

INFORME DE RESULTADOS: GRUPO DE VALIDACIÓN

ADAPTACIÓN DE PERFILES PROFESIONALES EN EL SECTOR TURISMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Entidad promotora:



FECOHT

federación regional de
Comercio, Hostelería y Turismo
de Asturias

Entidad colaboradora:



Investigación financiada por:



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA-----	3
II. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN-----	5
1. EL SECTOR TURISMO EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS: PERSPECTIVA ECONÓMICO-EMPRESARIAL-----	5
1.1. Estructura y configuración del sector-----	5
1.2. Situación actual del sector Turismo-----	5
1.3. Tejido empresarial-----	5
1.4. Procesos de prestación del servicio-----	6
1.5. Cambios producidos en el sector-----	7
1.6. Incorporación de Nuevas Tecnologías-----	9
1.7. Previsiones de evolución-----	9
2. ESTRUCTURA OCUPACIONAL DEL SECTOR TURISMO EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS-----	9
2.1. Configuración laboral del sector-----	10
2.2. Análisis de las relaciones laborales o aspectos sociolaborales-----	10
2.3. Convenios colectivos del sector Turismo-----	10
2.4. Impacto de la evolución del sector en las ocupaciones-----	11
2.5. Tendencias de las ocupaciones y previsiones de evolución-----	11
3. OFERTA-DEMANDA FORMATIVA-----	12
3.1. Conocimiento y participación de las empresas en Formación Profesional-----	12
3.2. Valoración de la oferta formativa existente-----	13
3.3. Necesidades formativas-----	13
3.4. Dificultades de acceso a la formación-----	18
3.5. Acciones e itinerarios que es preciso articular para responder a las necesidades de formación-----	18
3.6. Acuerdos de formación del sector que afecten al mismo-----	27
3.7. Análisis anticipatorio de la demanda y la oferta de formación para los próximos tres años-----	27
3.8. Tratamiento del sector en el proceso de elaboración del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales-----	28

I. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA

Una vez finalizada la fase de análisis de la información recogida a través de las distintas técnicas contempladas en el marco metodológico de esta acción de investigación, los principales resultados fueron enviados por correo electrónico a un grupo de expertos que integraron el grupo de validación, con la finalidad de someter a su juicio las conclusiones y propuestas definidas a partir del análisis integrador de los resultados obtenidos, mediante cada una de las diferentes técnicas de recogida de información aplicadas en el proceso de investigación.

Previamente al envío del Informe preliminar que contenía los principales resultados obtenidos en la investigación, se contactó con las personas vinculadas al sector, a las que se informó sobre la finalidad de este grupo de validación y se les invitó a participar.

Las conclusiones incluidas en el Informe enviado a los integrantes del grupo de validación se organizaron en los tres bloques de contenido en los que se estructura el Informe final, con el objetivo de validar los resultados hallados con las técnicas de investigación previamente aplicadas.

Los integrantes del grupo de validación han sido seleccionados entre los representantes de los siguientes colectivos:

- Expertos en el sector pertenecientes al mundo académico y la consultoría.
- Representantes de asociaciones y organizaciones empresariales o vinculados con ellos y el sector Turismo.
- Representantes de entidades sindicales y de los trabajadores del sector.
- Gerentes y directivos de empresas significativas del sector Turismo.
- Responsables de formación y recursos humanos de empresas del sector.
- Representantes de entidades gestoras de Formación Continua.

Esta elección se justifica por la necesidad de recabar información desde diferentes perspectivas, evitando que los expertos aporten ideas desde el mismo contexto de referencia.

La relación nominal de participantes en los grupos de discusión se expone en la siguiente tabla:

GRUPO DE VALIDACIÓN	
Nombre	Institución / Cargo
D ^a . Julia Peñalosa	Presidenta de la Unión Hotelera del Principado de Asturias
D. Luís Valdés Peláez	Miembro del equipo de dirección del Master de Turismo de la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias
D. Francisco Menéndez Díez	Cámara de Comercio de Avilés
D. Gumersindo Cuervo García	Secretario de grandes almacenes. Federación Regional de Comercio, Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras
D. Julio Tascón Fernández	Profesor titular de la Universidad de Oviedo
D ^a Susana Gurdiel	Cámara de Comercio de Cangas de Narcea

En este Informe de validación, se exponen las ideas, opiniones y valoraciones que estos expertos integrantes del grupo aportan sobre los temas planteados en el Informe preliminar enviado.

A continuación, se muestra la información validada por el grupo, incidiendo de manera más significativa en las aportaciones y observaciones realizadas por los participantes y en aquellos aspectos en los que no se ha alcanzado un elevado grado de consenso, aportando los diferentes criterios alegados en cada caso.

Para tal fin, se estructura la información en base a tres bloques temáticos, que son:

- a) Situación económico-empresarial del sector Turismo
- b) Situación ocupacional del sector Turismo
- c) Situación formativa del sector Turismo

II. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. EL SECTOR TURISMO EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS: PERSPECTIVA ECONÓMICO-EMPRESARIAL

A continuación se analizan los resultados obtenidos en el grupo de validación referidos a la situación económico-empresarial del sector Turismo en el Principado de Asturias:

1.1. Estructura y configuración del sector

El sector Turismo está compuesto por distintas actividades que se exponen en la siguiente tabla. Además, en ella se detalla la correspondencia de dichas actividades con la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93-Rev.1):

Actividad	CNAE
Hostelería	55
Agencias de viajes	633
Actividades recreativas	927

En los resultados preliminares expuestos a la validación de los integrantes del grupo se incluyó la distribución de empresas según el subsector de actividad. Las empresas con un mayor peso en el sector turismo son aquellas que desarrollan su actividad en el ámbito hostelero (91,4%). Por otro lado, las Actividades recreativas suponen un 7% de las empresas turísticas, constituyendo el 2% restante el subsector Agencias de Viajes.

