



Universitat
de les Illes Balears

TREBALL DE FI DE MÀSTER

PROFESSIONALITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC

Lila Pujol Lladó

Màster Universitari Formació Professorat

(Especialitat/Itinerari de *Tecnologia de Serveis*)

Centre d'Estudis de Postgrau

Any Acadèmic 2020-21

PROFESSIONALITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC

Lila Pujol Lladó

Treball de Fi de Màster

Centre d'Estudis de Postgrau

Universitat de les Illes Balears

Any Acadèmic 2020-21

Paraules clau del treball:

Professionalització, turisme, estudis de formació professional, regulació, Illes Balears.

Nom Tutor/Tutora del Treball: Albert Flexas Oliver

Índex

Resum	4
Notes aclaratòries	4
Introducció	5
Objectius del treball	6
Antecedents	7
Anàlisi de la situació actual	7
Desenvolupament del contingut	10
Discussió (anàlisi de la pràctica en el context professional)	16
Estat de la qüestió (vinçle entre món laboral i educatiu)	21
Propostes	25
Resultats i discussió en base a l'enquesta	31
Conclusions	45
Referències bibliogràfiques	47
Annex 1	50
Annex 2	53

Resum:

Aquest treball es fonamenta en la importància de professionalitzar el sector turístic atenent al pes d'aquest sector a nivell econòmic i a nivell ocupacional dins l'àmbit de les Illes Balears. Tenint en compte tant els estudis que ja s'oferten com aquells que es podrien arribar a ofertar, es fa una proposta per implicar no tan sols a la comunitat educativa, sinó també al sector empresarial, a l'administració pública i als sindicats, sempre cercant harmonia entre economia i societat però també que l'administració trobi justificació per tal de modificar el marc legislatiu i permeti crear llocs de feina amb titulacions vinculants.

Notes aclaratòries:

La idea d'aquest treball de fi de màster sorgeix arrel de cursar les següents assignatures del màster de professorat:

- 10733: Didàctica Específica. Disseny i Desenvolupament Curricular en l'Especialitat de Tecnologia de Serveis
- 10695: Societat, Família i Educació

En el decurs d'aquesta darrera assignatura he realitzat un treball que m'ha servit com a inspiració per desenvolupar aquest Treball Fi de Màster. Seguint les indicacions del meu tutor del TFM he sol·licitat al professor titular de l'assignatura autorització per poder fer-ne ús sense incórrer en cap infracció per plagi, cosa que m'ha estat concedida.

Introducció:

Crec fermament que des de l'educació i la formació s'ha d'aconseguir arribar a oferir un servei d'excel·lència. Les illes no es poden permetre esser una destinació més de sol i platja, l'objectiu ha de ser la promesa de "viure una experiència" (Font Aranda, 2020), no conformar-se amb oferir bens i serveis turístics sense professionalització, que poden anar des de la trobada amb el personal d'un establiment fins al conductor de l'autobús de la línia de ciutat fins a l'aeroport (Futurismo Canarias, 2015). S'ha de tenir en compte que la liberalització de l'aire i l'entrada de les línies *low cost*, a més de la facilitat de mobilitat de les persones al segle XXI, que possiblement augmentarà amb el teletreball, fan que els "turistes" cada vegada siguin més especialitzats, i, per tant, la seva demanda més professionalitzada.

En aquest sentit s'ha de formar als professionals d'acord amb la necessitat del model turístic de cada zona de les illes, segons la realitat social. S'ha d'aconseguir una transformació del sector per tal de dominar-lo i, així, arribar a vincular els continguts de la formació amb la realitat del sector (Larrea, 2014). La universitat i els centres on es desenvolupin els cursos de formació jugaran un paper protagonista en el procés de professionalització del sector turístic, sempre tenint molt presents les exigències dels llocs de feina per a les que s'ha de formar a l'alumnat. Per aquesta raó és sumament important aconseguir una relació equilibrada entre el sector educatiu i l'empresa privada, on cada una de les parts tenguí un pes important, sense deixar que l'empresa privada sigui la que agafi el control absolut a l'educació. S'ha de tenir en compte que serà l'empresa la que acollirà a l'alumnat a l'hora de realitzar la part pràctica dels estudis realitzats i sense una bona relació empresa-comunitat educativa, això tampoc serà viable. Aquest fet s'agreuja encara més si es refereix als estudis de formació professional en règim dual, a on l'estudiant dedica un gran percentatge de la seva formació a les pràctiques dins l'empresa privada.

La funció dels docents no es limita a formar professionals proveint-los de les eines necessàries per desenvolupar la labor assignada a l'empresa, sinó que també han d'educar als alumnes a nivell personal, dotant-los de les habilitats socials i humanes pròpies de la gent formada. És important remarcar que la labor d'aquest sector, majoritàriament es desenvolupa de cara al públic, i quan hi ha clients es poden presentar situacions difícils que normalment s'hauran de resoldre no exclusivament emprant coneixements acadèmics, sinó que també requeriran l'ús d'habilitats socials.

Els canvis en els hàbits socials i l'aparició de noves tecnologies, fan que les empreses s'hagin d'enfrontar contínuament a nous reptes. L'obsolescència de les TIC provoca la substitució i modificació per part de les empreses de les eines de treball, cosa que genera la necessitat de reciclatge i una formació continuada dels professionals. Aquesta època fa que la informació i les dades tornin obsoletes a tota velocitat (Ronquillo, 2018) . Com a exemple d'aquesta afirmació es pot trobar l'eina Amadeus, fins fa pocs anys l'única eina de reserva al sector de les agències de viatges, i a dia d'avui superada amb escreix per les noves plataformes de recerca.

En resum, hem de tenir en compte que a major qualificació, el servei serà més eficient i per tant les Illes com a destinació turística seran millors i més competitives.

Objectius del treball:

L'objectiu general del TFM serà analitzar de quina forma, des de la comunitat educativa, es pot incidir en la millora de la professionalització del sector turístic.

També es perseguirà la implicació de l'Administració Pública i de l'empresa privada per aconseguir uns millors resultats i una perdurabilitat a futur.

Finalment i com a objectiu més agosarat i a llarg termini, es podria sol·licitar la inclusió d'una titulació o titulacions vinculants per a poder exercir a l'àmbit de les diverses professions del sector turístic, tal com es va fer al passat amb altres sectors.

Antecedents:

No es tracta de la primera vegada que es professionalitza un sector. Hi ha hagut professionalització d'altres sectors, com ara els serveis funeraris. No hi havia titulació envers al maneig dels difunts des de la seva defunció fins a l'enterrament o incineració però ara ja s'imparteixen diverses titulacions vinculants, com per exemple el cursos de Tècnic en Tanatoestètica y Tanatopràxia, o el curs d'agent funerari.

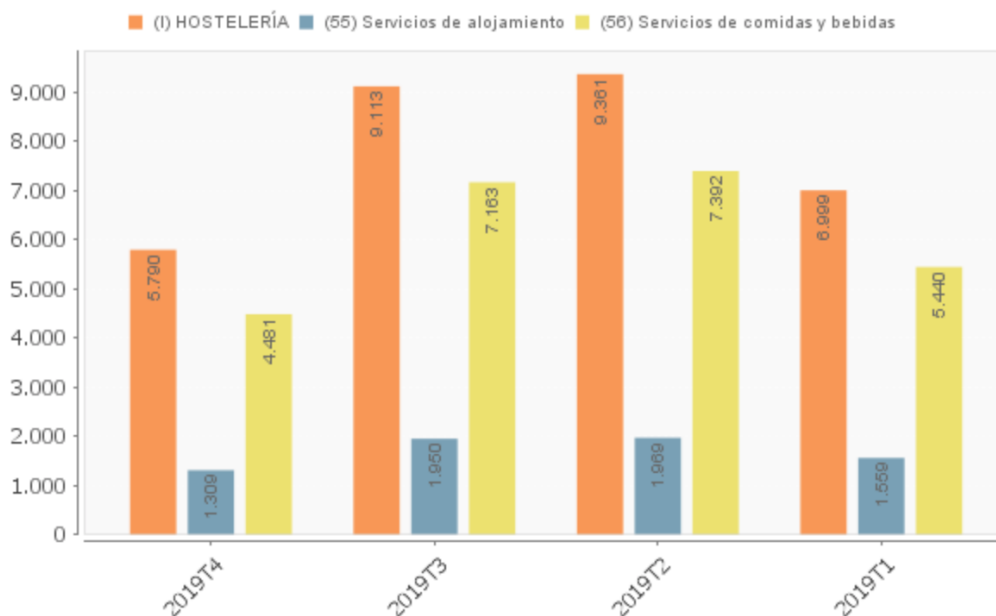
També va sorgir la capacitat professional per a l'ús de biocides i els treballadors que es dedicaven a aquesta labor es varen haver de reciclar o acreditar el seu coneixement mitjançant reconeixements professionals a través de l'IQPIB.

Més remota encara, va ser la professionalització de l'educació infantil canviant els antics serveis de guarderies per les escoles 0-3 i l'educació infantil 3-6 a les escoles. No va ser fins l'any 1982 que es va plantejar aquest pla per a nins menors de 6 anys.

Anàlisi de la situació actual:

L'any 2019 hi havia 18.215 empreses d'Hoteleria (Taula 1) a les Illes (lbestat 2020). El sector turístic genera de forma directa, gairebé el 36% de tot el volum econòmic a Balears. No obstant tot i la gran importància i el pes econòmic i social, es tracta d'un sector que es pot considerar molt poc professionalitzat, on pràcticament cap titulació és vinculant o habilitant per exercir la professió.

Taula 1: Estadística 2019: Enquesta Empreses d'Hoteleria d'alta a la Seguretat Social



Fuente: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT) a partir de datos de la Seguridad Social. España (CC BY 3.0)

En total, a Balears al 2019 hi havia 443.019 llits dividits en 2.863 establiments turístics de diversa tipologia. Si a aquestes places es sumen els quasi 150.000 llits dels habitatges turístics vacacionals existents, es supera el mig milió de turistes que poden pernoctar a les Illes Balears cada dia.

Vist el pes que té el sector turístic a les illes resulta remarcable la importància de disposar dels millors professionals per atendre als turistes.

Així que el que pretenem és potenciar una formació específica i de qualitat, que resulti útil al sector turístic, per una banda identificant tots aquells àmbits laborals on no existeix cap tipus de titulació ni formació relacionada, i per altra banda, encoratjant i motivant als joves en la importància de formar-se per aconseguir una millor posició laboral, unes millors perspectives econòmiques i un futur més pròsper per a ells i per a les Illes.

Totes les dades son referents a l'any 2019 degut a que les dades del 2020 estan distorsionades per culpa de la pandèmia de la Covid-19.

La Formació Professional (taula 2), dins el sector turístic a les Balears consta d'un total de 1.103 places anuals, dividides en diverses titulacions, i de les que l'any 2019 en varen quedar 837 d'ocupades i la resta, 266 places, varen quedar vacants (Govern de le Illes Balears, Departament de Formació Professional i Qualificacions Professionals, 2021); tenint en compte que el sector turístic ocupa a més 205.000 persones anualment, pareix esser que es tracta d'un sector poc professionalitzat.

Taula 2: Places Formació Professional Balears 2019

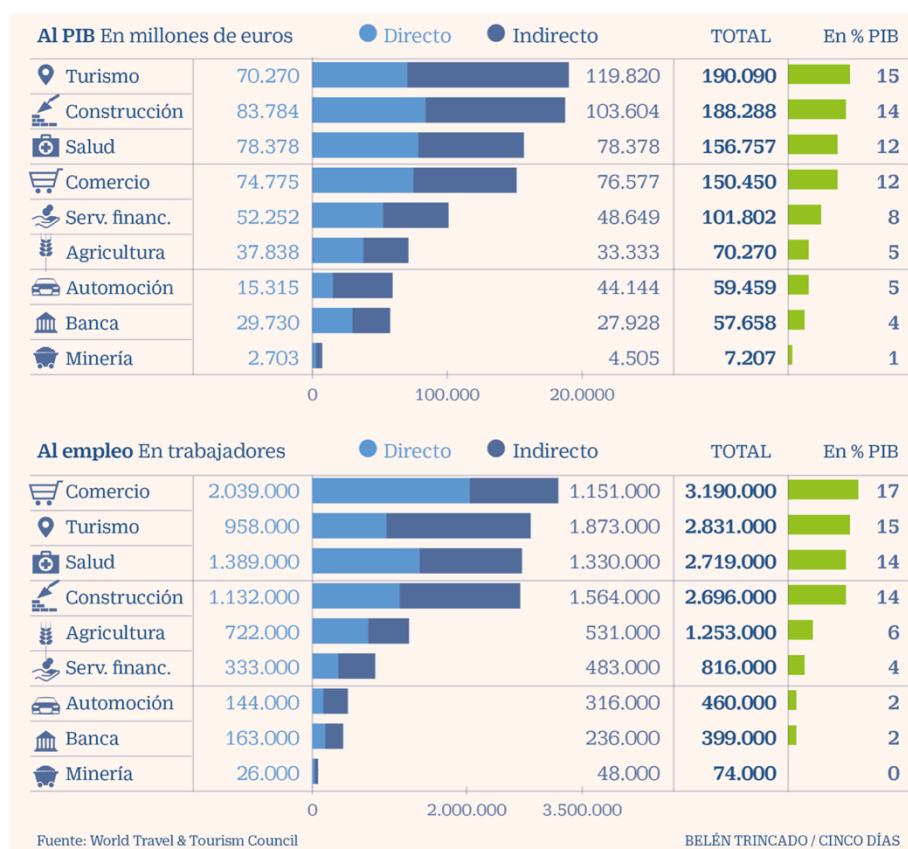
Grups	Titulació	Places	Matricules
1	GS AAVV i Gestió d'Esdeveniments	30	29
1	GS Direcció de Serveis de Restauració	28	10
3	GS Direcció de Cuina	81	67
3	GS Guia, Informació i Assistències Tur.	120	80
4	GS Gestió d'Allotjaments Turístics	150	120
6,5	GM Serveis de Restauració	155	85
13	GB Cuina i restauració	235	178
14	GM Cuina i Gastronomia	304	268

Font: Elaboració Pròpia

Desenvolupament del contingut:

El sector turístic suposa a nivell de l'Estat el 15 % del PIB (Taula 3) amb una ocupació de quasi 3.000.000 de treballadors al 2019.

