação Profissional devem dar prioridade à melhoria e à requalificação de competências, de modo a dotar os indivíduos das competências necessárias para se adaptarem a estas mudanças, promovendo simultaneamente a resiliência e a empregabilidade da força de trabalho.

Estas recomendações baseiam-se nas conclusões e enfatizam o alinhamento dos objetivos de aprendizagem com as necessidades do setor, o aproveitamento de abordagens de aprendizagem práticas e experienciais e a utilização de iniciativas e mecanismos de financiamento da União Europeia. Ao integrar estas estratégias, os programas de EFP podem formar uma força de trabalho qualificada, capaz de responder às exigências atuais e futuras do setor do turismo. Os esforços de colaboração com as partes interessadas do setor, a conceção de currículos inovadores e o enfoque na aprendizagem ao longo da vida são essenciais para alcançar estes objetivos e garantir a sustentabilidade e a competitividade a longo prazo do setor.

7.1 Alinhar os objetivos de aprendizagem com as necessidades do mercado

Para garantir que os currículos de EFP se mantêm alinhados com as exigências em constante evolução da indústria do turismo, as instituições dos países parceiros do TOURX devem integrar ativamente processos de mapeamento de competências, desenvolver módulos específicos para o setor e implementar percursos flexíveis que respondam à diversidade existente no setor do turismo. Ao incorporar estas abordagens, os programas de EFP podem preparar mais eficazmente os alunos para os requisitos em rápida mudança da força de trabalho do turismo.

Mapeamento abrangente de competências e consulta ao setor

O estabelecimento de um processo dinâmico e iterativo de mapeamento de competências é vital para que os programas de EFP se mantenham relevantes. Através da colaboração com empresas de turismo, organismos do setor e partes interessadas regionais, as instituições de EFP podem identificar competências de elevada procura e colmatar lacunas críticas. Competências como o marketing digital, a proficiência em sistemas de CRM e as práticas de turismo sustentável são cada vez mais indispensáveis para os profissionais de turismo modernos.

Nos países parceiros do TOURX, muitas instituições implementaram mecanismos para consultar regularmente as partes interessadas do setor, incluindo organismos regionais de turismo e empregadores locais. Por exemplo, Portugal desenvolveu consultas estruturadas com organismos nacionais de turismo para integrar competências em marketing digital e ecoturismo nos programas de EFP. Da mesma forma, na China, a recolha de dados em grande escala sobre as tendências do setor ajudou a adaptar os programas para satisfazer as necessidades dos viajantes digitais e ecologicamente conscientes. Estas consultas garantem que os currículos

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

se mantêm alinhados com as estratégias regionais de turismo, tais como a integração de práticas sustentáveis em regiões ecologicamente sensíveis ou a priorização do envolvimento digital para os centros turísticos urbanos.

A colaboração entre os prestadores de EFP e as partes interessadas levou à introdução de módulos de vanguarda centrados em áreas emergentes, tais como a análise de dados, a experiência do cliente e

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

turismo verde. Na Bélgica, as parcerias com empresas turísticas locais têm ajudado as instituições a oferecer formação específica em atendimento ao cliente multilingue, respondendo às necessidades de cidades com elevado fluxo turístico, como Bruxelas. Esta abordagem garante que os formandos possuam tanto competências básicas como competências avançadas, permitindo-lhes ter sucesso em diversos ambientes turísticos.

Desenvolvimento de módulos de aprendizagem específicos do setor

Os programas de EFP começaram a incorporar módulos de aprendizagem específicos do setor que refletem as diversas funções e especializações no âmbito do turismo. Módulos centrados em competências digitais, excelência no atendimento ao cliente ou práticas de turismo sustentável tornaram-se a norma, incluindo frequentemente estudos de caso, simulações e aplicações no mundo real para melhorar a preparação dos alunos para ambientes profissionais. Nos países parceiros do TOURX, vários exemplos ilustram como as instituições estão a dar prioridade a competências específicas do setor, relevantes para os seus mercados regionais, preparando os alunos para funções em áreas como o turismo sazonal, a conservação do património e a hotelaria sustentável.

Por exemplo, a formação prática em marketing digital e software de CRM foi adicionada a vários programas para responder à procura de funções que exigem um envolvimento ativo com plataformas online e análise de clientes, como em Espanha e Itália. Em países como a Grécia, onde os picos de turismo sazonal são predominantes, as instituições desenvolveram módulos em gestão de eventos e serviços de alojamento temporário, respondendo às necessidades específicas da economia local. Estes esforços garantem que os estudantes estejam preparados para funções com elevada procura e que a sua formação esteja alinhada com os requisitos do mercado de trabalho local.

Na China, as instituições de EFP estabeleceram parcerias com fornecedores de tecnologia para oferecer experiência prática com plataformas frequentemente utilizadas no setor do turismo, tais como sistemas de reservas online e ferramentas de gestão de redes sociais. Esta colaboração ajuda os estudantes a adquirir conhecimentos práticos, colmatando a lacuna entre o conhecimento teórico e a aplicação no local de trabalho. Ao alinhar os objetivos de aprendizagem com as ferramentas e tecnologias predominantes na indústria, os programas de EFP melhoram a preparação para o mercado de trabalho dos seus diplomados.

Percursos de aprendizagem flexíveis e currículos personalizáveis

Dada a diversidade existente na indústria do turismo, a oferta de percursos de aprendizagem flexíveis permite aos alunos explorar interesses específicos, ao mesmo tempo que satisfazem as exigências do setor. Os programas de EFP nos países parceiros da TOURX têm vindo a adotar cada vez mais estruturas modulares que permitem tanto a especialização como a adaptabilidade, abordando subsetores específicos como os serviços digitais, o ecoturismo e a gestão de eventos. Esta abordagem não só melhora a empregabilidade dos alunos como também reforça o alinhamento com as exigências do mercado de trabalho local.

Muitos programas oferecem agora percursos que permitem aos alunos especializarem-se em competências relevantes para necessidades regionais específicas, tais como o turismo sustentável em regiões ecologicamente sensíveis ou o turismo gastronómico em áreas conhecidas pelas suas experiências gastronómicas. Por exemplo, os alunos em regiões montanhosas podem seguir percursos centrados no turismo alpino ou nas viagens de aventura, enquanto os das zonas costeiras podem especializar-se em turismo marítimo ou em práticas costeiras sustentáveis. Estas opções flexíveis não só aumentam as oportunidades de emprego, como também preparam os formandos para responder a

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

exigências específicas do mercado. Além disso, uma estrutura curricular modular permite que as instituições se adaptem rapidamente às tendências emergentes

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

, tais como as mudanças no sentido da digitalização e da sustentabilidade, garantindo que o programa de EFP se mantém adaptável e relevante.

7.2 Abordagens práticas de aperfeiçoamento e requalificação

A integração de abordagens de aprendizagem prática e experiencial nos programas de EFP pode ajudar os alunos a adquirir as competências aplicadas necessárias para o setor do turismo. A formação prática não só melhora a sua adaptabilidade como também os prepara para a entrada imediata no mercado de trabalho.

Aprendizagem em contexto de trabalho, estágios e aprendizagens: O estabelecimento de oportunidades estruturadas de aprendizagem em contexto de trabalho, tais como estágios e aprendizagens, permite aos alunos aplicar os conhecimentos teóricos em contextos reais. Os modelos de aprendizagem dual, como os existentes na Alemanha e na Bélgica, demonstram a eficácia da combinação da formação no local de trabalho com a aprendizagem em sala de aula. Estas parcerias com empresas relacionadas com o turismo e hotéis proporcionam uma valiosa exposição ao setor e podem ser alargadas para incluir oportunidades em áreas de nicho, tais como o turismo patrimonial, os serviços de viagens digitais e o turismo sustentável.

Por exemplo, em Portugal, as parcerias com iniciativas de ecoturismo proporcionam aos estudantes experiência prática na gestão de operações ambientalmente responsáveis. Da mesma forma, a China colabora com empresas de tecnologia para oferecer programas de aprendizagem centrados em ferramentas digitais de turismo, tais como sistemas de reservas online e plataformas de análise de clientes, garantindo que os estudantes adquiram conhecimentos práticos no turismo impulsionado pela tecnologia.

