技能差距分析

D.3.2 技能提升/转岗培训框



项目编号：1OIO56l84

vmvwwtou-rx.eu

面向旅游业的**TourX CoVE**

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

由
欧盟

目录

1. 执行摘要 1

2. 引言 3

3. 技能提升与转岗培训的概念框架 4

3.1 技能提升 4

3.2 转岗培训 6

3.3 技能提升与转行培训的益处 8

3.3.1 促进经济复苏的技能提升与转岗培训策略 10

4. 合作伙伴国家现有旅游培训分析 12

4.1 旅游业职业教育与培训的现状 12

德国 13

比利时 13

希腊 14

意大利 15

西班牙 15

中国 16

葡萄牙 17

4.2 职业教育与培训项目的比较 18

4.3 技能缺口与培训需求 1G

5. 旅游业市场需求分析 21

5.1 各合作伙伴国家的关键发现 21

德国 21

比利时 22

希腊 23

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

意大利 23
西班牙 25
中国 25
葡萄牙 26

C. 培训需求评估：结果与方法 *28*

6.1 开展培训需求评估的步骤 **2G**

德国 32
比利时 33
希腊 34
意大利 35
西班牙 37
中国 38
葡萄牙 40
访谈的总体结论 42

6.2 将TNA转化为学习目标 **42**

7. 关于将技能提升/转岗培训纳入职业教育与培训（VET）项目的建议 *45*

7.1 使学习目标与市场需求保持一致 **45**

7.2 提升技能/转行培训的实用方法 **47**

7.3 整合欧盟倡议与资金支持 **48**

8. 案例研究与最佳实践范例 *51*

西班牙在旅游培训方面的举措 51
2023年欧洲技能年 52

8.1 提升技能和转行培训的有效策略 **52**

3. 技能提升与转岗培训对旅游业复苏与增长的影响 *55*

10. 结论 *C0*

11. 参考文献 *C2*

附录 A *C7*

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

1.执行摘要

本文件是TourX项目的交付成果之一，对合作伙伴国家——希腊、意大利、葡萄牙、中国、德国、西班牙和比利时——当前的旅游培训框架及职业教育与培训（VET）体系进行了全面分析。它指出了在完善以旅游业为导向的职业教育与培训项目方面所面临的挑战、存在的差距以及机遇，以更好地满足这一快速发展的行业需求。 本文所呈现的研究结果为推进职业卓越中心（CoVEs）之间的协作，以及开发满足旅游业需求的创新工具奠定了关键基础。

分析凸显了各合作伙伴国家职业教育与培训体系结构上的显著差异。例如，德国和比利时的双元培训体系将课堂学习与工作场所实践相结合，由于与行业的紧密合作，该体系已被证明非常有效。相比之下，希腊和西班牙主要依赖学校教育模式，这凸显了整合实践性学习的必要性，以更好地适应现实中的旅游业运营。 此外，意大利和西班牙等季节性就业率较高的地区，充分展示了适应性培训模块的价值——该模式有助于劳动者在应对需求波动的同时保持服务质量。尽管大多数国家已将其职业教育与培训资格与《欧洲资格框架》（EQF）对接，但将现代数字化和可持续技能不均衡地融入课程体系，仍是构建凝聚力强且面向未来的劳动力队伍所面临的挑战。

技能缺口已成为所有合作伙伴国家面临的关键问题。主要短板包括数字素养、卓越的客户服务、多语言能力以及可持续实践。这些缺口限制了劳动力适应日益增长的行业需求的能力，特别是在数字化转型、生态旅游和增强客户参与度等领域。 德国、西班牙和葡萄牙等国已在技术驱动型培训方面采取了重大举措，使劳动者掌握在线平台、数据分析和虚拟工具方面的能力。这些进步不仅提升了客户体验，还通过减少浪费和简化流程，有助于提高运营效率并促进环境可持续性。解决这些技能短缺问题对于培育具有竞争力和韧性的旅游业至关重要。

该报告还探讨了将 TourX 工具和框架整合到现有 CoVEs 过程中面临的挑战与机遇。尽管协调区域标准和确保技术兼容性存在重大障碍，但显然存在推动创新、分享最佳实践以及在各国推广成功模式的机遇。 报告列举了若干案例研究，突出了最佳实践，例如意大利在

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

可持续旅游方面的举措以及西班牙将数字能力纳入其职业教育与培训（VET）课程的做法。这些案例为应对共同挑战和发挥区域优势提供了可复制的策略。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

基于上述研究结果，该报告提出了一系列有针对性的建议。其中包括将技能提升和转岗培训计划融入旅游业职业教育与培训（VET）项目，重点关注数字化和绿色技能，同时加强客户服务培训以满足行业多样化的需求。此外，微认证和终身学习项目（如葡萄牙实施的那些）在保持劳动力适应性和竞争力方面发挥着关键作用。 报告还提出了政策和法律框架建议，以确保TourX工具与现有CoVE系统的互操作性，并符合欧盟标准。

此外，报告强调了利用欧洲社会基金（ESF）和伊拉斯谟+（Erasmus+）等欧洲资助机制的重要性，以支持项目开发并促进跨境合作。报告还突出了加强利益相关方参与的重要性，呼吁职业教育与培训提供者、行业利益相关方、政策制定者和地方当局建立更深入的合作伙伴关系，以确保项目的实际应用性和可扩展性。

本文件所支持的TourX项目旨在显著提升旅游业职业教育与培训课程的质量和相关性。通过弥合技能差距、促进创新和推动合作，TourX为增强旅游业的竞争力和可持续性提供了路线图。归根结底，适应性、协作和创新必须始终是职业教育与培训战略的核心，以确保培养出一支技能娴熟、韧性十足且面向未来的人才队伍，能够满足快速变化的全球行业需求。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

2.引言

在欧盟27国非金融部门中，每10家企业中就有1家与旅游业相关，总数超过230万家——其中主要是中小企业（SMEs）。TourX合作伙伴国（包括意大利、西班牙、德国和希腊）拥有其中超过一半的企业。 该行业雇佣了超过1230万人，占欧盟非金融经济总就业人数的9%，占服务业就业人数的22.4%，彰显了其广泛的经济影响力。

尽管具备这些优势，该行业仍因新冠疫情面临前所未有的挑战。疫情导致消费习惯、运营标准和劳动力需求发生转变，进而引发经济衰退和就业岗位流失，弱势群体受影响尤为严重。尽管如此，预计该行业将实现强劲复苏：欧洲旅游委员会预测欧洲旅游需求将保持强劲，联合国世界旅游组织（UNWTO）的估算显示，到2030年游客到访量将超过5.62亿人次。然而，这种复苏取决于该行业适应不断变化的旅游趋势的能力，同时也需要一支具备最新技能的劳动力队伍来推动可持续增长。

“工业4.0”的迅猛发展以及疫情的持久影响，凸显了开展有针对性的转岗培训和技能提升的紧迫性。数字素养、数据分析和电子商务能力日益重要，同时，为满足更高的健康与安全期望，卫生规程、危机管理和客户服务方面的能力也至关重要。 随着对可持续实践的日益重视，需要培养符合联合国可持续发展目标（SDGs）——特别是目标8、12和14——的绿色技能，以最大限度地发挥旅游业在经济、社会和环境方面的贡献。为了使该行业保持竞争力和韧性，通过技能提升和再培训进行持续的技能发展至关重要，这能确保旅游企业及其员工能够有效适应当前和未来的需求。

因此，本成果支持TourX项目在职业教育与培训（VET）层面提升旅游培训质量的目标。任务3.2的具体目标是通过分析现有课程、识别技能缺口并提出课程改进建议，以更好地契合市场需求，从而评估和优化关键合作伙伴国家的职业教育与培训课程。 对当前最新发展状况的分析将作为基准，确保评估过程植根于最佳实践和行业标准。通过弥补数字化、绿色发展及以客户为中心技能方面的差距，本成果为区域课程重构奠定了基础，使劳动力具备该行业可持续增长所需的能力。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

3. 技能提升与转岗培训的概念框架

新冠疫情加速了劳动力市场的重大变革，这使得员工迅速适应不同岗位并掌握新技能变得至关重要。旅游业正面临由技术进步、不断变化的消费者偏好以及对可持续发展的强烈推动所驱动的转型。这一转变凸显了再培训和技能提升计划的重要性，以满足劳动力市场不断变化的需求（Li，2022）。 这些举措不仅支持个人的职业发展，还增强了该行业保持竞争力和韧性的能力，使旅游组织能够在充满活力的全球市场中蓬勃发展。在工作场所中，此类举措对于帮助员工满足未来的人才需求必不可少。在当今的就业市场中，提升现有技能和掌握新技能是职业发展的关键途径。技能提升与再培训在劳动力发展中发挥着相辅相成的作用。

技能再培训和技能提升是旅游业中的关键术语。我们需要掌握哪些新技能？又需要提升哪些现有技能？TourX项目汇聚了职业教育与培训（VET）提供者以及高等教育机构，各方均致力于为年轻人及成年人提供未来所需的技能。投资于科学研究是实现这一使命的理想途径，通过促进国际合作，推动高效且影响深远的技能再培训和技能提升举措。

技能**提升**是指增强员工现有技能，以满足其当前岗位或行业不断变化的需求。这一过程旨在促进职业发展，并提高在现有岗位上的工作效能。

另一方面，**转岗培训**则涉及掌握员工当前领域之外的全新技能，通常旨在向不同的岗位或行业转型。这一过程对于适应变化并确保组织敏捷性至关重要。

3.1 技能提升

什么是技能提升？

技能提升是指通过提供进一步的教育或培训，以提高员工的能力和胜任力。与技能提升这一概念相关的术语多种多样，包括“upsize”、“up-spin”、“upspring”、“upstage”等（Oladele 和 Lisoyi，2020）。 根据维娜（2024）的观点，它还意味着掌握与员工当前工作或行业相关的新技能，或提升现有技能，旨在促进职业发展，或增强在当前岗位上的工作效能和适应能力。这一过程有助于组织营造持续学习与发展的文化，保持员工的参与度和积极性，同时

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

吸引并留住顶尖人才。这种文化使组织能够适应不断变化的业务需求，并在快速演变的环境中保持竞争力。

在竞争日益激烈的劳动力市场中，强大的跨领域技能有助于劳动者脱颖而出，并提升其在雇主眼中的吸引力（欧洲委员会，2023）。因此，技能提升对于帮助个人适应新定义的岗位至关重要，它能增强员工当前的技能组合，从而提升其整体绩效，并增强其在现有岗位上适应新技术的能力（Nakash，2024）。 在以技术快速变革为特征的后疫情时代全球化经济中，劳动力的持续技能提升对于保持竞争力至关重要（澳大利亚工业与技能委员会，2021）。这包括在员工所处岗位或团队内开展有针对性的培训与发展，制定具体计划以传授新技能，使之与不断演变的角色和行业需求保持一致。

员工技能提升的实例

作为员工技能提升的范例，值得探讨的是企业内部培训模式，该模式能确保提供的技能提升机会既符合公司需求，又具备推动预期职业发展的必要质量。通过投资员工发展，组织不仅能提高员工生产力，还能提升工作满意度和员工留任率。在以客户体验为重心的旅游业中，领先企业深谙培养团队的价值。 万豪国际（Marriott International）便是其中一例，该公司制定了一套全面的培训计划，以确保其员工始终处于行业卓越水平的前沿。

万豪为其员工制定了一项全面的技能提升计划，重点在于提高客户服务技能和数字化能力。该计划结合了在线学习模块、线下研讨会和实践培训。 员工接受了关于最新酒店管理软件、数字营销工具及客户关系管理系统的培训。该举措旨在提升服务质量、优化宾客体验并简化运营流程。通过消除员工对采用新技术的抵触情绪并倡导持续学习的文化，万豪赋能员工适应不断变化的行业需求。

另一个例子是希尔顿全球的技能提升计划，该计划侧重于领导力发展和数字化转型。希尔顿提供多种培训项目，包括“希尔顿大学”在线平台，该平台开设了领导力技能、数字营销、收益管理及可持续发展实践等课程。培训内容涵盖互动式学习模块、虚拟现实模拟以及导师指导机会。这些举措旨在培育创新文化，并确保员工具备充分能力以满足宾客和希尔顿学习与发展部门不断变化的需求。

此外，雅高酒店集团实施了一项名为“雅高学院”的强有力技能提升计划。该计划侧重于培

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

养数字技能、管理能力以及可持续旅游实践。雅高学院提供在线学习课程、实践

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

研讨会以及跨职能培训项目。其目标是让员工掌握提升宾客体验和提高运营效率所需的技能。通过促进持续学习与发展，雅高确保其员工队伍保持竞争力，并能够适应行业变化。雅高学院。

洲际酒店集团（IHG）也通过其“IHG未来领袖”计划将员工技能提升列为优先事项。该计划旨在发掘并培养具有高潜力的员工，使其胜任领导岗位。该计划包括领导力培训、项目式学习以及接触企业不同业务领域。参与者将获得关于战略管理和卓越运营的宝贵见解，为未来在公司内担任领导职位做好准备 IHG未来领袖。

最后，西班牙旅游企业美利亚国际酒店集团（Meliá Hotels International）推出了“美利亚数字学院”。该项目旨在提升员工的数字技能，重点关注数字营销、数据分析和电子商务等领域。培训内容包括在线课程、网络研讨会以及由行业专家主持的互动研讨会。通过投资数字化技能提升，美利亚确保其员工能够有效利用技术来增强客户参与度并推动业务增长（美利亚数字学院）。

总而言之，在旅游业中，持续提升技能和掌握新工具对于个人成长和组织成功都至关重要，上述案例表明，最大的酒店集团已经在这方面采取了行动。 技能提升计划使企业能够在瞬息万变的市场中保持竞争力和响应能力，从而促进创新与适应性。与此同时，这些举措通过提升员工的职业前景并支持其职业发展，赋予员工更多能力。通过投资员工技能提升，组织不仅能推动战略增长，还能培育一种惠及员工和整个行业的学习文化。

3.2 转岗培训

什么是转行培训?

转行培训是指在当前领域之外掌握完全新的技能，通常旨在向其他职业或行业转型（Morandini 等，2023）。在快速演变的商业环境中，这一过程对于适应变化并确保组织敏捷性至关重要。 转岗培训通常因原有岗位职能过时而变得必要，它为员工提供了学习当前职位或团队以外技能的机会，从而促进其在公司内部向不同岗位的过渡（Nakash，2024）。

通过解决眼前的技能短缺并为未来的挑战做好准备，技能再培训营造了一种持续学习和适应的文化。这种方法不仅有助于员工保持竞争力并保持工作积极性，还增强了组织应对不断变

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

化的市场需求的能力。随着各行业经历快速的技术进步和结构性变革，技能再培训战略对于保持竞争优势变得越来越重要。因此，

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

投资于再培训计划对于个人的职业发展以及组织的整体韧性都至关重要。

员工再培训的实例

重视员工敬业度的企业，通过投资技能提升和再培训计划能获益匪浅。借助人工智能和Phenom等平台，组织能够深入洞察员工的长期发展，将职业发展路径和技能培养与组织目标相协调。人力资源部门与业务领导者之间的这种战略协作，确保了员工队伍能够为未来需求做好准备，并保持劳动力灵活性。

基于人工智能的战略规划能够识别再培训机会，促进内部人才成长，并为企业和员工带来互利共赢。例如，亚马逊将仓库工人再培训为IT工程师和数据科学家的举措，凸显了内部职业发展的价值。随着自动化减少对体力劳动的需求，将员工再培训为技术岗位人员有助于留住宝贵人才、降低人员流动率，并在公司内部提供新的职业发展机会。

在旅游业，TUI集团等企业已启动再培训计划，帮助员工为新岗位做好准备。TUI的计划侧重于将员工从运营岗位转岗至更侧重技术的职位，其中包括数据分析、数字营销和IT管理方面的全面培训。通过与教育机构合作，TUI提供认证和实践经验，帮助员工顺利过渡到新岗位（TUI职业发展）。

例如，TUI 提供了一个名为“数字化转型”的培训模块，其中包含数据分析和数字营销策略等课程。员工参与互动式研讨会，并接受行业专家的指导。该计划不仅提升了他们的技术技能，还使他们为公司数字化转型中至关重要的岗位做好了准备。培训通常持续数月，包含理论和实践两个部分，以确保全面的学习 TUI 职业发展。

另一个例子是爱彼迎（Airbnb）的技能再培训举措，该公司根据不断变化的旅行模式调整了员工结构，使其更加专注于线上体验。爱彼迎的技能再培训计划包括虚拟活动主持、数字内容创作和线上社区管理方面的培训。这一转变不仅帮助员工保住了工作，还使爱彼迎能够丰富其服务内容，并保持与用户群体的互动（爱彼迎新闻室）。

例如，爱彼迎提供了一项“虚拟体验主持人”培训计划，教导员工如何设计和管理在线体验。培训内容包括视频制作、虚拟活动策划以及客户互动策略等模块。员工通过创建并主持自己的虚拟活动来积累实践经验，随后根据资深主持人的反馈对活动进行评估和优化。这种方法确

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

保员工掌握在“数字优先”环境中取得成功所需的技能（爱彼迎新闻室）。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

总之，技能再培训对于旅游业保持竞争力和韧性至关重要。通过投资于持续学习与发展，企业可以确保其员工具备适应能力、专业技能，并为未来做好准备。

3.3 技能提升与转岗培训的益处

如上所述，技能提升与转岗培训为旅游业带来了显著优势。它们增强了*劳动力的灵*活性，使员工掌握在现有岗位上适应变化或承担新职责所需的技能。这种适应能力对于维持*组织韧性*至关重要，因为一支技能娴熟且灵活的劳动力队伍能够有效应对意外变化和新兴行业趋势。

此外，重点培养数字化、客户服务及可持续发展相关技能，能推动整个行业的*创新*。数字化能力使员工能够采用新工具和新技术，从而提高运营效率并提升客户体验。与此同时，在客户互动和可持续实践方面的熟练程度符合当代行业趋势，既能吸引具有社会责任感且日益多元化的客户群体，又能支持可持续发展目标。

这些举措还带来了明显的*竞争优势*，使旅游企业能够通过营造持续学习和适应的文化来吸引并留住顶尖人才。这种方法不仅满足了当前的需求，还使组织跻身前瞻性领导者的行列，从而增强其在竞争激烈的市场中的吸引力，并为欧盟旅游业的长期增长和可持续发展作出贡献。

虽然技能提升和转岗培训发挥着不同的作用，但两者都是职业发展计划的重要支柱，使组织能够培养持续学习和适应的文化。对于打造一支具有韧性、适应力和创新力的员工队伍而言，两者都不可或缺。通过投资这些策略，组织可以在不断变化的商业环境中确保长期成功和可持续发展。

技能提升和转岗培训的益处包括：

- **弥合技能差距**：技能提升与转岗培训有助于填补劳动力所需技能之间的差距。当员工提升或掌握新技能时，他们便能做好准备以满足未来市场需求，并可向不同岗位或行业转型，从而有效应对潜在的劳动力短缺问题。此外，这一过程还有助于解决现有员工能力与不断变化的岗位要求之间的脱节问题。
- **提高员工留任率**：通过投资员工成长来提升工作满意度和忠诚度。当员工的技能得到提升或调整以适应劳动力市场的不断变化——特别是在旅游业——其专业能力便会得到

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

增强。这种提升通常通过有针对性的培训课程、基于项目的实践以及及时了解行业趋势和发展来实现。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

- **促进内部流动**：使员工能够在组织内部不同岗位之间顺利转换。当员工转换岗位时，通常需要掌握新技能或提升现有技能，才能在新岗位上取得成功。组织对持续技能发展的承诺有助于实现这种无缝过渡，这也是技能提升和转岗培训计划的关键方面。
- **促进适应变化与组织成长**：为员工配备在技术和市场变革中蓬勃发展所需的技能。通过转岗培训和技能提升，员工能够实现职业成长，灵活应对不断变化的劳动力需求，并拓宽视野。这一过程使他们能够积累宝贵经验，同时培养对学习的热情和好奇心，这两者对于个人和职业成长都至关重要。
- **提升员工生产力**：技能提升和转岗培训有助于员工根据未来劳动力需求显著提高工作表现。此外，这还能通过提高生产力来增强劳动力的绩效和效率，特别是在旅游业中。
- **提升工作满意度**：通过持续学习的机会提高员工的参与度和积极性，从而帮助他们发挥最佳水平。当员工能够获得培训和发展机会时，他们会感到自己更受重视、更有能力，从而增强对工作的投入度。持续学习使他们能够拓展技能，紧跟行业趋势，并充满信心地克服挑战。
- **推动创新**：在当今充满活力的劳动力市场中，专业技能与工作经验发挥着至关重要的作用。具备强大创新能力和适应力的员工能够从容应对行业变革，从而抓住新机遇，推动自身与组织的共同成长。这些特质不仅提升了他们作为员工的价值，也有助于个人发展，增强韧性，并培养积极应对挑战的态度。
- **降低成本**：通过培养现有人才，最大限度地减少外部招聘的需求。当员工技能得到提升或转岗培训后，由于原有员工的技能已与当前需求相匹配，招聘新员工的成本便随之降低。

如何提升员工和学生的技能并进行转岗培训?