Taula 3: PIB i Ocupació Espanya 2019



Font: World Travel & Tourism Council

Quan les dades es circumscriuen a l'àmbit de les Illes Balears els números són encara més alts. El PIB del sector turístic representa directament el 36% de l'economia Balear. Durant el segon trimestre del 2019 hi va haver 205.429

persones afiliades a la Seguretat social (Taula 4), totes elles exclusivament del Sector Turístic (Ibestat, 2020).

Taula 4: Nombre d'Afiliats a la Seguretat Social 2019. Sector Turisme

T 5.1.1 Nombre d'afiliats a la Seguretat Social per sector d'activitat, període i illa (2018-2019)
Número de afiliados a la Seguridad Social por sector de actividad, periodo e isla (2018-2019)
Number of people registered with Social Security by activity sector per period and island (2018-2019)

SECTOR TURÍSTIC SECTOR TURÍSTICO TOURISM SECTOR	MALLORCA		MENORCA		EIVISSA		FORMENTERA		ILLES BALEARS	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Trimestre 1/ Trimestre1/ Quarter 1	92.733	90.260	5.383	5.163	15.215	14.361	1.060	907	114.621	110.953
Trimestre 2/ Trimestre2/ Quarter 2	145.800	146.579	12.704	12.796	40.294	41.750	3.967	3.956	203.100	205.429
Trimestre 3/ Trimestre3/ Quarter 3	140.639	137.921	11.399	10.706	37.806	37.985	3.385	3.182	193.567	190.147
Trimestre 4/ Trimestre 4/ Quarter 4	64.043	65.085	3.992	4.040	10.420	10.746	631	633	79.332	80.790
SERVEIS D'ALLOTJAMENT SERVICIOS DE ALOJAMIENTO ACCOMMODATION SERVICES	MALLORCA		MENORCA		EIVISSA		FORMENTERA		ILLES BALEARS	
Trimestre 1/ Trimestre1/ Quarter 1	31.747	29.569	1.483	1.351	5.218	4.739	320	331	38.786	36.015
Trimestre 2/ Trimestre2/ Quarter 2	59.448	59.468	4.537	4.536	15.260	16.471	1.191	1.239	80.461	81.744
Trimestre 3/ Trimestre3/ Quarter 3	57.647	56.111	4.188	3.955	14.487	15.443	1.137	1.151	77.488	76.692
Trimestre 4/ Trimestre 4/ Quarter 4	12.111	12.294	580	597	2.385	2.432	194	188	15.293	15.539
SERVEIS DE MENJARS I BEGUDES SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS FOOD & BEVERAGE SERVICES	MALLORCA		MENORCA		EIVISSA		FORMENTERA		ILLES BALEARS	
Trimestre 1/ Trimestre1/ Quarter 1	33.482	32.293	2.428	2.278	6.489	6.074	524	357	43.072	41.160
Trimestre 2/ Trimestre2/ Quarter 2	48.500	48.354	5.542	5.555	16.486	16.597	2.143	2.060	72.869	72.771
Trimestre 3/ Trimestre3/ Quarter 3	46.092	44.745	4.807	4.381	15.179	14.634	1.705	1.489	67.982	65.452
Trimestre 4/ Trimestre 4/ Quarter 4	26.626	27.068	1.998	1.985	4.853	4.994	269	273	33.895	34.473
TRANSPORT DE PASSATGERS TRANSPORTE DE PASAJEROS PASSENGER TRANSPORTATION	MALLORCA		MENORCA		EIVISSA		FORMENTERA		ILLES BALEARS	
Trimestre 1/ Trimestre1/ Quarter 1	11.961	12.313	631	636	2.043	2.015	93	109	14.749	15.097
Trimestre 2/ Trimestre2/ Quarter 2	16.754	17.215	1.184	1.233	4.992	5.130	239	258	23.200	23.873
Trimestre 3/ Trimestre3/ Quarter 3	16.591	16.799	1.126	1.109	4.780	4.600	210	214	22.739	22.757
Trimestre 4/ Trimestre 4/ Quarter 4	10.809	11.065	563	580	1.769	1.856	89	88	13.252	13.621
ALTRES ACTIVITATS TURÍSTIQUES OTRAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS OTHER TOURISM ACTIVITIES	MALLORCA		MENORCA		EIVISSA		FORMENTERA		ILLES BALEARS	
Trimestre 1/ Trimestre1/ Quarter 1	15.543	16.085	841	898	1.465	1.533	123	110	18.014	18.681
Trimestre 2/ Trimestre2/ Quarter 2	21.098	21.542	1.441	1.472	3.556	3.552	394	399	26.570	27.041
Trimestre 3/ Trimestre3/ Quarter 3	20.309	20.266	1.278	1.261	3.360	3.308	333	328	25.358	25.246
Trimestre 4/ Trimestre 4/ Quarter 4	14.497	14.658	851	878	1.413	1.464	79	84	16.892	17.157

Font: Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), Institut Nacional d'Estadística (INE) i Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT)

Si ho transferim a nivell mundial, el turisme ocupa un 8.4% de la població mundial, cosa que suposa 230 milions de llocs d'ocupació.

L'evolució i les noves formes d'establiment turístic com per exemple els habitatges vacacionals han provocat que a les Illes Balears s'hagi hagut de desenvolupar nova legislació per tal de poder regularitzar i donar una cobertura legal al nou sector que durant un temps es trobava fora cap tipus de legislació;

també s'han generat noves ocupacions, com ara el personal de neteja d'aquestes quasi 150.000 places (Taula 5).

Taula 5: Habitatges Turístics Vacacionals registrats a les Illes Balears 2019

Habitatges turístics de vacances registrats a les Illes Balears a data 31.12.19.

Viviendas turísticas de vacaciones registradas en las Islas Baleares a fecha 31.12.19.

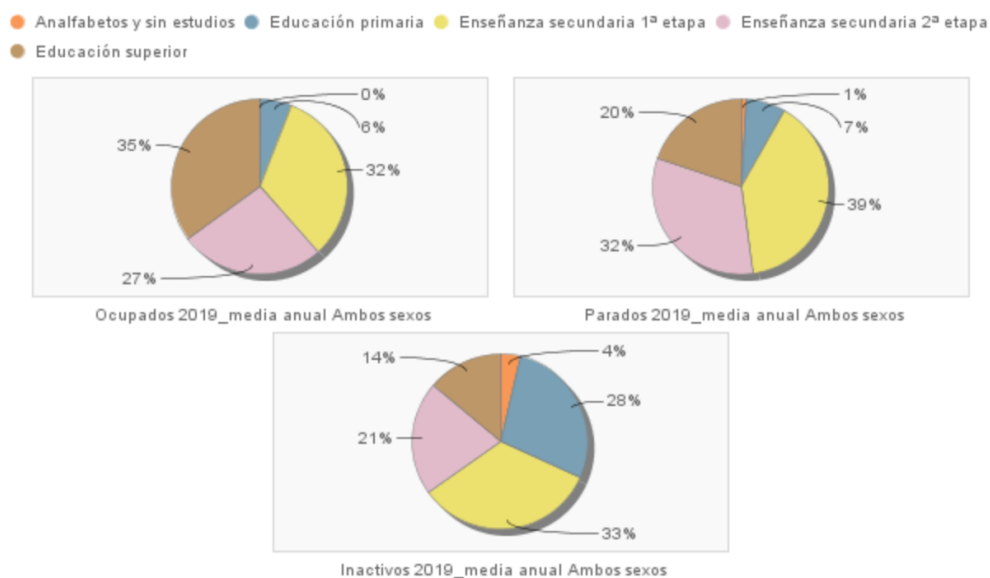
Tourist holiday homes registered in the Balearic Islands as of 31.12.19.

ILLA ISLA ISLAND	2018		2019		% VAR. 19/18	
	ESTABLECIMIENTOS ESTABLISHMENTS	PLAZAS PLACES	ESTABLECIMIENTOS ESTABLISHMENTS	PLAZAS PLACES	ESTABLECIMIENTOS ESTABLISHMENTS	PLAZAS PLACES
MALLORCA/ MALLORCA/ MAJORCA	15.141	96.089	15.906	99.994	5,1%	4,1%
MENORCA/ MENORCA/ MINORCA	4.600	23.783	5.077	25.936	10,4%	9,1%
EIVISSA/ IBIZA/ IBIZA	1.329	10.506	1.606	12.675	20,8%	20,6%
FORMENTERA/ FORMENTERA/ FORMENTERA	894	5.655	1.254	6.839	40,3%	20,9%
Total	21.964	136.033	23.843	145.444	8,6%	6,9%

Font: Per a allotjaments turístics, restaurants, bars-cafeteria: Conselleria de Model econòmic, Turisme i Treball del Govern de les Illes Balears, Consell Insular de Menorca, Consell Insular d'Eivissa i Consell Insular de Formentera.

D'acord amb la taula 6, al món laboral en general, si s'analitza el grau d'ocupació de la població, es pot veure que com més alt és el nivell d'estudis, més alt és el percentatge d'ocupació laboral d'aquest segment de població, enfront a altres segments poblacionals amb nivells d'estudis inferiors, a on els percentatges d'ocupació són sensiblement menors.

Taula 6: Estadística 2019: Enquesta de població Activa per Nivell d'Estudis



Fuente: Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT) a partir de dades del Instituto Nacional de Estadística (INE).
España (CC BY 3.0)

També s'ha de comptar que a nivell ocupacional, el sector turístic és un sector a on les dades indiquen que la discriminació per raó de gènere és pràcticament inexistent. No s'observa distinció en quant a contractació en funció del sexe, si bé és cert que hi ha alguns departaments, o espais laboral que tradicionalment han estat més vinculats a un sexe que a l'altre. D'acord amb la taula 7 els contractes laborals es reparteixen pràcticament en un 50 % per cada sexe, xifra molt positiva i que no es dona a molts altres sectors.

Taula 7: Treballadors en actiu del sector turístic per període i sexe (per milers de persones)

Període	Ambos sexes	Home	Dona
2019	172.600	86.800	85.800
T4 2019	160.800	81.500	79.300
T3 2019	195.000	96.500	98.500
T2 2019	182.900	88.700	94.300
T1 2019	151.800	80.700	71.100

Font: Ibestat

Segons les conclusions de la mesa de debat organitzada per Economia 3 i Florida Universitària, a la Comunitat de València (Economia 3, 2014), els experts, fortament vinculats al sector turístic, estaven d'acord en la necessitat i la importància de professionalitzar el sector. Carlos Gómez, President de Zontur (Agrupación Hotelera de las Zonas Turísticas de España) rebutja la frase de *“para camarero vale cualquiera”* i valora la seva preocupació envers a la baixa valoració del sector entenent que és difícil demanar a un treballador talentós que faci feina al sector turístic. A la mesa es proposa que els graus formatius es planifiquin des del sector i no al revés, així no s'enfocaran els estudis cap a àmbits que després no s'ajustin a la realitat laboral. També es tracta de la problemàtica que hi ha envers al salari. Si no hi ha diferència entre el sou d'un cambrer format i un sou d'un sense formació no hi haurà motivació per a formar-se (Economia 3, Gallego, 2014). S'ha d'incentivar econòmicament la formació però l'empresari ha de sentir també que és per una causa interessant. Les actituds d'algunes empreses que utilitzen els estudiants en pràctiques per tal d'estalviar-se despesa salarial però sense contribuir a la seva formació (Economia 3, Gómez, 2014).

D'altra banda, i amb una relació molt directa amb el sector turístic, tant a nivell de d'elaboració/comercialització del producte com a nivell d'activitat cultural paisatgística, resulta molt interessant conèixer les xifres relatives a la producció vitivinícola a l'illa de Mallorca, amb una tradició que es remunta a segles. L'any 2020 es varen produir a Mallorca 21.564 hectolitres, dividits entre els 71 cellers de l'illa. No només es tracta de l'impacte d'aquest producte sinó també la cura del paisatge i en l'oferta que es genera al sector de la restauració. Aquest conreu ocupa 769 hectàrees a l'illa. Els darrers anys aquest sector ha crescut de forma exponencial (Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, 2021) segons la taula 8.

Taula 8: Producció de raïm per anys a les Illes Balears

		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	19/20 %
RAÏM (tones)	Blanc	74,6	15,4	4,5	3,2	2,8	3,0	11,9	11,3	100,3	109,5	71,8	-34,5 %
	Negre	8,1	8,6	9,3	11,0	9,3	8,8	10,3	9,3	590,0	486,8	467,0	-4,1 %
	TOTAL	82,8	23,9	13,9	14,1	12,0	11,8	22,2	20,6	690,3	596,4	538,7	-9,7 %

Font: Illes Balears Qualitat. Conselleria Agricultura, Pesca i Alimentació

Les xifres de les arribades de creuers i els visitants han pujat els darrers anys (AETIB, 2020), amb una afluència dins l'any 2019 de més de 2.500.000 de creueristes (Taula 9). L'impacte econòmic dels clubs nàutics de les Illes suposa un 1,9 % del PIB, amb uns beneficis de 627 milions d'euros a l'any (UIB, 2021) i que genera feina a 3.883 persones (de les quals 1.132 són llocs de feina directes).