1.2. Situación actual del sector Turismo

Actualmente Asturias recibe alrededor de 5 millones de visitantes al año, cifra impensable tan sólo unas décadas atrás. Se encuentra así inmersa en un proceso continuo de expansión y desarrollo turístico, tanto desde una perspectiva económica como empresarial. Esta evolución se puede apreciar por ejemplo, en el número de inversiones realizadas en infraestructuras y en la evolución en el número de establecimientos y consecuentemente el de plazas de alojamientos, que han pasado de las 13.946 que tenía la comunidad en 1990 a 55.179 en 2006. Los integrantes del grupo validaron estas positivas conclusiones, añadiendo que este crecimiento del sector se verá más acentuado en los próximos años, debido a la diversificación de la oferta turística que se está llevando a cabo.

Esta diversificación de la oferta turística también fue expuesta como uno de los resultados obtenidos en la investigación. De este modo, los expertos ratificaron que los nuevos modelos de desarrollo turístico se encuentran en auge en el Principado de Asturias, adoptando cada vez más fuerza el tanto el turismo rural como el de congresos. La finalidad de estos tipos de turismo alternativo mencionados anteriormente junto con el turismo cultural, salud y el deportivo entre otros, es la de minimizar la estacionalidad que sufre el sector.

1.3. Tejido empresarial

El tejido empresarial asturiano está formado en su mayoría por microempresas y PYMES, lo que repercute tanto en la organización de éstas, como en su estructura departamental y en los

niveles de desarrollo tecnológico. Todos los participantes en el grupo mostraron su conformidad con este aspecto.

Otra de las ideas validadas por los integrantes del grupo fue el incremento en el número de empresas asturianas que confeccionan los diferentes subsectores del Turismo, motivado por un lado, por parte de la Administración Pública para potenciar el sector y por otro, por el creciente interés de los empresarios por invertir en establecimientos turísticos. En estos momentos se recogen en Asturias un total de 72.276 empresas activas, de las cuales 9.760, es decir el 13,5%, pertenecen al sector Turismo.

En la actualidad, Asturias está intentando diversificar su turismo hacia otro distinto al tradicional de sol y playa, pues éste se caracteriza por una gran estacionalidad, conllevando la consiguiente reducción de plantilla y el descenso de los ingresos en los meses "bajos" del año. No obstante, desde la Administración se están dedicando numerosos recursos a fomentar los nuevos modelos de desarrollo turístico destinados a paliar o minimizar esta estacionalidad existente. Una de ellas, como se ha mencionado recientemente, es el impulso que se le concede al turismo rural, con el que se están obteniendo unos buenos resultados y su resultante demanda.

La totalidad de los expertos corroboraron la existencia y la consecuente lacra de la estacionalidad en el sector Turismo. En el mismo sentido, argumentaron que aunque es cierto que se están llevando a cabo numerosas medidas para paliar esta tendencia estacional que sufre el sector turístico asturiano, no consideran que funcionen para que en un futuro reciente se rompa con esta tendencia.

Del mismo modo, coinciden en la idea de que esta desestacionalización sería muy positiva para el sector y para la economía asturiana en su conjunto, por ello expresan la necesidad de seguir trabajando y utilizando los esfuerzos necesarios para alcanzar tal fin.

1.4. Procesos de prestación del servicio

En el grupo se ha validado unánimemente que los procesos de prestación del servicio de las empresas turísticas son aquéllos que se consideran esenciales para el normal desarrollo de la actividad de este tipo de empresas. Las fases difieren en función del subsector del que se trate, por ello se especifican a continuación.

En cuanto a los establecimientos de Hospedaje y alojamiento sin restauración, las fases son las siguientes:

- reserva del servicio
- recepción y acogida del cliente
- gestión de la estancia
- gestión de la operativa de pisos, lavandería y lencería
- facturación y cobro
- servicio posventa

En los establecimientos de Hospedaje y alojamiento con restauración y celebración de eventos se realizan las actividades que se enumeran a continuación, con el objetivo de posibilitar la prestación del servicio:

- La reserva es la primera fase para todas las actividades que se efectúan en estas empresas. Dado que estos establecimientos además del alojamiento ofrecen la posibilidad de organizar y celebrar eventos, las fases que siguen dependen del servicio que se preste.

- En cuanto al alojamiento, una vez realizada la reserva, le sigue la recepción del cliente y la gestión de la estancia (gestión de la operativa de pisos y gestión de la operativa de restauración).
- En el caso de la celebración de eventos, después de la realización de la reserva, tiene lugar el asesoramiento e información al cliente, la organización del evento y el desarrollo de éste.
- Ambas actividades, tanto el servicio de hospedaje, como la celebración de eventos finalizan con la facturación y cobro del servicio prestado y el servicio posventa.

Para los establecimientos de Restauración, el proceso de prestación del servicio es el siguiente:

- Reserva
- Recepción del cliente
- Registro de la comanda
- Preparación de platos y bebidas
- Presentación de platos y bebidas y servicio en mesas o en catering
- Facturación y cobro
- Servicio posventa

Las Agencias de viajes constan de procesos que se desarrollan durante la prestación del servicio:

- Recepción del cliente
- Gestión de la reserva
- Prestación del servicio/venta de productos
- Cobro del servicio prestado/producto
- Servicio posventa

Dentro de la fase de prestación de servicio o venta de productos se incluyen la venta de billetes de medios de transporte, el alquiler de coches, la reserva de alojamiento, la venta de viajes y la venta de entradas (espectáculos, eventos deportivos, etc.).

Por último, para que la prestación del servicio se lleve a cabo correctamente en los establecimientos de Actividades recreativas deben sucederse una serie de fases:

- Recepción del cliente
- Asesoramiento al cliente
- Prestación de servicios (máquinas con premio)
- Prestación de servicios en salones de juego (casinos, bingos, etc.)
- Gestión de la operativa de restauración
- Servicio posventa

En todos estos procesos se da una fase no considerada secuencial, sino transversal a todo procedimiento de prestación del servicio, la atención al cliente. Así mismo, en el caso de los establecimientos de Actividades recreativas, además de esta atención existen otras fases transversales tales como el mantenimiento y conservación de equipos.