Formação baseada em simulação e plataformas de aprendizagem virtual: A utilização de formação baseada em simulação para competências como gestão de crises, atendimento ao cliente e ferramentas digitais proporciona aos estudantes experiência prática em ambientes controlados. Esta abordagem é especialmente útil na preparação dos estudantes para funções de alto risco ou de elevada interação, onde a adaptabilidade e a resolução de problemas são essenciais. As simulações de realidade virtual ou realidade aumentada (RA) também podem oferecer formação prática em competências transversais, tais como a resolução de conflitos e a comunicação intercultural. Por exemplo, os programas de EFP no setor do turismo em Espanha e na Alemanha integraram ferramentas de RV para formar os alunos na gestão de interações diversificadas com os clientes, permitindo-lhes orientar-se eficazmente nos mercados turísticos internacionais. Estas tecnologias não só melhoram a aquisição de competências como também constituem uma alternativa económica às simulações físicas, que exigem muitos recursos.

Foco no desenvolvimento de competências sociais e na formação multilingue: Para além da formação técnica, competências sociais como o atendimento ao cliente, a comunicação e a sensibilidade cultural são cruciais para a indústria do turismo. A formação multilingue é especialmente valiosa em mercados turísticos altamente internacionalizados, como os da Espanha, Alemanha e Bélgica, onde os colaboradores interagem frequentemente com clientes diversos. Os programas devem incluir workshops, exercícios de simulação de situações e módulos interativos para reforçar estas competências transversais, tornando os formandos mais adaptáveis às diversas necessidades dos clientes. Este tipo de formação cria uma força de trabalho orientada para o serviço, capaz de proporcionar experiências de alta qualidade a turistas de diferentes origens.

Oportunidades de desenvolvimento profissional contínuo: Para apoiar a aprendizagem ao longo da vida, as instituições de EFP podem oferecer programas de aperfeiçoamento profissional pós-

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

graduação, tais como cursos de curta duração e certificações em áreas emergentes, como a transformação digital e as práticas de turismo ecológico.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Estas oportunidades permitem aos ex-alunos atualizar as suas competências à medida que os padrões do setor evoluem, promovendo uma mentalidade de aprendizagem contínua e permitindo que os colaboradores se mantenham competitivos nas suas funções. Por exemplo, em Portugal, os cursos de curta duração centram-se no reforço das competências digitais para profissionais em meio de carreira, abrangendo áreas como o marketing nas redes sociais e a análise de dados. A Alemanha introduziu programas de certificação sobre operações de turismo sustentável, permitindo que os colaboradores contribuam para iniciativas ecológicas no setor. Estas vias de aprendizagem contínua não só capacitam os profissionais a manterem-se competitivos, como também reforçam a resiliência e a adaptabilidade globais da força de trabalho do turismo. Da mesma forma, esta abordagem apoia o objetivo mais amplo da UE de incentivar o desenvolvimento profissional ao longo de toda a carreira, o que reforça tanto a estabilidade da força de trabalho como a progressão na carreira individual.

7.3 Incorporação de iniciativas e financiamento da União Europeia

Para apoiar a integração eficaz da melhoria de competências e da requalificação nos programas de EFP, é essencial aproveitar o financiamento e as iniciativas da União Europeia. Estes recursos podem reforçar significativamente a capacidade das instituições de EFP para oferecer programas atualizados e alinhados com as necessidades do setor, bem como garantir que as iniciativas de formação se mantenham inclusivas, sustentáveis e acessíveis.

Fundo Social Europeu (FSE) e Agenda de Competências da UE

O alinhamento dos currículos do ensino e formação profissionais (EFP) com a Agenda de Competências da UE, que se centra nas competências digitais, ecológicas e inclusivas, abre o acesso ao financiamento do FSE. O FSE tem como objetivo dotar as pessoas das competências necessárias para os empregos modernos, apoiando investimentos na educação, nas competências e na aprendizagem ao longo da vida. Através do financiamento do FSE, os programas de EFP podem desenvolver novos módulos de turismo digital e sustentável, expandir as infraestruturas digitais e apoiar o desenvolvimento profissional dos formadores. O financiamento do FSE permite também que as instituições estabeleçam parcerias com empresas locais, integrando oportunidades de aprendizagem em contexto de trabalho que reflitam as atuais exigências do setor.

Por exemplo, ao alinharem-se com a Agenda de Competências da UE, as instituições de EFP nos países parceiros introduziram módulos sobre sustentabilidade e competências digitais, em resposta à ênfase do FSE na promoção da empregabilidade nos setores ecológicos e digitais. Esta abordagem não só responde às necessidades imediatas do mercado de trabalho, como também posiciona os programas de EFP de forma a contribuírem para os objetivos mais amplos da UE de crescimento económico sustentável e inclusão social. Em Itália, o financiamento apoiou a introdução de formação em ecoturismo na Toscana, preparando os alunos para gerir operações turísticas com responsabilidade ambiental. Da mesma forma, a Bélgica aproveitou os recursos do FSE para melhorar a formação em interação digital com os clientes, alinhando-se com a transição do setor para a prestação de serviços impulsionada pela tecnologia.

Ações-chave da Agenda Europeia de Competências

Pacto para as Competências: Facilita parcerias em setores estratégicos, incluindo o turismo, para promover iniciativas de melhoria de competências e requalificação em grande escala.

Reforço da Informação sobre Competências: Fornece análises baseadas em dados sobre as necessidades de competências, orientando os programas de EFP na adaptação dos currículos para colmatar lacunas em áreas como o marketing digital e o ecoturismo.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Promoção de Contas de Aprendizagem Individuais e Microcredenciais: Incentiva a aprendizagem ao longo da vida e a adaptabilidade, ajudando os indivíduos a documentar e validar as suas competências, aumentando as oportunidades de emprego em toda a UE.

Erasmus+ para a colaboração e o intercâmbio transfronteiriços

O programa Erasmus+ apoia parcerias internacionais e oportunidades de intercâmbio, melhorando a qualidade do ensino e formação profissionais em toda a Europa. Através das bolsas Erasmus+, as instituições de EFP podem estabelecer colaborações com parceiros internacionais, promovendo o intercâmbio de melhores práticas, novas metodologias de ensino e abordagens especializadas de formação em turismo. Tanto para estudantes como para formadores, o Erasmus+ oferece oportunidades de experimentar a formação em turismo em diferentes contextos da UE, enriquecendo a sua compreensão das normas e práticas internacionais do setor.

O Erasmus+ também disponibiliza financiamento para estágios de observação, cursos de desenvolvimento profissional e estágios práticos, permitindo que os estudantes adquiram experiência prática em diversos ambientes turísticos. Por exemplo, os estudantes espanhóis que participam em intercâmbios do Erasmus+ na Alemanha beneficiam do contacto com o modelo de formação dual alemão, que dá ênfase à aprendizagem baseada no trabalho. Da mesma forma, os estudantes gregos adquirem conhecimentos sobre práticas de turismo sustentável ao trabalharem em destinos turísticos com enfoque ecológico noutros países da UE. Estes intercâmbios transfronteiriços promovem a compreensão cultural e ampliam a adaptabilidade dos estudantes, competências essenciais para uma indústria do turismo que serve clientes a nível global.

Financiamento para iniciativas digitais e sustentáveis

A ênfase da UE na transformação digital e na sustentabilidade está em estreita sintonia com a orientação futura da indústria do turismo. Está disponível financiamento específico para programas de EFP, com vista a reforçar as suas capacidades digitais e integrar práticas sustentáveis nos seus currículos. Estes fundos permitem que as instituições de EFP invistam em tecnologia e recursos, tais como plataformas de e-learning, software de simulação e materiais de formação online, permitindo que os estudantes adquiram competências digitais essenciais num ambiente interativo.

O financiamento para a sustentabilidade apoia o desenvolvimento de módulos de ecoturismo, gestão ambiental e operações ecológicas, proporcionando aos alunos as competências necessárias num setor cada vez mais orientado para a responsabilidade ambiental. Os programas de EFP em Itália, por exemplo, têm utilizado o financiamento da UE para criar formação especializada em práticas de turismo sustentável em regiões com elevado potencial de ecoturismo, como a Toscana. Da mesma forma, iniciativas digitais na Bélgica introduziram formação online sobre ferramentas digitais de interação com o cliente, refletindo a transição para a prestação de serviços digitais no turismo.