Taula 9: Arribada creueristes de base i en trànsit a les Illes Balears

T 1.2.2 Arribada de creueristes de base i en trànsit per ports de les Illes Balears (2013-2019)
Llegada de cruceristas de base y en tránsito por puertos de las Islas Baleares (2013-2019)
Arrivals of home port and in transit cruise passengers at the ports of the Balearic Islands (2013-2019)

PORT PUERTO PORT	CREUERISTES/ CRUCERISTAS/ CRUISE PASSENGERS						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Palma	1.245.654	1.336.437	1.703.219	1.626.620	1.660.723	2.051.782	2.217.496
Base/ Base/ Home port	490.671	606.009	552.071	597.950	732.141	858.428	981.295
Trànsit/ Tránsito/ Transit	754.983	730.428	1.151.148	1.028.670	928.582	1.193.354	1.236.201
Sóller	835	2.044	713	284		99	88
Base/ Base/ Home port							
Trànsit/ Tránsito/ Transit	835	2.044	713	284		99	88
Alcúdia	1.025	1.058	1.365	5.901	1.397	2.139	673
Base/ Base/ Home port	62	5	2	14	6	2	5
Trànsit/ Tránsito/ Transit	963	1.053	1.363	5.887	1.391	2.137	668
Cala Rajada		6		29		18	71
Base/ Base/ Home port							
Trànsit/ Tránsito/ Transit		6		29		18	71
Colònia de Sant Jordi		110					
Base/ Base/ Home port							
Trànsit/ Tránsito/ Transit		110					
Andratx				207		45	
Base/ Base/ Home port							
Trànsit/ Tránsito/ Transit				207		45	
Maó	95.525	79.089	59.193	72.165	114.428	101.090	43.757
Base/ Base/ Home port	123	98	147	154	139	180	245
Trànsit/ Tránsito/ Transit	95.402	78.991	59.046	72.011	114.289	100.910	43.512
Ciutadella	2.163	1.746	2.728	3.075	4.570	18.162	
Base/ Base/ Home port							
Trànsit/ Tránsito/ Transit	2.163	1.746	2.728	3.075	4.570	18.162	
Eivissa	191.814	169.065	193.484	248.406	333.137	274.552	396.387
Base/ Base/ Home port	1.579	352	340	541	1.431	1.862	1.152
Trànsit/ Tránsito/ Transit	190.235	168.713	193.144	247.865	331.706	272.690	395.235
Sant Antoni de Portmany	193		578		1.146	101	
Base/ Base/ Home port							
Trànsit/ Tránsito/ Transit	193		578		1.146	101	
La Savina	1.066	875	1.587	1.634		586	
Base/ Base/ Home port	22		18				
Trànsit/ Tránsito/ Transit	1.044	875	1.569	1.634		586	
TOTAL	1.538.275	1.590.430	1.962.867	1.958.321	2.115.401	2.448.574	2.658.472
Base/ Base/ Home port	492.457	606.464	552.578	598.659	733.717	860.472	982.697
Trànsit/ Tránsito/ Transit	1.045.818	983.966	1.410.289	1.359.662	1.381.684	1.588.102	1.675.775

Font: Caib

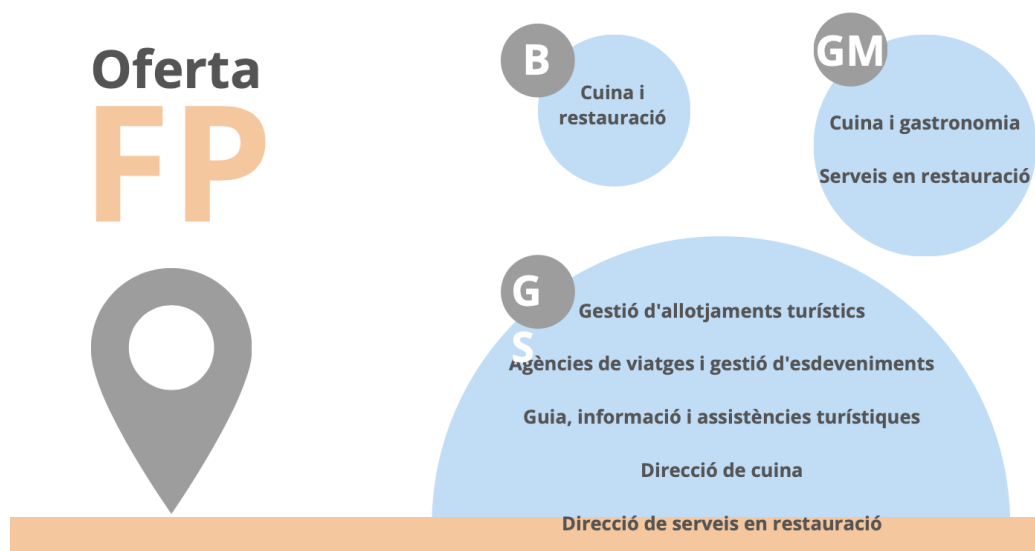
Discussió (anàlisi de la pràctica en el context professional):

S'hauria de treballar per flexibilitzar els horaris dels cursos de Formació Professional per tal de que els treballadors en actiu durant la temporada turística puguin formar-se o reciclar-se durant el període d'hivern. Es pot crear un curs especial per a treballadors que, allargant els anys d'estudi, concentrin les classes

durant la temporada baixa, així s'aconseguirà que moltes de les persones que durant la temporada alta estan actives contemplin la possibilitat de formar-se.

S'hauria de treballar també en la línia de crear titulacions professionals dins el sector turístic més enllà de les que actualment existeixen (Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2021). Dins l'oferta de Formació Professional de les Illes hi abunden titulacions relacionades amb la cuina i la restauració, juntament amb la gestió d'allotjaments o AAVV però per exemple no hi ha cap tipus de formació envers als viatges combinats o la gestió de rent a cars.

Taula 10: Oferta Formació Professional Illes Balears



Font: Elaboració Pròpia

Quant a les qualificacions professionals de les Illes s'ha detectat que no s'oferten aquelles titulacions que tenen a veure amb el joc i els casinos, l'allotjament rural, els refugis de muntanya, l'animació turística o la sommelieria, (tot i l'alça d'aquest darrer sector, en el que si que hi ha titulacions professionals al voltant del cultiu i cura de la vinya però no quant a la selecció i comercialització).

Taula 11: Oferta Qualificacions Professionals: (en negreta les que sí es cursen a les Illes Balears)

Qualificacions professionals

Nivell 1

- HOT091_1 **Operacions bàsiques de cuina.**
- HOT092_1 **Operacions bàsiques de restaurant i bar.**
- HOT222_1 **Operacions bàsiques de pisos en allotjament.**
- HOT325_1 **Operacions bàsiques de restauració.**
- HOT414_1 **Operacions bàsiques de pastisseria.**

- HOT540_1 Operacions per al joc en establiments de bingo.

Nivell 2

- HOT093_2 **Cuina.**
- HOT327_2 **Serveis de bar i cafeteria.**
- HOT328_2 **Serveis de restaurant.**

- HOT223_2 Reposteria.
- HOT326_2 Allotjament rural.
- HOT541_2 Activitats per al joc a les taules de casinos.
- HOT653_2 Guarda de refugis i albergs de muntanya.
- HOT654_2 Atenció a passatgers en transport ferroviari.

Nivell 3

HOT094_3 **Recepció.**

HOT095_3 **Venta de serveis i productes turístics.**

HOT331_3 **Direcció en restauració.**

HOT332_3 **Direcció i producció en cuina.**

HOT333_3 **Gestió de pisos i neteja d'allotjaments.**

HOT334_3 **Gestió de processos de restauració.**

HOT335_3 **Guia de turistes i visitants.**

HOT336_3 **Promoció turística local i informació al visitant.**

HOT329_3 Animació turística.

HOT330_3 Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments.

HOT337_3 Sumillería.

HOT542_3 Direcció i producció en pastisseria.

Font: Elaboració Pròpia

La tasca dels centres educatius ha de ser la d'apostar per aquelles titulacions que puguin ser interessants per a la població de les Illes i pel sector turístic en general.

En aquesta línia, seria interessant incloure titulacions com ara el turisme rural, albergs de muntanya, o amb un punt més agosarat, i intentar incloure un mòdul de turisme vacacional, o de gestió de camps de golf, atès que el turisme actiu també ajuda a desestacionalitzar la temporada turística més enllà del típic turisme de Sol i Platja o també anomenat turisme de masses (Alemany, 2013). A més a més, s'haurien de tenir en compte grans esdeveniments turístic-esportius que generen retorns econòmics molt elevats com pot ser la 312, com la marxa cicloturista amb un impacte econòmic calculat de 15 milions d'Euros durant un cap de setmana (Fueris, 2018).

Foto 1: Ciclistas recorriendo el asfalto de la Tramuntana en una edición anterior de la Mallorca 312.



Font: El Mundo

Tenint també en compte la forta pujada que ha sofert el sector dels creuers es pot plantejar la possibilitat de desenvolupar qualque formació relacionada amb el turisme nàutic, que també podria incloure els *charters* i el lloguers d'embarcacions nàutiques. A més dels llocs de feina generats directament, també s'han d'afegir tots els altres llocs de feina generats indirectament com la reparació i el manteniment d'embarcacions, les assegurances o l'hivernatge de vaixells (Economia de Mallorca, 2019).

També ha de ser labor de l'educador transmetre a l'alumnat la importància de continuar amb els seus estudis i la seva formació, i intentar que no només acabin la seva titulació sinó també la de motivar-los i encoratjar-los a que continuïn amb estudis superiors per tal d'aconseguir una millor posició laboral i unes millors condicions. Això sempre repercutirà en una millora de la societat.

També seria convenient crear un conveni per a que els establiments que rebin estudiants en pràctiques contractin part dels practicants per fer feina durant la temporada alta, en cas de no tenir feina a altres establiments.

També s'hauria d'impulsar la professionalització dels departaments de pisos a través d'entitats tipus "Las Kelis" per donar visibilització a aquests departaments.

Estat de la qüestió (vinclle entre món laboral i educatiu):

Partint de la base que ens haurem de recolzar en les empreses a l'hora d'establir les línies d'estudi i que cada vegada més el treballadors han de saber treballar en grup i de forma cooperativa i col·laborativa, es cercarà dotar a l'alumnat d'aprenentatge significatiu.

Els treballadors ja van haver de realitzar l'aprenentatge de les noves tecnologies quan es van informatitzar els serveis turístics (Maguiño, 2010). No fa gaire temps es gestionava una recepció a través d'un rack per conèixer l'estat de les habitacions, cosa impensable actualment.

Els nous models de lideratge propicien que els treballadors estiguin motivats dins les empreses ja que reconeixen que la seva opinió és escoltada per part dels seus superiors. Les ganes de millorar i la sensació de pertinença al grup, a l'empresa, afavoreixen a una major predisposició a l'estudi i la formació.

El capital més important d'una empresa de serveis és el capital humà i haurà de ser l'empresa la més interessada en tenir personal degudament format. També haurà de fer un esforç per no perdre aquest personal qualificat i això passa per realitzar una revisió salarial als convenis (cosa que deixarem per altres estudis o TFM's més específics) o la necessitat de desestacionalitzar el sector turístic, on es podrà influir si s'aposta per altres formes de turisme, com per exemple el turisme actiu, si s'aposta per la formació específica envers a aquest tipus de turisme. Per altre banda aquests períodes entre temporada podran servir per formar al personal que ja estigui en actiu.

La proposta més valenta és la necessitat de obtenir titulació vinculant per aquells llocs de feina de cap de departament, on una persona té al seu càrrec altres treballadors i treballadores.

Titulacions superiors en turisme a la UIB:

- Grau en Turisme (també es realitza a la Felipe Moreno)
- Grau de Direcció Hotelera (Centre ads. Hoteleria de les Illes Balears)
- Doble titulació: grau d'Administració d'Empreses i grau de Turisme
- Doble titulació: grau d'Economia i grau de Turisme

A l'escola d'Hoteleria de les Illes es poden trobar els següents estudis:

- Diploma Universitari Direcció Hotelera Internacional Títol propi de la UIB (en procés d'extinció)
- Grau de Direcció Hotelera (Centre ads. Hoteleria de les Illes Balears)
- Especialista en Cuina i Restauració
- Direcció i Gestió de Restaurants i Bars
- Especialista en Alta Cuina
- Especialista en allotjament i comercialització Hotelera

L'oferta formativa per nivells a les Illes és la següent:



FAMÍLIA D'HOTELERIA I TURISME (HOT)

NIVELL	ESTUDIS	ILLA	MUNICIPI	ON S'ESTUDIA
FPB	Títol professional bàsic en Cuina i restauració (HOT11)	Eivissa	Eivissa	IES Isidor Macabich
			Sant Antoni de Portmany	IES Sa Serra
			Sant Joan de Labritja	IES Balàfia
		Formentera	Sant Francesc	IES Marc Ferrer
		Mallorca	Alcúdia	IES Alcúdia
			Calvià	IES Calvià
			Capdepera	IES Capdepera
			Palma	CIFP Juníper Serra
				Toth Educatiu (OC)
			Pollença	IES Guillem Cifre de Colonya
			Santanyí	IES Santanyí
			Sóller	IES Guillem Colom Casasnoves
			Son Servera	IES Puig de sa Font
		Menorca	Ciutadella de Menorca	IES Maria Àngels Cardona.



FAMÍLIA D'HOTELERIA I TURISME (HOT)

NIVELL	ESTUDIS	ILLA	MUNICIPI	ON S'ESTUDIA
GM	Tècnic en Cuina i gastronomia (HOT21)	Eivissa	Eivissa	IES Isidor Macabich
			Sant Antoni de Portmany	IES Sa Serra
		Formentera	Sant Francesc	IES Marc Ferrer
		Mallorca	Alcúdia	IES Alcúdia
			Calvià	IES Calvià
			Palma	CIFP Juníper Serra
			Sóller	IES Guillem Colom Casasnoves
	Menorca	Son Servera	IES Puig de sa Font	
	Tècnic en Serveis en restauració (HOT22)	Menorca	Ciutadella de Menorca	IES Maria Àngels Cardona
		Eivissa	Eivissa	IES Isidor Macabich
			Sant Joan de Labritja	IES Balàfia
		Formentera	Sant Francesc	IES Marc Ferrer
		Mallorca	Alcúdia	IES Alcúdia
			Palma	CIFP Juníper Serra
Menorca		Ciutadella de Menorca	IES Maria Àngels Cardona	



FAMÍLIA D'HOTELERIA I TURISME (HOT)

NIVELL	ESTUDIS	ILLA	MUNICIPI	ON S'ESTUDIA
GS	Tècnic superior en Gestió d'allotjaments turístics (HOT31)	Mallorca	Alcúdia	IES Alcúdia
			Calvià	IES Calvià
			Palma	CIFP Juníper Serra
	Tècnic superior en Agències de viatges i gestió d'esdeveniments (HOT32)	Eivissa	Eivissa	IES Isidor Macabich ⁷
		Mallorca	Palma	CIFP Juníper Serra
		Menorca	Ciutadella	Escuela de Turismo de Baleares (OP)
	Tècnic superior Guia, informació i assistències turístiques (HOT33)	Eivissa	Eivissa	IES Isidor Macabich
		Mallorca	Palma	CIFP Juníper Serra
	Tècnic superior en Direcció de cuina (HOT34)	Mallorca	Calvià	IES Calvià
			Palma	CIFP Juníper Serra
Tècnic superior en Direcció de serveis en restauració (HOT35)	Menorca	Ciutadella de Menorca	IES Maria Àngels Cardona	
	Mallorca	Palma	CIFP Juníper Serra	

Font: Caib

Es pot observar que els centres on s'imparteixen aquest tipus d'estudi es situen en zones de les Illes on es concentren les àrees turístiques.