1.5. Cambios producidos en el sector

En el Informe preliminar enviado a los integrantes del grupo de validación, se presentaban los cambios que han afectando al sector Turismo en el Principado de Asturias a lo largo de los últimos años, así como sus repercusiones. Estas conclusiones no fueron refutadas por ninguno de los participantes del grupo, por lo que por consiguiente, se dan por validadas.

Estas modificaciones sufridas en el sector consistirían en:

- Cambios en la situación económica del país
- Cambios en el perfil del turista y en sus preferencias
- Cambios en las infraestructuras, cambios en las leyes
- Cambios en los servicios y productos que ofrecen las empresas

Centrándose en el primer aspecto, cambios producidos en la **situación económica del país**, se ha detectado que la influencia del euro en los precios de mercado y el endeudamiento de las familias son los aspectos que más han influido en las alteraciones en el sector.

Respecto a los **cambios en el perfil turista y en sus preferencias**, se puede apuntar a un mayor poder adquisitivo de éstos y una mayor exigencia del turista en cuanto a la calidad del servicio prestado, pues actualmente posee mucha información derivada de la introducción en la sociedad de las nuevas tecnologías. Al mismo tiempo, el número de turistas extranjeros llegados al Principado crece aunque paulatinamente siendo, según datos extraídos en el Boletín del Segundo Trimestre de 2007 del SITA, 1 de cada 10 de nacionalidad distinta a la española.

Por último, señalar la progresiva demanda de las nuevas formas de turismo, situándose a la cabeza, como se ha apuntado anteriormente, el turismo rural.

Mencionar también el turismo de congresos, que aunque de relativa nueva creación, en Asturias está acaparando cada vez más peso, situándose en el cuarto puesto del ránking nacional en turismo de congresos y suponiendo en 2006 el 12% del turismo nacional.

Con respecto a los **cambios en las infraestructuras**, los factores aluden al "boom" de la construcción y el crecimiento del sector inmobiliario, a la mejora de la red de carreteras, a la creación de un nuevo aeropuerto en la región, a la existencia en el mercado de líneas aéreas de bajo coste y a la próxima apertura de la línea de alta velocidad.

Por otro lado, la principal Ley que ha afectado al sector Turismo ha sido la Ley antitabaco que ha obligado a los empresarios a modificar sus instalaciones en función de las imposiciones establecidas por ella.

Dentro de los **cambios en los servicios y productos**, existen algunos factores que han incidido de manera más destacada en el sector Turismo tales como la creación de nuevos complejos residenciales y de ocio, la aparición de nuevos destinos turísticos con precios más competitivos en Europa del este, Asia y Zagreb entre otros, la diversificación de la oferta turística y por último, la existencia de nuevos canales de comercialización como por ejemplo internet.

El grupo de expertos llegó al consenso y a la confirmación de que estos cambios implican unas repercusiones para el sector desde una doble vertiente, empresarial y económica. De esta manera plantearon una serie de efectos que tienen lugar en el sector consecuencia de estas modificaciones:

- Captación de nuevos clientes
- Necesidad de mejorar la cualificación de los trabajadores en plantilla
- Contratación de trabajadores más cualificados
- Aumento del número de trabajadores
- Disminución de la actividad
- Aumento de la inversión en nuevas tecnologías

Hay que apuntar que varios de los expertos hicieron hincapié en la idea de la mayor cualificación de los trabajadores contratados en pro de la adquisición de nuevos empleados. De ahí, como se refleja en páginas sucesivas, la gran importancia otorgada a la Formación Profesional por el grupo de expertos.

1.6. Incorporación de Nuevas Tecnologías

Es consensado por los participantes en el grupo de validación la necesidad, por parte del sector Turismo, de la implantación de nuevas tecnologías que posibilitarán junto con los recursos humanos y científicos, un desarrollo competitivo del Principado. Actualmente, las empresas que incorporan esta clase de herramientas suelen ser con el objetivo de llevar a cabo labores transversales, es decir, administrativas, contables, etc.

Esta incorporación tecnológica tiene una mayor aparición en las actividades de venta y atención al cliente. Por otro lado, la adquisición de estas herramientas tecnológicas por parte de las empresas de hostelería, es muy reducida en comparación con el resto de las empresas de los subsectores de Turismo en Asturias. Se limita en la mayoría de los casos, a la adquisición de ordenadores y TPV's para la comanda de los servicios y a la creación de páginas web, donde se registran los servicios y productos ofertados por el establecimiento.

En este sentido, los expertos coincidieron en señalar la importancia de la introducción de nuevas tecnologías en todos los subsectores que integran el sector Turismo, tanto para llevar a cabo funciones transversales como para las tareas específicas de cada empresa, pues éstas se están convirtiendo en un elemento casi indispensable para la competitividad y el crecimiento empresarial.

A su vez, entre los expertos no se produjo un total acuerdo en cuanto a si los empresarios asturianos del sector, están concienciados en la necesidad de adquirir nuevas tecnologías para sus empresas y en los beneficios que éstas les reportan.

1.7. Previsiones de evolución

Los datos recabados en el análisis documental, así como la información aportada por los expertos consultados en las diversas técnicas de investigación empleadas, han revelado que la situación venidera del sector Turismo será bastante positiva.

También se vaticina una mayor diversificación de la oferta turística mediante la incorporación de diversos tipos de turismo tales como el cultural, de congresos, de salud o el turismo rural, así como la aparición y expansión de nuevos modelos de desarrollo turístico.

Se tiene el convencimiento de que ambos fenómenos favorecerán el desarrollo y la posterior estabilidad del sector en la comunidad, contribuyendo a la creación de nuevos empleos y a atenuar la estacionalidad actual del sector.