为了有效地提升员工和学生的技能并进行转岗培训，组织必须遵循一项与自身目标保持一致并支持个人发展的战略计划。以下是构建成功技能提升和转岗培训计划的一些关键步骤：

1. **识别现有技能**：首先绘制组织内部的技能全景图。人力资源技术可通过自动化数据收集，快速识别现有技能与技能缺口，从而促进这一过程（Phenom 博客，2023）。
2. **验证技能**：识别技能后，必须对其进行验证以确保准确性和相关性。基于人工智能的

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

HR 解决方案可分析来自各种来源的数据，以确认技能的有效性并根据需要进行更新（Cornerstone OnDemand）。

3. **提供个性化建议**：利用技术提供与个人职业目标相契合的定制化技能提升和转岗培训建议。这种方法有助于

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

员工直观地看到弥补技能缺口对其职业发展的直接影响（Sprout Social）。

4. **提供资源与机会**：开放培训项目、研讨会、在线课程及实践项目的参与渠道。基于人工智能的人才市场可根据每位员工当前的技能水平和职业抱负，汇总并个性化推荐这些机会（HubSpot、SEMrush）。
5. **跟踪进展**：利用人力资源技术监控员工目标，并追踪学习与发展的成果。通过评估进展，您可以衡量技能提升和转岗培训工作的成效，并找出需要进一步改进的领域（GeekWire）。

3.3.1 复苏期的技能提升与转岗培训策略

在新冠疫情、经济格局变化和技术进步等全球性动荡的背景下，提升技能和转岗培训作为劳动力恢复的关键战略，其必要性日益凸显。 此外，随着行业演变和岗位要求的变化，员工必须通过掌握新技能来适应变化，以确保自己在日益激烈的市场竞争中保持竞争力。疫情带来的挑战凸显了拥有灵活、知识丰富且具备未来适应力的劳动力队伍的重要性。通过为员工配备新技能，各行业能够适应新兴趋势。以下关键领域阐明了，基于技能提升和转岗培训策略的战略性培训举措如何支持旅游业的复苏与转型。

数字化转型：疫情加速了旅游业对数字技术的采用。提升员工在数字素养、在线营销和电子商务方面的技能，对于适应新的市场趋势至关重要。关于数字工具和平台的培训项目可以提高运营效率和客户参与度。

可持续旅游实践：强调可持续性和负责任的旅游对行业复苏至关重要。转岗培训项目可侧重生态旅游、自然保护工作及社区旅游，以此吸引具有环保意识的游客，并有助于提升行业的长期韧性。

健康与安全规程：疫情凸显了健康与安全在旅游业中的重要性。通过提升员工在健康安全规程、卫生标准及危机管理方面的技能，可以增强游客信心并确保安全的旅行环境。健康与安全合规认证项目可提升旅游企业的声誉。

危机管理与韧性培训：为未来危机做好准备对可持续发展至关重要。针对危机管理、风险评估和业务连续性规划的再培训项目，可使旅游业专业人士掌握应对不确定性并从中断中迅速恢复所需的技能。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

卓越的客户服务：随着旅游业的复苏，提供卓越的客户服务将成为吸引和留住游客的关键。

专注于沟通

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

技能、文化素养和个性化服务，可提升整体旅游体验并培养客户忠诚度。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

4. 合作伙伴国家现有旅游培训分析

本节对德国、比利时、希腊、意大利、葡萄牙、中国和西班牙的职业教育与培训（VET）体系进行了分析，比较了这些国家在旅游业领域的结构、培养路径及培训机会。评估内容涵盖各国的培训方法，包括认证流程、行业合作以及对市场需求的适应性，随后对各地区的技能缺口和培训需求进行了评估。

4.1 旅游职业教育与培训的现状

欧盟各成员国的职业教育与培训（VET）体系在为旅游业培养技术娴熟且适应能力强的劳动力方面发挥着基础性作用。随着技术进步、消费者偏好转变以及对可持续性的重视推动旅游业持续发展，职业教育与培训项目对于培养个人胜任该行业内多样化的岗位至关重要。这些体系旨在弥合教育框架与劳动力市场需求之间的差距，为学生提供符合《欧洲资格框架》（EQF）的实用技能和认证。 然而，各成员国职业教育与培训体系的实施方法、结构及具体培养路径因国而异，这主要受各国教育政策、经济需求以及地区就业需求的共同影响。

包括德国、比利时、希腊、意大利和西班牙在内的大多数合作伙伴国，都普遍将旅游业视为一个至关重要的行业，其经济意义重大且属于劳动密集型产业。这些国家的职业教育与培训项目为学生提供了专攻旅游和酒店业岗位的机会，培养路径涵盖从中等教育到大专、高级技术及高等教育等各个层次。 各国均将实践与理论学习相结合，但二者之间的平衡有所不同。例如，德国和比利时倾向于采用双元培训模式，将在职学习与课堂教学相结合；而希腊和西班牙则更侧重于校内教学，并在课程期间或结束后辅以实践体验。

认证标准和资格框架始终与欧洲资格框架（EQF）保持一致，这促进了资格证书的跨境互认，并增强了欧盟内部的劳动力流动性。然而，尽管在结构上保持一致，旅游业的职业教育与培训项目在适应快速变化的行业需求方面仍面临共同挑战。这些挑战包括：需要提升数字能力、提高客户服务和语言技能、推行可持续旅游实践，以及开展领导力培训，以满足该行业不断演变的要求。 TourX项目旨在通过分析旅游业现状，邀请项目合作伙伴国（西班牙、意大利、比利时、葡萄牙、中国、希腊）基于其在该领域的深厚积淀，提供相关见解。为全面了解后疫情时代的职业教育与培训体系，这些合作伙伴国组织了焦点小组讨论和访谈，以更深入地把握行业现状，并探讨如何相应地提升该行业的形象。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

以下是根据TOURX合作伙伴编制的国家报告，对各合作伙伴国家职业教育与培训体系及现有旅游课程的描述。

德国

德国职业教育与培训体系采用双元制，其特点是理论与实践培训相结合，学员在职业学校接受理论指导的同时，也在企业中积累实践经验。该体系高度依赖与行业的合作，由企业提供实践培训和指导，并由合格的培训师进行指导——这些培训师必须通过额外的认证考试，以确保高标准的培训质量。 职业学校负责提供课程中的理论部分，内容涵盖职业科目和通识教育，并根据行业需求进行协调开发，以确保课程的实用性。该体系还为学生提供了结构化的发展路径，使他们能够根据自身的培训和经验，逐步获得不同级别的资格证书，所有这些均在相关行业协会和教育主管部门的监督下进行，这些机构负责监管培训项目的质量和成效。 旅游行业的学员通过结构化的学徒制掌握技能，以胜任餐厅专员、酒店经理和厨师等职位。该项目将实践培训与企业特定标准相结合，并通过联邦和地区机构监督的框架进行系统化理论教学。在德国，酒店业的基础培训由为期2至3年的职业教育项目组成，具体时长和内容因具体职业角色而异。 这些多样化的培训项目包括：侧重餐厅服务的餐饮专家、侧重连锁餐饮的餐饮专家、餐厅及活动餐饮专家、厨师、专业厨师等。在相关机构的监管下，培训企业提供实践培训，学员在各种条件下直接参与运营工作，以培养必备技能。在此期间，合格的培训师会指导学员完成实践任务、制定培训计划、与职业学校及商会协调，并评估其表现。 学员还需同时参加工作场所和职业学校的培训，并将培训进展记录在提交给商会的报告中。职业学校根据既定课程大纲，通过为期数周的集中授课或指定日期的课程，为学员提供专业和通识科目的理论教学，以补充其实践培训。

在培训期大约过半时，工商会（IHK）或手工业协会（HWK）将组织中期考试，以评估学员的知识掌握情况。职业培训以期末考试作为收官，该考试同样由相关机构组织并实施，包含实践和理论两个部分。通过该考试后，学员将获得官方认可的职业资格证书。

比利时

比利时的旅游业是欧盟经济的重要组成部分，该国的职业教育与培训体系在培养人才、促进经济增长以及弥补劳动力技能缺口方面发挥着至关重要的作用。从15岁起，学生即可参与双

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

元制学习，将传统的课堂教学与各行各业的学徒培训相结合，

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

包括旅游业。这一灵活的体系提供了从技术与职业中等教育到高等教育阶段专业学士课程的多种路径，使职业教育与培训既易于获取，又能适应各地区的社会经济状况以及比利时的语言多样性。

比利时的职业教育与培训体系由联邦层面的教育和培训部长负责管理，该体系重视正式认证，并适应该国多语言社区和移民趋势带来的独特语言挑战。职业教育与培训提供者既隶属于公立学校网络，也隶属于受补贴的私立学校网络，它们在共同目标、认证标准和职业描述方面保持一致，同时保留一定的自主权以支持教育选择。

就业和职业教育与培训政策是与社会合作伙伴共同制定的，这些合作伙伴协助推动交替式工作学习项目和持续职业培训。每个地区（佛兰德斯、瓦隆大区、德语社区和布鲁塞尔首都大区）都有根据其社会经济背景而形成的独特优先事项。这些优先事项在针对劳动力技能和语言培训的地区政府战略中得到了正式体现。 诸如法语区推行的“学区”模式和佛兰德斯地区的“双元学习佛兰德斯伙伴关系”等区域性框架，使各地能够针对社会经济和教育需求制定量身定制的解决方案。

希腊

在希腊，5至15岁的儿童必须接受义务教育，涵盖小学教育和为期三年的初中教育（即中学教育）。完成这一阶段后，学生可选择继续深造，走通识教育或职业教育路线。 希腊的职业教育和培训由国家监管，由教育部与劳动和社会事务部共同管理（CEDEFOP，2023a）。希腊的职业高中（EPAL）由教育部监管，为持有初中毕业证书或同等学历的学生提供为期三年的日间和夜间课程，学生无需参加考试即可入学。 专业设置根据学生需求、当地需求及社会经济因素而有所不同。毕业后，学生有资格参加高等教育入学全国统一考试。同样隶属于教育部的职业培训学校（ESK）提供为期两年的课程，通过与雇主签订工作场所学习协议，将理论与实践培训相结合，雇主可在学徒期结束后提供就业激励。ESK包括公立和私立学校，公立机构的学费全免。

此外，隶属于DYPA的职业学徒学校（EPAS）提供为期两年的职业教育课程，包含实际工作经验。希腊的高等教育阶段——职业高中——还为EPAL或同等技术学校的毕业生提供可选的“学徒年”项目。该项目将每周的校内课程与在公共或私营部门进行的四天工作场所培训相结合。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

学徒可获得法定最低工资的75%，在积累工作经验的同时也享有职业权利。其中，“旅游业从业人员”是可选的专业方向之一。完成学徒期后，毕业生既可直接就业，也可在IEK项目中继续深造相关专业。该项目旨在为职业毕业生提供基础

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

职业培训，提升技能，并促进职业教育毕业生更好地融入就业市场（ReferNET OEPPEP，无日期）。然而，希腊的职业教育与培训（VET）在社会认知方面面临挑战，职业教育往往被视为次要选择。最近的改革旨在提高其吸引力，并使其更好地与劳动力市场需求接轨。

意大利

意大利的职业教育与培训体系涵盖多种教育机构，包括职业学校和高等技术学院，旨在将培训直接与劳动力市场需求对接。旅游类专项课程侧重于餐饮、酒店管理及客户服务方面的实践技能。意大利旅游业对季节性劳动力的需求量大，这使得灵活、实用的培训——尤其是针对入门级岗位的培训——变得尤为重要。 意大利的职业教育与培训体系还提供高级资格认证，将教育与地区旅游需求相衔接。该体系通过多种机构实施：职业学院提供酒店管理、餐饮和旅游等领域的三年制和五年制课程；技术学院侧重于与旅游业相关的课程；高等技术学院（ITS）和HIVET课程侧重于文化和旅游规划方面的高级技术和科学培训；而大学则提供多层次的旅游学学位课程。 入学要求为持有中学毕业证书或同等学历。职业学院提供餐饮和旅游服务等领域的三年制和五年制专业课程，其中三年制课程侧重实践技能，五年制课程则提供全面的跨学科课程体系。 证书包括：三年制课程毕业生可获得职业文凭（EQF4）；完成五年制专业课程者可获得高等技术文凭（EQF5）；大学毕业生可获得学士学位（EQF6）。此外，学生还可攻读硕士学位及更高层次的学历。 职业教育与培训（VET）体系下的学校根据具体情况，学制分为一年、两年或五年。部分专业包括旅游管理、酒店管理、旅游与文化等，并提供实习、项目实践和实操培训。

该体系由多个机构共同监管：统一会议、MIUR（教育、大学与研究部）、地区当局、欧洲社会基金（ESF）、经认证的培训机构以及公共机构，这些机构通力合作，确保职业教育与培训（VET）与劳动力市场需求保持一致，特别是在旅游和酒店业领域。

西班牙

西班牙的职业教育与培训体系结构完善，设有中等和高等教育路径，使学生能够进入旅游专业领域深造。旅游业职业培训特别强调法规遵从、语言技能，并通过与企业的合作提供实践经验。课程设置既适应地区旅游趋势，也顺应国家旅游发展趋势，致力于为酒店、餐饮和活动管理领域培养高素质人才。 西班牙的职业教育与培训体系还致力于规范旨在促进就业的职

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

业培训举措和项目。其主要目标是推动并扩大针对企业及在职与失业人员的培训，以提升就业能力，促进生产性体系所需的职业与个人发展。多年来，能力

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

的划分一直是各项法令在制定职业培训法规时的主要目标。该法令旨在通过颁发为期2年和4年的教育文凭，来组织教育与职业培训部的结构。 4月28日颁布的第498/2020号皇家法令（第5.3条）规定，该部通过职业培训总秘书处，负责在教育体系内及就业领域组织、发展、评估、管理和创新职业培训。 这包括针对失业人员和在职人员的培训、与职业证书相关的国家及地区培训项目，以及教育领域的双元制职业培训。还涉及制定和更新职业资格、专业课程及职业证书。

此外，该法令还制定了颁发西班牙职业文凭和证书的指导方针，并维护职业资格、证书及部分认证的登记册。该部负责管理通过工作经验和非正式培训所获得技能的评估与认证，开发支持性工具，并维护经认证人员的登记册。该法令旨在协调国家参考中心网络，并与相关行政部门合作批准其多年期计划。

中国

在中国，职业教育与培训涵盖与工作场所相关的多种学习体验。这包括不同层次和形式的职业学校教育、通过校企合作开展的学徒制、职业技能与认证培训，以及企业内部的知识提升机会（China Briefing）。 高等职业教育（*gaodeng zhiye jiaoyu*）是技术与职业教育培训（TVET）的一部分（Jing 等，2022）。自1978年改革开放以来，中国的职业教育取得了长足的发展和转型。这一进步培养了大量高技能技术人才，极大地推动了中国社会主义市场经济的发展。此次改革还提高了公众的文化素养，并促进了社会整体福祉（Guo 和 Lamb，2010）。 中国的职业教育与培训体系是国家教育体系的一个子系统，它将正规教育（包括职业高中、技术学校和高等职业学院）与正规教育体系之外的非正规职业培训（由政府主导、企业主导以及社会培训机构开展）相结合，旨在提高劳动力的就业准备度，通过理论与实践培训相结合来发展技能并提升就业竞争力。 职业教育体系结构更为严谨且侧重学术性，而培训体系则更具灵活性，专为在职人员提升技能而设计。在比较职业教育体系时，中国的相关项目将旅游管理、酒店管理和客户服务领域的理论与实践培训相结合，侧重于文化意识、市场营销和数字能力等技能，通过课堂学习、在线课程和实习等混合式教学方法进行授课，最终获得行业认可的证书。 相比之下，其他行业的职业教育项目因领域而异：医疗保健行业侧重临床技能和患者护理；制造业侧重机械操作和安全；信息技术行业则优先考虑技术技能和认证，通常通过虚拟实验室或现场培训等行业特定方式进行。旅游业对专业人才的需求日益增长，特别是在信息技术、材料等技术密集型领域，

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

但高质量人才却明显短缺。所需的关键能力包括：具备多语言能力，以便有效与国际客户沟通并应对文化差异；以及具备创新和解决问题的能力，以开发新服务、优化流程并应对行业挑战。

此外，专业人士还需要具备强大的销售和营销能力，以理解客户需求、制定针对性策略并建立持久的关系。全面的行业知识——包括目的地、文化、历史、旅游产品、服务标准和法规——至关重要，同时还需具备出色的客户服务技能，以进行沟通、提供个性化服务及解决纠纷。高效的团队合作与领导能力同样至关重要，这有助于资源协调、任务分配以及协作成功。最后，旅游管理、导游或酒店管理等专业认证对于提升专业能力和竞争力至关重要。通过有针对性的职业教育与培训（VET）项目来弥补这些技能缺口，对于使劳动力能力与高增长、技术驱动型行业的不断变化需求保持一致至关重要。