Els objectius de la formació professional són, principalment, els de qualificar als treballadors amb una formació de qualitat per tal de donar un millor servei i intentar en un futur canviar al model turístic de sol i platja per un turisme de qualitat, sense massificar, un turisme actiu i amb una petjada ecològica sostenible.

També serà objectiu el crear una xarxa de formació permanent per tal de poder estar formats a la mateixa velocitat que es desenvolupen les tecnologies de les que es fan ús al sector.

Es formaran no només futurs treballadors sinó que també futurs i futures emprenedors i emprenedores, empresaris i empresàries de les quals recaurà sobre les seves mans el futur del sector a les Illes. El seu pas pels centres els ha de servir tant per formar-se com a professionals del sector com per formar-se com a persones ja que d'ells i d'elles dependran els llocs de feina de molta gent.

En definitiva, als centres on es desenvolupin els estudis de formació professional del sector turístic tindran la responsabilitat d'estimular a l'alumnat per a que es comprometin en el futur a ser els encarregats d'efectuar el canvi necessari per a dur a terme iniciatives d'innovació al sector. Seran els encarregats de solucionar els problemes que es presentin al sector el dia de demà, hauran de crear plans a llarg termini per tal de renovar i no deixar madurar el sector i que entri a un període de decadència.

Els estudis de formació professional del sector turístic es divideixen de la següent manera:

- Grau bàsic: per a llocs de feina amb poca complexitat tècnica. És el punt de partida per aquell alumnat que no ha assolit els estudis obligatoris bàsic de secundària però que per edat han de seguir escolaritzats. Es tracta d'un alumnat fràgil ja que es tracta d'un alumnat amb una edat, al començament dels estudis, d'entre 15 i 17 anys. La tasca del docent serà la d'estimular-lo per tal de que s'engresqui a acabar els estudis i provi de passar a estudis de grau mitjà.
- Grau Mitjà: aquest nivell d'estudis està orientat cap a llocs de feina amb funcions tècniques de responsabilitat dins la seva àrea i amb nivell de decisió tècnica. La tasca a desenvolupar es trobarà inserida dins una xarxa entrellaçada cosa que necessitarà d'una major capacitat de coordinació.

- Grau Superior: al nivell superior l'alumnat haurà de demostrar capacitats d'organització i supervisió. La xarxa laboral pot ser més extensa i el nivell de responsabilitat major. L'alumnat haurà de posseir un grau total autonomia i supervisió a la seva àrea laboral.

L'objectiu principal serà anar cap a la professionalització. La professionalització del sector és una tasca de responsabilitat de tots els agents involucrats, empresa, administració pública i educació. És des de l'educació que s'ha de crear una xarxa d'estudi actualitzat i dinàmic on, juntament amb les empreses, es creï un nivell d'estudi possible, necessari i continuat. Ha de ser des del sistema educatiu que es promogui la necessitat de crear titulacions habilitants per al sector turístic. És necessari crear la necessitat de millorar la qualitat del serveis turístics a través de la seva professionalització. Sense entrar en demagògies, no serà l'hoteler l'impulsor d'aquesta tasca però sí que serà tasca de l'administració entendre-se amb el sector turístic per tal d'assolir aquest projecte de forma positiva. S'hauria de resoldre l'estigma de que els estudiants surten amb molta preparació teòrica i poca preparació pràctica (Askren i James 2020)

Propostes:

El creixement i la competitivitat en el sector turístic està vinculat en la formació (Castillo et alb 2019), per aquest motiu com a personal docent dedicats a l'ensenyament en Formació Professional de la branca del turisme haurem d'aportar el nostre gra d'arena conscienciant a l'alumnat de la necessitat i la importància en la formació i la professionalització.

La proposta que fa aquest TFM es troba dividida en diferents nivells d'actuació.

- Crear normativa específica des de la Conselleria de Treball i Turisme per tal de normalitzar els llocs de feina als quals el o la treballadora tengui personal al seu càrrec, és a dir, que els caps de departaments hagin de tenir titulació pròpia del seu lloc de feina.
- Creació d'un col·legi professional que representi i que actuï com a interlocutor a davant l'administració turística, de manera que sigui capaç de lluitar per l'habilitació professional dels seus col·legiats i que vetlli per l'exigència de la professionalització efectiva del sector.
- Crear programes d'acreditació professional per que aquells treballadors i treballadores puguin demostrar les seves capacitats al lloc de feina.
- Crear convenis entre empresa i sector educatiu per tal de aproximar els dos punts de vista (Betancourt, 2020).
- Millora dels convenis laborals per retribuir la formació dels treballadors i treballadores segons la seva formació i d'aquesta forma incentivar-los.
- Modificar períodes lectius per tal que aquests estiguin adaptats a la temporada baixa del sector turístic i així poder facilitar l'accés als treballadors en actiu que aturen a l'hivern.
- Crear cursos a les EOI d'idiomes per al sector turístic per animar a treballadors del sector i els seus voltants a estudiar.
- Incloure dins les titulacions existents estudis envers als allotjaments vacacionals, el turisme nàutic, turisme actiu i altres formes de turisme que ajudin a professionalitzar i millorar els serveis ja existents.
- Utilitzar una metodologia més pràctica que ajudi a formar treballadors competitius.
- Degut a l'increment de població que vulgui accedir a programes de formació a conseqüència de la nova normativa es proposa l'increment de les titulacions ofertades a les Illes (Incual, 2021). Per nivells es sol·licitarà impartir a les Illes les següents titulacions:

- FP Bàsica:
 - Títol Professional Bàsic en Allotjament i Bugaderia
 - Títol Professional Bàsic en activitats de Forn i Pastisseria
- FP Grau Mitjà:
 - Tècnic en comercialització de Productes Alimentaris
- FP Grau Superior: la totalitat de les titulacions actuals es cursen a les Illes.
- Incorporar als currículums de les titulacions de formació professional aquelles qualificacions professionals que no s'inclouen. Per nivell, queden sense cursar a les Illes les qualificacions següents (tenint en compte que les titulacions de l'apartat superior si que es cursen):
 - FP Bàsica:
 - HOT 540_1: Operacions per al lloc a establiments de Bingo.
 - FP Grau Mitjà:
 - HOT326_2 - Allotjament rural
 - HOT541_2 - Activitats per el joc a taules de casinos
 - HOT653_2 - Guarda de refugis y albergs de muntanya
 - HOT654_2 - Atenció a passatgers en transport ferroviari
 - FP Grau Superior:
 - HOT329_3 - Animació turística
 - HOT542_3 - Direcció i producció en pastisseria
- Completar les Unitats de Competència d'aquelles qualificacions professionals que queden incompletes a la formació professional. Per nivells quedaria:
 - FP Bàsica:
 - INA172_1 - Operacions auxiliars d'elaboració a la industria alimentaria:

- UC0544_1:Realitzar tasques de suport a la elaboració, tractament i conservació de productes alimentaris
 - UC0432_1:Manipulació de càrregues amb carretons elevadors. (no incloure).
- INA173_1 - Operacions auxiliars de manteniment i transport intern a la indústria alimentaria:
 - UC0547_1:Ajudar en el manteniment operatiu de màquines i instal·lacions de la indústria alimentaria, seguint els procediments establerts
- COM412_1 - Activitats auxiliars de comerç:
 - UC1326_1:Preparació de comandes de forma eficaç i eficient.
 - UC1327_1:Realitzar operacions auxiliars de reposició disposició i condicionament de productes en el punt de venda
 - UC1328_1:Manipular i traslladar productes en la superfície comercial y en el repartiment de proximitat, utilitzant traspalés y carretons de mà.
- HOT325_1 - Operacions bàsiques de càtering:
 - UC1089_1:Ejecutar operacions bàsiques de aprovisionament i muntatge de gèneres, elaboracions culinàries envasades i material divers de serveis de càtering.
- FP Grau Mitjà:
 - INA015_2 - Forn i brioixeria

- UC0034_2:Realitzar i/o dirigir les operacions d'elaboració de massa de forn i brioxeria.
- UC0035_2:Confeccionar i/o conduir les elaboracions complementaries, composició, decoració i envasat dels productes de forn i brioxeria.
- INA107_2 - Forn y confiteria
 - UC0307_2:Realitzar i/o controlar les operacions d'elaboració de productes de confiteria, xocolateria i altres elaboracions.
 - UC0309_2:Realitzar l'envasat i la presentació dels productes de forn i confiteria
 - UC0305_2:Controlar les provisions, el magatzem i l'expedició de las matèries primeres i auxiliars i productes acabats.
 - UC0306_2:Realitzar i/o controlar les operacions d'elaboració de masses, pastes i productes bàsics de diferents aplicacions de forn.
 - UC0308_2:Realitzar l'acabat i decoració dels productes de pastisseria.
- COM085_2 - Activitats de venda
 - UC0239_2:Realitzar la venda de productes i(o serveis a través dels diferents canals de comercialització.
 - UC0240_2:Realitzar les operacions auxiliars a la venda.
- HOT093_2 – Cuina:
 - UC0711_2:Actuar segons les normes de seguretat.
 - UC0260_2:Preelaborar i conservar tota classe d'aliments.

- UC0261_2:Preparar elaboracions bàsiques de múltiples aplicacions i plats elementals.
- UC0262_2:Preparar i presentar els plats mes significatius de les cuines regionals d'Espanya i de la cuina internacional.
- HOT223_2 – Rebosteria
 - UC0306_2:Realitzar i/o controlar les operacions d'elaboració de masses, pastes i productes bàsics de múltiples aplicacions per forn.
 - UC0709_2:Definir ofertes senzilles de rebosteria, realitzar l'aprovisionament intern i controlar consums
 - UC0710_2:Elaborar i presentar productes realitzats a base de massa i pastes, postres de cuina i gelats
- FP Grau Superior:
 - HOT680_3 - Gestió de processos en serveis de restauració:
 - UC1097_3:Dirigir i gestionar una unitat de producció en restauració.
 - HOT336_3 - Promoció turística local i informació al visitant:
 - UC1075_3:Crear, promocionar i gestionar serveis y productes turístics locals.
 - HOT330_3 - Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments:
 - UC1055_3:Elaborar i operar viatges combinats, excursions i traslladaments.
 - HOT332_3 - Direcció i producció en cuina:
 - UC2280_3:Disseny d'ofertes gastronòmiques de menús, cartes o anàlogues.

- UC2281_3: Gestionar unitats de producció culinària.
 - UC2282_3: Dirigir los processos d'elaboració i presentació dels plats que componen l'oferta gastronòmica de l'establiment.
 - UC2283_3: Prevenir riscos laborals i garantir la higiene, la seguretat alimentària i la protecció del medi ambient.
 - UC1064_3: Gestionar processos d'aprovisionament en restauració.
- Valoració i anàlisi, per part del coordinador de pràctiques, no tan sols dels coneixements de l'alumnat, sinó també de la possible necessitat d'un canvi de currículum, tot això aconseguit a través d'establir un bon "feed-back" amb els responsables del centre on l'alumnat fa les pràctiques. Per exemple a través d'enquestes per saber el nivell de l'alumnat i la possibilitat de modificar les competències del títol (exemple a l'annex nº1)

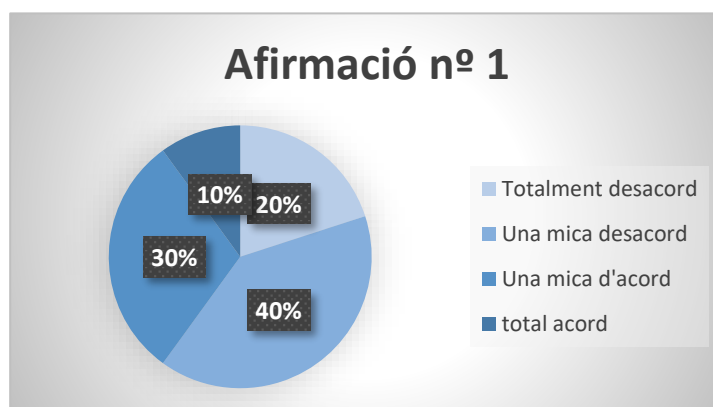
Resultats i discussió en base a l'enquesta:

Com a exemple del darrer punt de l'apartat anterior de propostes s'ha volgut fer un estudi de camp.

S'ha preparat una enquesta de 30 preguntes (annex nº1) referents a les competències generals del Títol de Grau Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics. Aquesta enquesta ha estat contestada per treballadors d'un hotel de la ciutat de Palma, amb una categoria de 4*, on a cada curs escolar acullen alumnes d'aquest títol. Els treballadors i les treballadores que han contestat les enquestes són del departament de pisos, recepció, menjador i direcció.

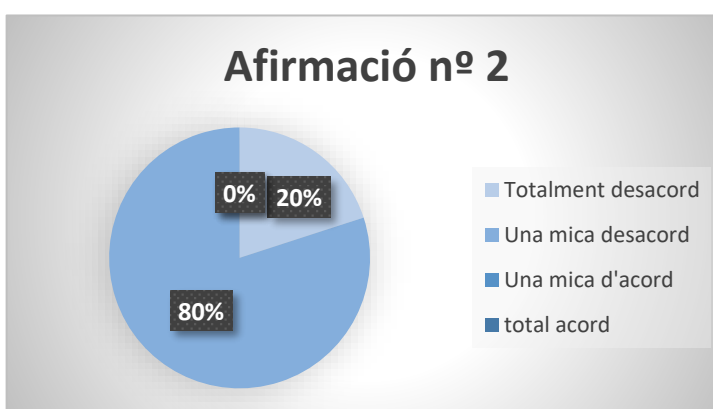
Primera afirmació “La capacitat de coordinar els serveis propis d’un establiment turístic* és **IMPRESINDIBLE** en aquest lloc de feina.