Por el contrario, como se ha mostrado en líneas anteriores, algunos de los expertos se muestran escépticos respecto a la desaparición de la estacionalidad del sector, argumentando que consideran que en la actualidad no se reúnen los requisitos imprescindibles para iniciar ese proceso.

2. ESTRUCTURA OCUPACIONAL DEL SECTOR TURISMO EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Una vez analizada la situación económico-empresarial del sector Turismo en la comunidad, se les otorgó a los participantes del grupo de expertos los resultados acerca de la situación ocupacional, para proceder a su consiguiente validación.

2.1. Configuración laboral del sector

La actividad económica que concentra a un mayor número de empresas (8.919) es la Hostelería, seguida de las Actividades recreativas (674), hallándose en último lugar las Actividades de las Agencias de Viajes con 167 empresas activas según datos del DIRCE (INE) en 2007.

Continuando con los datos proporcionados por el DIRCE en 2007, al dividir Hostelería en sus subsectores correspondientes, se aprecia que los Establecimientos de bebidas (bares y cafeterías) acaparan el 70% de la Hostelería en Asturias, siendo el 14% para los Restaurantes. El resto de categorías poseen una importancia mucho menor en lo referido al número de empresas, teniendo Campings y hospedajes de corta duración un total de 756 empresas activas, siendo el de Hoteles y Comedores colectivo y provisión de comidas preparadas de 494 y 152 respectivamente.

Estos datos muestran la importancia del subsector Hostelería dentro del Turismo, lo que fue corroborado por unanimidad por el grupo de expertos.

2.2. Análisis de las relaciones laborales o aspectos sociolaborales

El mayor problema con respecto a este aspecto surge en la estacionalidad que sufre el sector. Esta temporalidad es uno de los aspectos en los que se observó por un lado, un total acuerdo en el hecho de su existencia en el sector, pero este consenso fue menor respecto a las presentes y futuras medidas precisas para paliarlo. Mientras que los representantes sindicales critican los elevados índices de contratación temporal del subsector Hostelería, los representantes de empresarios aseguran que la temporalidad existente se debe a los periodos de estacionalidad que sufre el sector y que, hasta que no se establezca esto, no podrán ofrecer contratos de mayor duración a sus trabajadores, pues no tienen trabajo que ofrecer. De esta manera, se observa según datos del Observatorio Ocupacional del INEM, que en 2006 la Hostelería se situaba en una de las 10 actividades económicas más demandadas y en consecuencia con más demandantes, hallando en febrero del pasado año a 60.028 demandantes, siendo esta cifra de 48.449 en el mes de julio (datos más destacados de la evolución mensual).

El grupo de expertos, así mismo expone que las condiciones laborales de precariedad y temporalidad de los trabajadores del sector influyen en la calidad del servicio prestado al cliente y en la escasa mano de obra disponible para el subsector de la Hostelería, por lo que creen necesaria la existencia de unas mejores condiciones laborales, así como de una mayor formación y seguridad para estos trabajadores. Pues las suponen fundamentales en la consecución de la profesionalización del sector y de la oferta de servicios de calidad. Indicar que los representantes de entidades sindicales confirman estos datos con mayor rotundidad, teniendo a su vez una visión más crítica del presente.

2.3. Convenios colectivos del sector Turismo

Los convenios a través de los cuales se regulan laboralmente los subsectores objeto de estudio son el Convenio colectivo de Hostelería y similares del Principado de Asturias para 2005, 2006 y 2007, Convenio colectivo Estatal de las Agencias de Viajes, Convenio colectivo Estatal para Empresas Organizadoras del Juego del Bingo. La heterogeneidad interna de la actividad exige que cada subsector se regule a través de normas diferentes.

Varios de los expertos consultados en la fase de validación apuestan por una incorporación de convenios específicos de cada región, es decir, creen en la necesidad de unas actividades reguladas por convenios de ámbito regional, para de esta forma poder dar respuesta y adecuarse a las peculiares de cada lugar. Pues mediante convenios estatales determinadas circunstancias y aspectos no son recogidos o en algunos casos son sobrevalorados.

2.4. Impacto de la evolución del sector en las ocupaciones

Los resultados otorgados al grupo de expertos para su validación, apuntan a que el principal proceso a llevar a cabo para una grata evolución del sector en la estructura ocupacional debe ser la creación de empleo estable y de calidad, a través de lo cual se lograría atenuar la estacionalización y con ello aumentar el interés de los trabajadores por este sector, a la vez que se lograría una mayor profesionalización. Con relación a este aspecto, la necesidad de crear empleo estable y de calidad, entre los expertos registró un elevado grado de consenso.

Uno de los efectos soportados por los cambios producidos en las ocupaciones del sector es la creación de empleo de mandos intermedios. Esto se debe al crecimiento de las empresas del sector y su consecuente ampliación de plantilla, necesitando de esta manera tanto más empleados como más tipologías de mando. Buena parte de ello está derivado por el gradual incremento de hoteles de alta categoría con estructuras organizativas más complejas y plantillas más numerosas.

Por otro lado, los cambios que están sucediendo en el sector están incidiendo en la estructura ocupacional de éste. Estas modificaciones, como se han indicado anteriormente, están relacionadas con el perfil del turista, entre otras causas provocado por el aumentando de la llegada de turistas extranjeros, por los cambios en las preferencias de estos, exigiendo mayores prestaciones y mayor calidad de los servicios, así como por la diversificación de la oferta turística, sumado a la incorporación de nuevas tecnologías. Todo ello ha obligado a los empresarios a contratar a profesionales más cualificados y especializados en determinadas áreas, con el objeto de adaptarse a estos cambios producidos en el sector.

Los integrantes del grupo han corroborado este hecho, coincidiendo a su vez los bloques en los que deberán adquirir nuevos conocimientos con las propuestas en el Informe preliminar siendo éstos protocolo, nuevas tecnologías, idiomas o gastronomía, debido a la mayor exigencia de los clientes por la calidad en el servicio prestado, a la llegada de turistas extranjeros o al creciente interés de los turistas por la gastronomía y todo aquello que la rodea.

