

FÓRUM INTERNACIONAL - EDUCAÇÃO, EMPREGO E FORMAÇÃO NO SECTOR DO TURISMO

RELATÓRIO DA PRESIDÊNCIA

O Fórum Internacional – Educação, Emprego e Formação no sector do Turismo, organizado no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia, realizou-se no dia 21 de janeiro de 2021, em formato virtual.

Este fórum reuniu autoridades públicas, governamentais e da União Europeia assim como representantes de organizações do sector, de institutos escolares e da sociedade civil para debater as qualificações, formação e educação no sector do Turismo por serem requisitos fundamentais na resposta ao desafio do digital e da sustentabilidade, numa época pós-covid.

O turismo é um sector global criado pelas pessoas e para as pessoas assim, a recuperação do turismo significa também a reconquista de um bem essencial para as suas vidas. O Fórum Internacional – Educação, Emprego e Formação no sector do Turismo teve uma adesão de cerca de 600 participantes nomeadamente *stakeholders*, decisores políticos e outros atores provenientes de diferentes países. O debate foi alimentado por um constante fluxo de perguntas e respostas que muito contribuíram para o debate sobre a necessidade de melhor qualificação e educação para construir o turismo do amanhã.

Apesar da crise pandémica afetar fortemente o sector, os oradores destacam este momento como uma oportunidade única para reinventar o futuro do ecossistema do turismo. Inovação, digitalização e sustentabilidade são elementos estruturantes para transformar e readaptar o sector do turismo:

- **Inovação** enquanto capacidade para transformar os processos já existentes numa experiência única para o consumidor;
- **Digitalização** como processo inevitável e iminente, acelerado pela crise pandémica;

- **Recuperação Económica Sustentável** enquanto objetivo económico, social e ambiental para o ecossistema do Turismo.

O turismo centra-se nas pessoas e o investimento nas qualificações e nas *skills* digitais é fundamental para assegurar a formação dos profissionais do sector, a todos os níveis.

Na apresentação da iniciativa *Pact for Skills*, a Comissão Europeia explicou como podem os Estados Membros e a União Europeia reforçar e estimular o sector da educação e da formação. A iniciativa *Pact for Skills* tem como objetivo simplificar o acesso ao mercado de trabalho através da promoção de uma cultura de aprendizagem ao longo da vida para todos os profissionais do sector; construir parcerias sólidas no âmbito das *skills*; monitorizar a procura e oferta de *skills* e antecipar as necessidades educativas e de formação.

Neste fórum foi, também, enfatizada a importância de reforçar a cooperação entre a indústria, autoridades públicas, parceiros sociais e instituições de ensino, bem como, a valorização dos profissionais do sector como requisitos para uma indústria bem preparada e qualificada.

No campo da educação e das *Skills*, as instituições públicas e privadas estão a desenvolver diferentes abordagens no sentido de, por um lado, dar respostas proficientes a estudantes e profissionais, e, por outro, corresponder às necessidades da indústria. Neste contexto, apostar em parcerias que envolvem o conhecimento académico e a experiência da indústria são essenciais para uma estratégia de sucesso no sector.

Da troca de ideias e dos diferentes contributos apresentados no fórum destacam-se tendências que irão moldar o futuro do ecossistema do Turismo. Estas tendências podem ser agrupadas em quatro eixos (*skills*; instituições de educação; indústria e consumidores):

Skills:

- Aumento da procura de profissionais com competências de âmbito digital ou técnico. Paralelamente, continuam a ser valorizadas competências como a capacidade comunicacional, a sensibilidade cultural, o conhecimento de línguas e a capacidade de empatia.
- Alargar os esquemas de horários flexíveis de forma a dar resposta às necessidades da procura.
- Reajustar funções ou realocar para outras regiões por forma a minimizar os vazios da oferta.
- Intensificar os processos de *reskilling* e *upskilling* no sentido de aumentar a resiliência dos profissionais.

Instituições de Educação:

- Implementar formações que envolvem diferentes tipos de conhecimento (por exemplo: o conhecimento académico e a experiência da indústria).
- Adotar novos modelos de formação *online*.
- Maior investimento nos processos de *upskilling*, formação e em credenciação no âmbito do digital.
- Redesenhar o currículo dos estudantes e dos profissionais do sector.
- Aumentar as sinergias entre os representantes da indústria e as entidades governamentais.

Indústria:

- Aumentar a cooperação entre os diferentes *stakeholders* para conseguir dar resposta às necessidades do consumidor tendo em conta uma estratégia de recuperação sustentável.
- Digitalização como recurso essencial para a evolução do sector.
- O teletrabalho terá impacto no futuro das organizações.
- Maior flexibilidade nos modelos organizacionais, nos processos e nos procedimentos.

Consumidores:

- A tecnologia digital faz parte do quotidiano dos consumidores e tornou-se também, uma expectativa para muitos turistas e viajantes.
- Maior consciência por parte das gerações futuras relativamente à proteção do planeta e uma maior responsabilidade social impulsionam o sector a ser mais ambicioso em termos de transição ecológica e digital.
- *Customer experience* é uma tendência crescente.
- Aumento do interesse por destinos que oferecem as melhores condições em termos de saúde pública e segurança.
- Maior preocupação com a cibersegurança e respetivo impacto na proteção de dados pessoais.

Das diferentes abordagens apresentadas sobressai como desiderato comum, não só, a necessidade de desenvolver estratégias para a recuperação do sector a curto / médio prazo, mas também, a necessidade de aproveitar esta oportunidade para afirmar a indústria do turismo enquanto sector líder a médio/ longo prazo.

Neste fórum, a Presidência Portuguesa do Conselho da UE anunciou a reunião de Ministros do Turismo da União Europeia que irá decorrer no próximo dia 01 de março, em formato digital. Nesta reunião será abordado o estado atual do turismo na União Europeia, a preparação da próxima época primavera/verão e a recuperação financeira e social do setor.

A Equipa da Presidência Portuguesa

02/02/2021