Iniciativa «Green Skills»

Com a sustentabilidade a tornar-se uma prioridade na política da UE, o recurso à Iniciativa de Competências Verdes ajuda as instituições de EFP a desenvolver programas de formação especializados que dão ênfase ao ecoturismo e à gestão ambiental. Esta iniciativa permite que os programas de EFP implementem módulos sobre gestão de resíduos, energias renováveis e práticas de turismo de baixo impacto, permitindo aos alunos alinhar as suas competências com os objetivos de transição verde da UE. Através destas iniciativas, as instituições de EFP estão

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

preparadas para trabalhar em estreita colaboração com prestadores de serviços turísticos ambientalmente conscientes, reforçando a sustentabilidade como uma componente central da formação em turismo.

Por exemplo, os programas de turismo na Grécia integraram a formação em competências verdes nos seus currículos, com foco na preservação da costa e dos locais de património, aspetos críticos numa região com um elevado volume de turistas ecologicamente conscientes. Além disso, a Iniciativa de Competências Verdes apoia parcerias entre instituições de EFP e organizações de turismo sustentável, melhorando as oportunidades de aprendizagem experiencial em funções turísticas centradas na conservação. Estas parcerias preparam os alunos para funções emergentes na gestão ambiental, cruciais para uma indústria do turismo sustentável.

Passaporte Europeu de Competências para o Setor da Hotelaria

O Passaporte Europeu de Competências em Hotelaria, desenvolvido em colaboração com a HOTREC e a EFFAT, aborda as barreiras linguísticas e facilita o reconhecimento de competências no setor hoteleiro da UE. Disponível no portal EURES, esta ferramenta permite aos trabalhadores documentar as competências adquiridas através da educação, da formação e da experiência profissional num formato acessível em todos os Estados-Membros da UE. O Passaporte de Competências ajuda os formandos do ensino e formação profissionais a garantir postos de trabalho, tornando as suas competências facilmente reconhecíveis pelos empregadores em diferentes países, apoiando a mobilidade laboral nos setores do turismo e da hotelaria.

Este passaporte é particularmente benéfico em setores turísticos de elevada mobilidade, onde o reconhecimento transfronteiriço de competências é fundamental. Por exemplo, um diplomado de um programa belga de EFP com formação em atendimento ao cliente multilingue pode conseguir mais facilmente um emprego noutro país da UE, utilizando o Passaporte Europeu de Competências em Hotelaria para validar as suas qualificações. Esta ferramenta não só facilita um mercado de trabalho mais integrado, como também apoia os objetivos da UE em matéria de inclusão social e mobilidade da mão-de-obra.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

8. Estudos de caso e exemplos de melhores práticas

O setor do turismo na Europa é uma componente crucial da economia, criando um número significativo de oportunidades de emprego. No entanto, a rápida evolução da tecnologia e os impactos de eventos como a pandemia da COVID-19 vieram realçar a necessidade de atualização e requalificação contínuas. Apresenta-se aqui uma visão geral das principais ferramentas e programas concebidos para responder a estas necessidades, juntamente com estratégias eficazes que demonstraram ser bem-sucedidas.

Na **Alemanha**, o modelo de formação dual tem sido uma pedra angular do ensino e formação profissionais (EFP), combinando a instrução teórica com a formação no local de trabalho em colaboração com parceiros do setor. Este modelo revelou-se altamente eficaz para dotar os formandos de experiência prática, ao mesmo tempo que satisfaz as necessidades específicas dos empregadores no setor do turismo e da hotelaria. Por exemplo, as parcerias com cadeias hoteleiras líderes, como a Marriott e a Hilton, garantem que os formandos tenham contacto com cenários do mundo real, preparando-os para funções de gestão e operacionais.

Em **Espanha**, o enfoque na integração de competências digitais nos currículos da EFP tem tido um impacto particularmente significativo. Através da colaboração com fornecedores de tecnologia, os alunos adquirem proficiência em plataformas de reservas online, gestão de redes sociais e estratégias de marketing digital. Esta iniciativa melhorou significativamente os resultados em termos de emprego, especialmente em regiões com elevada procura turística, como a Catalunha e as Ilhas Canárias.

Em **Itália**, os esforços têm-se centrado em práticas de turismo sustentável. Os programas de formação dão ênfase à gestão ambiental e ao ecoturismo, em consonância com o Pacto Verde Europeu. Estas iniciativas são apoiadas por parcerias com organismos regionais de turismo e empresas locais, promovendo uma cultura de sustentabilidade e turismo responsável. Por exemplo, os programas regionais de EFP do Véneto incorporaram módulos sobre redução de resíduos e utilização de energias renováveis em contextos de hotelaria.

Na **Grécia**, a adaptabilidade regional é uma característica fundamental da formação em turismo. Os programas são adaptados aos contextos económicos e culturais locais, com forte ênfase nas competências linguísticas e na excelência do atendimento ao cliente. Esta abordagem responde às necessidades específicas de destinos turísticos populares, garantindo que a força de trabalho esteja bem preparada para lidar com a diversidade demográfica dos visitantes.

Iniciativas da Espanha na Formação Turística

Em Espanha, o Serviço Público Estatal de Emprego (SEPE) e a Fundação Estatal para a Formação em Emprego (Fundae) lançaram um programa de formação abrangente para o setor do turismo. Esta iniciativa faz parte do Plano Nacional de Recuperação, Transformação e Resiliência, com um orçamento de 40 milhões de euros. Centra-se na promoção profissional e no desenvolvimento pessoal para reforçar a competitividade da indústria do turismo e ajudá-la a recuperar da pandemia (CEDEFOP, 2021b).

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Ano Europeu das Competências 2023

A Comissão Europeia designou 2023 como o Ano Europeu das Competências para sublinhar a importância da requalificação e da melhoria das competências, nomeadamente no contexto das transições ecológica e digital. Esta iniciativa visa colmatar o défice de competências, com especial ênfase na inclusão e no equilíbrio de género. Os principais quadros que apoiam estes esforços incluem a Agenda Europeia das Competências, o Pacto para as Competências e a Coligação para as Competências Digitais e o Emprego. O Fundo Social Europeu Plus (FSE+) e o Mecanismo de Recuperação e Resiliência estão entre as principais fontes de financiamento destas iniciativas (commission.europa.eu).

8.1 Estratégias eficazes para a melhoria e a requalificação das competências

Desenvolvimento de Competências Digitais

Um programa abrangente de formação digital que abranja o comércio eletrónico, a análise de dados e a cibersegurança constitui uma estratégia concreta para dar resposta às necessidades em constante evolução do setor do turismo. A revolução digital transformou significativamente esta indústria, tornando essencial para os colaboradores o domínio das ferramentas e plataformas digitais. Os programas de formação centrados nestas áreas garantem que a força de trabalho possa tirar partido da tecnologia de forma eficaz para melhorar as experiências dos clientes e aumentar a eficiência operacional, tal como destacado por fontes como a PANTOUR e a Twissen. Esta abordagem não só dota os colaboradores das competências necessárias, como também apoia o crescimento e a adaptabilidade globais do setor (nexttourismgeneration.eu). Países como a Itália, Espanha, Portugal, Grécia e Alemanha, através de entrevistas e grupos de discussão, debateram mais aprofundadamente a digitalização, uma vez que se trata de um conceito em rápida expansão em muitos setores, particularmente no setor do turismo.

Aprendizagem ao longo da vida e microcredenciais

A implementação de **microcredenciais** surgiu como uma solução flexível e escalável para a atualização e requalificação profissional no setor do turismo. Estas credenciais permitem aos formandos adquirir competências específicas num curto período de tempo, tornando-as particularmente valiosas para dar resposta às exigências do setor em rápida evolução. Por exemplo, Portugal introduziu programas de microcredenciais centrados em ferramentas digitais para o turismo, tais como a utilização da IA no envolvimento com os clientes e o domínio de plataformas analíticas para obter insights de mercado. Estes programas têm sido fundamentais para colmatar lacunas imediatas de competências, ao mesmo tempo que oferecem um percurso para qualificações mais abrangentes.