2.5. Tendencias de las ocupaciones y previsiones de evolución

Arrastrado por estos cambios en el sector Turismo, se está dando un proceso de desaparición, expansión y creación de nuevas profesiones.

Las ocupaciones en proceso de desaparición son aquéllas, por un lado, que están siendo asumidas total o parcialmente por las nuevas tecnologías del sector (planchadora, lavandera) ahorrando así tanto en tiempo como en economía y recursos. De otra parte, el dominio de diferentes idiomas por parte de los trabajadores, contribuye a la extinción paulatina del intérprete o el traductor.

En relación a la aparición de nuevas ocupaciones, éstas vienen impulsadas por diversos aspectos como son la creciente importancia que los turistas otorgan a los momentos de ocio, desencadenando la aparición de las figuras de los monitores o animadores socio-culturales, a la vez que por el aumento de interés por parte de los turistas, por otro tipo de turismo alternativo como el turismo rural, incidiendo en la demanda de profesionales vinculados a estas actividades.

Del mismo modo, el crecimiento de los hoteles de alta categoría así como la diversificación de los servicios prestados al cliente, motivarán que se demanden profesionales propios de otros sectores, como por ejemplo, los fisioterapeutas, animadores o nutricionistas. Por otro lado, también se solicitarán guías de turismo especializados y cualificados en nuevas rutas tanto culturales como rurales, a la vez que proliferarán las ocupaciones de técnicos medioambientales

y técnicos de calidad, causado por la concienciación de los empresarios por el cuidado del medioambiente y la preocupación por la calidad del servicio prestado.

El creciente interés por la gastronomía, también incide en la estructura ocupacional, propiciando la expansión y especialización de los jefes de cocina que deberán adquirir conocimientos sobre alta cocina y sobre nuevas tendencias culinarias para adaptarse a las exigencias de los clientes.

Los integrantes del grupo de validación confirmaron, para todos los subsectores objeto de estudio, que emergerán tanto ocupaciones específicas de cada sector como las relacionadas con materias transversales, tales como manejo de nuevas tecnologías, prevención de riesgos laborales, calidad o medio ambiente, debido a los cambios que se están produciendo en el sector. Del mismo modo, la mayoría de ellos destacó el ámbito del turismo rural, como germen de mayores tasas de empleo así como de nuevas ocupaciones.

3. OFERTA-DEMANDA FORMATIVA

En último lugar, en los resultados preliminares enviados a los expertos se incluían las conclusiones a las que se había llegado una vez analizada la oferta-demanda formativa existente en empresas pertenecientes el sector Turismo en el Principado de Asturias.

3.1. Conocimiento y participación de las empresas en Formación Profesional

A pesar de tener el convencimiento de que todavía hay que mejorar, la evolución de la Formación Profesional es bastante satisfactoria con respecto al sector Turismo en Asturias. Actualmente está mejor acogida la idea de la formación para estos trabajadores, lo que lleva aparejado un aumento en el número de alumnos y de cursos ofertados. La Fundación Tripartita para la Formación en el empleo, recoge la evolución de las empresas registradas en el Sistema de Bonificación de los años 2004-05, estando inscritas en el sector Servicios 359 en 2004, doblándose esta cifra al año siguiente (760 empresas).

No obstante, el conocimiento que tienen los empresarios del sector Turismo acerca de la Formación Continua subvencionada es escaso en todos los subsectores que lo componen. Más aún, este grado de conocimiento es inferior en el caso de los empresarios de la Hostelería, probablemente sustentando también por la estacionalidad, la rotación y el perfil de los trabajadores.

Del mismo modo, la participación de estas empresas en Formación Continua es muy reducida, teniendo lugar de nuevo la situación más acusada en el subsector hostelero. Tal y como puntualizan algunos participantes del grupo de validación, estas reducidas cifras pueden explicarse por la naturaleza de las iniciativas formativas, dirigidas en el caso de los Contratos Programa a trabajadores más que a empresarios. En cuanto al Sistema de Bonificaciones, los expertos justifican la baja participación de las empresas argumentando que son empresas de reducido tamaño y por consiguiente de reducido personal, cuyos horarios les dificultan la asistencia a los cursos impartidos.

El argumento concreto y de pleno consenso al que llegó el grupo de expertos, es el gran valor concedido a la Formación Profesional para todos los trabajadores, pues sólo mediante ella, se logrará poseer en el sector una plantilla cualificada y profesional de trabajadores.

3.2. Valoración de la oferta formativa existente

La oferta formativa para los trabajadores y empresarios del sector Turismo es amplia y específica aunque, como se ha mencionado recientemente, no se aprovecha lo suficiente. Para

luchar contra este hecho, se propone llevar a cabo un proceso de concienciación de la importancia de la Formación Profesional, empezando por los empresarios para pasar posteriormente a los trabajadores.

Dentro de esta variedad formativa destacan por su número, los cursos de materias transversales (administración, contabilidad, etc.) tan necesarias a la hora de llevar a cabo o gestionar las empresas.

A pesar de la diversidad de cursos en el área de formación, los participantes del grupo de validación apuntan a que, aún y estando complacidos con la formación ofertada, ésta siempre podría ser mejorable, ampliando y diversificando diferentes áreas.

En relación a la oferta formativa, se proponen dos acciones para mejorarla. Por un lado, adaptar la oferta formativa a las necesidades y peculiaridades de los trabajadores potenciales del sector (población inmigrante) y por otro, apostar por una formación con un mayor número de horas prácticas.

3.3. Necesidades formativas

Los datos recabados en las técnicas de investigación han revelado que las necesidades formativas de los trabajadores del sector están íntimamente relacionadas con las funciones que éstos realizan.