葡萄牙

在葡萄牙，多种双认证途径为完成基础教育（9年级）或高中教育（12年级）的年轻人提供教育和职业资格认证。这些途径包括职业课程、教育与培训课程、专业艺术课程以及技术专修课程。 国家资格与职业教育培训局（ANQEP）负责监管这些项目，推动符合劳动力市场需求的技能发展。ANQEP与包括“Qualifica中心”、学校以及IEFP职业培训中心在内的公共和私营组织网络合作，提供职业课程、成人教育和终身学习机会。这些课程传授实用技能并颁发证书，帮助个人为进入劳动力市场或继续深造做好准备。 2007年建立的国家资格体系包含《国家资格框架》（NQF），该框架将资格分为八个等级。该体系致力于提升青年和成人的资格水平，特别是为了响应劳动力市场的需求。课程旨在弥补技能缺口，涵盖技术、客户服务及专业领域等方向，并提供灵活的学习路径，例如经认证的模块化培训和成人教育项目。

在旅游业领域，对具备数字技能和客户服务技能等资质的专业人才的需求日益增长，这与这些教育和培训项目的重点相契合。然而，专业人才仍存在缺口，特别是在国际旅游和生态旅游等领域。 职业教育与培训（VET）项目的实施，以及“双认证”等资格认证机制，有效填补了这些缺口，既提供教育认证，又提供职业认证，从而提升了旅游业从业人员的就业能力和职业发展前景。这些举措通过提供符合行业趋势和劳动力市场需求的针对性培训，有助于弥合技能缺口。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

4.2 职业教育与培训项目的比较

TourX 合作伙伴各国的职业教育与培训项目展现出多种结构和教学方法，旨在满足旅游业内的国家和区域需求。这种教育策略的多样性反映了各国的经济结构、劳动力需求以及区域文化差异，从而形成了各具特色的方法论和认证标准，共同支持旅游相关能力的培养。

双元制培训与校本培训模式：双元制模式在德国和比利时尤为突出，它将课堂教学与在职培训相结合，有效地帮助学生做好立即进入劳动力市场的准备。这种方法在培养酒店管理、烹饪艺术和旅游管理方面的实践技能方面已被证明是成功的，确保学生在掌握理论知识的同时获得实践见解。 相比之下，希腊和西班牙则更多采用以学校为基础的模式，更侧重理论教学，尽管希腊最近的改革正在增加学徒机会，以拓展体验式学习。意大利采用混合模式，特别是在酒店业和活动管理等旅游业的季节性领域，强调以学校为基础的培训和实践实习。

区域适应性：各职业教育与培训项目对区域经济需求的适应性是所有合作伙伴国家的一大显著特征。比利时拥有多语言地区，其课程针对语言和文化多样性量身定制，既满足本地旅游需求，也满足国际旅游需求。 意大利和西班牙强调区域专业化，通过将短期技能培养和季节性适应能力融入课程，帮助学生为旅游旺季做好准备。德国的体系在各地区实现了培训模块的标准化，培养了能够在不同行业工作的、流动性极高的劳动力；而受中央教育政策影响的希腊体系，则开始提供针对特定地区的旅游专业方向，以满足当地市场需求。

认证与资格等级：所有合作伙伴国家均将其职业教育与培训（VET）资格与欧洲资格框架（EQF）对接，以促进劳动力流动并确保认证在欧盟范围内得到认可。意大利和德国为旅游业岗位提供了界定明确、针对特定行业的资格认证。德国的资格认证在各行业间实现标准化，而意大利的资格认证则更具区域适应性，允许在美食或酒店管理等不同领域进行专业化发展。在西班牙，资格认证与国家职业标准保持一致，使毕业生更容易进入劳动力市场。然而，希腊在使职业教育与培训资格认证与市场需求接轨方面面临挑战，这影响了旅游业职业教育与培训毕业生在就业市场中的认可度和就业结果。目前，各国正通过提高认证标准并更紧密地与行业需求对接，努力解决这些挑战。

数字化与可持续技能的融合：这些国家的职业教育项目正越来越多地将数字技能和可持续旅游实践融入课程体系，尽管具体程度和侧重点各不相同。德国和西班牙在融入在线预订管理和社交媒体营销等数字能力方面取得了显著进展，这些能力对现代旅游运营至关重要。意大利和比利时则侧重于

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

可持续旅游，培训

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

学生掌握符合欧盟可持续发展目标的环保实践和资源管理技能。在希腊，尽管数字化与绿色技能的融合已初现端倪，但相关课程仍在不断完善以全面满足行业期望，预计未来几年这些能力将逐步提升。

行业合作与利益相关方参与：与行业利益相关方开展有效合作，对于确保职业教育与培训（VET）项目持续响应市场趋势至关重要。在德国和比利时，与行业协会的紧密合作有助于调整VET课程设置，使其符合雇主期望和不断变化的技能要求。 意大利和西班牙也积极促进与行业的合作，特别是在旅游需求旺盛的地区，以此为学生安排实习和季节性就业提供便利。希腊虽然刚刚开始建立更紧密的行业联系，但正在努力加强合作，以向学生提供更扎实的实践培训，并改善就业成果。

4.3 技能缺口与培训需求

尽管TourX合作伙伴国家的职业教育体系旨在满足旅游业的基础需求，但由于行业需求快速变化和消费者期望不断转变，某些技能缺口在各地区普遍存在。这些缺口凸显了职业教育课程需要发展的领域，以更好地适应当前和未来旅游业劳动力需求，重点关注数字技能、客户服务、可持续发展和领导力等关键领域。

数字与技术技能：随着旅游业的数字化转型，所有合作伙伴国家对提升技术能力的需求日益增长。关键领域包括数字营销、数据分析、在线预订管理以及对客户关系管理（CRM）软件的熟悉程度。 意大利和西班牙已主动将数字化模块纳入其旅游课程，确保毕业生做好准备，能够应对日益数字化的市场。然而，在希腊和比利时等国，数字化整合仍较为有限，传统培训模式往往缺乏基于技术的技能。在这些国家扩大数字化学习内容并加强数字工具的实际应用，将有助于培养更具韧性的劳动力队伍，使其能够适应电子商务、虚拟旅游体验和数字化客户互动等领域的创新。

客户服务与语言能力：鉴于旅游业的国际性，客户服务岗位对多语言能力和文化敏感度有着极高的需求。德国、比利时和西班牙非常重视语言培训，这反映了满足多元化游客群体需求的重要性。然而，尽管做出了这些努力，在培训能够灵活应对国际客户具体需求、兼具文化意识的客户服务实践方面，仍然存在差距。 意大利的季节性旅游模式表明，需要具备灵活的客户服务技能，以适应不同的地区和季节需求。在开展多语言培训的同时，培养客户互动、冲突解决和文化共情等软技能，将提升整个地区的服务标准，从而改善客人的整体体验。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

可持续实践：向可持续旅游实践的转变对该行业的未来至关重要，绿色技能正变得日益关键。意大利和西班牙已将

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

可持续旅游原则纳入其职业教育与培训（VET）课程，涵盖环保运营、废物管理和资源保护等领域。尽管如此，所有合作伙伴国家在将可持续性全面融入职业教育与培训课程方面仍有相当大的提升空间。 在环境管理、可持续酒店业及当地生态系统保护方面的实践培训，将使学生掌握必要的技能，以支持该行业与欧盟可持续发展目标保持一致。此类培训还有助于减少旅游业对环境的影响，满足具有环保意识的旅行者的期望，并增强该行业的长期韧性。

管理与领导力：有效的领导力对于酒店管理、活动协调和运营战略等高级旅游职位至关重要。 在德国和西班牙，某些职业教育与培训路径提供了高级管理培训，但在希腊和比利时，此类选择却较为罕见，这两个国家在战略岗位上存在显著的合格专业人才短缺。要弥补这一缺口，需要针对旅游业背景，开设专注于领导力、战略规划和组织管理的专项课程模块。在所有合作伙伴国家扩大管理和领导力培训，将使毕业生为职业发展做好准备，从而增强该行业的创新能力和质量保障能力。

适应能力与危机管理：新冠疫情凸显了旅游业对危机管理和适应能力的需求。然而，尽管这些领域至关重要，但在大多数职业教育与培训项目中仍发展不足。开展适应能力、问题解决和风险管理方面的培训，将使未来的从业人员能够有效应对干扰和变化。将这些技能纳入职业教育与培训课程，将培养出一支能够在不可预测的情况下维持服务连续性并确保安全的劳动力队伍，这是现代旅游管理的重要组成部分。

总而言之，尽管合作伙伴国家的职业教育与培训体系为传统旅游技能奠定了坚实基础，但弥补这些差距——特别是在数字能力、客户服务、可持续发展、领导力和危机管理方面——将有助于培养一支更具活力且面向未来的旅游业劳动力队伍。通过调整职业教育与培训课程以反映这些需求，TOURX合作伙伴国家可以增强其劳动力队伍的韧性、敏捷性以及满足不断演变的行业标准的能力。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

5. 旅游业市场需求分析

旅游和酒店业是受新冠疫情冲击最严重的行业之一。与其他能够通过利用数字技术进行适应的行业不同，这些高度依赖面对面互动且劳动密集型的行业面临着巨大的挑战（Sharma 等，2020）。 2020年，旅游活动较2019年下降了85%，2021年又进一步下降了80%。这一低迷导致数百万个工作岗位流失和收入大幅减少，对许多依赖旅游业的新兴经济体造成了严重影响（Sharma等人，2020）。

分析旅游行业的市场需求对于理解职业教育与培训方面尤为重要。由于国家支持措施营造了有利的政策环境、就业市场竞争加剧，以及技术进步和经济发展推动的人才需求不断变化，职业教育市场正经历着前所未有的增长。 在此背景下，旅游市场研究发挥着至关重要的作用——不仅有助于确定人们的旅行目的地，还能帮助了解满足不断变化的游客期望所需的技能。该研究深入探究了游客选择目的地的原因、他们所追求的体验以及规划旅行的方式，为制定有效的职业培训项目提供了关键洞见。

下文的市场分析基于TourX项目合作伙伴编制的各国报告，旨在介绍各国的具体情况及最新趋势。

5.1 各合作伙伴国家的关键发现

德国

德国旅游业是关键的经济部门，在餐饮、酒店、交通、休闲、娱乐及活动管理等领域提供了广泛的就业机会。近年来，受技术进步、人口结构变化以及新冠疫情影响，德国旅游劳动力市场发生了显著变化，进而影响了对特定技能和资质的需求，特别是在勃兰登堡州。目前，德国旅游业在某些领域对技能和资质的需求日益增长。 例如，在勃兰登堡州的旅游业中，对特定技能和资质的 demand 正在不断增长。随着国内旅游和自然旅游的兴起，接待与宾客服务技能备受重视。 数字专业技能也日益重要，随着未来几年数字平台、自动化流程和虚拟体验的持续扩展，旅游企业正寻求精通预订系统、数据分析、在线营销及社交媒体的专业人才。可持续性和环境管理方面的人才需求旺盛，企业需要专家来制定环保的商业战略、设计可持续的旅游套餐，并减少旅游业的碳足迹。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

此外，语言和跨文化能力在德国的国际旅游市场中至关重要，英语以及波兰语（特别是在勃兰登堡州）、西班牙语、法语、

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

俄语和汉语等语言备受青睐。跨文化能力同样重要，以满足全球多元化客群的需求。强大的管理和领导能力——包括企业管理知识和旅游业专业知识——是管理者应对这个全球化、技术驱动型行业挑战的必要条件。

因此，德国在餐饮和酒店行业面临着显著的技术工人短缺问题，特别是在服务、厨房、酒店管理和清洁岗位上。 由于工作条件不稳定和工资水平较低，许多人在疫情期间及之后离职，而轮班工作带来的挑战进一步阻碍了人才招聘。活动与休闲管理领域也面临技能缺口，特别是在活动策划和项目管理方面，因为对独特、大型活动的需求正在增加。然而，旅游业的新兴趋势正在创造新的机遇，特别是随着露营和户外旅游需求的增长，这需要专门的服务人员负责组织和维护工作。 可持续旅游的兴起催生了专注于环境管理和可持续旅游的新型岗位，这些岗位需要具备气候保护、生态友好型基础设施和可持续资源利用方面的专业知识。此外，人们对自然和健康旅游的兴趣日益浓厚，而在冒险旅游等利基市场中，对创新理念和专业服务的需求也十分旺盛。

为解决人才短缺问题，该行业正优先推进继续教育培训、鼓励职业转型，并引进国际专业人才。 勃兰登堡州的旅游战略包含一系列旨在改善工作条件的举措，例如实行弹性工作制和促进工作与生活的平衡，以提升该行业的长期吸引力。因此，勃兰登堡州的旅游业不仅要填补当前的人才缺口，还必须培养必要的专业素质并创造相应条件，以满足对高质量、服务导向型和可持续旅游日益增长的需求。

比利时

比利时的旅游业在经济中发挥着至关重要的作用，对就业和收入都有显著影响。然而，受不断变化的消费者偏好、技术发展以及新冠疫情影响，该行业面临着独特的劳动力市场挑战。受疫情影响，比利时的劳动力市场发生了一些变化。 旅游和酒店业的关键岗位包括酒店经理、前台人员、厨师、服务员、导游、活动协调员和旅行社代理，所需技能包括客户服务、语言能力（荷兰语、法语、英语和德语）、数字营销，以及预订和物业管理系统的技术专长。

此外，旅游业在旺季时高度依赖季节性员工，但酒店和餐饮服务岗位往往存在劳动力短缺问题。同时，酒店经理和活动策划师等管理岗位也明显缺乏经验丰富的专业人才。 疫情期间，许多技术熟练的员工离开了该行业，导致领导层和专业技能方面出现缺口。在餐饮方面，对技术娴熟的厨师和餐饮人员的需求旺盛，特别是在以美食闻名的地区，因为许多餐饮场所面临着难以找到能够烹制正

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

宗比利时菜肴的合格候选人的挑战。随着对可持续性的日益重视，旅游和酒店业对精通环保实践的专业人才的需求也在增加，包括

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

可持续旅游规划与管理。数字化进程进一步拓展了数字营销、在线互动和电子商务领域的就业机会，随着企业不断加强线上影响力，这些领域的专业技能变得尤为宝贵。疫情后，对擅长确保健康与安全合规的专业人才的需求激增。此外，文化和体验式旅游的兴起，为能够策划和管理独特本地体验的人才创造了就业机会，包括文化之旅、美食活动和沉浸式体验。

希腊

旅游业是希腊就业的主要贡献者，约占全国劳动力总数的20.89%，约有96.3万人直接或间接从事该行业。2014年，旅游业占总就业人数的19.2%，而在新冠疫情爆发前，这一比例已升至近25%。 这些数据凸显了旅游业在维持就业和提振希腊经济方面发挥的关键作用（Tsartas 和 Lagos，2012）。然而，该行业面临诸多挑战，因为其劳动力中超过 60% 属于非技术工人，这给提高服务标准、推进数字化转型以及推广可持续实践带来了困难。 关键技能缺口显而易见，特别是在各子行业的客户服务、餐饮和管理方面。旅游业的劳动力在酒店和餐饮服务机构等领域存在短缺。另一方面，该行业的增长与国家的经济增长或发展密切相关。

旅游业通过降低全国失业率创造了大量就业岗位。然而，其增长并未提高第三产业就业在希腊总就业中的占比。需求量大的职业包括客房部员工、酒店经理、前台接待员、厨师（尤其是鉴于希腊依赖美食旅游）以及客户服务人员。 该行业目前还要求从业者具备卓越的客户服务能力、多语言能力、数字营销和社交媒体专业知识以及技术能力。在资质方面，雇主寻求旅游与酒店管理专业的学位、职业认证以及可持续旅游技能。该行业劳动力中还存在教育水平差距，例如，只有24%的员工拥有旅游学校的正式学历。 希腊旅游业还需在某些领域加强发展和培训，特别是客户服务技能——重点在于客户行为分析；个人发展培训，使从业人员掌握成本核算、产品知识、餐饮业（专攻葡萄酒、鸡尾酒等领域）的时间管理培训，同时具备肉类、鱼类、奶酪方面的知识，并精通食材预处理技术。

希腊旅游业劳动力市场还重点关注技能提升和转岗培训，这在客户服务、个人与职业发展、餐饮业专项技能，以及客房服务和人体工学培训等领域尤为明显，这些培训对于维持高水准的服务质量和保障员工健康至关重要。

意大利

意大利的旅游业是关键的经济部门，但受消费者需求变化、新冠疫情影响以及技术变革等因素影响，该行业面临着独特的劳动力市场挑战。在

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

2021年，旅游业雇佣了约1,030,116人，劳动力以年轻人为主——58%的从业者年龄在40岁以下，35.25%在30岁以下，而60岁以上的仅占4%。女性占从业人员的52.7%，这凸显了该行业在工作与生活平衡方面的灵活性。 外籍员工占员工总数的23.9%，年均人数为246,467人。大多数劳动合同为永久性合同（60.2%），39.8%为固定期限合同，兼职工作十分普遍，占岗位总数的54.4%。 学徒人数为77,583人，主要为兼职，其中14.7%从事季节性工作；另有98,462名间歇性工作者，大多签订固定期限合同，平均薪资为9,326欧元。

在疫情爆发前，旅游业就业人数持续增长，2019年增幅达1.4%，增速超过整体经济。然而，长期存在的挑战依然存在，包括合同、工资和资质方面的保障不足，以及大量未申报就业现象。 2020年，餐饮、酒店及娱乐（HORECA）行业近75%的案件涉及劳动法违规，经确认的违规案件共计10,472起。2020年至2021年间，就业人数增长了7.8%，新增就业岗位近75,000个，但仍比疫情前水平低13.5%。 企业数量小幅增长2.8%，其中公共部门占比超过80%，住宿业占比为13.3%。疫情爆发前，意大利旅游业就业呈现强劲上升趋势，2019年年增长率达1.4%，增速超过整体经济。 然而，该行业长期以来在合同、工资和资质方面保护不足，且违规雇佣现象（包括未申报工作）十分普遍。在餐饮、酒店及休闲娱乐（HORECA）行业，2020年近75%的案件涉及违反上述保护规定，经确认的违规案件达10,472起。 2020年至2021年间，旅游业就业人数增长了7.8%，新增就业岗位近75,000个，但仍比疫情前水平低13.5%。企业数量小幅增长2.8%，其中公共部门占比超过80%，住宿业占比13.3%（EBNT，2022b）。

意大利旅游业正面临对熟练工人的高需求，特别是在餐饮服务类岗位，如服务员、厨师、调酒师和前台接待员，其中威尼托大区在疫情后季节性招聘人数显著增加。然而，该行业也正面临专业人才短缺的问题，这凸显了行业动态的不断变化，以及为应对新挑战和把握新机遇而对合格劳动力需求的迫切性。 季节性就业和青年就业持续增长，2022年青年雇员人数超过2.3万人，较2019年增长16%。尽管如此，估计仍有30万至35万个季节性职位空缺，其中40%的职位难以招满。 除了传统技能外，数字营销、虚拟旅游和在线客户服务等领域的数字化专业技能需求日益增长，这反映了该行业正在进行的数字化转型。劳动者偏好转向更稳定、工作强度较低的岗位，这凸显了在技能和期望方面都需要具备适应性，以确保该行业能够蓬勃发展。 受消费者期望和安全标准变化的驱动，旅游管理、战略规划及健康合规领域的专业人才需求旺盛。青年雇佣量有所增加，创造了入门级就业机会，而季节性岗位仍是进入劳动力市场的重要切入点。后疫情时代，该行业在可持续旅游、数字化转型以及健康与安全合规等新