As microcredenciais representam uma forma compacta de realização educativa centrada em resultados de aprendizagem específicos que um aluno adquiriu com sucesso. Estes resultados são avaliados com base em critérios claros e transparentes. Estruturadas para proporcionar aos formandos competências e conhecimentos precisos, as microcredenciais respondem a necessidades específicas no âmbito da sociedade, do desenvolvimento pessoal, da cultura ou do mercado de trabalho. O formando é o titular destas credenciais, que podem ser partilhadas ou mesmo agregadas a qualificações mais abrangentes. São apoiadas por rigorosas medidas de garantia de qualidade que mantêm a sua integridade e valor (Relatório EFT 2022).

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Uma estratégia concreta para manter as competências dos colaboradores atualizadas passa pela oferta de microcredenciais e cursos de curta duração. Estas opções de aprendizagem flexíveis são particularmente vantajosas para os colaboradores que possam não dispor de tempo ou recursos para uma formação de longa duração. As microcredenciais proporcionam oportunidades de aprendizagem específicas que podem ser rapidamente aplicadas no local de trabalho, garantindo que as competências se mantêm atualizadas e relevantes. Esta abordagem permite o desenvolvimento contínuo de competências, o que é essencial para se adaptar às exigências em constante evolução do setor, tal como referido pela McKinsey C Company. (mckinsey.com).

As iniciativas de aprendizagem ao longo da vida na **Bélgica** ilustram como a formação contínua pode sustentar uma força de trabalho competitiva. Os programas incentivam os trabalhadores a regressar às instituições de EFP para atualizar as suas competências, particularmente nas áreas da digitalização e das práticas sustentáveis. Isto é apoiado por parcerias com as autarquias locais e por programas de financiamento da UE, garantindo que a formação se mantém acessível a todos os segmentos da força de trabalho.

Um exemplo notável da integração da aprendizagem ao longo da vida é a iniciativa «Skills for Tourism Excellence» na **China**, um país parceiro da TOURX. Este programa combina módulos de formação de curta duração com oportunidades de estágios internacionais, permitindo aos participantes adquirir perspetivas globais enquanto desenvolvem competências essenciais. A ênfase do programa na adaptabilidade e na inovação garante que os trabalhadores se mantenham relevantes num mercado cada vez mais competitivo.

Colaboração com instituições de ensino

Uma estratégia prática envolve estabelecer parcerias com universidades e escolas profissionais para desenvolver programas de formação personalizados que se alinhem com as necessidades do setor. Esta colaboração garante que a formação ministrada se baseie nas investigações mais recentes e nas melhores práticas, criando uma força de trabalho preparada para lidar com os desafios atuais e futuros. Ao alinhar os programas educativos com os requisitos do setor, os empregadores podem garantir que os colaboradores estejam bem preparados e possuam competências relevantes. Esta abordagem promove também uma forte ligação entre o conhecimento teórico e a aplicação prática, aumentando a produtividade global e a preparação para o mercado de trabalho (nexttourismgeneration.eu).

O projeto PANTOUR é uma iniciativa europeia concebida para padronizar e melhorar a formação em gestão turística em todo o continente (Next Tourism Generation, 2022). Centra-se na integração de competências digitais e ecológicas essenciais nos programas de formação, a fim de preparar melhor a força de trabalho para as exigências em constante evolução do setor do turismo. Ao promover uma abordagem colaborativa com instituições de ensino, líderes do setor e decisores políticos, o PANTOUR visa desenvolver programas de formação abrangentes que apoiem um setor turístico sustentável e adaptável. Este projeto é crucial para ajudar o setor a enfrentar os desafios atuais e garantir que se mantenha resiliente e com visão de futuro.

O projeto PANTOUR desenvolveu vários recursos-chave para reforçar as competências no setor do turismo. Entre estes incluem-se:

1. **Sistema de monitorização de competências**: Este sistema fornece informações estruturadas sobre as lacunas de competências e as necessidades futuras nos setores do turismo e da hotelaria.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

2. **Relatórios de perfil de competências por país**: Estes relatórios oferecem análises abrangentes do panorama do turismo, das capacidades da força de trabalho e das necessidades de competências em vários países europeus.
3. **Relatórios de competências da NTG**: Centrados nas competências digitais, sociais e ecológicas, estes relatórios combinam investigação primária e secundária para abordar o desenvolvimento de competências na indústria do turismo.

Estes recursos apoiam a tomada de decisões informadas por parte de empresas, decisores políticos e instituições de ensino.

Utilização de incubadoras e aceleradoras

Uma estratégia eficaz envolve o apoio a startups e PME através de incubadoras e aceleradoras que oferecem acesso a novas tecnologias e modelos de negócio inovadores. Esta abordagem ajuda as empresas de menor dimensão a manterem-se competitivas, permitindo-lhes adotar práticas de vanguarda. Além disso, promove uma cultura de melhoria contínua e aprendizagem, essencial para a adaptação às rápidas mudanças no setor do turismo. Ao disponibilizar estes recursos e sistemas de apoio, as incubadoras e aceleradoras desempenham um papel crucial no reforço da agilidade e resiliência das pequenas empresas, garantindo que estas possam prosperar num ambiente de mercado dinâmico.

Por exemplo, a Incubadora de Inovação Turística (TII) em Barcelona ilustra bem esta abordagem. A TII oferece às startups do setor do turismo acesso a orientação, financiamento e oportunidades de networking. Ao ligar as empresas a especialistas e recursos do setor, a TII facilita o desenvolvimento de competências digitais e ecológicas cruciais. Este apoio permite que as startups inovem e cresçam, contribuindo assim para uma indústria do turismo mais dinâmica e sustentável. Através de iniciativas como a TII, as pequenas empresas do turismo podem navegar eficazmente e tirar partido das mudanças do mercado, mantendo a sua competitividade e promovendo o sucesso a longo prazo (Twissen, 2021).

Colaboração entre o Governo e as Empresas

Uma abordagem estratégica para reforçar as capacidades da força de trabalho envolve a criação de parcerias público-privadas para financiar e implementar iniciativas de aperfeiçoamento e requalificação profissional. Ao combinar os recursos e os conhecimentos especializados dos setores público e privado, o impacto dos programas de formação é maximizado. Os governos podem contribuir com financiamento e apoio político, enquanto as empresas oferecem perspetivas práticas e oportunidades de formação diretamente relevantes para as suas operações. Esta colaboração garante que os programas de formação sejam bem financiados, estejam alinhados com as necessidades do setor e sejam eficazes na preparação dos trabalhadores com as competências necessárias para terem sucesso num mercado em rápida mudança. Tais parcerias são vitais para promover uma força de trabalho resiliente e adaptável (McKinsey, 2022).

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

9. Impacto da melhoria de competências e da requalificação na recuperação e no crescimento do setor do turismo

Os programas de Educação e Formação Profissional são fundamentais para a construção de uma força de trabalho qualificada e adaptável no setor do turismo. Ao combinar a aprendizagem em sala de aula com a experiência prática e hands-on, estes programas garantem que os trabalhadores estejam dotados das competências necessárias para se destacarem nas funções do turismo moderno. Muitos cursos de EFP dão ênfase a competências relevantes para o setor, tais como o marketing digital e o atendimento ao cliente, que são essenciais para atrair e reter clientes. Esta abordagem prática permite aos formandos aplicar o que aprendem diretamente a situações do mundo real, aumentando a sua eficácia e confiança no trabalho.

A colaboração com parceiros do setor, incluindo hotéis, agências de viagens e operadores turísticos, reforça a eficácia da EFP, proporcionando aos alunos formação no local de trabalho em ambientes profissionais reais. Estas parcerias garantem que a formação da EFP esteja alinhada com os padrões atuais do setor, tornando os alunos mais preparados para o mercado de trabalho e mais capazes de responder às necessidades do mercado. Além disso, a EFP apoia a aprendizagem ao longo da vida com opções flexíveis, tais como cursos online e certificações de curta duração, permitindo que os trabalhadores atuais se mantenham competitivos e se adaptem às novas tecnologias e tendências sem terem de interromper as suas carreiras por longos períodos.

Ao centrarem-se tanto nas competências técnicas como nas interpessoais, os programas de EFP promovem uma força de trabalho que é simultaneamente qualificada e centrada no cliente. Esta dupla ênfase é vital para manter um setor do turismo competitivo, capaz de responder às exigências de um panorama industrial em rápida mudança, especialmente agora que o setor se recupera das recentes perturbações globais e aposta no crescimento sustentável.