A continuación, se muestran estas necesidades formativas detectadas en el estudio que fueron validadas por los integrantes del grupo:

HOSTELERÍA		
Departamento	Ocupaciones	Áreas en las que se han detectado necesidades formativas
Recepción	Jefe de Recepción	Gestión (de recursos humanos, económico-financiera del dpto., del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (programas informáticos de gestión de reservas, gestión de personal informatizada, correo electrónico, navegación por Internet, programas informáticos de facturación automática, etc.)
	Habilidades directivas	
	Recepcionista	Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (programas informáticos de gestión de reservas, correo electrónico, navegación por Internet, programas informáticos de facturación, etc.)
Botones	Atención al cliente (idiomas, comunicación comercial)	
	Normativa específica del sector	

		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (informática-usuario)
Cocina	Jefe de cocina /Jefe de catering	Gestión (de recursos humanos, económico-financiera del dpto., del tiempo, de inventarios, comercial, etc.)
		Cocina (diseño de menús, preparación de alimentos, refrigeración y conservación de alimentos, etc.)
		Transporte de alimentos
		Idiomas
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (gestión informatizada de compras, gestión informatizada de almacén, gestión de personal informatizada, TPV´s para hostelería, etc.)
		Habilidades directivas
	Cocinero	Cocina (preparación de alimentos, conservación y almacenamiento de alimentos, refrigeración de alimentos, etc.)
		Transporte de alimentos
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente (gestión y tratamiento de residuos)
		Nuevas tecnologías (TPV´S para hostelería, etc.)
Restaurante y bar	Jefe de restaurante en sala	Gestión (de recursos humanos, económico-financiera del dpto., del tiempo, de inventarios, comercial, etc.)
		Servicio en sala (decoración, estructura del salón, protocolo, etc.)
		Sistemas de aprovisionamiento
		Atención al cliente (Idiomas, comunicación comercial, calidad, etc)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (gestión informatizada de compras, gestión informatizada de almacén, gestión de personal informatizada, TPV´S para hostelería, programas de facturación automática, etc.)
		Habilidades directivas
	Camarero	Servicio en sala (decoración, protocolo, servicio de comidas y bebidas, etc.)
		Sistemas de aprovisionamiento
		Atención al cliente (Idiomas, comunicación comercial, calidad, etc)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente (gestión y tratamiento de residuos)
		Nuevas tecnologías (TPV´S para hostelería, programas de facturación automática, etc.)
	Barman	Servicio en barra (servicio de comidas y bebidas, etc.)

		Sistemas de aprovisionamiento
		Atención al cliente (Idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente (gestión y tratamiento de residuos)
		Nuevas tecnologías (programas de facturación automática, etc.)
	Sumiller	Servicio en sala (cata de vinos, maridaje entre vinos y platos, servicio de bebidas, etc.)
		Sistemas de aprovisionamiento y conservación de bebidas
		Atención al cliente (Idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
Servicios auxiliares y de limpieza	Gobernante/a de hotel	Gestión (de stocks, de recursos humanos, económico-financiera del dpto., del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (comunicación comercial, idiomas, calidad, protocolo, etc.)
		Decoración y limpieza
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
	Camarera de pisos	Nuevas tecnologías (programas informatizados para el control de existencias, etc.)
		Atención al cliente (comunicación comercial, calidad, protocolo, etc.)
		Decoración y limpieza (limpieza de tejidos, limpieza de instalaciones, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente (gestión y tratamiento de residuos)
Nuevas tecnologías (programas informatizados para el control de existencias, robot de vapor, etc.)		

AGENCIAS DE VIAJES		
Departamentos	Ocupaciones	Áreas en las que se han detectado necesidades formativas
Ventas	Jefe de oficina	Gestión (de recursos humanos, económico-financiera del dpto., gestión comercial, administrativa, gestión del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Publicidad y comercial (Marketing, estudios de mercado, promoción comercial,

		fidelización de clientes, etc.)
		Ventas (diseño de productos y catálogos turísticos, programación de viajes, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (Sistemas de Distribución Global de Reservas (GDS), gestión de personal informatizada, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)
		Habilidades directivas
	Agente de viajes	Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, atención telefónica, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Publicidad y comercial (promoción comercial, fidelización de clientes, etc.)
		Ventas (organización, programación y venta de viajes, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (Sistemas de Distribución Global de Reservas (GDS), programas de bases de datos, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)
Reservas	Jefe del dpto. de reservas	Gestión (de reservas, de recursos humanos, económico-financiera del dpto., gestión comercial, administrativa, gestión del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (Sistemas de Distribución Global de Reservas (GDS), gestión de personal informatizada, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)
	Empleado del dpto. de reservas	Habilidades directivas
		Gestión (de reservas, gestión del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (Sistemas de Distribución Global de Reservas (GDS), programas de bases de datos, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)

ACTIVIDADES RECREATIVAS		
Áreas departamentales	Ocupaciones	Áreas en las que se han detectado necesidades formativas
Ocio	Monitor	Gestión (gestión de os recursos, del tiempo, etc.)

		Docencia (formación de formadores, técnicas comunicativas, dinamización de grupos, idiomas, etc.)	
		Salud, seguridad y medio ambiente	
	Animador	Gestión del tiempo	
		Manifestaciones artísticas	
		Manejo de equipos	
		Animación (motivación, dinamización de grupos, técnicas comunicativas, idiomas, etc.)	
		Salud, seguridad y medio ambiente	
	Juego	Jefe de sala/jefe de mesa	Gestión (de stock, de recursos humanos, gestión económico-financiera del departamento, gestión comercial, gestión del tiempo, etc.)
			Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, protocolo, calidad, tratamiento de quejas y reclamaciones, etc.)
			Juego (funcionamiento de máquinas, normas del juego, etc.)
Normativa específica del sector			
Salud, seguridad y medio ambiente			
Nuevas tecnologías (gestión de personal informatizada, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)			
Habilidades directivas			
Crupier		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, protocolo, etc.)	
		Juego (funcionamiento de máquinas, normas del juego, etc.)	
		Normativa específica del sector	
		Salud, seguridad y medio ambiente	
		Nuevas tecnologías aplicadas al juego	
Operador máquinas de azar		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, protocolo, etc.)	
		Juego (funcionamiento de máquinas, normas del juego, etc.)	
		Electrónica básica	
		Normativa específica del sector	
		Salud, seguridad y medio ambiente	
Técnico de juego de bingo		Nuevas tecnologías aplicadas al juego	
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, protocolo, etc.)	
		Juego (funcionamiento de máquinas, normas del juego, etc.)	
		Locución/megafonía	
		Normativa específica del sector	
		Salud, seguridad y medio ambiente	
Nuevas tecnologías aplicadas al juego			