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

兴领域呈现增长态势（EBNT，2022b）。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

西班牙

根据项目合作伙伴的专业领域和地理位置，本报告中针对西班牙旅游业的市场需求与分析以加那利群岛为研究对象。 加那利群岛（或称加那利）是位于非洲西北海岸外的一处西班牙群岛，距摩洛哥与西撒哈拉边境以西约100公里（62英里）（wikipedia.com）。该群岛的旅游业也是西班牙旅游业的重要代表，作为当地经济的主要驱动力，正致力于推动该行业蓬勃发展。尽管如此，该行业在应对游客不断变化的需求以及适应行业转型方面仍面临诸多挑战。 随着加那利群岛旅游业适应全球趋势和本地挑战，其劳动力市场面临着若干关键需求。为了满足日益增长的国际游客数量，对多语种专业人才的需求十分旺盛，特别是在前台接待员、礼宾员和导游等岗位上；而精通英语、德语和法语等语言的专业人才，如今已被视为一项核心能力。 此外，随着行业将可持续发展列为优先事项，对具备可再生能源、废物管理及环保实践专业知识的人才需求日益增长，以同时满足监管要求和具有环保意识的游客（尤其是来自欧洲的游客）的需求。 旅游业技术的扩展也导致了酒店技术领域技术人才的短缺，从而推动了对IT支持专家、数字营销人员和收益管理分析师的需求，以保持行业的竞争力和创新力。与此同时，旅游业的快速增长也超过了合格旅游管理专业人才的供给，导致总经理、运营经理和市场营销经理等职位出现缺口，这凸显了开展有针对性的教育和培训以培养具备行业特定技能的管理人才的迫切需求。

除这些具体能力外，旅游业专业人士还普遍需要具备出色的客户服务技能、对行业的热情以及适应能力。解决多语言技能、可持续旅游、酒店技术及旅游管理方面的人才缺口，对于巩固加那利群岛作为顶级旅游目的地的地位，同时为持续增长和不断变化的市场需求做好准备，将至关重要。总体而言，该行业亟需开展技能发展和战略规划，以应对未来的行业挑战。

中国

中国的旅游营销正在不断进步，但与全球标准相比，在创新和专业化方面仍有提升空间。尽管中国的旅游管理法规正在完善，但可能仍需进一步提高标准化程度和严格性，尤其是与某些欧洲国家相比。预计人工智能将在酒店和旅游业中发挥越来越重要的作用，推动数字化转型并促进行业创新。 然而，现实情况并非如此，必须认清并应对相关挑战，以支持人工智能的健康、可持续发展。旅游业的市场需求分析通常会识别出对行业增长和可持续发展至关重要的需求、趋势及技能缺口。根据中国国家报告，主要发现包括：对精通旅游管理、酒店业

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

、数字工具和客户服务的专业人才需求日益增长，同时生态旅游和体验式旅游领域也蕴藏着机遇。挑战包括

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

全球旅游和客户服务领域合格人才短缺，这增加了对文化素养、合规要求及技术应用培训的需求。基于利益相关者的反馈以及后疫情时代旅行行为和数字游民等趋势，持续的专业发展对于使中国的培训项目与行业需求保持一致，并提升劳动力竞争力和可持续性至关重要。

此外，随着消费者偏好日益多样化，该行业还面临着劳动力成本上升和市场竞争加剧的问题。行业面临的任务是满足个性化需求并提升客户体验。数字化转型也带来了信息安全和隐私方面的担忧，必须加以妥善管理。为应对这些挑战，中国的旅游和酒店业应着力于提高服务质量、实现设施现代化、优化客户体验，并积极拥抱数字化转型。

葡萄牙

葡萄牙旅游业正面临多项挑战，这些挑战阻碍了其吸引和留住高技能劳动力的能力。2022年，该行业雇佣了286,600人，预计每年需要新增19,000多个岗位。 尽管如此，劳动力短缺问题依然严峻，全行业约有50,000个职位空缺。这一短缺在酒店业和旅游娱乐业尤为突出：住宿和餐饮业每8个职位空缺中就有1个无法填补，旅游娱乐业每10个职位空缺中就有1个难以吸引应聘者。这凸显了在疫情后推动旅游业持续复苏和增长，对高技能劳动力的迫切需求。 目前旅游业的劳动力普遍资质不足：49% 仅受过基础教育，37% 受过中等或中等后教育，仅有 14% 拥有高等教育学位。此外，该行业许多从业者面临工资低、工时长、职业发展受限等问题，导致 27% 的旅游业专业人士考虑离开该行业。 这些因素降低了该行业对潜在人才的吸引力，从而形成人员流动率高与技术劳动力短缺的恶性循环。《旅游业职业议程》（2003）旨在通过重点吸引和留住人才、改善工作条件以及增加对培训和职业发展的投资来解决这些问题。该议程强调了提高旅游业从业人员薪资和福利的重要性，以增强该行业的吸引力。 与此同时，该议程强调需要通过有针对性的教育和培训项目——特别是在中等和高等教育阶段，以及数字营销、可持续旅游和旅游产品创新等专业技能领域——来提升人力资源的素质并予以重视。此外，《2027年旅游战略》指出了该行业面临的五大挑战：应对季节性问题、弘扬遗产与文化、促进需求在各地区均衡分布、提升人力资源素质并予以重视，以及激发创新。 例如，季节性问题依然存在，因为许多与旅游业相关的岗位都与一年中的特定时段挂钩，这使得该行业稳定性较低，吸引力不足。这种不稳定性，加上工作时间长且难以预测，导致难以留住员工，特别是那些寻求更稳定就业机会的年轻专业人士。 另一方面，“旅游教育未来”（TEF）项目强调，教育机构与旅游业之间需要建立更紧密的联系，以确保培训项目与当前市场需求保持一致。该项目还呼吁开发新的

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

培训课程，重点培养数字营销、可持续旅游实践和消费者画像等高需求技能。TEF还倡导针对酒店业资深员工开展再培训计划，并致力于解决将移民工人融入旅游业劳动力队伍的挑战。鉴于该行业中的许多移民面临语言障碍，提供语言课程和文化适应培训将有助于他们更好地融入，并在旅游体验中发挥“文化中介”的作用。

该战略还强调了劳动力队伍中性别平等的重要性，承认女性在旅游业中往往面临额外挑战，例如工作时间繁重以及家庭与工作责任的双重负担。该行业在努力吸引和留住更多女性从业人员时，必须考虑这些因素。 为支持这些举措，该战略呼吁开展持续培训，并促进教育机构和研究中心向旅游企业进行知识转移。这包括促进学术界与私营部门之间的合作，确保培训项目中所教授的技能能直接应用于行业的实际需求。此外，要将葡萄牙打造为“智能且可持续”的旅游目的地，就必须注重技术创新和可持续发展，并培训旅游专业人员来引领这些工作。归根结底，通过聚焦改善工作条件、加强教育培训以及打造更具包容性和吸引力的旅游业等战略举措来应对这些市场需求与挑战，对于葡萄牙旅游业的长期增长和竞争力至关重要。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

6.培训需求评估：结果与方法论

TourX项目旨在应对因新冠疫情导致的经济萎缩而引发的、不断变化的旅游业环境所带来的挑战，为此开展了一项培训需求评估（TNA），该评估采用的研究方法包括文献综述。该分析指出了若干重大挑战，例如设计技能提升和转岗培训项目、应对多元化发展的迫切需求、推广更可持续的旅游发展模式以及采取明智的投资策略。 此外，该评估还结合了对核心利益相关者进行的访谈和焦点小组讨论。报告还探讨了旅游业专业人员不断变化的技能要求，以及该行业的复杂性和市场动态。本培训需求评估报告概述了项目内容，对所采用的方法论进行了总体讨论，并以总结性意见作结。

该报告还旨在推动旅游业采用自下而上的卓越发展模式，使教育合作伙伴（职业教育与培训机构及高等教育机构）能够增强其快速调整技能培训的能力，以适应不断变化的经济和社会环境。

为了清晰、系统地概述各合作伙伴国家旅游业的关键培训需求，在详细分析之前，本报告纳入了以下摘要。这一简要部分突出了各国面临的主要优先事项和挑战，在深入探讨具体信息之前，提供了全面而简明的视角。为了便于快速浏览，附录A中列出了汇总所有这些信息的表格。

在德国，旅游业的日益数字化正在减少人际互动，使得软技能比以往任何时候都更为关键。与此同时，随着行业致力于最大限度地减少资源消耗，可持续旅游和数字素养已成为关键优先事项。为了支持职业发展，需要建立一个数字平台，让学生能够追踪自己的学习进度。然而，要使这些举措取得成功，政府对中小企业的资助仍然至关重要。

同样，在比利时，数字技能发挥着关键作用，而可持续发展正成为一项新兴优先事项。为有效应对这些不断变化的行业需求，必须加强绿色能力建设。此外，促进与欧洲旅游协会及学术机构的合作，将提升培训项目的质量并提供宝贵的国际经验。

在希腊，掌握外语——特别是对于旅游业从业人员而言——至关重要。 此外，团队合作、沟通和解决问题等软技能也不可或缺。随着该行业逐步采用人工智能驱动的客户服务、智慧旅游以及以可持续发展为重点的举措，数字技能变得日益重要。然而，尽管培训至关重要，但季节性就业往往限制了企业投资员工发展的能力。为解决这一问题，培训项目应具有灵活性，对员工免费，并符合行业需求。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

意大利同样高度重视语言学习，尤其是英语和德语。此外，数字能力和环境能力也至关重要，循环烹饪和环保交通等可持续旅游实践正日益受到重视。然而，旅游业面临着季节性波动和岗位短缺的困境，这使得该行业对新入行者缺乏吸引力。为扭转这一局面，培训应融入市场营销、管理和推广方面的额外技能，以创造更具吸引力的职业机会。

在西班牙，语言能力仍是基本要求，强大的数字能力（特别是人工智能和数据分析方面）同样不可或缺。旅游业的未来取决于可持续发展和技术进步，因此培训项目必须涵盖这些方面。然而，尽管政府与企业合作提供基于工作的学习机会，但资金仍不足以全面支持这些举措。

与此同时，在中国，适应能力、团队合作和沟通能力正变得越来越重要。数字化转型正在重塑该行业，重点在于人工智能驱动的旅游、低碳举措和个性化服务。为了保持竞争力，培训项目应整合来自国内外市场的实际案例研究和先进理念。

最后，在葡萄牙，掌握外语（尤其是法语和德语）已成为当务之急。尽管可持续发展的意识正在增强，但数字化转型仍面临挑战。虽然该行业依然高度重视人际互动，但预计未来几年虚拟入住办理将日益普及。因此，培训必须与行业趋势保持同步，但资金限制仍在阻碍其全面发展。

6.1 技术需求评估（TNA）的实施步骤

本次培训需求评估（TNA）由本项目选定的部分合作伙伴实施，旨在收集与TourX项目相关的所有信息。该评估旨在为职业教育与培训（VET）提供者及旅游业利益相关者提供关键洞见和全面的框架。该报告可作为设计教育项目的工具，这些项目将重点强调可持续性、韧性和创新——这些是旅游业未来的关键要素。

需求评估对于任何计划开展项目或课程的培训师或组织而言，都是一项宝贵的工具。通过识别目标受众的实际需求，它有助于设计出切合实际且有效的项目。在着手培训设计之前，进行彻底的需求分析至关重要，这有助于明确了解培训的必要性、应涵盖的内容以及受训对象是谁。

在开展成功的培训需求分析（TNA）之前，基于先前制定的阐明“为什么”的研究问题，考虑了若干步骤，这些步骤概述了数据收集方式及后续分析过程。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

通常，在探讨研究问题时，会采用定性、定量或混合研究方法。定性研究被定义为“主要利用文字和图像作为主要数据来源的研究”（Remenyi，2017）。相比之下，定量研究是“一种

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

主要涉及收集数值数据，并运用数学或统计方法进行分析的研究方法”（Remenyi，2017）。

这些方法确保每项研究都能通过构建清晰、具体且聚焦的研究问题来应对核心议题，从而与当前面临的问题保持一致。 定量方法通过结构化问卷调查收集可量化的数据，有助于识别模式和趋势。相比之下，定性方法依赖访谈和焦点小组，以更深入地洞察那些可能无法被定量方法完全捕捉到的认知。定性研究通常涉及规模较小且具有针对性的研究对象群体，而定量研究则采用更大的样本量。混合方法结合了定性与定量研究的要素，为解答研究问题提供了全面的框架。

本次需求评估（TNA）采用了定性研究方法，以有效解决当前问题并确保对该主题的全面理解。这种方法使参与者能够就所提出的问题提供详细的见解。鉴于研究问题侧重于未来的不确定性和情景，选择具备深厚专业知识和决策权、且与项目共同愿景保持一致的受访者至关重要。

定性研究本身就非常耗时，本研究也不例外。每次访谈通常持续约一小时，而每份访谈记录的转录工作最多需要八小时。为了优化资源利用，部分访谈通过Zoom及其他虚拟平台进行，从而减少了差旅需求并节省了时间。问题采用结构化格式，并在焦点小组讨论和个人访谈中保持一致，由各合作伙伴组织专门组建的团队负责实施。

研究问题和目标聚焦于旅游业如何增强韧性、利用人工智能等新兴技术，以及培养可持续技能以满足不断变化的消费者需求并应对未来挑战。关于韧性，本研究强调对专业人员进行转岗培训和技能提升的重要性，以使其做好应对潜在危机（如疫情）的准备。技术技能——特别是在技术和数字领域——对于确保该行业持续保持相关性和竞争力至关重要。

该研究强调，旅游业必须确保长期可持续发展，即使面临未来的颠覆性冲击也不例外。可持续发展是所有行业的重要关切，在旅游业这样充满活力且快速演变的行业中尤为如此。在制度化阶段之后，这一点变得尤为重要——要确保持久变革，就必须将可持续发展融入组织的政策、实践和规范之中。

为了在疫情等潜在冲击中保持韧性，旅游业必须实现产品多样化，加强危机管理，并采用灵活、可持续的实践方式。为应对充满不确定性的未来，需要投资于人工智能等技术，以提升个性化服务和运营效率，同时兼顾伦理和隐私方面的考量。未来所需的技能包括：可持续发展专业知识、数字素养、人工智能驱动的客户服务，以及适应环保和负责任旅游趋势的能力

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

然而，实现可持续发展可能面临诸多挑战。利益相关方对变革的抵触、监测机制不完善以及进展评估不足等障碍，都可能削弱维持和改进可持续实践的努力。

数据收集方法

数据收集自德国、西班牙、意大利、希腊、葡萄牙、比利时和中国。采用半结构化访谈形式，受访者（包括焦点小组成员）据此回答问题或分享观点。访谈和焦点小组的提问内容一致，并在分析阶段结合各国讨论情况，按国家分类呈现结果。 共举办了11场焦点小组讨论，参与者共计107人，来自中国、德国、意大利、葡萄牙、西班牙和比利时。参与者来自不同职业领域，包括旅游业专家（如职业教育与培训学校管理者、首席执行官及公共组织代表）、学生、旅游培训师的教师以及旅游业从业人员（如厨师和接待员）。 各国家的调研结果在专门章节中进行了详细阐述，并针对每个国家提供了全面的主题分析。此外，在中国、德国、希腊、西班牙、意大利、葡萄牙和比利时共进行了58次访谈。每个研究团队都收到了关于如何开展数据收集过程的具体指导方针。在每个焦点小组中，经验丰富且技艺娴熟的主持人发挥了至关重要的作用，他们引导讨论，以便从一个规模较小但背景多元的小组中收集关于特定主题的各种意见和看法。 主持人通常会提出开放式问题，以鼓励参与者分享他们的想法、感受和经历，这在某种程度上也促使部分参与者给出了复杂的回答。

此外，焦点小组通常是收集定性数据最有效的方法之一，常用于测试新产品或新创意、收集现有产品或服务的反馈，或探索消费者的行为和态度（Krueger 和 Casey，2014）。 在本项目收集旅游业相关信息的过程中，建议组建一个由6至15名参与者组成的焦点小组，其中包括项目目标群体的代表以及能够提供宝贵见解的关键利益相关者。在此背景下，焦点小组的重点在于考察旅游从业人员和企业当前状况及未来需求，特别是与数字化、绿色发展和社会责任相关的要求。 所考虑的问题围绕技能（技能提升/转岗培训）、基于能力的学习、毕业生追踪系统、资金支持以及国际化等子主题展开，旨在深入了解旅游业现状。

关于旅游业的技能提升与转岗培训概念，关键在于识别能够促进技能获取的有效项目和举措。这需要建立战略合作伙伴关系，以帮助将这些努力与不断变化的行业需求相协调。此外，了解组织在推进技能提升过程中面临的障碍也至关重要，这将使职业教育与培训（VET）提供者能够克服障碍，并开发更易获取、量身定制的培训项目。 研究还探讨了如何通过使基于能力的课程与旅游业的当前及未来需求保持一致来提升课程质量，重点关注被列为优先级并能通过有效评估以满足行业需求的关键能力与技能。此外，还分析了如何整合创新的教学方法

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

和技术，以丰富学习体验，帮助学生培养实践技能和与行业相关的知识。然而，为了确保

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

该行业的可持续发展，必须重点关注当前和未来的能力与技能。鉴于新冠疫情凸显了技能提升、转岗培训及可持续旅游理念的必要性，所有这些举措均旨在识别关键能力与技能，以推动旅游教育的发展，无论是由大学还是职业教育与培训机构提供。

数据分析

通过主题分析法对从受访者或参与者处收集的数据进行了分析。此举旨在更深入地了解旅游业的现状及其面临的挑战，而这些内容可能无法通过定量数据完全体现。在某些情况下，使用了定性数据分析软件（如 webQDA）；而在其他情况下，分析则依赖于研究人员的解读。 研究人员确信已在每个国家实现了数据饱和，这意味着无需再增加受访者，因为参与者开始重复他人已表达过的观点。因此，一旦不再出现新信息，数据收集即告结束。在数据收集过程中，还根据参与者签署或同意的一系列协议，考虑了伦理问题。

在各国开展的焦点小组讨论和访谈均以一套共同的关键词为指导，下文将这些关键词作为子章节，用于组织各国的讨论内容。这些关键词突出了讨论过程中探讨的核心问题。收集到的数据是根据参与者群体或其回答进行分析的，为清晰起见并便于理解，分析结果已进行总结。

德国

德国组织了2场焦点小组讨论，共有8名专业人士参与，其中包括6名厨师和2名讲师。该小组的讨论内容根据合作伙伴制定的具体主题领域进行了记录。小组的讨论问题围绕旅游业的技能、培训项目、面向未来的教育、毕业生追踪机制以及资助体系展开。小组成员基于各自的专业领域分享了观点，并提出了有意义的建议。