Maior competitividade

A melhoria estratégica das competências e a requalificação da força de trabalho através de programas de EFP aumentam significativamente a competitividade do setor do turismo, tanto a nível local como internacional. À medida que os destinos turísticos em todo o mundo competem para atrair viajantes, os países parceiros do TOURX beneficiam de uma força de trabalho bem formada, capaz de proporcionar experiências de alta qualidade e centradas no cliente, contribuindo para a reputação e o crescimento do setor.

Em países como **a Alemanha** e **a Bélgica**, o modelo de formação dual, que integra estágios práticos com a aprendizagem em sala de aula, revelou-se eficaz na aquisição rápida de competências essenciais em literacia digital, atendimento ao cliente e sistemas de gestão de relações com o cliente (CRM). Este modelo permite que os formandos desenvolvam competências aplicáveis que cumprem os padrões do setor, preparando-os para darem um contributo imediato ao ingressarem no mercado de trabalho. Esta abordagem prática é particularmente benéfica em funções turísticas de elevada interação, onde as competências digitais e de interação com o cliente são essenciais para proporcionar uma experiência perfeita aos hóspedes. Estas competências são ainda apoiadas por iniciativas da UE, como o **Passaporte Europeu de Competências**, que permite o reconhecimento transfronteiriço de competências, facilitando a mobilidade laboral e permitindo que profissionais formados no âmbito do EFP trabalhem em todos os países da UE com o mínimo de barreiras. Esta mobilidade laboral é especialmente valiosa em regiões de

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

elevado turismo, como Bruxelas, onde a procura por pessoal multilingue e sensível às diferenças culturais é crucial para satisfazer as necessidades da clientela internacional.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Em regiões com elevado turismo sazonal, como **a Grécia** e **a Itália**, os programas de EFP adaptaram os seus currículos para se centrarem em competências que melhoram a adaptabilidade e a qualidade nas funções sazonais. Ao formar os trabalhadores em áreas como o atendimento ao cliente adaptável, a gestão de eventos e os sistemas de reservas digitais, estes programas capacitam os colaboradores para lidarem com facilidade com as épocas altas, garantindo que os visitantes recebam um serviço consistente e de alta qualidade. Os trabalhadores sazonais formados nestas competências adaptáveis ajudam a manter a reputação de uma região como destino fiável e agradável, reforçando a competitividade da área na atração de visitantes recorrentes e maximizando as receitas durante os períodos de pico.

Além disso, países como **a Espanha** implementaram módulos específicos de formação digital no âmbito dos programas de EFP para responder às exigências de uma indústria do turismo cada vez mais online. Com um forte enfoque no marketing online e na análise de dados, os programas espanhóis de EFP preparam os trabalhadores para gerir interações digitais com os clientes e plataformas de reservas online. Esta proficiência digital permite que as empresas turísticas espanholas alcancem mercados mais amplos, particularmente visitantes internacionais, e reforça a sua vantagem competitiva ao oferecer experiências online aos clientes que são ágeis e personalizadas. Este compromisso com a formação digital está em consonância com os objetivos da União Europeia de construir uma força de trabalho com competências digitais, apoiando tanto a empregabilidade individual como a competitividade de todo o setor.

Em **Portugal**, o desenvolvimento de percursos de EFP práticos e adaptáveis surgiu como uma estratégia significativa para dar resposta à escassez de mão de obra no setor do turismo. Os programas apoiados pela Agência Nacional de Qualificação e Educação e Formação Profissional (ANQEP) oferecem duplas certificações, combinando o ensino secundário com a formação profissional. Estes cursos dão ênfase a competências como gestão hoteleira, marketing digital e formação linguística, especialmente para os trabalhadores imigrantes, que constituem um segmento crescente da força de trabalho. Ao superar as barreiras linguísticas e integrar os trabalhadores nas comunidades locais, estes programas reforçam a capacidade de Portugal para responder às necessidades de mão-de-obra de um setor turístico em rápida expansão.

Por fim, na **China**, o sistema de ensino profissional aproveita plataformas digitais e vastas bibliotecas de recursos para colmatar as lacunas de competências no turismo. Com iniciativas como a «Estratégia de Ação para a Educação Digital», o país construiu uma infraestrutura robusta, incluindo 1 200 bibliotecas de recursos profissionais e milhares de cursos online. Estes esforços centram-se no desenvolvimento de conhecimentos especializados em áreas como os serviços turísticos digitais, a gestão de crises e o ecoturismo. Ao integrar tecnologia e inovação na formação, a China garante que a sua força de trabalho está preparada para responder às exigências do turismo global. Além disso, a ênfase em serviços personalizados e internacionais, incluindo comunicação multilingue e competências interculturais, reforça diretamente a competitividade dos destinos turísticos chineses.

Sustentabilidade e inovação

A sustentabilidade tornou-se um pilar fundamental na indústria do turismo, à medida que os viajantes procuram cada vez mais destinos e serviços ecologicamente conscientes. A atualização e requalificação em práticas sustentáveis permitem aos profissionais do turismo integrar práticas ambientalmente responsáveis no seu trabalho, apoiando tanto a conservação ecológica como a sustentabilidade empresarial. Os países parceiros do TOURX tomaram medidas significativas para incorporar competências ecológicas nos programas de EFP, alinhando-se com os objetivos ambientais da UE e promovendo a inovação em todo o setor do turismo.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Na **Itália** e **em Espanha**, os programas de EFP introduziram formação centrada na sustentabilidade que inclui a gestão de resíduos, a conservação de recursos e a redução do impacto ambiental. Esta formação capacita os trabalhadores do turismo a implementar práticas ecológicas que minimizam a pegada ambiental, ao mesmo tempo que reforçam o apelo dos seus destinos junto de turistas ecologicamente conscientes. A Itália, por exemplo, centra-se em práticas sustentáveis em regiões como a Toscana, onde a preservação da paisagem e a promoção do enoturismo sustentável são parte integrante do apelo da região. Ao formar os profissionais nestas práticas sustentáveis especializadas, os programas de EFP italianos contribuem para a viabilidade do turismo a longo prazo, apoiando simultaneamente os objetivos de sustentabilidade a nível da UE.

A Grécia também tem assistido a uma maior integração de módulos de turismo ecológico nos programas de EFP, especialmente em regiões como as Cíclades, onde o turismo pode exercer pressão sobre os recursos naturais. Estes módulos abrangem o ecoturismo, a preservação costeira e práticas sustentáveis de hospitalidade, preparando os profissionais para gerir os recursos de forma responsável. Este enfoque na gestão ambiental é particularmente crucial para a proteção dos bens culturais e naturais da Grécia, que constituem importantes atrativos turísticos. A formação sustentável não só melhora a experiência dos visitantes como também posiciona as empresas turísticas gregas para beneficiarem do crescente segmento de mercado do ecoturismo. Entretanto, **Portugal** tem feito progressos na incorporação de princípios de sustentabilidade nos seus currículos de EFP. Os programas apoiados pela Agência Nacional de Qualificações e Educação e Formação Profissional (ANQEP) incluem módulos sobre eficiência energética e operações sustentáveis, preparando os trabalhadores para lidar com o duplo desafio da conservação ambiental e da elevada procura de visitantes em regiões como Lisboa e o Algarve.

Com o apoio da **Iniciativa «Green Skills»**, os programas de EFP nos países parceiros da TOURX têm acesso a financiamento da UE dedicado à educação verde. Esta iniciativa permite que as instituições desenvolvam currículos que ensinem gestão de energias renováveis, operações sustentáveis e turismo de baixo impacto. Na **Bélgica**, os programas de EFP aproveitam este financiamento para colaborar com entidades turísticas locais e organizações com foco ecológico, criando módulos de formação que incentivam práticas sustentáveis no turismo urbano e rural. Como resultado, os alunos estão bem preparados para contribuir para a transição do setor para um modelo mais amigo do ambiente, impulsionando tanto a sustentabilidade como a inovação em todo o setor. Da mesma forma, **Portugal** aproveita o financiamento da UE para introduzir microcredenciais centradas na gestão empresarial sustentável, garantindo que os trabalhadores estejam preparados para responder às exigências de um setor em rápida mudança.