Respostes:



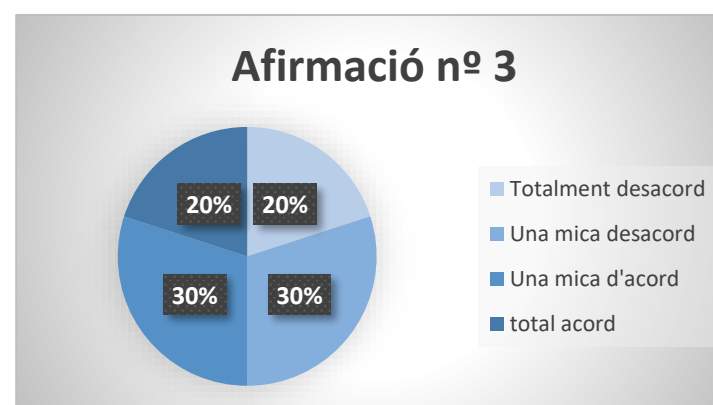
Segona afirmació “L’alumne/a en pràctiques **SEMPRE** mostra la capacitat de coordinar els serveis propis d’un establiment turístic”.

Respostes:

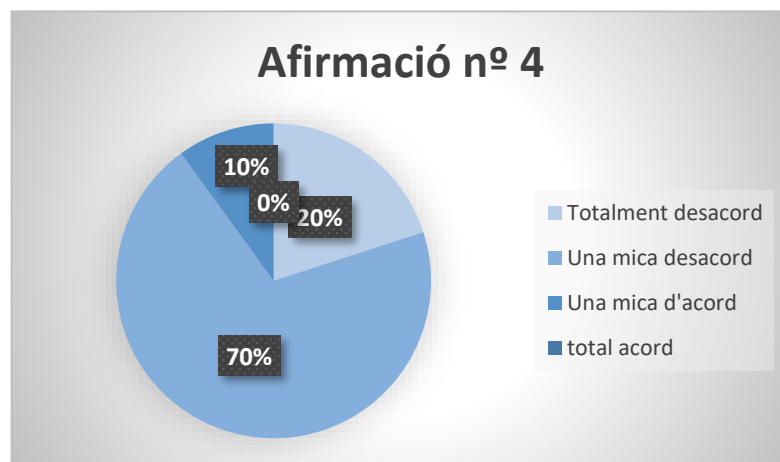


Tercera afirmació “La competència per detectar oportunitats de negoci i nous mercats és **IMPRESINDIBLE** en aquest lloc de feina”.

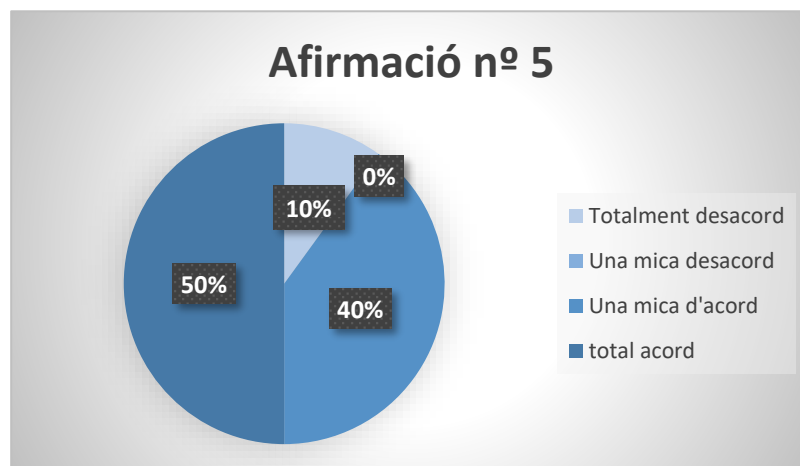
Respostes:



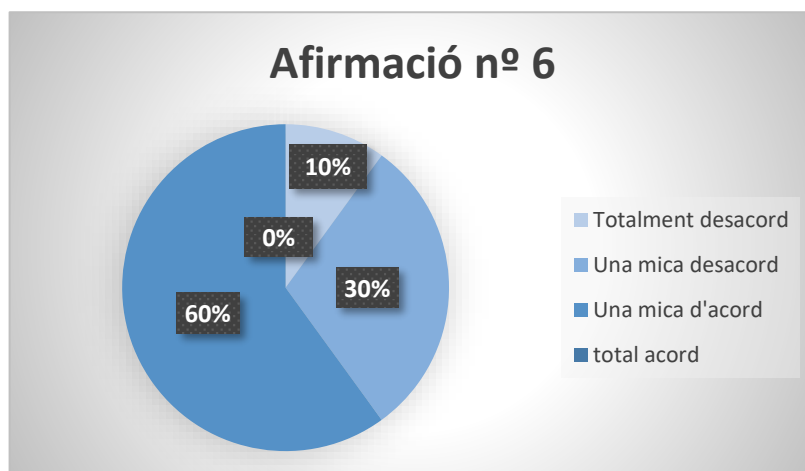
Quarta afirmació
 “L’alumne/a mostra la capacitat de detectar oportunitats de negoci i nous mercats **SEMPRE** que és necessari”.
 Respostes:



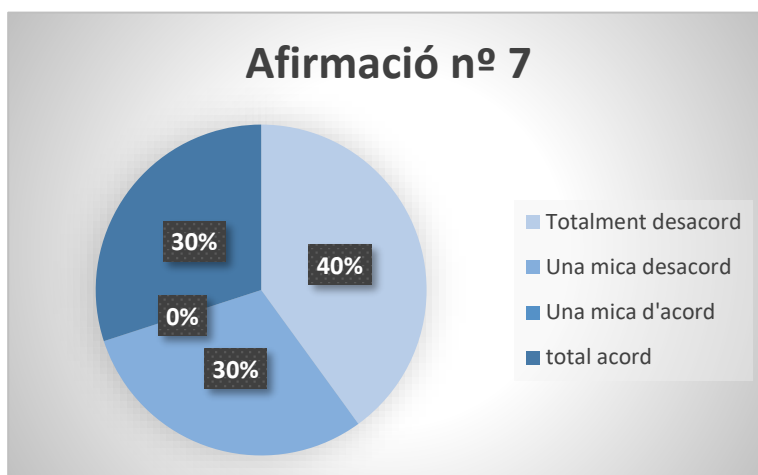
Quinta afirmació “La competència per analitzar el mercat és **IMPRESINDIBLE** en aquest lloc de feina”.
 Respostes:



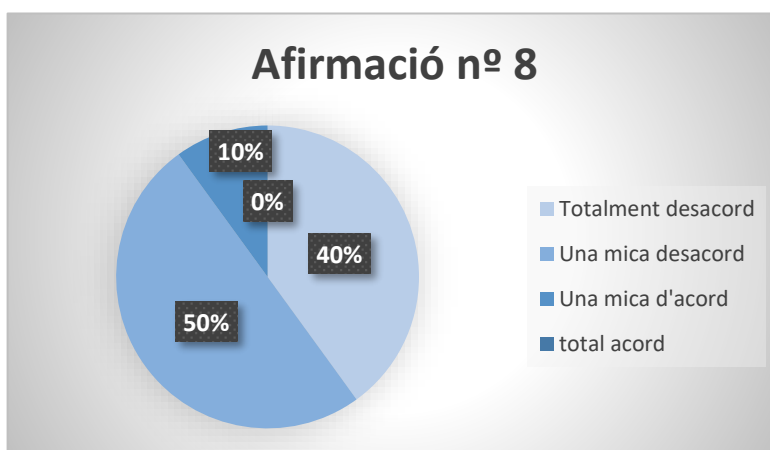
Sisena afirmació
 “L’alumne/a mostra la capacitat d’analitzar el mercat **SEMPRE** que és necessari”. Respostes:



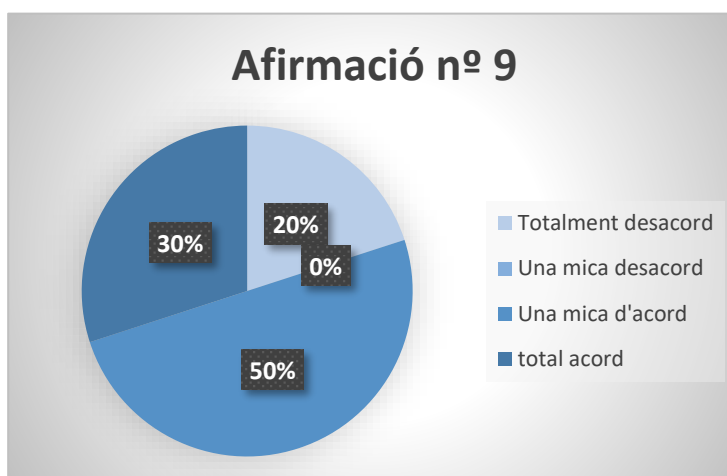
A la setena afirmació
 “La competència per
 controlar i supervisar el
 departament de pisos
 és IMPRESCINDIBLE
 en aquest lloc de feina”.
 Respostes:



A la vuitena afirmació
 “L’alumne/a mostra la
 capacitat de supervisar
 i controlar el
 departament de pisos
 SEMPRE que és
 necessari”. Respostes:

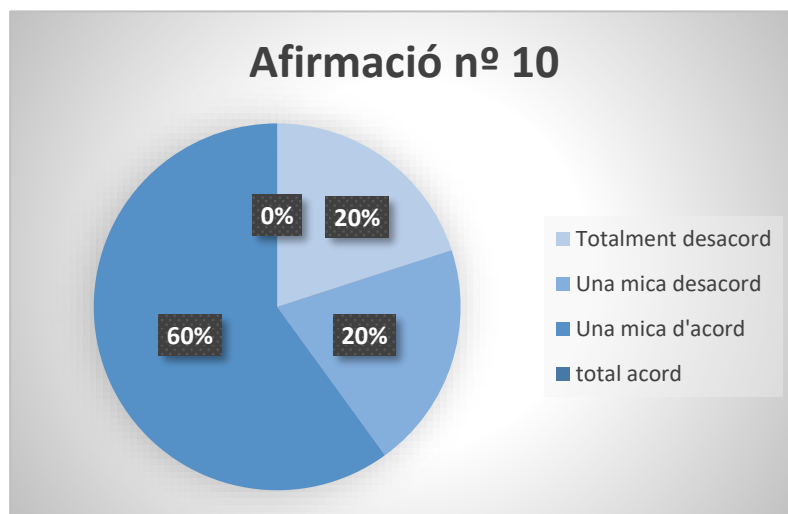


Novena afirmació “La
 competència per
 controlar i supervisar el
 departament de
 recepció és
 IMPRESCINDIBLE en
 aquest lloc de feina”.
 Respostes:



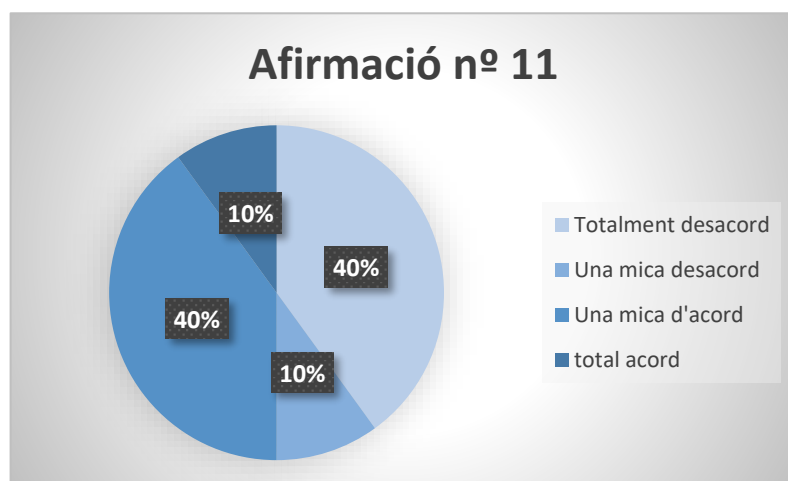
Desena afirmació
 “L’alumne/a mostra la capacitat de controlar i supervisar el departament de recepció **SEMPRE** que és necessari”.

Respostes:

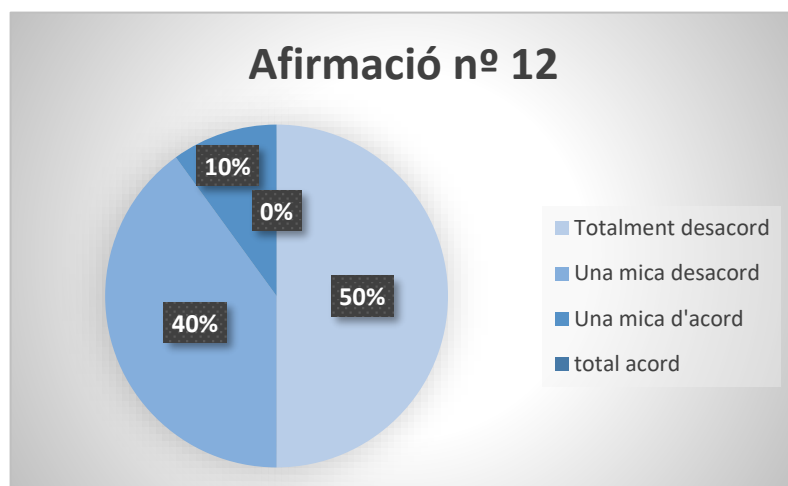


Afirmació nº 11 “La competència per organitzar, promocionar i coordinar esdeveniments dins el propi establiment és **IMPREScindible** en aquest lloc de feina”.