3.4. Dificultades de acceso a la formación

Teniendo en cuenta las peculiaridades del sector Turismo, y más concretamente del sector Hostelería, basado en amplias jornadas laborales y horarios por turnos o rotaciones, parece obvia una de las dificultades más subrayadas, la incompatibilidad horaria.

Pero ésta no es la única dificultad encontrada, pues existen otra clase de factores endógenos muy presentes en la escasa de participación de la población objeto de estudio a esta formación, tales como la falta de motivación, el bajo nivel de cualificación de los trabajadores y la falta de concienciación por parte del empresariado, pues aunque cada vez en menor medida, existe la creencia entre éstos que estos trabajadores no precisan de formación para desempeñar sus funciones, no facilitando de este modo el acceso a la formación. Aunque algunos expertos del grupo se mostraron en desacuerdo con esta última barrera de acceso a la formación, la mayor parte constataron este hecho.

3.5. Acciones e itinerarios que es preciso articular para responder a las necesidades de formación

Los itinerarios propuestos a partir de la información recabada en la investigación y validados por los integrantes del grupo son los que se exponen a continuación:

A. Hostelería

JEFE/A DE RECEPCIÓN
Gestión hotelera
Turismo-servicios especializados
Hostelería-recepción
Atención al cliente
Técnicas de venta y marketing
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

RECEPCIONISTA
Hostelería-recepción
Atención al cliente
Atención telefónica
Técnicas de venta y marketing
Contabilidad básica
Formalización y cobro del servicio prestado

Comunicación comercial
Gestión del tiempo
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Informática: programas de gestión de reservas
Bases de datos
Ofimática: Internet-intranet y navegadores
Informática: programas de facturación

BOTONES
Hostelería-recepción
Atención al cliente
Comunicación comercial
Gestión del tiempo
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

JEFE/A DE CONCINA Y JEFE/A DE CATERING¹
Alimentación y dietética
Diseño de menús y cartas
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Técnicas de limpieza de alimentos
Técnicas de preparación de buffet
Técnicas de presentación y decoración de platos
Terminología culinaria
Cocina regional, nacional, internacional y creativa
Banquetes
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Técnicas de transporte de alimentos
Técnicas de emplatado y montaje
Gestión del tiempo
Gestión comercial
Gestión de inventarios
Calidad
Contabilidad básica
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: francés
Habilidades de dirección

Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Gestión informatizada de compras
Gestión informatizada del almacén

COCINERO/A
Alimentación y dietética
Diseño de menús y cartas
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Técnicas de limpieza de alimentos
Técnicas de preparación de buffet
Técnicas de presentación y decoración de platos
Terminología culinaria
Cocina regional, nacional, internacional y creativa
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Gestión del tiempo
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

¹ Se ha elaborado una propuesta de acciones formativas para estas dos ocupaciones, dada la similitud entre las funciones realizadas por ambos profesionales.

JEFE/A DE RESTAURANTE EN SALA
Disposición y características de un comedor
Técnicas de decoración en sala/comedor
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Técnicas de preparación de buffet
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería
Maridaje entre vinos y platos
Banquetes
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Calidad
Contabilidad básica
Facturación y cobro del servicio prestado
Técnicas del control de existencias
Atención al cliente
Técnicas de protocolo
Hostelería: servicio de comidas y bebidas
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: francés
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo

Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Gestión informatizada de compras
Gestión informatizada de almacén

CAMARERO/A
Técnicas de decoración en sala/comedor
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Técnicas de preparación de buffet
Maridaje entre vinos y platos
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Hostelería: servicio de comidas y bebidas
Gestión del tiempo
Calidad
Facturación y cobro del servicio prestado
Técnicas del control de existencias
Atención al cliente
Técnicas de protocolo
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

BARMAN
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Hostelería: servicio de comidas y bebidas
Gestión del tiempo
Calidad
Facturación y cobro del servicio prestado
Técnicas del control de existencias
Atención al cliente
Técnicas de protocolo
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

SUMILLER
Gestión comercial
Técnicas de venta
Conocimiento del producto
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Maridaje entre vinos y platos
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Hostelería: servicio de comidas y bebidas
Gestión del tiempo
Calidad
Facturación y cobro del servicio prestado
Técnicas del control de existencias
Atención al cliente
Técnicas de protocolo
Normativa específica del sector

Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

GOBERNANTE/A
Turismo-servicios especializados
Conocimientos del sector
Hostelería: atención en pisos
Protocolo y atención al cliente
Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos
Control y gestión de stocks
Decoración
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Gestión logística informatizada

CAMARERO/A DE PISOS
Conocimientos del sector
Hostelería: atención en pisos
Protocolo y atención al cliente
Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos
Tratamiento de lavado y conservación de los textiles
Técnicas de limpieza y tratamiento de materiales y superficies
Características de los tejidos
Técnicas de planchado
Maquinaria específica
Gestión de stocks
Decoración
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Gestión del tiempo
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

JEFE/A DE OFICINA
Operativa de agencias de viajes
Atención al cliente
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)
Técnicas de venta y marketing
Fidelización de clientes
Destinos y productos turísticos
Programación y organización de viajes
Estudios de mercado

Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Gestión administrativa
Gestión comercial
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

AGENTE DE VIAJES
Operativa de agencias de viajes
Atención al cliente
Atención telefónica
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)
Conocimiento del producto
Técnicas de venta y marketing
Fidelización de clientes
Destinos y productos turísticos
Programación y organización de viajes
Calidad

Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Informática: programas de gestión de reservas
Bases de datos
Ofimática: Internet-intranet y navegadores
Informática: programas de facturación

Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Informática: programas de gestión de reservas
Bases de datos
Ofimática: Internet-intranet y navegadores

B. Agencias de viajes

JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE RESERVAS
Operativa de agencias de viajes
Atención al cliente
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)
Técnicas de venta y marketing
Gestión de la reserva
Destinos y productos turísticos
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés

EMPLEADO/A DEL DEPARTAMENTO DE RESERVAS
Operativa de agencias de viajes
Atención al cliente
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)
Técnicas de venta y marketing
Gestión de la reserva
Destinos y productos turísticos
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

Gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Informática: programas de gestión de reservas
Bases de datos
Ofimática: Internet-intranet y navegadores
Informática: programas de facturación

C. Actividades recreativas

ANIMADOR/A
Escenografía y ambientación artística
Equipos técnicos- información y manifestaciones artísticas
Servicios recreativos y culturales y deportivos
Técnicas de comunicación
Elaboración y evaluación de programas
Dinamización de grupos
Técnicas de animación y motivación
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

JEFE/A DE SALA/JEFE/A DE MESA
Gestión de stock
Gestión de la calidad
Servicios de juego de azar
Atención al cliente/calidad servicio
Normativa sobre juego
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Informática de usuario/ofimática
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Trabajo en equipo
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

CRUPIER
Servicios de juego de azar
Atención al cliente/calidad servicio
Legislación sobre juegos y apuestas
Técnicas de comunicación comercial
Protocolo
Calidad
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés

Idiomas: alemán
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

OPERADOR/A DE MAQUINAS DE AZAR
Electrónica básica
Servicios de juego de azar
Localización y análisis de averías en máquinas y equipos eléctricos
Atención al cliente/calidad servicio
Normativa sobre juego
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

3.6. Acuerdos de formación del sector que afecten al mismo

Los IV Acuerdos de formación, suscritos en febrero del pasado año 2006, persiguen la consecución de los siguientes objetivos:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores
- Proporcionar a los trabajadores los conocimientos y las prácticas adecuados a los requerimientos del mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas
- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas
- Mejorar la empleabilidad de los trabajadores desempleados con el fin de potenciar su integración y reinserción en el mercado de trabajo
- Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores, tanto a través de procesos formativos como de la experiencia laboral, sean objeto de acreditación

Según las opiniones de los expertos participantes en el grupo de validación, la principal mejora introducida por los diversos Acuerdos llevados a cabo es la certificación, que posibilitará entre los diferentes subsistemas de formación continua.

3.7. Análisis anticipatorio de la demanda y la oferta de formación para los próximos tres años

Vistos los cambios que se están produciendo y los que se continuarán produciendo en el sector, lleva a pensar que condicionarán la demanda y oferta de formación en los próximos años. A nivel global se prevé así, el aumento de la oferta y la demanda formativa, como consecuencia de la mayor petición de profesionales cualificados en el sector Turismo y de la necesidad de cualificar a la población ocupada con el objetivo de mejorar el servicio prestado al cliente.

De una manera más específica, la incorporación de nuevas tecnologías prevista en las empresas, favorecerá la aparición y proliferación de cursos formativos para introducir, reciclar o perfeccionar a los demandantes.

La previsión del crecimiento del sector y su expansión a servicios complementarios tales como jardinería, vigilancia privada, transportes, etc. contribuirán a que se oferten diversos cursos formativos en esas áreas.

Por otro lado, la cada vez mayor afluencia de extranjeros, actualmente uno de cada 10, requerirá el dominio de los trabajadores de diferentes lenguas a la materna, y consecuentemente, la proliferación de cursos relacionados con los idiomas (inglés, alemán, inglés de atención al público, inglés comercial, etc.).

Del mismo modo, con la expansión de las ocupaciones de guía turístico, personal de cocina y sala, se incidirá en un incremento de la oferta y demanda formativa para estos tipos de profesionales.

En último lugar, la cada vez mayor exigencia de los clientes por la calidad en el servicio prestado exigirá una mayor cualificación de los profesionales del sector en relación a protocolo y atención al cliente.

Esta diversidad de hipótesis ha sido validada por los expertos de manera consensuada, aunque incidiendo de formas diferentes en cada una de ellas.

3.8. Tratamiento del sector en el proceso de elaboración del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales ordena y clasifica cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación, en función de las familias profesionales a las que se vinculan.

Estas cualificaciones profesionales relacionadas con las ocupaciones específicas del sector Turismo son siete, pertenecientes a la familia profesional de Hostelería y Turismo. Se encuentran en ella:

- Operaciones básicas de cocina
- Operaciones básicas de restaurante y bar
- Cocina
- Recepción
- Venta de servicios y productos turísticos
- Operaciones básicas de pisos en alojamiento
- Repostería

Paralelamente a las expuestas, existen doce más en proceso de desarrollo. Éstas son:

- Servicios de bar y cafetería
- Servicios de restaurante
- Alojamiento rural
- Animación turística
- Creación y gestión de viajes combinados y eventos
- Dirección y gestión en cocina
- Dirección de establecimientos de restauración
- Gestión de pisos y limpieza en alojamientos
- Gestión de procesos de servicio en restauración
- Gestión turística del entorno local
- Guía de turistas y visitantes
- Sumillería

La totalidad de los expertos han corroborado estas cualificaciones específicas del sector, señalando que es preciso elaborar y posteriormente publicarlas para ampliar y asentar las nuevas vertientes que está tomando el sector.