A transição para a transformação digital no turismo impulsiona ainda mais a inovação. Os programas de EFP que integram competências baseadas na tecnologia, tais como a análise de dados, o envolvimento virtual e os sistemas de CRM, capacitam os trabalhadores para implementar soluções modernas que aumentam a eficiência operacional e reduzem os custos. Na **Alemanha**, por exemplo, os currículos de EFP incluem formação sobre ferramentas digitais que apoiam operações ecológicas, tais como plataformas de reservas digitais e visitas virtuais. Da mesma forma, **a China** tem vindo a dar ênfase à utilização de plataformas de aprendizagem digitais para promover práticas sustentáveis no turismo, tais como a redução de resíduos através de sistemas de reservas digitais e a introdução de experiências virtuais de ecoturismo. Estas iniciativas refletem uma tendência global em que a transformação digital e a sustentabilidade andam de mãos dadas, oferecendo formas inovadoras de responder às exigências do mercado, preservando simultaneamente os recursos ambientais.

Benefícios económicos a longo prazo

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

A melhoria das competências e a requalificação no setor do turismo proporcionam benefícios económicos substanciais a longo prazo, ao melhorarem a qualidade do serviço, promoverem a retenção da mão-de-obra e estabilizarem as economias regionais. Ao criarem uma mão-de-obra qualificada e adaptável, os programas de EFP contribuem para experiências positivas dos visitantes, incentivando visitas repetidas e a geração de receitas a longo prazo. Esta estabilidade é particularmente significativa para regiões que dependem fortemente do turismo como principal fonte de rendimento.

Por exemplo, em **Espanha** e **na Itália**, onde o turismo contribui significativamente para a economia nacional, os programas de EFP que se centram no envolvimento digital dos clientes e nas práticas sustentáveis contribuem para a resiliência económica a longo prazo. Ao formar consistentemente os colaboradores para responder às exigências em constante mudança do setor, estes países promovem uma força de trabalho que sustenta elevados padrões de serviço e sustentabilidade. Este enfoque na qualidade e na gestão ambiental ajuda a atrair visitantes ecologicamente conscientes e habituais, promovendo um crescimento económico estável.

Além disso, as iniciativas de requalificação profissional apoiam a retenção de postos de trabalho, oferecendo percursos claros para a progressão na carreira, reduzindo a rotatividade e aumentando a satisfação profissional dos colaboradores. Os trabalhadores sazonais em regiões de elevado turismo, como as Ilhas Baleares, em Espanha, ou a Costa Amalfitana, em Itália, beneficiam de formação especializada que aumenta a probabilidade de regressarem em épocas futuras. Esta estabilidade da força de trabalho reduz os custos de recrutamento e formação para as empresas turísticas, apoiando as economias regionais que dependem de uma força de trabalho turística fiável.

Em **Portugal**, os programas de EFP apoiados pela ANQEP respondem tanto às exigências do mercado de trabalho como à inclusão da força de trabalho. Iniciativas como os programas de dupla certificação integram o ensino secundário com a formação profissional, dotando os trabalhadores de competências especializadas em áreas como a hotelaria e o turismo sustentável. Estes esforços não só contribuem para a estabilidade a longo prazo da força de trabalho, como também reforçam a resiliência económica em regiões que dependem fortemente do turismo, como Lisboa e o Porto.

Programas como o **Fundo Social Europeu** e **o Erasmus+** proporcionam financiamento essencial que reforça os programas de EFP e apoia a colaboração transfronteiriça. O financiamento do FSE permite que as instituições de EFP centradas no turismo melhorem os seus currículos, invistam em infraestruturas digitais e promovam parcerias com a indústria. O Erasmus+ alarga estes benefícios ao apoiar intercâmbios e parcerias que permitem às instituições de EFP aprender com as melhores práticas internacionais. Este acesso a financiamento adicional e a oportunidades de colaboração ajuda os programas de EFP a incorporar métodos de formação de vanguarda, tais como simulações digitais e práticas de gestão sustentável, tornando o setor do turismo mais resiliente às mudanças globais e aos desafios económicos. Por exemplo, centros de formação profissional chineses que colaboram com programas Erasmus+ têm partilhado perspetivas sobre a integração da sustentabilidade e da inovação digital na EFP, reforçando as perspetivas globais nas metodologias de formação. Esta colaboração transfronteiriça enriquece a oferta de EFP, capacitando os profissionais do turismo para enfrentar desafios complexos num setor em rápida evolução.

Na **China**, a integração de plataformas de educação digital com programas de EFP específicos do setor demonstra o valor de abordagens inovadoras na promoção da resiliência económica. Os programas de formação em turismo enfatizam a gestão de crises, os serviços turísticos virtuais e técnicas avançadas de interação com o cliente, garantindo que a força de trabalho se possa adaptar às mudanças tecnológicas e de mercado. Estas iniciativas contribuem para o crescimento sustentado da indústria do turismo na China, ao mesmo tempo que se alinham com os objetivos internacionais de sustentabilidade e

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

digitalização.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Ao alinharem-se com as iniciativas da UE e os objetivos de sustentabilidade, os países parceiros do TOURX, como **a Alemanha** e **a Bélgica,** têm acesso a financiamento e investimento para a transformação digital e projetos ecológicos. Estes fundos permitem que as instituições de EFP melhorem os seus programas, apoiando um setor do turismo que não só cumpre as normas atuais, mas também se adapta às exigências futuras. Este alinhamento financeiro fortalece as economias regionais, apoia o emprego estável e promove o crescimento sustentável em todo o setor do turismo da UE.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

10. Conclusão

O projeto TourX, através do Resultado 3.2.2, forneceu uma análise abrangente dos programas de EFP relacionados com o turismo nos países parceiros, identificando pontos fortes, desafios e oportunidades para o aperfeiçoamento estratégico. As conclusões derivadas deste estudo sublinham o papel fundamental da atualização e requalificação profissional para responder às exigências em rápida evolução da indústria do turismo.

O panorama em evolução do turismo destaca a necessidade de sistemas de EFP bem estruturados e orientados para o futuro. Em todos os países parceiros, a integração de competências digitais, centradas no cliente e relacionadas com a sustentabilidade tornou-se uma pedra angular para melhorar a preparação da força de trabalho e a resiliência setorial. Este enfoque reflete tendências globais mais amplas em matéria de transformação digital, consciência ecológica e ênfase na excelência do serviço.

A análise revelou variações significativas na estrutura e no enfoque dos programas de EFP entre os países parceiros do TOURX. Esta diversidade proporciona pontos fortes únicos, ao mesmo tempo que destaca áreas a melhorar. Por exemplo, os modelos de formação dual da Alemanha e da Bélgica revelaram-se altamente eficazes para dotar os alunos de competências imediatamente aplicáveis, através de uma estreita colaboração com a indústria. Em contrapartida, países como a Grécia e a Espanha, que dependem mais de sistemas baseados na escola, beneficiariam da integração de oportunidades de formação prática para se alinharem melhor com as realidades operacionais do setor do turismo. Da mesma forma, regiões com turismo sazonal significativo, como a Itália e a Espanha, demonstram o valor de módulos de formação adaptáveis que capacitam os trabalhadores para lidar com as flutuações da procura, mantendo simultaneamente elevados padrões de serviço.

A crescente importância da sustentabilidade no turismo representa uma oportunidade sem paralelo para que os programas de EFP promovam práticas ecológicas. Países como a Itália, a Espanha e a Grécia deram passos significativos na incorporação do ecoturismo, da conservação de recursos e da hospitalidade sustentável nos seus currículos. No entanto, é necessária uma abordagem mais universal e coordenada para garantir que todos os países parceiros satisfaçam as crescentes expectativas dos viajantes em relação a experiências sustentáveis, apoiando simultaneamente os objetivos ambientais mais amplos da União Europeia.

As competências digitais continuam a ser um foco fundamental, sustentando as operações turísticas modernas, desde o marketing e o envolvimento dos clientes até à eficiência operacional. A adoção de formação baseada na tecnologia, como se verifica na Alemanha, Espanha e Portugal, sublinha a importância de dotar os trabalhadores de competências em plataformas online, análise de dados e ferramentas virtuais. Estes avanços melhoram as experiências dos clientes e contribuem para a sustentabilidade operacional, reduzindo o desperdício e simplificando os processos.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

O impacto económico de sistemas de EFP robustos é de longo alcance. Ao promover a progressão na carreira, reduzir a rotatividade da mão-de-obra e melhorar a qualidade do serviço, estes programas proporcionam estabilidade às economias regionais que dependem fortemente do turismo. Os países que integram microcredenciais e a aprendizagem ao longo da vida nas suas ofertas de EFP, como Portugal, reforçam ainda mais a sua capacidade de se adaptarem às tendências emergentes e de manterem a competitividade da mão-de-obra.