旅游业技能

焦点小组就沟通问题发表了看法，认为沟通有助于旅游业从业人员适应新的市场趋势。 社交技能的核心在于如何在团队中与客人和同事建立共情关系，尤其是日益重要的跨文化能力。鉴于数字化对旅游业的影响日益加深，专家们还建议学生和从业者提升技术技能。例如，小组讲座指出，未来几年应重点培养社交技能，例如促进包容且多元化的工作文化。

培训计划

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

各类培训项目还应整合那些必不可少且符合文化特质的课程。在现代旅游业中，掌握数字技能（如操作在线预订系统和社交媒体营销）至关重要，因此应予以

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

予以重视。另一方面，鉴于数字化导致人际接触日渐减少，软技能也需被高度重视。随着世界已然成为“地球村”或以全球客户为导向，应将跨文化技能纳入培训项目，以确保毕业生能够高效开展工作。

面向未来的教育

关于这一话题，与会者指出，教育正朝着前瞻性的方向发展，因此有必要将可持续旅游管理纳入其中，以应对未来对环保旅行选择和旅游服务日益增长的需求。此外，考虑到这一趋势与数字技能密切相关，数字化有助于减少资源消耗。

毕业生追踪机制

参与者在焦点小组讨论中提出，为了改进教育，必须建立一种工具，帮助教师和领导者评估培训项目对旅游专业人员的影响。应考虑创建一个数字平台，让毕业生能够分享他们的职业发展情况，从而收集有关课程有效性的数据。 此外，还可以建立一个网络来评估旅游培训的长期效果，通过问卷调查和面对面会议提供持续反馈。例如，一位参与者表示：“对培训项目进行评估有助于实现长期成功。”建立一个连接学生的导师制度，还能基于实际工作经验提供有价值的反馈，从而改进课程内容。

资金体系

资金问题是德国与会者重点讨论的一个方面。与会者表示，国家应能够拨付资金以支持中小企业。他们认为这一点至关重要，因为针对提供员工培训的企业实施的资助计划，可能促进职业发展。最佳策略应包括针对企业和个人的综合举措，例如专门为职业培训设计的低息贷款，为个人成长提供便捷的资金来源。

比利时

2024年3月，比利时组织了一场由12位专家参与的在线焦点小组讨论。参与者针对若干问题分享了经验和观点。根据技能水平及在区域技能伙伴关系（RSP）中的角色，确定了以下核心议题。

技能

随着聚焦数字技能和可持续发展的项目不断涌现，学校和各国应评估自身与其他地区的进展对比。然而，在行业与学校之间建立牢固的联系仍然是一项挑战。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

在RSP（区域技能伙伴关系）中的角色

PANTOUR项目已在7个国家（计划扩展至10个）建立了国家技能伙伴关系，涉及200多名利益相关者。这些伙伴关系采用了灵活的结构，

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

重点关注技能情报、培训需求分析以及评估“蓝图”项目成果，这与TourX项目中的区域技能伙伴关系类似。一个关键挑战是确定一家主导旅游企业来推动这一进程。确立统一的技能标准对于创造就业机会和推广旅游业作为职业至关重要。与区域旅游协会及欧洲其他学校开展合作，对于提供宝贵经验并探索多样化的方法至关重要。

希腊

希腊未组织任何焦点小组讨论，而是对旅游业的专家、雇主和教师进行了8次访谈。访谈探讨了核心主题，如必备技能、数字技能、绿色技能、培训、未来挑战以及融资机制。

技能

希腊的旅游业专业人士需要具备强大的软技能，包括团队合作、沟通（人际沟通和外语）、时间管理、解决问题、灵活性、同理心、跨文化开放性以及对变化的适应能力。这些能力可以通过与共同目标和原则相一致的持续绩效监测来有效评估。

在日常工作中，运用常识和同理心等社交技能的能力，以及时间管理能力，被视为至关重要。

数字技能

虽然数字技能并非旅游业所有岗位的必备条件，但在旅行社中，这些技能对于处理预订、客户沟通、数据管理和开具发票至关重要，因为它们是搜索、分享、处理信息以及管理沟通平台的必要条件。

绿色技能

无论出于竞争压力还是作为营销策略的一部分，可持续实践在希腊旅游业中的重要性日益凸显。企业必须遵守环境标准，并将绿色技能融入其运营之中。

然而，在全面采用绿色实践之前，必须在区域层面解决垃圾收集和稳定供电等基础性基础设施问题。

旅游业的绿色技能既涉及向可持续发展转变思维方式，也包括实际应用，例如自然资源的高效利用和回收利用。

培训

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

参与者强调，培训应向员工免费开放，因为受季节性就业模式的影响，企业往往不愿投资于员工发展。讲故事和案例学习等灵活的学习方法被视为传递知识的有效途径。数字化学习平台已得到广泛接受，企业主也愿意与员工一起参与技能提升和转岗培训计划。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

职业教育与培训（VET）提供者应使其课程符合旅游业的质量保证标准。培训应简短、灵活，并同时提供线上和线下两种形式。现有课程被认为不够充分，因为它们侧重于特定岗位，而非提供整个行业所需的通用绿色技能和数字技能。

未来的培训项目应融合行业趋势预测、实践技能、真实情境、持续的课程更新以及终身学习机会。

新兴趋势

培训中应关注的新兴趋势包括：先进技术的影响、对可持续旅游体验日益增长的需求，以及对个性化服务日益增加的需求。

毕业生职业发展追踪

为追踪毕业生的职业发展路径，应建立一套依托大数据分析的监测系统，以跟踪就业趋势和技能再培训的进展。

未来

旅游业的企业必须遵守公共政策，尽管绿色政策的目标有时并不明确。地方和中央政府需要采取更易于理解且透明的做法。

资金来源

希腊政府在员工培训资金分配方面发挥着核心作用。虽然地方当局偶尔会为培训项目提供资金，但行业组织（如联合会和工会）目前缺乏支持此类举措的资源。

挑战

鉴于旅游业人员流动率高且具有季节性特征，再培训成本是劳动力发展面临的一大障碍。为确保职业能力的持续提升，必须向员工和企业免费提供培训和再培训项目。

意大利

意大利组织了2场焦点小组讨论，其中一组由14名学生组成，另一组由11名行业专家组成。这些专家中包括10名专业人士和1名首席执行官。 该小组围绕培训、数字技能、包容性、未来应重点培养的技能、职业培训的可及性以及资金等讨论议题提出了见解。小组成员根据各自的专业领域分享了观点，尤其是11位专家，而学生则主要关注自身的培训问题。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

培训

意大利各旅游领域的培训主要侧重于技能及其他方面。焦点小组就培训的各个方面交换了意见，因为这在每个旅游

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

领域都至关重要。市场营销、活动策划说明以及活动商业计划的制定等技能不可或缺。学生参与者在培训期间还有机会进行实习，以积累经验，从而在毕业后逐步进入劳动力市场。参与者还对时事的社会经济影响表现出兴趣，并强调了语言学习的重要性，特别是英语和德语。他们还将管理、市场营销、创造力、团队合作以及包括网站建设在内的数字技能视为关键趋势和必备能力。

数字技能

在焦点小组讨论中，数字能力被认为对于信息分析和比较至关重要。社交网络作为另一种关键的沟通工具也受到关注，它能提供即时反馈。此外，数字化被视为一项关键流程，例如在登记和向厨房即时下单方面。在线预订平台也是增加预订量的另一种途径。当消费者发现他们可以利用数字能力（例如进行预订）时，这有助于提升产品的竞争力。

环境

这一方面与旅游业有着高度共鸣，因为通常情况下，数字化转型已相当成熟，而生态转型仍面临更大挑战。 有鉴于此，与会者强调企业应采取有效的环保措施，例如循环烹饪（重复利用肉类边角料和骨头，对炸锅用油进行负责任的处理）、可重复使用的餐具、为客人提供集体接驳车、自动室温控制系统、使用水瓶以减少塑料使用、光线传感器以及重复利用纸张等。

包容性

焦点小组讨论还提出了针对弱势顾客的包容性概念。这些顾客来自不同的社会和文化背景，例如LGBTQ+群体，尤其是残障游客。鉴于该行业中适合残障游客的设施匮乏，应针对其需求对工作人员进行培训。

未来应重点培养的技能

该行业正以迅猛的速度发展。参与者建议应对此进行批判性评估，因此从业人员应掌握相关技能以充实其职业生涯。 对该行业至关重要的数字能力包括：a) 营销、传播及产品推广（社交媒体、网站等）；b) 接待、入住手续办理及设施管理。尽管这些技能在该行业中已十分重要，但有必要让从业人员认识到其本质，避免滥用。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

职业培训的可及性

参与者间的讨论强调，由于工作性质（如季节性及其

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

节奏。此外，像服务员、厨师、清洁服务人员、导游以及各类接待岗位等“传统”职位也存在短缺。这导致参与者对基础培训选择的匮乏以及旅游业缺乏吸引力表示遗憾，而这些因素影响着人们进入劳动力市场的决策。

资金

资金来源通常较为多样，获取难度不大。既有受资助的培训项目，也有可根据企业具体需求量身定制培训的资源。然而，许多资源无法同时满足所有培训需求，这使得大规模员工培训难以实施，主要原因在于日常运营相关的组织限制。

西班牙

他们仅组织了一次由6名参与者组成的焦点小组讨论。参与者包括5个城镇/岛屿议会代表和一名旅游推广人员。讨论内容涉及（旅游从业人员的）技能、培训、新技能、衡量旅游业成功的指标、旅游业面临的挑战、国际曝光度及经验。

技能

参与者指出，旅游从业人员需要掌握可持续旅游、外语、目的地管理、技术、客户服务和城市规划方面的技能，以确保他们能够应用可持续实践、有效沟通、管理目的地、使用行业工具、提供优质服务，并支持可持续旅游业的发展。

培训

讨论强调了住宿业的重要性，因为它能为该行业提供适合客户的安排或调整。目前，住宿和旅游企业正通过关于可持续旅游、客户服务和技术的专项培训计划，支持员工的技能发展。地方政府正与企业合作提供实习机会，同时通过激励措施和奖学金鼓励持续的专业发展。此外，为提升该行业的专业水平，正在推广国际认可的认证，例如专业能力证书（1、2、3级）。

新技能

从焦点小组讨论中可以推断，随着旅游业的发展，从业人员必须掌握人工智能和数据分析等新兴技术技能，应用可再生能源和资源保护等可持续实践，并通过根据个人需求量身定制服务来创造个性化的客户体验。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

衡量旅游业成功的指标

鉴于该行业的动态特性，需要制定相关指标来评估旅游举措的影响，包括行业就业率、员工满意度、劳动力技能水平、旅游竞争力指数、培训项目参与率以及经济

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

旅游业的影响、可持续发展目标的进展，以及游客对服务质量和环保措施的反馈。这些指标将有助于评估旅游业现状，并探讨如何改进或提升各个领域。

旅游业的挑战

该行业面临巨大挑战，尤其是企业内部培训和实习项目，这些项目需要大量的资金和人力资源。资金和人员有限的问题也对这些项目的有效实施构成了挑战。此外，由于合格培训师稀缺，既难以确保项目内容切合实际且与时俱进，也难以找到合格的培训师。这些举措的成功还取决于当地旅游企业的积极参与，但部分企业因时间或资源限制而犹豫不决。

国际化

国际化通过让旅游企业接触全球市场、新的商业实践和多元文化，可以显著提升其竞争力和就业能力。它拓宽了企业的视野，使其能够更好地理解国际游客的需求和偏好，从而更有效地定制产品和服务。此外，国际经验还提供了掌握管理、营销和客户服务方面先进技能的机会，这些技能可应用于提升日常运营水平。

在国际活动、贸易展览会和商务交流中建立人脉，还能与全球行业专业人士建立宝贵的联系，从而开启新的商业机会、战略联盟和合作的大门。将旅游业提升为一项国际性活动，将提升企业的全球声誉，提高其知名度并吸引更多国际客户，这最终将推动需求和业务增长。

中国

中国于2024年2月和3月分别组织了4场焦点小组讨论，其中3场为现场讨论，1场为线上讨论。本次小组讨论的成果根据合作伙伴制定的各主题领域具体要求进行了记录。焦点小组成员包括校长（2人）、主任/经理（17人）、行业专家（10人）、教职员工（7人）和学生（4人）。小组讨论的问题围绕旅游业的现状、面临的挑战、旅游业所需技能、旅游业培训、为学生和专业人士开发的课程内容以及技术的影响展开。小组成员基于各自的见解，就这些领域表达了看法。 例如，尽管中国的旅游市场和管理法规正在不断发展，但仍需在创新和标准化方面加大力度，以达到国际标准。此外，根据焦点小组的讨论，需要重点关注绿色低碳实践、定制化服务、旅游、文化与技术的融合，以及酒店品牌和连锁体系的扩展等未来趋势。 人工智能也需进行审慎评估，因为它将在推动数字化转型中发挥关键作用，但必须解决相关挑战，以确保其在该行业的可持续增长。参与者指出，酒店旅游业面临着重大挑战，包括劳动力成本上升、竞争加剧

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

竞争加剧，以及满足多样化、个性化消费者需求的需求。此外，数字化转型带来的数据安全与隐私问题也至关重要。为应对这些挑战，行业必须提升服务质量、更新设施、优化客户体验并采用数字化解决方案。以下是基于焦点小组材料主题分析得出的关键词。

旅游业的技能要求

参与者一致认为，旅游业从业人员若想在该领域取得成功，需要具备扎实的专业知识、社交技能（如沟通、团队合作和解决问题）以及适应能力。 此外，他们认为在当今瞬息万变的市场中，创新和适应能力至关重要，因为它们能推动企业进步、提供竞争优势，并帮助员工满足不断变化的需求。最后，他们指出，随着中国酒店业的快速增长，市场对具备丰富经验和语言能力的熟练管理者需求旺盛，因此企业应倡导持续学习和创新，以提升员工的技能和价值。

旅游业培训

大多数参与者一致认为，持续更新员工技能至关重要，尤其是在技术飞速发展和旅游业不断变化的背景下。通过树立学习型思维，员工可以借助培训、行业人脉拓展和专业阅读来提升自身能力。内部培训、专家讲座、外部学习机会以及跨部门协作等支持性措施，可以进一步积累经验并拓宽视野。 此外，考虑到各国教育方法的差异，欧洲酒店管理教育（特别是瑞士）注重实践培训，通过平衡课堂教学与带薪实习来实现。相比之下，中国的酒店管理课程更侧重理论，导致毕业生缺乏实践经验和适应能力。

课程内容

部分参与者认为，在中国旅游与酒店管理教育中，整合国内外的前沿理念与实践案例至关重要。这种方法既能引入先进知识，又能让学生及时了解行业的最新动态与趋势。此外，课程材料应侧重于培养学生的创造力和实践能力，激发他们的创新思维。

技术的影响

一位参与者指出，引入新技术有助于企业打造更具竞争力的产品并提升品牌形象。技术还支持企业向环保生产和可持续发展转型。分享的案例包括：人脸识别入住系统，让客人快速办理入住手续，提升其体验；虚拟现实（VR）技术为游客提供新体验；智能客房控制系统，这是中国酒店业的一项重大创新；以及大数据分析，它在旅游服务中发挥着关键

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

作用。这些技术进步对于推动旅游业的可持续发展至关重要。

葡萄牙

该焦点小组由16名参与者组成，包括教师、学生、研究人员和专家。讨论主要围绕软技能、语言、旅游业、教育、绿色技能、数字技能、旅游业的未来以及融资机会展开。

软技能

软技能在旅游院校中至关重要。应向学生传授这些技能，使其能够在学校中进行团队合作。这将有助于他们在培训结束后在实际工作中与他人协作。此外，还应加大教学投入，特别是关于如何服务客户以及如何与客户相处方面的培训。参与者还强调，除了领导力、理解如何接受领导、时间管理和任务管理之外，这些方面也应予以重视。

语言

语言问题是一个敏感话题，因为旅游业的大部分培训都使用英语。在葡萄牙，几乎所有学生都精通英语，但实际工作中需要使用德语或法语进行沟通，而能说这些语言的学生却很难找到。法语在葡萄牙是一个挑战，因为只有少数人能熟练掌握这门语言。德国人通常能轻松说英语，但法国人则不太愿意这样做。 因此，培养更多精通法语的人才目前仍是一大缺口。基于此，部分焦点小组参与者指出，寻找能流利使用上述语言的人才颇具挑战。学生们一致认为，掌握多种语言对他们在该行业至关重要，因此应予以重视。

行业动态

旅游业对葡萄牙人而言正变得缺乏吸引力，因为填补职位空缺的主要是移民——他们更愿意接受该行业普遍存在的繁重工作量和低薪。例如，愿意“穿上公司制服”的往往是他们，而非葡萄牙年轻人。一些参与者认为旅游业缺乏吸引力，正如其中一人所言：“就酒店业而言，如今只有‘脑子有问题’的人才会进入这一行，因为我们要打交道的是人，而遗憾的是，与人打交道正变得越来越困难”。学生们缺乏抗压能力；当发生意外情况时，他们不知所措。参与者认为，如今年轻人追求的是短期项目，而非长期职位。有些人认为他们不适合这份工作：“他们不愿穿上公司制服”。 然而，企业正在加大对员工培训的投入，重点放在企业文化、职业道德和培养忠诚度上，专家们认为这些至关重要。在葡萄牙旅游业——人际关系至关重要——个人互动依然受到重视，许多人强调了热情接待的重要性。尽管如此，一些参与者预测，未来五年该

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

行业的虚拟入住手续将日益普及。为了确保培训符合行业需求，企业与学校之间的密切合作是

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

至关重要，否则教育与行业需求之间将持续存在脱节。薪资问题也引发了讨论，与会者还建议，提高该行业的薪资水平将吸引更多人投身该领域。 部分参与者担心员工在工作中会遇到困难，尤其是面对难缠的客户时。但以法蒂玛为例，据称那里的大多数客户年复一年地光顾，正是因为那里的工作人员。这证明了人际关系的重要性，尽管人工智能解决方案广受好评。

教育

与会者指出基础教育质量有所下降，并强调旅游类院校需要紧跟行业趋势——特别是在新兴技术领域——以便更好地培养学生。尽管学生具备扎实的理论知识和技术技能，但在实际应用和客户互动方面往往存在困难，这表明他们需要积累更多的实战经验。 此外，与会者还呼吁更加重视可持续发展和软技能培养。尽管数字工具日益普及，但学校必须继续强调软技能、人际关系管理、语言能力和冲突解决等基础技能。 数字营销在课程中的重要性日益凸显，鉴于该行业的持续变化，终身学习至关重要。然而，法律和预算限制有时阻碍了学校采购本地产品以践行可持续发展。部分培训师避免使用ChatGPT等工具，因为他们认为这会削弱学生的批判性思维和创造力。疫情虽然提升了技术技能，但也导致批判性思维和写作能力有所下降。