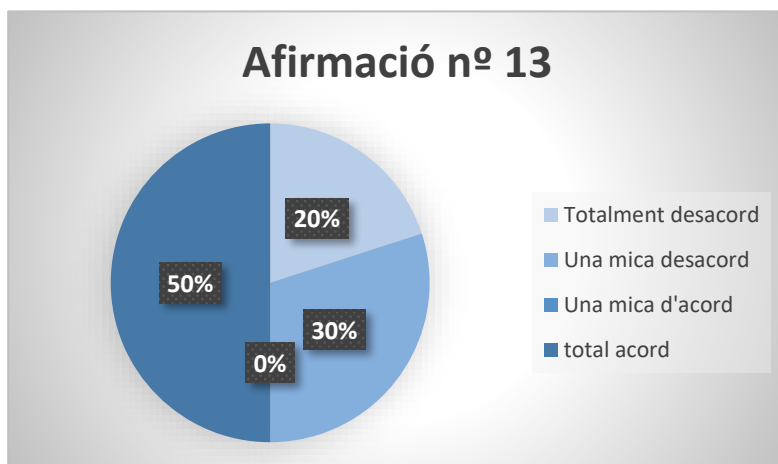
Respostes:



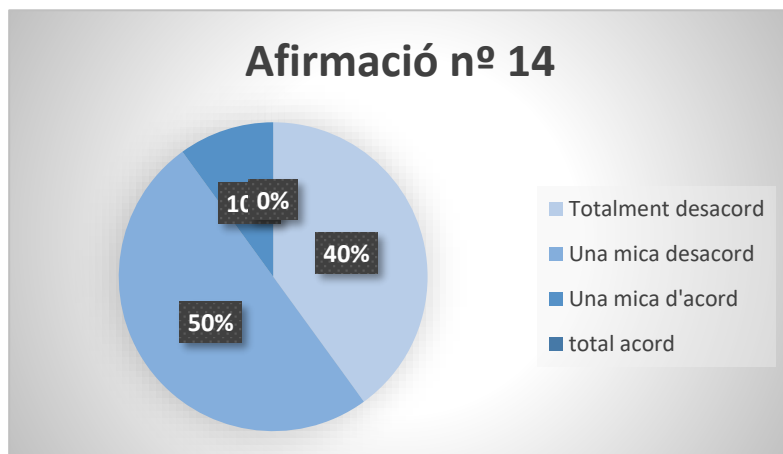
Afirmació nº 12
 “L’alumne/a mostra la capacitat per organitzar, promocionar i coordinar esdeveniments dins el propi establiment **SEMPRE** que és necessari”. Respostes:



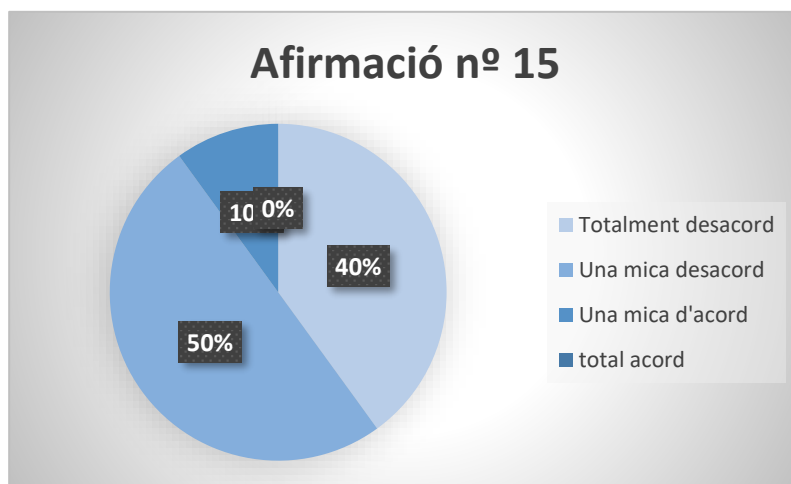
Afirmació nº 13 “La competència en atenció al client i gestió de queixes és **IMPREScindible** en aquest lloc de feina”.
Respostes:



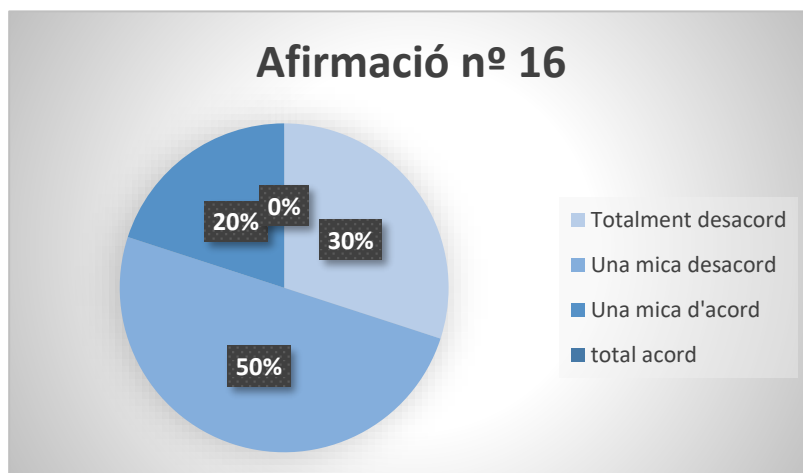
Afirmació nº 14 “L’alumne/a mostra la capacitat d’atendre al client i gestió de queixes **SEMPRE** que és necessari”.
Respostes:



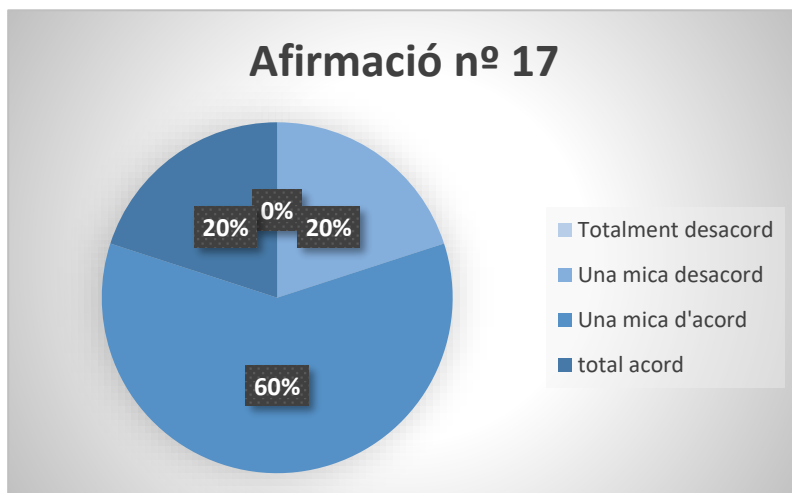
Afirmació nº 15 “La competència per proposar la implantació de sistemes de gestió innovadors és **IMPREScindible** en aquest lloc de feina”.
Respostes:



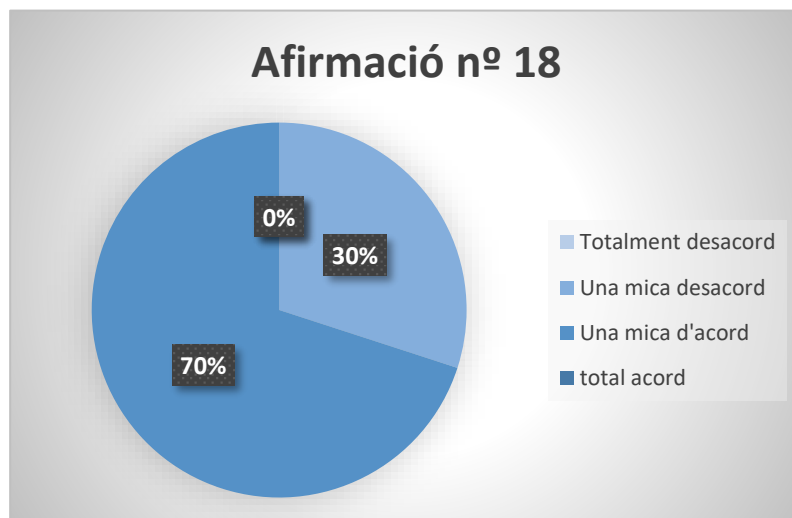
Afirmació nº 16
 “L’alumne/a mostra la capacitat d’implantació de sistemes de gestió innovadors **SEMPRE** que és necessari”.
 Respostes:



A l’afirmació nº 17 “La competència per supervisar la normativa al voltant de la seguretat i higiene laboral és **IMPRESINDIBLE** en aquest lloc de feina”.
 Respostes:

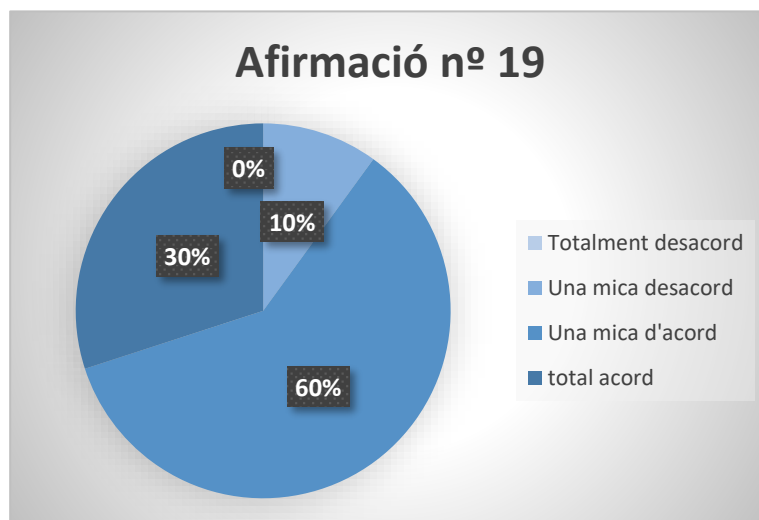


A l’afirmació nº 18 “L’alumne/a mostra la capacitat de supervisar la normativa al voltant de la seguretat i higiene laboral **SEMPRE** que és necessari”.
 Respostes:



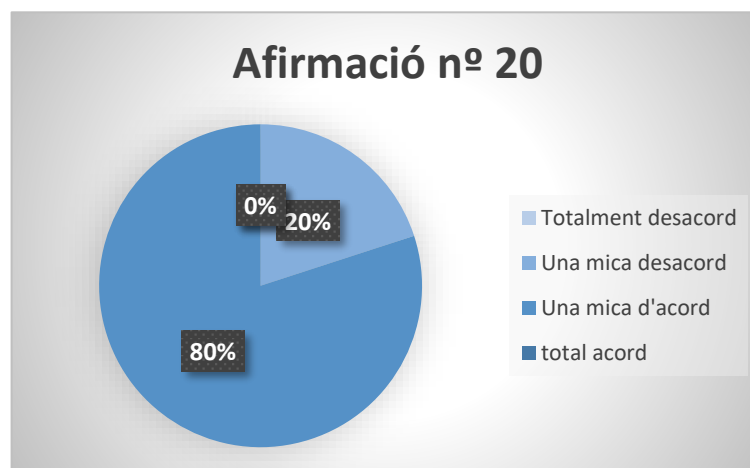
Afirmació nº 19 “La competència per motivar al personal és **IMPRESINDIBLE** en aquest lloc de feina”.

Respostes:



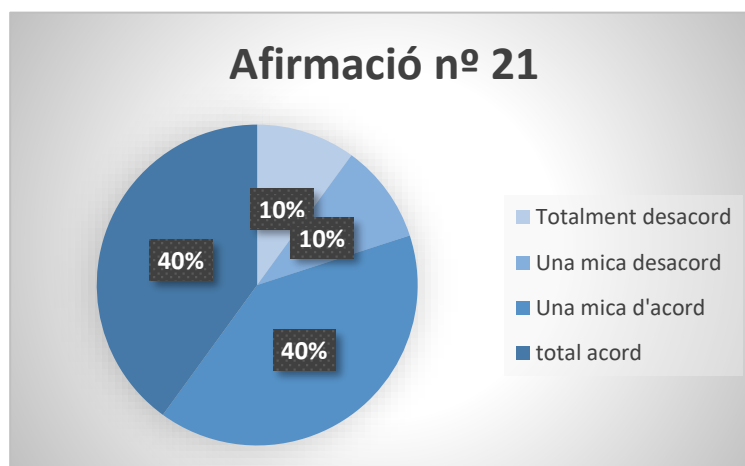
Afirmació nº 20 “L’alumne/a mostra la capacitat de motivar al personal **SEMPRE** que és necessari”.

Respostes:

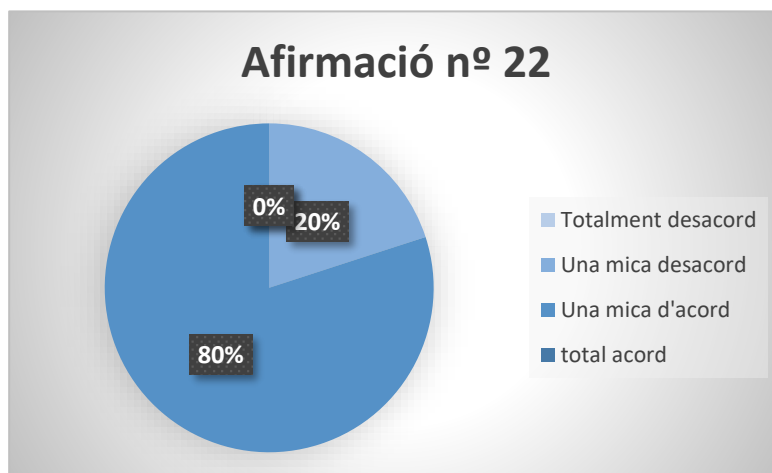


Afirmació nº 21 “La competència per mantenir l’esperit empresarial és **IMPRESINDIBLE** en aquest lloc de feina”.