Este relatório apresenta uma série de conclusões altamente significativas que refletem o estado atual dos programas de EFP relacionados com o turismo nos países parceiros. Estas conclusões servem de base para as atividades e pacotes de trabalho subsequentes do TOURX, garantindo que a investigação e a análise contribuam diretamente para aplicações práticas.

No âmbito do Pacote de Trabalho 3 (WP3), estas conclusões desempenharão um papel crucial na definição das ferramentas e dos quadros desenvolvidos para a EFP no turismo. A fase seguinte, o Pacote de Trabalho 4 (WP4), centrar-se-á no teste e no aperfeiçoamento destas ferramentas através de iniciativas-piloto, garantindo a sua eficácia e alinhamento com as necessidades do setor. Esta fase proporcionará um feedback valioso para o aperfeiçoamento das metodologias antes de uma implementação mais ampla.

Para além disso, o Pacote de Trabalho 5 (WP5) garantirá o impacto a longo prazo do TOURX, promovendo recomendações políticas, reforçando a excelência do EFP e facilitando a transferibilidade das soluções do TOURX para novos contextos regionais e setoriais. Esta transição da investigação e desenvolvimento (WP3) para a fase de testes (WP4) e, por fim, para o impacto sistémico e a implementação de políticas (WP5) reflete o compromisso do projeto em promover quadros de EFP sustentáveis, adaptáveis e inovadores.

Em conclusão, a integração de estratégias de EFP com visão de futuro em todos os países parceiros é fundamental para que o setor do turismo prospere num ambiente global competitivo e em rápida evolução. Ao centrarem-se na adaptabilidade, na colaboração e na inovação, os programas de EFP podem garantir uma força de trabalho qualificada, sustentável e resiliente. Em termos gerais, estas estratégias integradas são essenciais para se adaptar às exigências em evolução do turismo e para garantir a competitividade a longo prazo do setor e o crescimento sustentável.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

11. Referências

Angotti, R., Fonzo, C., C. Pedone, A. (2024). *Implementação das prioridades europeias na EFP: tornar a EFP nacional ágil, flexível, inovadora, atrativa, inclusiva e com garantia de qualidade: Itália*. Cedefop Refernet perspetivas . 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). *O futuro do turismo: uma análise das necessidades de formação* (1.ª ed.)

Comité Australiano da Indústria e das Competências. (2021). *Comunicado da Reunião do AISC – 1 de dezembro de 2021.* Disponível em: https://aisc.net.au/hub/aisc-meeting-communique-1-december-2021

Barbosa, J., C. Moura, H. (2024). *Implementação das prioridades europeias na EFP: tornar a EFP nacional ágil, flexível, inovadora, atrativa, inclusiva e com garantia de qualidade: Portugal.* Perspectivas temáticas do Cedefop Refernet . https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-portugal-2024

Cedefop. (s.d.) *Grécia*. Obtido em https://www.cedefop.europa.eu/en/countries/greece#2

Cedefop. (2020a). *Em destaque sobre EFP Alemanha 2020*. Luxemburgo: Serviço das Publicações. http://data.europa.eu/doi/10.2801/981096

Cedefop. (2020b). *Educação e formação profissional na Alemanha: breve descrição*. Luxemburgo: Serviço das Publicações. http://data.europa.eu/doi/10.2801/329932

Cedefop. (2021a). *Em destaque sobre EFP: Portugal 2021*. Luxemburgo: Serviço das Publicações. http://data.europa.eu/doi/10.2801/38579

Cedefop. (2021b). *Espanha: Melhoria das competências e requalificação no setor do turismo.* Disponível em https://www.cedefop.europa.eu/en/news/spain-upskilling-and-reskilling-tourism-industry

Cedefop. (2023a). *Em destaque: EFP na Grécia*. Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Cedefop. (2023b). *Em destaque sobre EFP Espanha*. Luxemburgo: Serviço das Publicações. http://data.europa.eu/doi/10.2801/684046

Cedefop. (2023c). *Educação e formação profissional em Espanha: breve descrição*. Luxemburgo: Serviço das Publicações. http://data.europa.eu/doi/10.2801/221364

Cedefop. (2024a). *Em destaque sobre EFP Bélgica*. Luxemburgo: Serviço das Publicações. http://data.europa.eu/doi/10.2801/492272

Cedefop. (2024b). *Educação e formação profissional na Bélgica: breve descrição*. Luxemburgo: Serviço das Publicações. http://data.europa.eu/doi/10.2801/860266

Cedefop. (2024c). *Análise temática por país sobre percursos de requalificação: novas oportunidades para adultos em Itália: principais conclusões das três fases de investigação e sugestões para ações futuras.* Publicações Serviço de da União União. Documento de investigação do Cedefop. http://data.europa.eu/doi/10.2801/4196313

China Briefing. (2023). *O setor da formação profissional na China: Oportunidades para o investimento estrangeiro*. Obtido em https://www.china-briefing.com/news/chinas-vocational-training-industry-opportunities-for-foreign-investment/#whatdoesvocationaltrainingrefertoinchinaHeader

Dice. (2023). *O futuro do recrutamento na área da tecnologia: como a IA continuará a transformar o recrutamento*. Disponível em https://www.dice.com/recruiting/future-of-tech-recruiting-how-ai-will-continue-to-change-recruiting

EBNT. (2022a). *Observatório do mercado de trabalho do turismo: XIV relatório anual*. Disponível em: https://www.ebnt.it/files/documenti/studi-e-ricerche/osservatori/osservatorio-c/2022-osservatorio-mercado-del-lavoro-turismo_xiv-rapporto.pdf

EBNT. (2022b). *Relatório sobre o mercado de trabalho italiano*. https://www.ebnt.it

Comissão Europeia. (2022). *Ano Europeu das Competências 2023*. Comissão Europeia. Consultado a 12 de novembro de 2024. Disponível em https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-year-skills-2023_en

Comissão Europeia. (2023). *Ano Europeu das Competências – Competências Transversais*. Disponível em https://year-of-skills.europa.eu

Comissão Fundação . (2023). *Orientações* . Consultado em https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2023-05/Micro-Credential%20Guidelines%20Final%20Delivery.pdf

Federalberghi. (2022). *Observatório do mercado de trabalho no turismo – XIV relatório de 2022*. Federalberghi. Obtido em https://www.federalberghi.it/

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Guo, Z., C. Lamb, S. (2010). Uma análise das práticas atuais na China. *Educação e Formação Técnica e Profissional*, 55–73. Obtido em https://doi.org/10.1007/978-90-481-8743-0_4 https://www.federalberghi.it/

Hippach-Schneider, U., C. Huismann, A. (2024). *Implementação das prioridades europeias na EFP: tornar a EFP nacional ágil, flexível, inovadora, atrativa, inclusiva e com garantia de qualidade: Alemanha.* Cedefop Refernet perspetivas . Consultado em https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-germany-2024

Jing, T., Chung, E., C Gregory, M. L. (2022). Educação profissional na China: a sua história, funções, desafios e o caminho a seguir. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, *8*(1), 112–121. https://doi.org/10.33736/jcshd.4497.2022

Krueger, R.A., Casey, M.A. (2014). *Grupos de discussão: um guia prático para a investigação aplicada*. Sage Publications.