绿色技能

参与者强调了“绿色”思维和可持续发展技能的重要性，尽管这些问题在日常生活中常被忽视。新一代被认为对可持续发展更具动力和意识，特别是在自然旅游领域。然而，一些批评者认为，研究中的可持续发展往往流于表面，缺乏实际应用。在葡萄牙，人们对可持续发展的兴趣日益增长，特别是在农村地区，因为在新冠疫情期间及之后，人们为了安全而回到了乡村。 旅游教育中的可持续发展仍处于初期阶段，但可以肯定的是，毕业生很可能将在环保型住宿设施工作，这些设施通常位于此前未被视为旅游目的地的内陆地区。

数字技能

当前，受人工智能驱动，技术正经历一场变革，海量数据与技术的广泛应用正在重塑各行各业。这一变革在疫情后加速推进，促使企业以不同的速度进行适应。 然而，旅游业仍将是一个以人为本的行业，因为某些职能和问题最适合由人类来处理。尽管人工智能在旅游业中日益普及，但一些培训师在课堂上避免使用它，因为旅游业被视为一个以人际关系为驱动的行业。学生和专业人士正在使用ChatGPT等人工智能工具，但需要进行适当的培训，以掌握如何

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

有效使用这些工具。 在某些领域，人工智能仍未得到充分利用，例如酒店业，其重点主要放在流程数字化上。但在活动领域，人工智能则更为突出，虚拟主持人以及机器人服务员等人工智能驱动的服务正变得越来越普遍。尽管人工智能的作用日益凸显，但一些与会者担心，它可能会使该行业从人际互动转向人机关系。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

旅游业的未来

与会者将语言能力、软技能和数字营销视为旅游业的关键能力。虽然学生们擅长利用社交媒体等工具进行内容创作，但无论是从用户、程序员还是营销活动经理的角度来看，基础使用与将这些工具战略性地应用于营销之间都存在显著区别。 可持续发展是一个日益明显的趋势，但在葡萄牙，许多酒店在采用环保措施方面仍处于初期阶段，对更新运营和基础设施的必要性认识不足。

资金来源

旅游院校依赖公共资金来支付教学费用，但这些预算往往不足以购买所有必要的教学材料。由于某些课程所需的资金比其他课程更多，因此通常通过公共招标来满足材料需求，这可能会阻碍使用当地供应商。

访谈的总体结论

本次访谈对象来自上述选定国家，讨论问题还涉及技能、课程框架、培训、旅游业未来、可持续发展、资金、酒店从业人员的职业发展与规划、整个行业状况以及数字化等方面。此外，还进行了多项访谈，相关内容已在各国的焦点小组讨论中提及。 此外，例如在德国，受访者还提到应通过多样化教学方法来扩展学员/学生的课程框架，使课程更具灵活性，以适应旅游业不断变化的需求。 在技能方面，参与者强调需重点关注技术技能、绿色技能、软技能、人际交往技能，以及显然不可或缺的技能提升与转岗培训。关于政府（无论是地方还是区域层面）拨款为学员提供免费培训的问题，也被视为该行业面向未来发展方向的一大挑战。

此外，中国强调旅游目的地及酒店职业的发展与管理，而比利时则侧重于后疫情时代的变革，包括向可持续性转型。德国关注因个性化需求和版权保护导致的课程开发成本高昂问题，并将数字技能视为未来的关键优先事项。意大利、葡萄牙、西班牙和希腊均对未来准备表示关切，重点关注绿色和数字技能、可持续性以及环境问题。

6.2 将旅游需求评估（TNA）转化为学习目标

由TourX项目合作伙伴开展的培训需求评估（TNA）深入剖析了旅游业的现状。该评估探讨了新冠疫情后该行业面临的问题，并分析了若干具有代表性的国家以反映行业整体情况。 基于文献研究、焦点小组及访谈讨论得出的理论分析，为制定学习目标提供了依据，这些目标可

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

用于制定有效措施，推动该行业向更加繁荣的方向发展。本次需求评估强调，旅游业主要关注以下三个方面作为学习目标：可持续性；数字化与技术；以及管理。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

可持续发展

总体而言，联合国于2015年制定的《可持续发展目标》（SDGs）为可持续发展提供了全球性框架。这17项目标涵盖了从消除贫困与饥饿、应对气候变化，到保障清洁用水和教育机会等广泛议题。 可持续性在实践中的具体体现包括：最大限度减少环境影响并支持当地社区的生态友好型旅游；保护环境并确保公平劳动的可持续农业；以及利用太阳能、风能和水能等可再生能源以减少对化石燃料依赖的绿色能源。因此，可持续性是旅游业必须关注的关键方面，许多旅游从业者需要更深入地理解可持续性原则、环境保护以及旅游业中的生态友好型实践。

随着游客对气候变化和生物多样性丧失等环境问题的关注日益加深，可持续发展正成为旅游业的核心关注点和关键要素。如今，游客寻求环保型选择，例如负责任的野生动物旅游、生态旅馆和低影响旅游线路。然而，在经济增长与可持续发展之间取得平衡是一项挑战，对于高度依赖旅游业的小岛屿和沿海目的地等地区而言尤为如此，这些地区极易因过度旅游而遭受环境退化。 此外，培训项目还与可持续实践相结合，例如向员工和游客普及保护、减少浪费和利用可再生能源的要义。技能提升、转岗培训和绿色技能的培养，都是确保旅游业可持续发展的组成部分。

数字化与技术

数字技能或技术在所有行业都至关重要，在旅游业尤为如此。数字技术已彻底改变了旅游业，通过Airbnb和Booking等平台，改变了人们预订行程、体验目的地以及支付的方式，这些平台简化了客人的预订流程并提升了服务质量。人工智能、大数据和区块链的发展重塑了企业运营模式，而新冠疫情则加速了数字化进程，催生了无接触入住、虚拟游览和远程服务等新模式。 然而，由于资源有限或数字技能不足，小型企业难以采用这些技术，这导致大型企业与本地企业之间的差距不断扩大。为了保持竞争力，旅游业从业人员需要接受数字工具方面的培训，从预订平台和聊天机器人到数据分析及用于管理的区块链技术。他们还需要掌握数字营销技能，例如社交媒体互动和搜索引擎优化（SEO），因为这些对于吸引新客户至关重要。 由政府和非政府组织支持、面向偏远社区的便捷数字培训，有助于弥合这一差距，并确保小型企业从数字化中受益。提升数字技能可以改善员工的工作表现和客户服务质量。有效的客户服务技能、技术技能和人际交往能力，都是帮助有效利用数字化所必需的技能。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

管理

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

现代旅游管理面临着复杂的挑战，包括适应新技术、应对消费者需求变化、确保可持续发展以及应对全球性事件。管理者必须在短期利润与长期可持续发展之间取得平衡，确保增长不会损害当地环境或文化。有效管理是所有大小企业成功的关键，其中战略规划和可持续实践至关重要。旅游管理培训应侧重于战略规划、财务管理、市场营销、可持续发展和数字工具等领域。 领导力和变革管理技能对于引导团队度过转型期和危机至关重要。与当地利益相关者的合作对于打造可持续旅游同样至关重要。为了使培训更易于获取，在线平台必须提供灵活且经济实惠的课程，以帮助小型企业和乡村旅游从业人员掌握必要技能。政府可以通过补贴培训或激励企业投资员工发展来提供支持，从而确保企业在旅游业等快速发展的市场中保持竞争力。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

7. 建议关于将技能提升/转岗培训纳入职业教育与培训（VET）项目

技能需求评估（TNA）得出的见解表明，受技术快速进步、可持续发展要求以及不断变化的市场期望驱动，亟需解决旅游业内的技能缺口问题。职业教育与培训项目必须优先考虑技能提升和转岗培训，使个人具备适应这些变化所需的能力，同时增强劳动力的韧性和就业能力。

这些建议基于上述研究结果，强调将学习目标与行业需求相匹配，采用实践性和体验式学习方法，并利用欧盟的各项举措和资助机制。通过整合这些策略，职业教育与培训（VET）项目能够培养出具备专业技能的人才，以满足旅游业当前和未来的需求。与行业利益相关方开展合作、进行创新的课程设计以及注重终身学习，对于实现这些目标并确保该行业的长期可持续性和竞争力至关重要。

7.1 使学习目标与市场需求保持一致

为确保职业教育与培训（VET）课程始终与旅游业不断变化的需求保持一致，TOURX合作伙伴国家的各教育机构必须积极整合技能映射流程，开发行业特定模块，并实施能够满足旅游业内部多样性需求的灵活学习路径。通过采用这些方法，职业教育与培训项目能够更有效地帮助学生适应旅游业劳动力需求快速变化的挑战。

全面的技能映射与行业咨询

建立动态且迭代的技能映射流程，对于职业教育与培训项目保持与时俱进至关重要。通过与旅游企业、行业机构及区域利益相关方合作，职业教育与培训机构能够识别高需求技能并弥补关键缺口。数字营销、客户关系管理（CRM）系统熟练运用以及可持续旅游实践等技能，对于现代旅游专业人士而言正变得日益不可或缺。

在TOURX合作伙伴国家中，许多机构已建立机制，定期与行业利益相关方（包括地区旅游局和当地雇主）进行磋商。 例如，葡萄牙已与国家旅游机构建立了系统化的磋商机制，将数字营销和生态旅游技能融入职业教育与培训项目。同样，在中国，针对行业趋势的大规模数据收集工作，有助于量身定制课程，以满足数字化和注重环保的旅行者的需求。这些磋商确保了课程设置始终与区域旅

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

游战略保持一致，例如在生态敏感地区融入可持续实践，或优先考虑城市旅游枢纽的数字化互动。

职业教育与培训机构与利益相关方之间的协作，促成了以数据分析、客户体验和

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

绿色旅游等新兴领域。在比利时，与当地旅游企业的合作帮助教育机构提供了多语言客户服务的定向培训，满足了布鲁塞尔等旅游热点城市的需求。这种方法确保毕业生既具备基础能力又掌握高级技能，从而能够在多样化的旅游环境中取得成功。

行业特定学习模块的开发

职业教育与培训项目已开始纳入行业特定学习模块，以反映旅游业内部多样化的角色和专业领域。侧重于数字技能、卓越客户服务或可持续旅游实践的模块已成为标准配置，通常包含案例研究、模拟演练和实际应用，以增强学生应对职业环境的准备程度。 在TOURX合作伙伴国家中，诸多实例表明各教育机构正优先培养与本地区市场相关的行业特定技能，帮助学生为季节性旅游、文化遗产保护和可持续酒店管理等领域的岗位做好准备。

例如，西班牙和意大利等国的多个项目已增设数字营销和客户关系管理（CRM）软件的实践培训，以满足那些需要积极运用在线平台和客户分析技能的岗位需求。在希腊等季节性旅游高峰普遍存在的国家，教育机构开发了活动管理和临时住宿服务等模块，以满足当地经济的特定需求。这些举措确保学生为高需求岗位做好准备，并使他们的培训与当地劳动力市场的要求保持一致。

在中国，职业教育机构与技术供应商合作，提供旅游业常用平台（如在线预订系统和社交媒体管理工具）的实践操作体验。这种合作有助于学生掌握实用技能，弥合理论知识与职场应用之间的差距。通过将学习目标与行业主流工具和技术相匹配，职业教育项目提高了毕业生的就业准备度。

灵活的学习路径与可定制的课程体系

鉴于旅游业的多样性，提供灵活的学习路径既能让学生追寻特定兴趣，又能满足行业需求。TOURX 合作伙伴各国的职业教育项目越来越多地采用模块化结构，既支持专业化发展又兼具适应性，从而满足数字服务、生态旅游和活动管理等具体子行业的需求。这种方法不仅提高了学生的就业能力，也加强了与当地劳动力市场需求的契合度。

如今，许多课程都提供了让学生专攻符合特定区域需求技能的学习路径，例如在生态敏感地区开展的可持续旅游，或在以美食体验著称的地区开展的美食旅游。 例如，山区学生可选择专注于高山旅游或探险旅行的培养路径，而沿海地区的学生则可专攻海洋旅游或可持续沿海实践。这些灵活的选择不仅增加了就业机会，还使毕业生能够满足不同的市场需求。此外，

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

模块化课程结构使教育机构能够迅速适应新兴

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

趋势，例如向数字化和可持续性转型，从而确保职业教育与培训（VET）项目始终保持响应性和相关性。

7.2 实用的技能提升/转岗培训方法

将实践和体验式学习方法融入职业教育与培训课程，有助于学生掌握旅游业所需的应用技能。实践培训不仅增强了他们的适应能力，还为他们立即进入劳动力市场做好了准备。

基于工作的学习、实习和学徒制：建立结构化的基于工作的学习机会（如实习和学徒制），使学生能够在现实环境中应用理论知识。 德国和比利时等国的双元制教育模式，证明了将在职培训与课堂学习相结合的有效性。与旅游相关企业及酒店建立的这些合作关系，为学生提供了宝贵的行业实践机会，并可进一步扩展至文化遗产旅游、数字化旅游服务和可持续旅游等细分领域。

例如，在葡萄牙，与生态旅游企业的合作使学生获得了管理环保型运营的实战经验。同样，中国与科技公司合作，提供侧重于数字旅游工具（如在线预订系统和客户分析平台）的学徒培训，确保学生掌握技术驱动型旅游业的实践技能。

基于模拟的培训和虚拟学习平台：利用基于模拟的培训来培养危机管理、客户服务和数字工具等技能，使学生在受控环境中获得实践经验。这种方法对于帮助学生做好担任高风险或高互动岗位的准备尤为有用，因为在这些岗位上，适应能力和解决问题的能力至关重要。 虚拟现实（VR）或增强现实（AR）模拟技术还能为软技能（如冲突解决和跨文化沟通）提供实践培训。例如，西班牙和德国的旅游职业教育项目已将VR工具融入教学，培训学生处理多样化的客户互动，使他们能够有效应对国际旅游市场。这些技术不仅提升了技能掌握水平，还为资源消耗巨大的实体模拟提供了经济高效的替代方案。

注重软技能培养与多语言培训：除了技术培训外，客户服务、沟通能力和文化敏感度等软技能对旅游业至关重要。 在西班牙、德国和比利时等高度国际化的旅游市场中，多语言培训尤为重要，因为当地员工经常需要与多元化的客户打交道。课程应包含研讨会、角色扮演练习和互动模块，以强化这些软技能，使毕业生更能适应多样化的客户需求。此类培训能够培养一支以服务为导向的劳动力队伍，能够为来自不同背景的游客提供高质量的体验。

持续职业发展机会：为支持终身学习，职业教育与培训（VET）机构可提供毕业后的技能

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

提升项目，例如在数字化转型和生态友好型旅游实践等新兴领域开设短期课程和认证培训。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

这些机会使校友能够随着行业标准的演变更新技能，培养持续学习的心态，并使员工在各自岗位上保持竞争力。例如，在葡萄牙，短期课程侧重于提升职业中期专业人士的数字技能，涵盖社交媒体营销和数据分析等领域。 德国推出了关于可持续旅游运营的认证项目，使员工能够为该行业的绿色倡议做出贡献。这些持续学习路径不仅使专业人士能够保持竞争力，还增强了旅游业劳动力的整体韧性和适应能力。同样，这种方法也支持欧盟鼓励职业生涯全程专业发展的更广泛目标，这既增强了劳动力的稳定性，也促进了个人职业发展。

7.3 整合欧盟举措与资金

为了支持将技能提升和转岗培训有效融入职业教育与培训（VET）项目，利用欧盟的资金和倡议至关重要。这些资源可以显著增强职业教育与培训机构提供与行业接轨的最新课程的能力，并确保培训举措保持包容性、可持续性和可及性。

欧洲社会基金（ESF）和欧盟技能议程

将职业教育与培训（VET）课程与侧重于数字、绿色和包容性技能的《欧盟技能议程》相衔接，有助于获得欧洲社会基金（ESF）的资助。欧洲社会基金旨在帮助人们掌握现代工作所需的技能，支持在教育、技能和终身学习方面的投资。借助欧洲社会基金的资助，职业教育与培训项目可以开发新的数字化和可持续旅游模块，扩建数字基础设施，并支持教师的专业发展。 欧洲社会基金的资助还使教育机构能够与当地企业建立合作伙伴关系，整合反映当前行业需求的工作型学习机会。

例如，为响应欧洲社会基金在促进绿色和数字领域就业能力方面的重点，伙伴国的职业教育与培训机构通过与《欧盟技能议程》保持一致，引入了关于可持续性和数字技能的模块。这种做法不仅满足了劳动力市场的迫切需求，还使职业教育与培训项目能够为欧盟更广泛的可持续经济增长和社会包容性目标做出贡献。 在意大利，相关资金支持了托斯卡纳地区生态旅游培训项目的开展，帮助学生掌握在履行环境责任前提下管理旅游运营的能力。同样，比利时也利用欧洲社会基金的资源加强了数字化客户互动培训，顺应了该行业向技术驱动型服务模式转型的趋势。

《欧洲技能议程》关键行动

《技能公约》：促进包括旅游业在内的战略领域建立合作伙伴关系，以推动大规模的技能提升

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

和转岗培训计划。

加强技能情报：提供基于数据的技能需求洞察，指导职业教育与培训（VET）项目调整课程设置，以填补数字营销和生态旅游等领域的技能缺口。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

推广个人学习账户和微认证：通过帮助个人记录和验证其技能，鼓励终身学习和适应能力，从而增加整个欧盟范围内的就业机会。

“伊拉斯谟+”计划促进跨境合作与交流

“伊拉斯谟+”计划支持国际合作伙伴关系和交流机会，提升整个欧洲职业教育与培训的质量。通过“伊拉斯谟+”资助，职业教育与培训机构可与国际合作伙伴开展合作，促进最佳实践、新型教学方法以及专业旅游培训方法的交流。对于学生和教师而言，“伊拉斯谟+”提供了在不同欧盟背景下体验旅游培训的机会，丰富了他们对国际行业标准和实践的理解。

“伊拉斯谟+”还为工作见习、职业发展课程和实习提供资金支持，使学生能够在多样化的旅游环境中获得实践经验。 例如，参加在德国进行的“伊拉斯谟+”交流项目的西班牙学生，受益于接触了德国强调工作场所学习的双元培训模式。同样，希腊学生通过在其他欧盟国家的生态旅游目的地工作，深入了解了可持续旅游实践。这些跨境交流促进了文化理解，并拓宽了学生的适应能力——这对服务全球客户的旅游业而言是至关重要的技能。

数字化与可持续发展项目的资金支持

欧盟对数字化转型和可持续性的重视与旅游业的未来发展方向高度契合。职业教育与培训（VET）项目可获得专项资金，用于提升数字化能力并将可持续实践融入课程体系。这些资金使职业教育机构能够投资于技术与资源，例如在线学习平台、模拟软件和在线培训材料，让学生在互动环境中掌握必要的数字技能。

可持续发展资金支持生态旅游模块、环境管理和绿色运营的发展，为学生提供在这个日益注重环境责任的行业中所必需的能力。例如，意大利的职业教育和培训项目利用欧盟资金，在托斯卡纳等具有较高生态旅游潜力的地区建立了可持续旅游实践的专项培训。同样，比利时的数字化举措也引入了关于数字化客户互动工具的在线培训，这反映了旅游业向数字化服务交付的转变。