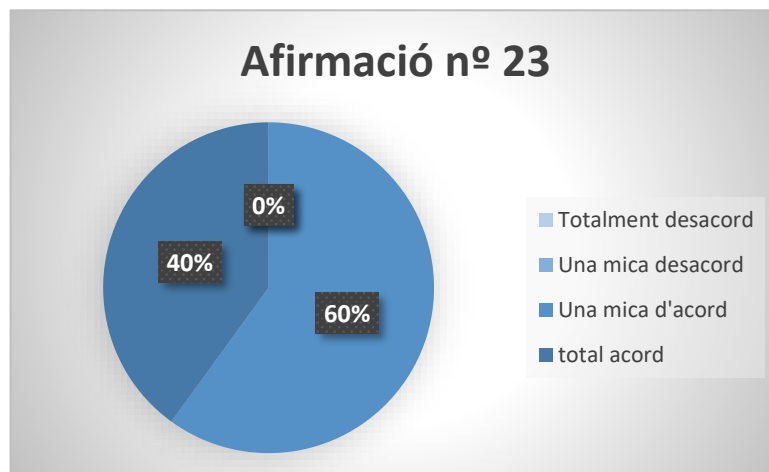
Respostes:



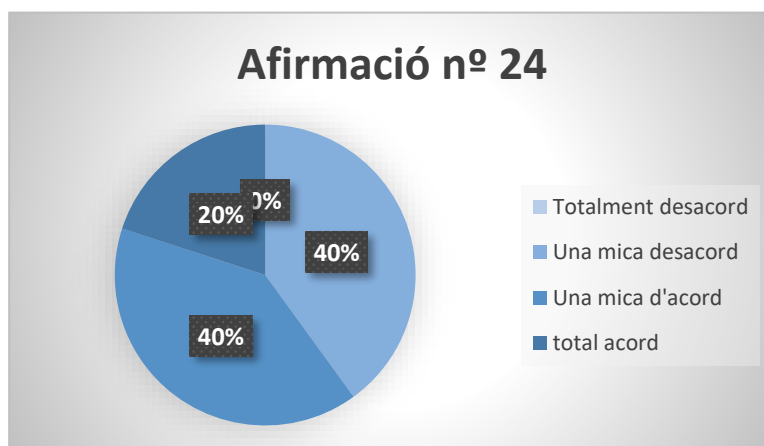
Afirmació nº 22
 “L’alumne/a mostra la capacitat de mantenir l’esperit empresarial **SEMPRE** que és necessari”. Respostes:



Afirmació nº 23 “La competència per complir els objectius de producció és **IMPREScindible** en aquest lloc de feina”. Respostes:

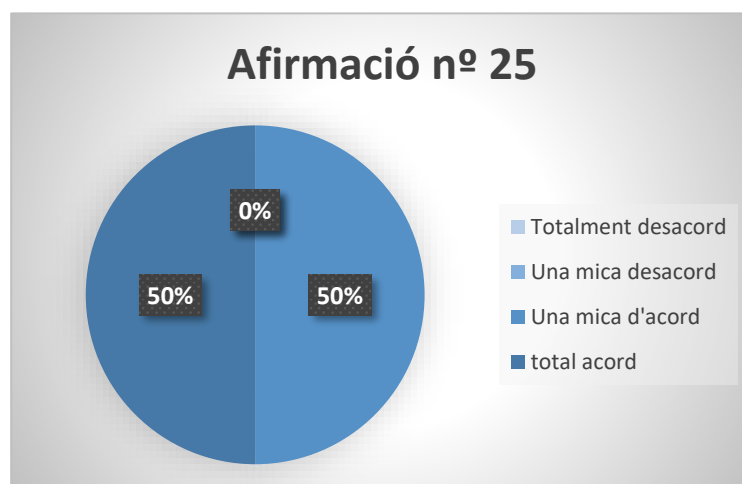


Afirmació nº 24
 “L’alumne/a mostra la capacitat de complir els objectius de producció **SEMPRE** que és necessari”. Respostes:



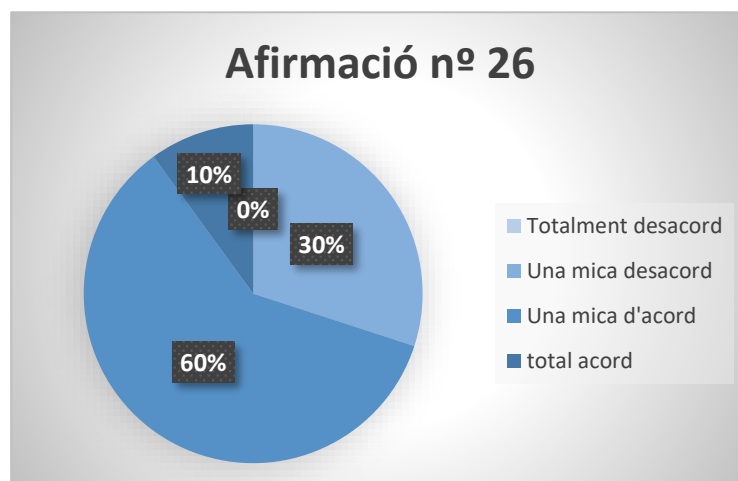
A l'afirmació nº 25 “La competència per resoldre problemes sorgits del desenvolupament de les funcions és **IMPRESINDIBLE** en aquest lloc de feina”.

Respostes:



Afirmació nº 26
 “L’alumne/a mostra la capacitat de resoldre problemes sorgits del desenvolupament de les seves funcions **SEMPRE** que és necessari”.

Respostes:

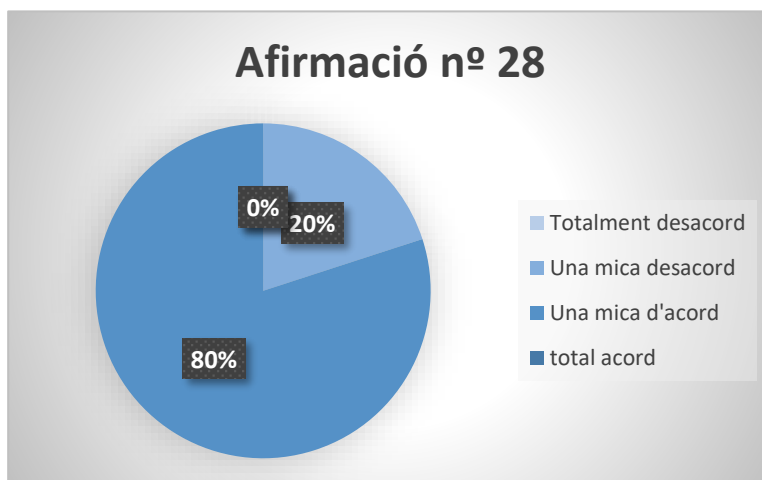


Afirmació nº 27 “La competència per exercir drets i complir obligacions derivades de les relacions laborals segons normativa vigent és **IMPRESINDIBLE** en aquest lloc de feina”.

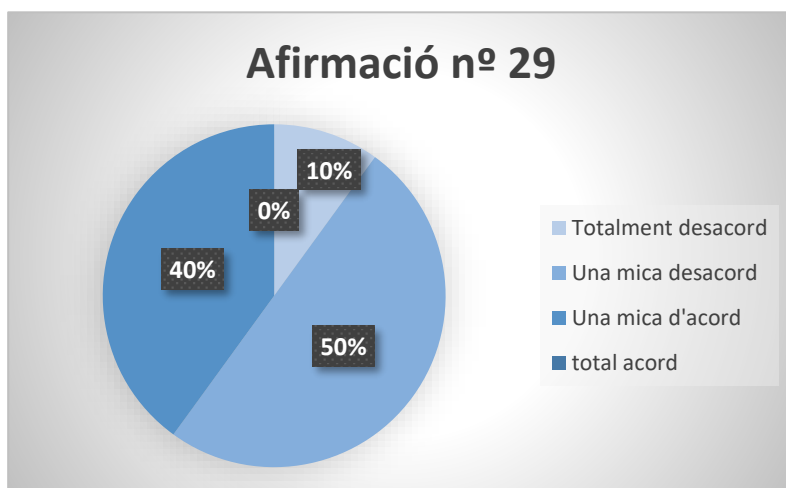
Respostes:



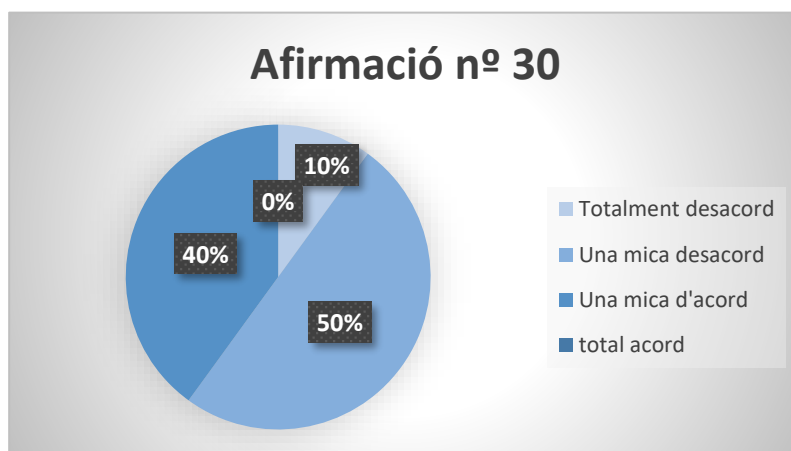
Afirmació nº 28
 “L’alumne/a mostra la capacitat de exercir drets i complir obligacions derivades de les relacions laborals segons normativa vigent **SEMPRE** que és necessari”. Respostes:



Afirmació nº 29 “En relació a les llengües estrangeres, l’alumne/a té un nivell de la llengua anglesa adequat al lloc de treball a desenvolupar”. Respostes:



Afirmació nº 30 “L’alumne/a té un nivell adequat de la llengua alemanya segons al lloc de feina a desenvolupar”. Respostes:



Analitzant aquesta enquesta podem veure que:

Preguntes 1 i 2. Només un 10% dels enquestats i enquestades d'aquest establiment pensen que coordinar els serveis propis d'un establiment és imprescindible per al lloc de feina. Després de demanar qui era el/la responsable d'aquesta tasca, el responsable de recepció ha informat que aquest establiment disposa d'un departament de qualitat que s'ocupa específicament d'aquesta tasca. Les respostes a aquestes preguntes per tant no les podríem considerar vinculants en aquest cas, ja que disposar d'un departament específic per coordinar els serveis propis d'un establiment no sol ser el més habitual, i per tant aquestes respostes estarien esbiaixades i no en podem extreure conclusions.

Preguntes 3 i 4. Referent a la capacitat de detectar noves oportunitats de negoci un 50% creuen que és imprescindible o quasi imprescindible que l'alumnat tingui aquestes competències front a un 50% que creu que no però a la pregunta, nº 4, un 90% creu que l'alumnat no surt o quasi no surt amb aquesta competència. S'hauria de revisar el currículum envers a aquesta qüestió.

Preguntes 5 i 6. Referent a l'anàlisi de mercat, el 90% dels enquestats i enquestades considera que és imprescindible o quasi imprescindible que l'alumnat disposi d'aquesta competència en acabar el curs, encara que a la pregunta nº 6 només un 60% dels enquestat creuen que l'alumnat quasi sempre mostra capacitats per analitzar-lo. Després de demanar al responsable de recepció el motiu de la necessitat de conèixer el mercat, la resposta és que aquest establiment en particular puja o baixa els preus en funció del preu dels establiments veïns, i per tant resulta molt important que l'alumnat tingui bones competències en anàlisi de mercat. S'hauria de revisar aquesta competència.

Preguntes 7 i 8. El 100% dels enquestats i les enquestades del departament de pisos han contestat que estaven totalment d'acord amb que *“La competència per*

controlar i supervisar el departament de pisos és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina", però a la pregunta nº 8 "*L'alumne/a mostra la capacitat de supervisar i controlar el departament de pisos SEMPRE que és necessari*", el 100% dels enquestats coincideix en estar una mica en desacord amb aquesta afirmació.

A pesar de ser una competència imprescindible, sembla que l'alumnat no acaba els estudis amb un nivell suficient per supervisar i controlar el departament de pisos, s'hauria de revisar aquesta competència.

Preguntes 9 i 10. Un 80% dels enquestats i enquestades troba imprescindible o quasi imprescindible que l'alumnat controlï i supervisi el departament de recepció. A la pregunta nº 10 la resposta és que el 60% dels enquestats i enquestades creu que l'alumnat quasi presenta capacitats de control i supervisió de recepció. Les hores al voltant d'aquesta competència semblen cobertes.

Preguntes 11 i 12. Un 50% de les enquestes considera que és imprescindible o quasi imprescindible organitzar esdeveniments dins l'establiment, no obstant només un 10% creu que l'alumnat està quasi preparat. Aquesta competència s'hauria de revisar.

Preguntes 13 i 14. El 100% els enquestats i enquestades del departament de recepció consideren que es totalment imprescindible realitzar una bona gestió en quant a l'atenció al client i queixes però només un 10% de l'alumnat surt amb capacitats per fer-ho. S'hauria de revisar aquesta competència

Preguntes 15 i 16. Un 90% dels enquestats i enquestades consideren que quasi imprescindible o imprescindible proposar la implantació de sistemes de gestió innovadors però només un 20% de l'alumnat té quasi la capacitat per a fer-ho. S'hauria de millorar aquesta competència als estudis.

Preguntes 17 i 18. En quant a seguretat e higiene els enquestats i enquestades, en un 80% consideren que es imprescindible o quasi imprescindible tenir competències en aquest àmbit i un 70% de l'alumnat quasi té els requisits necessàries. Les hores al voltant d'aquesta competència semblen cobertes.

Preguntes 19 i 20. El 90% dels enquestats i enquestades consideren que es imprescindible o quasi imprescindible la motivació del personal i l'alumnat quasi té aquesta competència en un 80%. Les hores al voltant d'aquesta competència semblen cobertes.

Preguntes 21 i 22. un 80% dels enquestats i enquestades consideren que l'alumnat ha de mantenir l'esperit empresarial i un 80% de l'alumnat presenta aquest esperit. Les hores al voltant d'aquesta competència semblen cobertes.

Pregunta 23 i 24. El 100% de les enquestes revelen que la capacitat de complir amb els objectius es imprescindible o quasi imprescindible i un 60% de l'alumnat té o quasi té aquesta capacitat. Les hores al voltant d'aquesta competència semblen cobertes.

Preguntes 25 i 26. El 100% de les enquestes revelen que la capacitat de resoldre problemes sorgits del desenvolupament de les funcions de recepció es imprescindible o quasi imprescindible i un 70% de l'alumnat té o quasi té aquesta capacitat. Les hores al voltant d'aquesta competència semblen cobertes.

Preguntes 27 i 28. El 90% del enquestats consideren que l'alumnat ha de tenir o quasi ha de tenir la competència d'exercir drets i complir obligacions derivades de les relacions laborals segons normativa vigent i que el 80% de l'alumnat quasi sempre mostra aquesta capacitat. Les hores al voltant d'aquesta competència semblen cobertes.

Preguntes 29 i 30. A les 2 darreres afirmacions al voltant de les llengües, tot i considerar-se necessari l'alumnat no compleix el nivell d'anglès ni d'alemany, per tant s'haurà de revisar la càrrega lectiva al voltant de les llengües estrangeres per millorar el nivell.