Li, L. (2022). Recualificação e aperfeiçoamento da força de trabalho preparada para o futuro, tendo em vista a Indústria 4.0 e além.
Information Systems Frontiers. https://doi.org/10.1007/s10796-022-10308-y

McKinsey C Company. (2022). *O futuro do trabalho e a requalificação na Europa*. Consultado a 7 de novembro de 2022, em https://www.mckinsey.com/featured-insights/lifting-europes-ambition/videos-and-podcasts/the-future-of-work-and-reskilling-in-europe

Ministério da Educação da República Popular da China. (2021). Boletim Estatístico sobre o Desenvolvimento da Educação na China em 2020. Consultado em 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). O impacto da inteligência artificial nas competências dos trabalhadores: aperfeiçoamento e requalificação nas organizações. *Informing Science: Revista Internacional de uma Transdisciplina Emergente*, *2c*, 039–068. https://doi.org/10.28945/5078

Nakash, M. (2024b). Recualificação e aperfeiçoamento da força de trabalho: mineração de texto para identificar padrões e tendências na investigação. *Anais da Conferência Internacional sobre Investigação em Gestão de Recursos Humanos*, *1*(1). https://doi.org/10.33422/icrhrm.v1i1.169

Organização Nacional para a Certificação de Qualificações e Orientação Profissional (EOPPEP). (2024). *Implementação das prioridades europeias na EFP: tornar a EFP nacional ágil, flexível, inovadora, atrativa, inclusiva e com garantia de qualidade: Grécia.* Perspectivas temáticas do Cedefop Refernet. https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-greece-2024

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Next Tourism Generation. (2020a). *Webinar da NTG*. Next Tourism Generation. Consultado a 18 de dezembro de 2020, em https://nexttourismgeneration.eu/ntg-webinar/

Next Tourism Generation. (2020b). *Investigação e perspetivas*. Next Tourism Generation. Consultado em https://nexttourismgeneration.eu/research-and-insights/

A seguir Turismo Geração. (2022). *PANTOUR*. Consultado em https://nexttourismgeneration.eu/pantour/

Oladele, K. O., Lisoyi, E. O., C Abe, I. I. (2020). Recualificação e aperfeiçoamento profissional para desenvolver relevância global na Quarta Revolução Industrial. Na *série de livros «Avanços na gestão de recursos humanos e no desenvolvimento organizacional*» (pp. 246–258). https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3347-5.ch017

ReferNet EOPPEP. (s.d.). *Relatório Nacional da Grécia*. Organização Nacional para a Certificação de Qualificações e Orientação Profissional (EOPPEP). Obtido em https://refernet.eoppep.gr

Remenyi, D. (2017). *Dicionário de conceitos e questões de investigação. 2.ª* edição. ACPI, Reading, Reino Unido. Relatórios regionais

Sharma, G. D., Thomas, A., C Paul, J. (2020). Revitalização da indústria do turismo pós-COVID-19: Um quadro baseado na resiliência. *Tourism Management Perspectives*, *37*, 100786. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100786

Projeto TourX (2024). *Relatórios por país (Tarefa 3.2.2)* [Documento interno]. Obtido em Basecamp: https://3.basecamp.com/5375251/buckets/27958591/vaults/7843047568

Tsartas, P. A., C. Lagos, D. G. (2012). Avaliação crítica da política de turismo grega. Em *Inovação, tecnologia e gestão do conhecimento* (pp. 203–221). https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14

Twissen. (2021) *Recualificação e aperfeiçoamento profissional no turismo: uma necessidade e uma oportunidade de negócio*. Twissen. Disponível em https://twissen.com/en/trends-en/policies-funding/reskilling-upskilling-tourism-need-business-opportunity/

Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas. (s.d.). https://www.unwto.org/

Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas. (s.d.). *Turismo e COVID-1S: Impactos económicos sem precedentes*. Consultado a 21 de novembro de 2024, em https://www.unwto.org/tourism-and-covid-19-unprecedented-economic-impacts

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas. (2022). *Avaliação do impacto do surto de COVID-1S no turismo internacional*. Disponível em https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism

Nações . (s.d.). *Desenvolvimento Objetivos* . Nações Nações. Fonte: https://sdgs.un.org/goals

Veena. (2024). *O que é a atualização e a requalificação profissional? | Stanford Online*. Stanford Online. https://online.stanford.edu/what-upskilling-and-reskilling

Wikipédia. (2024). *Lista de empresas sediadas nas Ilhas Canárias*. Wikipédia. Disponível em https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_companies_based_in_the_Canary_Islands#:~:text=As%20Ilhas%20Canárias%2C%20também%20conhecidas

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

World Travel C Conselho . (2020). *Para recuperação e além*. WTTC. De https://wttc.org/initiatives/to-recovery-beyond

Ano das Competências. (2024). *Competências transversais*. Comissão Europeia. Disponível em https://year-of-skills.europa.eu/transversal-skills_en

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Apêndice A

	Línguas	Competências sociais	Competências ecológicas	Competências digitais	Tendências futuras	Dinâmica do setor	Formação Acompanhamento da formação	Formação em Turismo	Conteúdo do curso	Sistema de financiamento	Inclusão e acessibilidade
Alemanha		É necessário salientar que o contacto pessoal está a desaparecer devido à digitalização	Turismo sustentável que possa ajudar a reduzir consumo de recursos	Aspecto crucial a ser tido em conta no setor do turismo moderno	Foco no turismo sustentável e digitalização para reduzir o consumo de recursos		A criação de uma plataforma digital onde os estudantes possam partilhar o progresso da sua carreira		Introdução da gestão do turismo sustentável para dar resposta à procura de viagens ecológicas	O Estado deve poder conceder fundos para apoiar as PME	
Bélgica			A sustentabilidade está a ganhar importância, pelo que é necessário desenvolver competências ecológicas	As competências digitais são cruciais				A colaboração com associações regionais de turismo e outras escolas na Europa é fundamental para proporcionar experiências			
Grécia	O domínio é essencial	Trabalho em equipa, comunicação, gestão do tempo, resolução de problemas e flexibilidade são cruciais	Uma prioridade crescente	Essencial para aumentar a eficiência, sustentabilidade e envolvimento do cliente	Atendimento ao cliente impulsionado pela IA, soluções inteligentes de turismo, viagens ecologicamente conscientes e tecnologias imersivas		Plataforma digital para acompanhar tendências de emprego, desenvolvimento de competências e progresso na carreira	A formação deve ser gratuita para os colaboradores, flexível e alinhada com as necessidades do setor	Deve integrar competências interpessoais, digitais e com conhecimentos práticos	As empresas têm dificuldade em investir na formação do pessoal devido à sazonalidade	

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Itália	Ênfase nas competências linguísticas em inglês e alemão	Uma competência essencial	Devem ser adotadas práticas ambientais (cozinha circular, louça e talheres reutilizáveis, para	Uma competência essencial	Marketing digital, receção, registo de chegada e gestão de instalações	A escassez de mão-de-obra e a sazonalidade criam instabilidade		A formação em turismo é crucial, mas a escassez de empregos e a sazonalidade tornam-no pouco atraente para os novos estudantes	É necessário complementar a carreira profissional com competências de marketing, promoção e gestão...	Financiamento insuficiente	É importante ser inclusivo com a diversidade de origens sociais e garantir a acessibilidade aos turistas com deficiência turistas
			transporte de hóspedes, etc.)								
Espanha	Importante para os profissionais do setor	Necessário para um serviço de excelência		Crucial para o turismo sustentável	Domínio da IA, da análise de dados e das tecnologias emergentes			Os programas de formação devem centrar-se na sustentabilidade, atendimento ao cliente e tecnologia		O governo colabora com as empresas para a aprendizagem em contexto de trabalho. O financiamento continua a ser insuficiente	
China	Cada vez mais importante	Fundamental para o sucesso: comunicação, trabalho em equipa e adaptabilidade	Estreitamente ligada aos avanços tecnológicos no setor	Ajudam as empresas a criar produtos mais competitivos	Turismo sustentável e de baixo carbono, serviços personalizados e transformação digital impulsionada pela IA	Manter-se informado sobre as tendências do setor é essencial		É importante para desenvolver experiência e alargar as perspetivas	É essencial integrar conceitos avançados e estudos de caso de contextos nacionais e internacionais contextos		
Portugal	Forte procura de alemão e, em particular, de francês	Importante para o profissionalismo	Ainda em fase inicial de desenvolvimento, mas as novas gerações estão motivadas e conscientes da sustentabilidade	Necessidade de se adaptar aos avanços do setor	A sustentabilidade é uma prioridade cada vez maior	A interação pessoal continua a ser fundamental, mas os contactos virtuais irão aumentar nos nos próximos		Deve acompanhar as tendências do setor	É necessária uma abordagem mais prática	As restrições orçamentais persistem	

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

						cinco anos					

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

TourX

www.tour-x.eu

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.