绿色技能倡议

随着可持续发展成为欧盟政策的优先事项，利用“绿色技能倡议”有助于职业教育与培训（VET）机构开发侧重生态旅游和环境管理的专项培训项目。该倡议使职业教育与培训项目能够开设关于废物管理、可再生能源和低影响旅游实践的课程模块，从而使学生的技能与欧盟的绿

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

色转型目标保持一致。通过这些举措，职业教育与培训机构

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

能够与具有环保意识的旅游服务提供商密切合作，从而将可持续发展作为旅游培训的核心组成部分加以强化。

例如，希腊的旅游课程已将绿色技能培训融入其教学大纲，重点关注沿海地区和文化遗产地的保护——这对拥有大量具有环保意识的游客的地区至关重要。此外，“绿色技能倡议”支持职业教育与培训机构与可持续旅游组织建立合作伙伴关系，从而增强以保护为重点的旅游岗位中的体验式学习机会。这些合作伙伴关系为学生胜任环境管理领域的新兴岗位做好了准备，这对可持续旅游业至关重要。

欧洲酒店业技能护照

与HOTREC和EFFAT合作开发的《欧洲酒店业技能护照》，旨在消除语言障碍，促进欧盟酒店业内部的技能认证。该工具可在EURES门户网站上获取，使从业人员能够以欧盟各成员国均可识别的格式，记录通过教育、培训和工作经验获得的技能。技能护照通过让不同国家的雇主轻松识别职业教育与培训毕业生的能力，帮助他们获得职位，从而支持旅游和酒店业内的劳动力流动。

该技能护照在人员流动性较高的旅游业领域尤为有益，因为跨境技能认可在这些领域至关重要。例如，一位接受过多语言客户服务培训的比利时职业教育与培训项目毕业生，可以利用《欧洲酒店业技能护照》来验证其资格，从而更轻松地在另一个欧盟国家获得就业机会。该工具不仅促进了劳动力市场的进一步一体化，还支持了欧盟在社会包容和劳动力流动方面的目标。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

8.案例研究与最佳实践范例

欧洲旅游业是经济的重要组成部分，创造了大量就业机会。然而，技术的快速演进以及新冠疫情等事件的影响，凸显了持续提升技能和转岗再培训的必要性。本文概述了为满足这些需求而设计的关键工具和项目，并介绍了已取得成功成效的有效策略。

在德国，双元制培训模式一直是职业教育与培训（VET）的基石，该模式通过与行业合作伙伴协作，将理论教学与在职培训相结合。实践证明，这种模式在为学生提供实践经验的同时，也能满足旅游和酒店业雇主的具体需求，效果显著。例如，与万豪、希尔顿等领先酒店集团的合作，确保了受训者能够接触到真实的工作场景，为他们未来担任管理和运营职位做好准备。

在西班牙，将数字能力融入职业教育课程的举措成效尤为显著。通过与科技服务商的合作，学生掌握了在线预订平台、社交媒体管理及数字营销策略等技能。这一举措显著提升了就业成果，特别是在加泰罗尼亚和加那利群岛等旅游需求旺盛的地区。

在**意大利**，相关努力主要集中在可持续旅游实践上。培训项目强调环境管理和生态旅游，与《欧洲绿色协议》保持一致。这些举措得到了与地区旅游局及当地企业合作的支持，从而培育了可持续性和负责任旅游的文化。例如，威尼托大区的职业教育项目已将关于酒店业废弃物减量和可再生能源利用的模块纳入其中。

在**希腊**，区域适应性是旅游培训的一大特点。培训项目根据当地的经济和文化背景量身定制，特别注重语言技能和卓越的客户服务。这种方法满足了热门旅游目的地的具体需求，确保劳动力能够充分应对多样化的游客群体。

西班牙在旅游培训方面的举措

在西班牙，国家公共就业服务局（SEPE）和国家就业培训基金会（Fundae）共同启动了一项针对旅游业的综合培训计划。 该举措是《国家复苏、转型与韧性计划》的一部分，预算为4000万欧元。其重点在于职业晋升和个人发展，旨在提升旅游业的竞争力，并帮助该行业从疫情中恢复（CEDEFOP，2021b）。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

2023年欧洲技能年

欧盟委员会已将2023年定为“欧洲技能年”，旨在强调转岗培训和技能提升的重要性，特别是在绿色转型和数字化转型的背景下。该倡议旨在弥合技能差距，并侧重于包容性和性别平衡。支持这些努力的关键框架包括《欧洲技能议程》、《技能公约》以及“数字技能与就业联盟”。“欧洲社会基金+”（ESF+）和“复苏与韧性基金”是这些举措的主要资金来源（commission.europa.eu）。

8.1 提升技能与转岗再培训的有效策略

数字技能发展

一项涵盖电子商务、数据分析和网络安全的综合性数字培训计划，是应对旅游业不断变化需求的具体策略。数字革命已深刻改变了该行业，使员工熟练掌握数字工具和平台变得至关重要。正如PANTOUR和Twissen等来源所强调的，专注于这些领域的培训计划可确保劳动力能够有效利用技术来提升客户体验并提高运营效率。 这种方法不仅使员工掌握必要技能，还支持了该行业的整体增长和适应能力（nexttourismgeneration.eu）。意大利、西班牙、葡萄牙、希腊和德国等国通过访谈和焦点小组讨论，深入探讨了数字化议题，因为这是许多行业（尤其是旅游业）中蓬勃发展的前沿概念。

终身学习与微认证

微认证的实施已成为旅游业技能提升和转岗培训的一种灵活且可扩展的解决方案。这些认证使学习者能够在短期内掌握特定技能，在应对快速变化的行业需求方面具有特别重要的价值。 例如，葡萄牙推出了专注于旅游业数字工具的微证书项目，内容包括利用人工智能提升客户互动体验，以及掌握用于获取市场洞察的分析平台。这些项目在填补迫切的技能缺口方面发挥了关键作用，同时为获得更全面的资格认证提供了途径。

微认证是一种紧凑的教育成就形式，侧重于学习者已成功掌握的特定学习成果。这些成果基于清晰透明的标准进行评估。 微认证旨在为学习者提供精准的技能和知识，以满足社会、个人发展、文化或就业市场中的具体需求。学习者拥有这些认证，可以分享这些认证，甚至将其整合为更广泛的资格证书。这些认证由严格的质量保证措施支持，以维护其完整性和价值

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

（EFT 2022年报告）。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

保持员工技能与时俱进的具体策略包括提供微认证和短期课程。对于那些可能缺乏时间或资源进行长期教育的员工而言，这些灵活的学习选择尤为有利。 微认证提供了可快速应用于工作场所的针对性学习机会，确保技能始终保持最新且具有相关性。正如麦肯锡C公司所指出的，这种方法能够实现持续的技能发展，这对适应行业不断变化的需求至关重要。（mckinsey.com）。

比利时的终身学习计划生动地展示了持续教育如何维持一支具有竞争力的劳动力队伍。这些项目鼓励劳动者重返职业教育与培训（VET）机构更新技能，特别是在数字化和可持续实践方面。此类举措得到了地方政府合作及欧盟资助计划的支持，确保所有劳动群体都能获得培训机会。

终身学习融合的一个显著例子是TOURX合作伙伴国——**中国的**"旅游卓越技能"计划。该项目将短期培训模块与国际实习机会相结合，使参与者在培养关键技能的同时获得全球视野。该项目对适应性和创新性的重视，确保了劳动者在日益激烈的市场竞争中保持竞争力。

与教育机构的合作

一项切实可行的策略是与大学和职业学校合作，开发符合行业需求的定制化培训项目。这种合作确保所提供的培训基于最新的研究成果和最佳实践，从而培养出一支能够应对当前和未来挑战的劳动力队伍。 通过使教育项目与行业要求保持一致，雇主可以确保员工做好充分准备并掌握相关技能。这种方法还促进了理论知识与实践应用之间的紧密联系，从而提高了整体生产力和就业准备度（nexttourismgeneration.eu）。

PANTOUR项目是一项旨在规范和提升整个欧洲大陆旅游管理教育的欧洲倡议（Next Tourism Generation，2022）。该项目致力于将关键的数字化和绿色技能融入培训课程，以帮助劳动力更好地应对旅游业不断变化的需求。 通过与教育机构、行业领军者及政策制定者建立协作机制，PANTOUR 旨在开发全面的培训项目，以支持旅游业的可持续发展和适应能力。该项目对于帮助旅游业应对当前挑战、确保其保持韧性并保持前瞻性至关重要。

PANTOUR项目已开发了多项关键资源，以提升旅游业的技能水平。其中包括：

1. **技能监测系统**：该系统针对旅游和酒店业内的技能缺口及未来需求提供结构化的洞察分析。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

2. **各国技能概况报告**：这些报告对欧洲各国的旅游业格局、劳动力能力及技能需求进行了全面分析。
3. **NTG技能报告**：这些报告侧重于数字技能、社交技能和绿色技能，结合一手和二手研究，致力于解决旅游业的技能发展问题。

这些资源有助于企业、政策制定者和教育机构做出明智的决策。

孵化器与加速器的运用

一项有效的战略是通过孵化器和加速器支持初创企业及中小企业，使其能够接触新技术与创新商业模式。这种方法通过帮助小型企业采用前沿实践，使其保持竞争力。 此外，这还能培育持续改进和学习的文化，这对适应旅游业的快速变化至关重要。通过提供这些资源和支持体系，孵化器和加速器在增强小企业的敏捷性和韧性方面发挥着关键作用，确保它们能在动态的市场环境中蓬勃发展。

例如，巴塞罗那的旅游创新孵化器（TII）便是这一模式的典范。TII为旅游领域的初创企业提供导师指导、资金支持及人脉拓展机会。 通过将企业与行业专家及资源对接，TII促进了关键的数字化和绿色技能的发展。这种支持使初创企业能够进行创新并实现增长，从而为打造更具活力和可持续性的旅游业做出贡献。借助TII等举措，小型旅游企业能够有效应对并把握市场变化，保持竞争力并促成长期成功（Twissen，2021）。

政府与企业合作

提升劳动力能力的战略方法包括建立公私合作伙伴关系，以资助并实施技能提升和转岗培训计划。通过整合公共和私营部门的资源与专业知识，可以最大限度地发挥培训项目的影响力。政府可以提供资金和政策支持，而企业则提供与自身运营直接相关的实践见解和培训机会。 这种合作确保了培训项目资金充足、符合行业需求，并能有效帮助劳动者掌握在快速变化的市场中取得成功所需的技能。此类伙伴关系对于培养一支具有韧性和适应力的劳动力队伍至关重要（麦肯锡，2022）。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

9. 技能提升与转岗培训对旅游业复苏与增长的影响

职业教育与培训项目是旅游业构建一支技术娴熟、适应性强的劳动力队伍的基础。通过将课堂学习与实践操作相结合，这些项目确保劳动者掌握在现代旅游岗位上脱颖而出所需的能力。 许多职业教育与培训课程侧重于行业相关技能，例如数字营销和客户服务，这些技能对于吸引和留住客户至关重要。这种实践导向的方法使学员能够将所学知识直接应用于实际工作场景，从而提升他们在工作中的效率和信心。

与酒店、旅行社和旅游运营商等行业合作伙伴的合作，通过为学生提供真实工作环境中的在职培训，增强了职业教育与培训（VET）的有效性。此类合作确保了VET培训与当前行业标准保持一致，使学生更具就业竞争力，并能更好地响应市场需求。 此外，职业教育与培训（VET）通过提供在线课程和短期证书等灵活选项，支持终身学习，使在职人员无需长时间中断职业生涯，就能保持竞争力并适应新技术和行业趋势。

职业教育与培训项目兼顾技术技能与人际交往能力，从而培养出一支既技术娴熟又以客户为中心的人才队伍。这种双重侧重对于维持旅游业的竞争力至关重要，使该行业能够满足快速变化的行业格局带来的需求，特别是在该行业从近期全球性冲击中复苏并致力于实现可持续增长之际。

增强竞争力

通过职业教育与培训（VET）项目对劳动力进行战略性的技能提升和转岗培训，能够显著增强旅游业在本地和国际层面的竞争力。随着全球旅游目的地竞相吸引游客，TOURX合作伙伴国得益于一支训练有素的劳动力队伍，他们能够提供高质量、以客户为中心的体验，从而提升该行业的声誉并推动其增长。

在**德国和比利时等**国家，将实践性学徒制与课堂学习相结合的双元培训模式，已被证明在快速培养数字素养、客户服务和客户关系管理（CRM）系统等关键技能方面行之有效。该模式使学员能够掌握符合行业标准的实用技能，使其在进入职场后能够立即做出贡献。这种实践导向的方法在高互动性的旅游岗位上尤为有益，因为在这些岗位上，数字技能和客户互动能力

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

对于提供无缝的宾客体验至关重要。 欧盟的各项举措进一步强化了这些技能的培养，例如**“欧洲技能护照”**项目，该项目实现了跨境技能互认，促进了劳动力流动，使接受过职业教育与培训的专业人员能够以极低的门槛在欧盟各国工作。这种劳动力流动性在布鲁塞尔等旅游业发达地区尤为宝贵，在那里，对通晓多国语言且具备文化敏感度的员工的需求，对于满足国际客群的需求至关重要。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

在**希腊**和**意大利**等季节性旅游业发达的地区，职业教育与培训项目已针对性地调整课程设置，重点培养能够提升季节性岗位适应性和服务质量的技能。通过在灵活的客户服务、活动管理及数字化预订系统等领域对从业人员进行培训，这些项目使员工能够从容应对旅游旺季，确保游客获得始终如一的高质量服务。 掌握这些适应性技能的季节性员工有助于维护该地区作为可靠且令人愉悦的旅游目的地的声誉，从而增强该地区在吸引回头客方面的竞争力，并在旺季实现收入最大化。

此外，**西班牙**等国家已在职业教育与培训项目中实施了专门的数字化培训模块，以满足日益线上化的旅游业需求。 西班牙的职业教育与培训项目重点关注在线营销和数据分析，使从业人员能够管理数字化客户互动和在线预订平台。这种数字化能力使西班牙旅游企业能够触及更广阔的市场（尤其是国际游客），并通过提供响应迅速且个性化的在线客户体验来增强其竞争优势。对数字化培训的这一承诺符合欧盟培养具备数字化能力的劳动力的目标，既支持个人的就业能力，也提升了整个行业的竞争力。

在**葡萄牙**，开发实用且灵活的职业教育与培训路径已成为解决旅游业劳动力短缺问题的一项重要战略。 由国家资格与职业教育培训局（ANQEP）支持的项目提供双重认证，将中等教育与职业培训相结合。这些课程侧重于酒店管理、数字营销和语言培训等技能，特别是针对在劳动力中占比日益增大的移民工人。通过消除语言障碍并帮助工人融入当地社区，这些项目增强了葡萄牙满足快速扩张的旅游业劳动力需求的能力。

最后，**在中国**，职业教育体系利用数字平台和庞大的资源库来弥补旅游业的技能缺口。通过“数字教育战略行动”等举措，中国已建立起完善的基础设施，包括1,200个专业资源库和数千门在线课程。这些努力侧重于培养数字旅游服务、危机管理和生态旅游等领域的专业技能。 通过将技术与创新融入培训，中国确保其劳动力能够满足全球旅游业的需求。此外，对个性化及国际化服务的重视——包括多语言沟通和跨文化能力——直接提升了中国旅游目的地的竞争力。

可持续发展与创新

随着游客日益寻求具有环保意识的目的地和服务，可持续发展已成为旅游业的核心支柱。通过提升和重塑可持续实践方面的技能，旅游业专业人士能够将环境责任实践融入工作，从而同时支持生态保护和商业可持续发展。TOURX合作伙伴国家已采取重大举措，将绿色技能纳入

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

职业教育与培训（VET）项目，这既符合欧盟的环境目标，也促进了整个旅游业的创新。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

在意大利和**西班牙**，职业教育与培训项目已引入以可持续发展为重点的培训，内容涵盖废物管理、资源节约和减少环境影响。此类培训使旅游从业人员能够实施绿色实践，在最大限度减少环境足迹的同时，增强目的地对具有环保意识的游客的吸引力。 以意大利为例，该国重点在托斯卡纳等地区推行可持续实践，在这些地区，保护自然景观和推广可持续葡萄酒旅游是当地吸引力的重要组成部分。通过对从业人员进行这些专业可持续实践的培训，意大利的职业教育与培训项目在促进旅游业长期可持续发展的同时，也为实现全欧盟范围的可持续发展目标做出了贡献。

希腊也在职业教育与培训项目中越来越多地融入绿色旅游模块，特别是在基克拉迪群岛等旅游业可能对自然资源造成压力的地区。这些模块涵盖生态旅游、海岸保护和可持续接待实践，旨在培养专业人员负责任地管理资源。这种对环境管理的重视对于保护希腊的文化和自然资产尤为关键，这些资产正是该国旅游业的主要吸引力所在。 可持续培训不仅提升了游客体验，还使希腊旅游企业能够从不断增长的生态旅游细分市场中获益。与此同时，**葡萄牙**在将可持续性原则纳入职业教育与培训（VET）课程方面取得了长足进展。由国家资格与职业教育培训局（ANQEP）支持的课程包含能源效率和可持续运营等模块，帮助从业人员应对里斯本和阿尔加维等地区在环境保护与高游客需求之间的双重挑战。

在**“绿色技能倡议”**的支持下，TOURX合作伙伴各国的职业教育与培训项目均可获得欧盟专门用于绿色教育的资金支持。该倡议使教育机构能够开发教授可再生能源管理、可持续运营和低影响旅游的课程。在**比利时**，职业教育与培训项目利用这笔资金与当地旅游局和专注于生态的组织合作，构建了鼓励在城市和乡村旅游中践行可持续做法的培训模块。 因此，学生们做好了充分准备，能够为旅游业向更环保的模式转型做出贡献，从而推动整个行业的可持续发展与创新。同样，葡萄牙也利用欧盟资金推出了专注于可持续企业管理的微认证，确保从业人员能够适应快速变化的行业需求。

旅游业向数字化转型的转变进一步推动了创新。将数据分析、虚拟互动和客户关系管理（CRM）系统等技术技能融入职业教育和培训（VET）课程，使从业人员能够实施现代解决方案，从而提高运营效率并降低成本。例如，在**德国**，职业教育和培训课程包含关于支持环保运营的数字工具的培训，如数字预订平台和虚拟游览。 同样，**中国**也强调利用数字学习平台来促进旅游业的可持续实践，例如通过数字预订系统减少浪费，以及推出虚拟生态旅游体验。这些举措反映了数字化转型与可持续发展相辅相成的全球趋势，在满足市场需求的同时，为保护

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

环境资源提供了创新途径。

长期经济效益

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

旅游业的技能提升和转岗培训通过提高服务质量、促进员工留任以及稳定地区经济，带来了可观的长期经济效益。职业教育与培训项目通过培养一支技术娴熟、适应能力强的劳动力队伍，有助于提升游客体验，从而推动游客再次造访并创造长期收入。对于那些高度依赖旅游业作为主要收入来源的地区而言，这种稳定性尤为重要。

例如，在**西班牙**和意大利，旅游业对国民经济贡献显著，那些侧重于数字化客户互动和可持续实践的职业教育与培训（VET）项目，有助于增强经济的长期韧性。通过持续培训员工以适应不断变化的行业需求，这些国家培养了一支能够支持高服务标准和可持续发展的劳动力队伍。这种对质量和环境保护的重视，有助于吸引具有环保意识的游客和回头客，从而促进稳定的经济增长。