En base a aquesta única enquesta s'ha detectat que de les 15 competències analitzades, n'hi ha 7 que tot i ser considerades necessàries, sembla que serien susceptibles d'una revisió de la seva càrrega o mètode lectiu, ja que l'alumnat pareix que no arriba preparat al lloc de feina.

D'altra banda n'hi ha 7 que sembla que compleixen amb les expectatives de l'empresa.

Finalment hi ha una competència, que en aquest cas concret no es pot avaluar, tot i que si es podria avaluar en enquestes en altres establiments.

Per altre banda, de les 15 competències analitzades n'hi ha 5 on els enquestats no troben imprescindible que tinguin tant de pes com les altres 10, per tant es podria revisar el currículum i la càrrega lectiva per ajustar les competències a les necessitats del mercat.

Conclusions:

Com a primera conclusió es pot dir que tot i el pes econòmic i social del sector del turisme, aquest no es correspon amb el nivell de professionalització existent. Falta molta professionalització, formació i exigència d'una habilitació per poder exercir.

A tall d'exemple, dins un establiment hotelier únicament el director i el socorrista estan obligats a tenir una formació habilitant per exercir la seva tasca. La resta dels treballadors no requereixen cap tipus d'habilitació ni competència professional. Es dona el cas que moltes vegades pesa més el simple coneixement d'idiomes que la formació pròpia i específica del lloc de feina (a on

entre d'altres matèries importants, una més serà el coneixement d'idiomes). No s'ha de perdre de vista que els idiomes són coneixements instrumentals, molt necessaris per realitzar tasques al sector turístic, però que no deixen de ser coneixements complementaris a la professió, mai s'haurien de considerar substitutius.

Com a tasca de futur es podria plantejar la possibilitat de reglar una habilitació professional per a alguns llocs de feina estratègics del sector turístic. Fer partícips, mitjançant comissions o congressos a l'Administració Pública i a les empreses privades, de la necessitat de professionalitzar el servei per fer que funcioni aquest projecte. S'ha de tenir en compte que si tots tres, Administració, empresa i Educació, no van de la mà, juntament amb els professionals a través d'un col·legi professional, la nostra aportació no tindrà la força suficient per a una posada en marxa real i efectiva.

Com a exemple per reflexionar: mai no ens fiarem d'un higienista dental sense titulació que ens fes una neteja bucal, però en canvi si ens menjarem qualche preparació culinària, o ens beurem qualche còctel, preparat per algú sense formació. Aquest seria un punt de partida interessant per conscienciar a la població.

Per altre banda s'hauria de posar també sobre la taula la necessitat de incloure altres sectors que indirectament viuen del sector turístic, com ara els taxistes, comerços situats a zones turístiques o d'altres de les ciutats que es dediquen als *souvenirs*, per estudiar també les necessitats de formació que es tenen, ja que la forma en que un professional de qualsevol sector tracta al turista pot influir de forma negativa, o positiva, en la percepció que aquest tindrà del seu viatge.

S'haurà de fer recerca de les competències que necessàries per ocupar els diferents llocs laborals que conformen el sector i modificar els currículums afegint

aquestes noves variants sorgides dins el sector, i per altre banda disminuir aquestes altres ja obsoletes.

S'haurà de tenir especial atenció en el fet que el turista cada vegada és més especialitzat, més autònom, coneix formes de comercialització on es poden observar diferents crítiques de visitants anteriors i que un servei donat per un treballador qualificat tindrà una qualitat superior que donat per un treballador sense qualificar.

Val a dir que mitjançant aquest treball en cap cas no estic fent apologia del monocultiu del turisme, el que intent és fer veure que amb el gran pes econòmic i social que té el sector, resulta del tot necessari repensar el model i apuntar cap a una professionalització real del sector turístic.

El mètode del feedback en base a enquestes permet obtenir un coneixement de primera ma, per poder prendre decisions a l'hora d'ajustar els estudis a les necessitats reals del mercat.

Referències bibliogràfiques:

- Alonso Betancourt, L., Moya Joniaux, C., Vera Crespo, M., Corral Joniaux, J., Olaya Reyes, J. (2020). *Vínculo universidad – empresa: vía para la formación profesional del estudiante*. Revista Espacios. Venezuela
- Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB). Caib. <http://www.caib.es/sites/estadistiquesdelturisme/f/325768.2020>
- Alemany, Alexandra. Vias Verdes. (2013) <https://www.viasverdes.com/vvandalucia/pdf/Jornada01/ALEXANDRAAL EMANY.pdf>

- Asken, J., James, W. 2020. *Experiential Learning Methods in Culinary Courses Can Bridge the Gap: Student Perceptions on How Hands-On Curriculum Prepares Them for Industry*. Journal of Hospitality and Tourism Education.
- Castillo-Palacio, M., Ardila, L. y Castrillón, A. 2020. *Innovación Curricular en la Formación en Turismo: un enfoque teórico-conceptual*. Praxis & Saber, 11.
- Conselleria Agricultura, Pesca i Alimentació.
<http://www.illesbalearsqualitat.es/iquafront/archivo/1508106?nom=%20Illes+Balears+producció+2020.pdf&mime=application%2Fpdf>. 2021
- Direcció General de Model econòmic i ocupació. Caib.
http://www.caib.es/sites/observatorideltreball/es/estadisticas_mensuales_islas_baleares-26791/. 2020
- Economía 3. *El sector turístico debe profesionalizarse a través de la formación*. (2014) <https://economia3.com/2014/07/24/27996-27996/>. 2021
- Economía de Mallorca.
<https://economieadmallorca.com/art/23121/baleares-en-los-primeros-puestos-mundiales-en-turismo-nautico>. 2019
- Font Aranda, M. y Represa Pérez, F. (2020). *Aportación a la formación profesional y al desarrollo turístico local desde un aprendizaje significativo*. V Congreso internacional virtual sobre La Educación en el Siglo XXI. Ecuador
- Fueris, Enrique. *El Mundo*. 2018. [5ad05eee268e3ea6058b456f.html](https://www.elpais.com/web/guest/5ad05eee268e3ea6058b456f.html)
- Futurismo Canarias. Renovación de la estrategia turística de Tenerife 2012-2015. Turismo de Tenerife. <https://futurismocanarias.com/mejora-de-la-profesionalizacion-cualificacion-y-formacion-del-sector-turistico-2021>

- Govern de les Illes Balears. [Departament de Formació Professional i Qualificacions Professionals](#). 2021.
http://www.caib.es/sites/fp/ca/oferta_formativa_2020-2021/
- Instituto Nacional de las cualificaciones. 2021.
http://incual.mecd.es/hosteleria_cualificaciones
- Institut d'Estadística de les Illes Balears. Ibestat.
<https://www.caib.es/ibestat/estadistiques/economia/turisme/>
- Instituto de las cualificaciones profesionales de les Illes Balears (IQPIB). Caib. <http://www.caib.es/sites/iqipib/es/inici/>. 2019
- Larrea, E. (2014). *Modelo de Organización del Conocimiento por Dominios Científicos, Tecnológicos y Humanísticos*. Material inédito. Ecuador.
- Maguiño, M. A. G. *La profesionalización y la formación superior en Turismo. Gestión en el Tercer Milenio*, 14(28), 7-24.
- Maguiño, M. A. G. (2010). *Empleo con profesionalización en el sector turismo. Gestión en el tercer milenio*, 13(26), 23-37.
- Micele, J. E. (2014). *La actividad de las empresas turísticas. Signos Universitarios*, 12(24).
- Ministerio de Educación y Formación Profesional - Gobierno de España. 2021. <https://www.todofp.es/que-como-y-donde-estudiar/donde-estudiar/comunidades.html>
- Molina, Carlos. El País Economía. 2019.
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/08/29/companias/1567086634_731386.html. 2019
- Ronquillo Triviño, L., Cabrera Garcia, C., Barberán Cevallos, J. (2018). *Competencias Profesionales: Desafíos en el proceso de formación profesional*. Ecuador.
- UIB. <https://diari.uib.es/Hemeroteca/Els-clubs-nautics-de-les-Illes-Balears-generen-un.cid652447>. 2021

Annex 1:



Universitat de les Illes Balears

Qüestionari per a l'estudi del TFM de la Professionalització del Sector Turístic. Lila Pujol

Dirigit als responsables i companys de feina de l'alumnat practicant del FP de grau superior en Gestió d'Allotjaments Turístics.

Categoria de l'establiment: _____

Lloc de feina: _____

En referència al lloc de feina que ocupa l'alumne/a en pràctiques, indiqui en quin grau està vostè d'acord amb les següents afirmacions, tenint en compte la següent escala:

1	2	3	4	NC
Total desacord	Una mica desacord	Una mica d'acord	Total acord	No sap / no contesta

Afirmacions	1	2	3	4	NC
1. La capacitat de coordinar els serveis propis d'un establiment turístic* és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
2. L'alumne/a en pràctiques SEMPRE mostra la capacitat de coordinar els serveis propis d'un establiment turístic.					
3. La competència per detectar oportunitats de negoci i nous mercats és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
4. L'alumne/a mostra la capacitat de detectar oportunitats de negoci i nous mercats SEMPRE que és necessari.					
5. La competència per analitzar el mercat és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					

6. L'alumne/a mostra la capacitat d'analitzar el mercat SEMPRE que és necessari.					
7. La competència per controlar i supervisar el departament de pisos és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
8. L'alumne/a mostra la capacitat de supervisar i controlar el departament de pisos SEMPRE que és necessari.					
9. La competència per controlar i supervisar el departament de recepció és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
10. L'alumne/a mostra la capacitat de controlar i supervisar el departament de recepció SEMPRE que és necessari.					
11. La competència per organitzar, promocionar i coordinar esdeveniments dins el propi establiment és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
12. L'alumne/a mostra la capacitat per organitzar, promocionar i coordinar esdeveniments dins el propi establiment SEMPRE que és necessari.					
13. La competència en atenció al client i gestió de queixes és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
14. L'alumne/a mostra la capacitat d'atendre al client i gestió de queixes SEMPRE que és necessari.					
15. La competència per proposar la implantació de sistemes de gestió innovadors és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
16. L'alumne/a mostra la capacitat d'implantació de sistemes de gestió innovadors SEMPRE que és necessari.					
17. La competència per supervisar la normativa al voltant de la seguretat i higiene laboral és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
18. L'alumne/a mostra la capacitat de supervisar la normativa al voltant de la seguretat i higiene laboral SEMPRE que és necessari.					
19. La competència per motivar al personal és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
20. L'alumne/a mostra la capacitat de motivar al personal SEMPRE que és necessari.					
21. La competència per mantenir l'esperit empresarial és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					

22. L'alumne/a mostra la capacitat de mantenir l'esperit empresarial SEMPRE que és necessari.					
23. La competència per complir els objectius de producció és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
24. L'alumne/a mostra la capacitat de complir els objectius de producció SEMPRE que és necessari.					
25. La competència per resoldre problemes sorgits del desenvolupament de les funcions és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
26. L'alumne/a mostra la capacitat de resoldre problemes sorgits del desenvolupament de les seves funcions SEMPRE que és necessari.					
27. La competència per exercits drets i complir obligacions derivades de les relacions laborals segons normativa vigent és IMPRESCINDIBLE en aquest lloc de feina.					
28. L'alumne/a mostra la capacitat de exercits drets i complir obligacions derivades de les relacions laborals segons normativa vigent SEMPRE que és necessari.					
29. En relació a les llengües estrangeres, l'alumne/a té un nivell de la llengua anglesa adequat al lloc de treball a desenvolupar.					
30. L'alumne/a té un nivell adequat de la llengua alemanya segons al lloc de feina a desenvolupar.					

**Coordinar els serveis propis d'un establiment turístic implica gestionar tots els productes que el client haurà de consumir durant la seva estada, com per exemple la taula del menjador, la tipologia d'habitació reservada, els horaris d'entrada i sortida....*

Annex 2:

CONSENTIMENT INFORMAT PER A ADULTS

TFM Professionalització del Sector Turístic

Lila Pujol Lladó

43.127.999-D

Nom i cognoms del participant: _____

Categoria Laboral: _____

Objectiu de l'estudi: l'objectiu d'aquest estudi és el de determinar si el currículum creat per a l'estudi de Formació Professional de Tècnic Superior en Allotjament Turístic és adequat al lloc de feina a desenvolupar.

Riscs i beneficis del projecte: No existeix cap risc i com a possible benefici podem citar la millora curricular d'aquest títol.

COMPRENC QUE: la meva participació és voluntària al principi i mentre duri l'estudi, de manera que puc retirar-me'n en qualsevol moment i sense haver de donar explicacions. A més, som conscient que es garanteix la confidencialitat de les meves dades en aquests termes: (1) aquestes dades seran tractades respectant-ne la confidencialitat i d'acord amb la normativa de protecció de dades vigent; (2) sobre aquestes dades, m'assisteixen tots els drets legals que es detallen i especifiquen al peu de pàgina d'aquest consentiment; (3) aquestes dades únicament les utilitzarà l'equip responsable per a finalitats científiques i mai no seran cedides a tercers, excepte per obligació legal; a més, es conservaran durant **1** any a partir de la signatura d'aquest consentiment; i (4) la

legitimació del projecte es basa en la recollida de dades per consentiment informat (art. 6.1a del Reglament general de protecció de dades, RGDP), i el tractament de les dades, tal com s'ha exposat, és l'única manera de complir els objectius del projecte de recerca (art. 6.1.e de l'RGPD).

DECLARAR QUE: he llegit la part informativa de l'estudi inclosa a la part superior d'aquest document i n'he estat prou informat. A més, he pogut fer preguntes sobre els objectius i la metodologia aplicada en el projecte. Per tant:

1. Atorg el consentiment de manera voluntària i sé que som lliure de retirar-me de l'estudi en qualsevol moment, per qualsevol raó, sense donar explicacions ni exposar-ne els motius. i sense cap tipus de repercussió negativa per a mi.
2. Finalment, estic d'acord a participar en el projecte i he rebut una còpia d'aquest consentiment.

Data (dd/mm/aaaa): _____

El participant / La participant	Alumne / a investigador / a

Aquestes dades seran utilitzades únicament durant el temps d'estudi i exposició del treball de TFM a lliurar per l'alumna Lila Pujol Lladó amb DNI: 43.127.999-D durant el curs escolar 2020 / 2021, i posteriorment seran destruïdes.