此外，职业教育与培训（VET）的技能提升计划通过提供清晰的职业发展路径，有助于稳定就业，降低人员流动率，并提高员工的工作满意度。在旅游业发达地区（如西班牙的巴利阿里群岛或意大利的阿马尔菲海岸），季节性工人受益于专业培训，这增加了他们未来季节再次返岗的可能性。这种劳动力稳定性降低了旅游企业的招聘和培训成本，从而支持了依赖可靠旅游劳动力队伍的区域经济。

在葡萄牙，由国家职业教育与培训局（ANQEP）支持的职业教育项目既满足了劳动力市场需求，又促进了劳动力包容性。双认证项目等举措将中等教育与职业培训相结合，使劳动者在酒店业和绿色旅游等领域掌握专业技能。这些努力不仅有助于实现长期劳动力稳定，还增强了里斯本和波尔图等高度依赖旅游业的地区的经济韧性。

欧洲社会基金（ESF）**和伊拉斯谟+（Erasmus+）**等项目提供了关键资金，用于加强职业教育与培训项目并支持跨境合作。欧洲社会基金的资助使专注于旅游业的职业教育与培训机构能够优化课程设置、投资数字基础设施并促进行业合作。伊拉斯谟+项目则通过支持交流与合作，使职业教育与培训机构能够借鉴国际最佳实践，从而进一步扩大这些益处。 这些额外的资金支持和合作机会，帮助职业教育项目融入数字模拟和可持续管理实践等前沿培训方法，使旅游业能够更好地应对全球变化和经济挑战。例如，与中国“伊拉斯谟+”项目合作的职业培训中心，分享了将可持续性和数字创新融入职业教育的经验，从而提升了培训方法的全球视野。这种跨境合作丰富了职业教育的内容，使旅游从业人员能够应对这个快速发展的行业中所面临的复杂挑战。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

在中国，数字教育平台与行业特定职业教育项目的融合，彰显了创新方法在推动经济韧性方面的价值。旅游培训项目侧重于危机管理、虚拟旅游服务以及先进的客户互动技巧，确保劳动力能够适应技术和市场的变化。这些举措既促进了中国旅游业的持续增长，又与国际可持续性和数字化目标保持一致。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

通过与欧盟的倡议和可持续发展目标保持一致，德国和**比利时**等TOURX合作伙伴国获得了用于数字化转型和绿色项目的资金与投资。这些资金使职业教育与培训机构能够优化其课程，支持旅游业不仅满足当前标准，还能适应未来需求。这种资金支持强化了区域经济，保障了就业稳定，并促进了整个欧盟旅游业的可持续发展。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

10. 结论

TourX项目通过成果3.2.2，对各合作伙伴国家的旅游相关职业教育与培训项目进行了全面分析，指出了其优势、挑战以及战略提升的机遇。本研究得出的见解强调了技能提升和转岗培训在满足旅游业快速变化需求方面所发挥的关键作用。

不断演变的旅游业格局凸显了建立结构完善、面向未来的职业教育与培训体系的必要性。在各合作伙伴国家中，整合数字化、以客户为中心及可持续发展技能已成为提升劳动力准备度和行业韧性的基石。这一重点反映了数字化转型、生态意识以及对卓越服务重视等更广泛的全球趋势。

分析表明，TOURX合作伙伴国家在职业教育与培训项目的结构和侧重点上存在显著差异。这种多样性既提供了独特的优势，同时也指出了需要改进的领域。例如，德国和比利时的双元制培训模式已证明非常有效，通过与行业的紧密合作，使学生掌握可立即应用的技能。 相比之下，希腊和西班牙等更依赖学校教育体系的国家，若能整合实践培训机会，将有助于更好地适应旅游业的实际运营需求。同样，意大利和西班牙等季节性旅游业发达的地区，则彰显了适应性培训模块的价值——这些模块能使从业人员在应对需求波动的同时，保持高水准的服务质量。

旅游业中可持续发展的重要性日益凸显，这为职业教育与培训（VET）项目倡导绿色实践提供了绝佳机遇。意大利、西班牙和希腊等国在将生态旅游、资源保护和可持续酒店管理纳入课程方面取得了显著进展。然而，需要采取更普遍且协调一致的方法，以确保所有合作伙伴国家既能满足游客对可持续体验日益增长的期望，又能支持欧盟更广泛的环境目标。

数字技能仍是重点关注领域，它支撑着从市场营销、客户互动到运营效率等现代旅游业的各个环节。正如德国、西班牙和葡萄牙所示，采用基于技术的培训方式，凸显了培养从业人员掌握在线平台、数据分析和虚拟工具等能力的重要性。这些进步不仅提升了客户体验，还通过减少浪费和简化流程，促进了运营的可持续性。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

健全的职业教育与培训（VET）体系具有深远的经济影响。通过促进职业发展、降低劳动力流动率并提升服务质量，这些项目为高度依赖旅游业的地区经济提供了稳定性。像葡萄牙这样将微认证和终身学习融入职业教育与培训体系的国家，进一步增强了其适应新兴趋势和保持劳动力竞争力的能力。

本成果报告提供了一系列极具重要意义的研究发现，反映了各合作伙伴国家旅游相关职业教育与培训项目的现状。这些发现为后续的TOURX活动和工作包奠定了基础，确保研究与分析能直接服务于实际应用。

作为工作包3（WP3）的一部分，这些洞见将在塑造旅游职业教育与培训工具及框架方面发挥关键作用。下一阶段——工作包4（WP4）——将通过试点项目对这些工具进行测试和优化，确保其有效性并符合行业需求。该阶段将为在更广泛实施前对方法论进行微调提供宝贵的反馈。

此外，工作包5（WP5）将通过推广政策建议、提升职业教育与培训（VET）质量，以及促进TOURX解决方案向新的区域和行业背景的转移，确保TOURX项目的长期影响。这一从研发（WP3）到测试（WP4），最终到系统性影响和政策实施（WP5）的过渡，体现了该项目致力于构建可持续、适应性强且具有创新性的职业教育与培训框架。

综上所述，在各合作伙伴国家整合前瞻性的职业教育与培训（VET）战略，对于旅游业在竞争激烈且快速变化的全球环境中蓬勃发展至关重要。通过聚焦适应性、协作与创新，职业教育与培训项目能够确保培养出技能娴熟、可持续且具有韧性的劳动力。总体而言，这些综合战略对于适应不断变化的旅游需求，以及确保行业的长期竞争力和可持续发展至关重要。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

11. 参考文献

Angotti, R., Fonzo, C., C Pedone, A. (2024). *在职业教育与培训中落实欧洲优先事项：使国家职业教育与培训体系具备敏捷性、灵活性、创新性、吸引力、包容性并确保质量：意大利*。Cedefop Refernet 专题 视 角 。https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-italy-2024

奥-永-奥利维拉，M.，帕尔马-莫雷拉，A.，马塞多，M.，沃尔特，C. E.，C·格拉索斯，T.（2024）。*《旅游业的未来：培训需求分析》*（第1版）

澳大利亚产业与技能委员会。（2021）。*AISC会议公报——2021年12月1日*。摘自 https://aisc.net.au/hub/aisc-meeting-communique-1-december-2021

巴博萨，J.，C. 莫拉，H.（2024）。*在职业教育与培训（VET）中落实欧洲优先事项：使国家职业教育与培训具有敏捷性、灵活性、创新性、吸引力、包容性并确保质量：葡萄牙*。欧洲职业培训发展中心（Cedefop）Refernet专题 视角。https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-portugal-2024

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。（未注明日期）*希腊*。摘自 https://www.cedefop.europa.eu/en/countries/greece#2

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。 (2020a). *焦点 聚焦 职业教育与培训德国2020年* 。 卢森堡： 出版办公室。http://data.europa.eu/doi/10.2801/981096

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。（2020b）。*《德国职业教育与培训：简要说明》*。卢森堡：出版办公室。http://data.europa.eu/doi/10.2801/329932

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。 (2021a). *焦点 聚焦 ： 葡萄牙 2021年*。 卢森堡： 出版办公室。 http://data.europa.eu/doi/10.2801/38579

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。（2021b）。*西班牙：旅游业的技能提升与转岗培训*。摘自 https://www.cedefop.europa.eu/en/news/spain-upskilling-and-reskilling-tourism-industry

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。（2023a）。*《职业教育与培训聚焦：希腊》*。欧洲职业培训发展中心。

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。 (2023b). *焦点 聚焦 职业教育与培训 西班牙*。 卢森堡： 出版办公室。 http://data.europa.eu/doi/10.2801/684046

*欧洲职业培训发展*中心（Cedefop）。（2023c）。《*西班牙的职业教育与培训：简要概述*》。卢森堡：出版办公室。http://data.europa.eu/doi/10.2801/221364

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。 (2024a). *焦点 聚焦 职业教育与培训 比利时*。 卢森堡： 出版办公室。 http://data.europa.eu/doi/10.2801/492272

*欧洲职业培训发展*中心（Cedefop）。（2024b）。《*比利时的职业教育与培训：简要概述*》。卢森堡：出版办公室。http://data.europa.eu/doi/10.2801/860266

欧洲职业培训发展中心（Cedefop）。（2024c）。*关于技能提升路径的专题国家评估：意大利成年人的新机遇：三个研究阶段的主要发现及未来行动建议*。出版物 出 版局 出版处 出版局 欧洲联盟 欧盟。欧洲职业培训发展中心（Cedefop）研究报告。http://data.europa.eu/doi/10.2801/4196313

《中国简报》。（2023）。*中国的职业培训行业：外资投资机遇*。摘自 https://www.china-briefing.com/news/chinas-vocational-training-industry-opportunities-for-foreign-investment/#whatdoesvocationaltrainingrefertoinchinaHeader

Dice。（2023）。《*科技人才招聘的未来：人工智能将如何继续改变招聘格局*》。摘自 https://www.dice.com/recruiting/future-of-tech-recruiting-how-ai-will-continue-to-change-recruiting

EBNT. (2022a). *旅游业劳动力市场观察站：第十四份年度报告*。摘自 https://www.ebnt.it/files/documenti/studi-e-ricerche/osservatori/osservatorio-c/2022-osservatorio-mercado-del-lavoro-turismo_xiv-rapporto.pdf

EBNT. (2022b). 《*意大利劳动力市场报告*》。https://www.ebnt.it

欧盟委员会。（2022）。*2023年欧洲技能年*。欧盟委员会。检索于2024年11月12日。来源：https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-year-skills-2023_en

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

欧洲委员会。（2023）。*“欧洲技能年”——跨领域技能*。取自 https://year-of-skills.europa.eu

欧洲培训基金会。(2023). *微认证指南*。摘自 https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2023-05/Micro-Credential%20Guidelines%20Final%20Delivery.pdf

Federalberghi。（2022）。*《旅游业劳动力市场观察报告——2022年第14号报告》*。Federalberghi。取自 https://www.federalberghi.it/

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

郭，Z.，C. Lamb，S.（2010）。中国当前实践综述。*《技术与职业教育与培训》*，55–73。取自 https://doi.org/10.1007/978-90-481-8743-0_4 https://www.federalberghi.it/

Hippach-Schneider, U., C Huismann, A. (2024). *在职业教育与培训中落实欧洲优先事项：使国家职业教育与培训体系更具敏捷性、灵活性、创新性、吸引力、包容性并确保质量：德国。*欧洲职业培训发展中心（Cedefop） Refernet 专题 视角。 检索自 自 https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-germany-2024

Jing, T., Chung, E., C Gregory, M. L. (2022). 中国的职业教育：其历史、作用、挑战及未来发展方向。 *《认知科学与人类发展杂志》*， *8*(1)， 112–121 。 https://doi.org/10.33736/jcshd.4497.2022

克鲁格，R.A.，凯西，M.A.（2014）。 *《焦点小组：应用研究实用指南》*。Sage出版社。

Li, L. (2022). 为工业4.0及未来培养具备未来适应力的劳动力：技能再培训与技能提升。*《信息系统前沿》*。https://doi.org/10.1007/s10796-022-10308-y

麦肯锡C公司。（2022）。 *《欧洲工作的未来与技能再培训》*。2022年11月7日检索自 https://www.mckinsey.com/featured-insights/lifting-europes-ambition/videos-and-podcasts/the-future-of-work-and-reskilling-in-europe

中华人民共和国教育部。（2021）。《2020年中国教育发展统计公报》。取自 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). 人工智能对劳动者技能的影响：组织中的技能提升与转岗培训。*《新兴跨学科国际期刊：信息科学》*，*2c*，039–068。https://doi.org/10.28945/5078

Nakash, M. (2024b). 劳动力的转岗培训与技能提升：利用文本挖掘识别研究中的模式与趋势。*《人力资源管理研究国际会议论文集》*，*1*(1)。https://doi.org/10.33422/icrhrm.v1i1.169

国家资格认证与职业指导组织（EOPPEP）。 (2024). *在职业教育与培训中落实欧洲优先事项：使国家职业教育与培训具有敏捷性、灵活性、创新性、吸引力、包容性并确保质量：希腊*

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

。欧洲职业培训发展中心（Cedefop）Refernet专题展望。
https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-greece-2024

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

下一代旅游组织。（2020a）。*NTG网络研讨会*。下一代旅游组织。2020年12月18日检索自 https://nexttourismgeneration.eu/ntg-webinar/

下一代旅游组织。（2020b）。*研究与见解*。下一代旅游组织。取自 https://nexttourismgeneration.eu/research-and-insights/

下一页 旅游 世代。 (2022)。 *PANTOUR*. 检索自 https://nexttourismgeneration.eu/pantour/

Oladele, K. O., Lisoyi, E. O., C Abe, I. I. (2020). 通过再培训和技能提升在第四次工业革命中增强全球竞争力。载于 *《人力资源管理与组织发展进展》丛书*（第 246–258 页）。https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3347-5.ch017

ReferNet EOPPEP。（无日期）。*《希腊国家报告》*。国家资格认证与职业指导组织（EOPPEP）。取自 https://refernet.eoppep.gr

Remenyi, D. (2017). *《研究概念与问题词典》*。第2版。ACPI，英国雷丁。区域报告

Sharma, G. D., Thomas, A., C Paul, J. (2020). 《后新冠疫情时代旅游业的复兴：基于韧性的框架》。*《旅游管理视角》*，37，100786。https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100786

TourX项目（2024）。*《国家报告》（任务3.2.2）*[内部文件]。摘自Basecamp：https://3.basecamp.com/5375251/buckets/27958591/vaults/7843047568

Tsartas, P. A., C Lagos, D. G. (2012). 希腊旅游政策的批判性评估。载于*《创新、技术与知识管理》*（第203–221页）。https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14

特维森。（2021）*旅游业的再培训与技能提升：一种需求与商业机遇*。特维森。摘自 https://twissen.com/en/trends-en/policies-funding/reskilling-upskilling-tourism-need-business-opportunity/

联合国世界旅游组织。（无日期）。https://www.unwto.org/

联合国世界旅游组织。（无日期）。*《旅游业与新冠疫情：前所未有的经济影响》*。2024年11月21日检索自 https://www.unwto.org/tourism-and-covid-19-unprecedented-economic-

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

impacts

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

联合国世界旅游组织。（2022年）。*《新冠疫情对国际旅游业的影响评估》*。摘自 https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism

联合国 联合国。（未注明日期）。*可持续发展 发展 目标*。联合国 联合国。来源：https://sdgs.un.org/goals

维娜。（2024）。*什么是技能提升与转行培训？| 斯坦福在线*。斯坦福在线。https://online.stanford.edu/what-upskilling-and-reskilling

维基百科。（2024）。*总部位于加那利群岛的公司列表*。维基百科。摘自 https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_companies_based_in_the_Canary_Islands#:~:text=The%20加那利%20群岛%2C%20亦称

世界旅游业理事会。（无日期）。https://wttc.org/

世界 旅游 C 旅游 理事会。(2020)。*至 复苏 并 更远*。世界旅游业理事会（WTTC）。来源：https://wttc.org/initiatives/to-recovery-beyond

“技能年”。（2024）。*跨领域技能*。欧盟委员会。来源：https://year-of-skills.europa.eu/transversal-skills_en

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

附录 A

	语言	软技能	绿色技能	数字技能	未来趋势	行业动态	毕业生教育追踪	旅游业培训	课程内容	资助体系	包容性与无障碍服务
德国		这一点必须特别强调，因为随着数字化进程的推进，人际接触正逐渐淡化	能够帮助减少资源消耗	这是现代旅游业中现代旅游业中必须	关注可持续旅游和数字化，以减少资源消耗		建立一个数字平台，使供学生分享职业发展进程		引入可持续旅游管理课程，以满足环保旅行的需求	政府应能够拨付资金以支持中小企业	
比利时			可持续发展正日益受到重视，因此有必要培养绿色技能	数字技能至关重要				与地区旅游与欧洲各地的旅游协会及其他学校开展合作，对于提供有价值的体验			
希腊	外语能力必不可少	团队合作、沟通、时间管理、解决问题以及灵活应变的能力至关重要	日益重要的优先事项	对提高效率、可持续发展以及客户参与度的关键	人工智能驱动的客户服务、智能旅游解决方案、环保旅行及沉浸式技术		用于追踪就业趋势、技能发展及职业进展	培训应面向员工免费、灵活，并符合行业需求	应将软技能、数字技能和绿色技能与实践知识	由于季节性因素，企业难以在员工培训上投入资金	

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

意大利	侧重英语和德语技能	一项必备能力	应采用环保实践（循环烹饪、可重复使用的餐具，集体接送服务	一项必备能力	数字营销、前台接待、入住登记及设施管理	岗位短缺和季节性因素导致就业不稳定		旅游业的培训至关重要，但就业岗位短缺和季节性因素使得该行业对新生学生	必须将专业职业发展与市场营销、推广和管理技能……	资金不足	必须包容地对待各种社会背景，并确保残障游客
			游客接送等）								
西班牙	对行业从业人员	提供优质服务不可或缺		对可持续旅游至关重要	精通人工智能、数据分析及新兴技术			培训项目应侧重于可持续发展、客户服务和技术		政府与企业合作开展基于工作的学习。资金仍不足	
中国	日益重要	成功的关键：沟通、团队合作和适应能力	与该领域的技术进步密切相关	帮助企业打造更具竞争力的产品	绿色、低碳旅游、定制化服务以及人工智能驱动的数字化转型	及时掌握行业趋势至关重要		对于积累积累经验和拓宽视野至关重要	必须整合将先进概念与案例研究来自国内和国际背景		
葡萄牙	对德语，尤其是法语的需求旺盛	对职业素养至关重要	尚处于发展初期，但新一代从业者积极进取且具有可持续发展	需要适应行业的发展	可持续发展正日益成为优先事项	面对面互动依然是关键，但虚拟问候将在未来五年		应紧跟行业趋势	需要采取更务实的做法	预算限制依然存在	

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。

TourX

www.tour-x.eu

由欧盟资助。所表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的观点。欧盟和 EACEA 均不对此承担责任。