

TBL 4 Turismo

TBL (Task Base language; en castellano Enseñanza por tareas)

Número de proyecto: 2021-1-SI01-KA220-VET-000033113

Informe transnacional

Primer resultado del proyecto: TBL Tareas para
el turismo

Socios:



LUV Eslovenia



CPIP Rumanía



York Associates Reino Unido



SLB España



Blackbird Serbia

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

i) Contenido

Introducción	4
Enfoque metodológico y principales tareas	5
Investigación documental	7
Entrevistas a expertos	9
Grupos focales	11
Identificación y secuenciación de las tareas meta	14
Conclusión	16

1. Historial de versiones

Versión	Fecha	Autor	Socio	Descripción
V1	15.11.2022	Ljubomir Vasojević	Mirlo	Primer borrador
V2	25.11.2022	Ljubomir Vasojević	Mirlo	Segundo borrador

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta el resumen de las actividades y los resultados logrados por los socios en el marco del Resultado Uno del Proyecto - Tareas TBL para la fase de Turismo.

Como tal, este Informe Resumido se basa e incorpora los resultados de los respectivos informes nacionales preparados por cada uno de los socios para las actividades clave llevadas a cabo durante el desarrollo de este Resultado de Proyecto, en los meses 1 a 6 del proyecto.

La plena participación de todos los socios del proyecto hizo posible generar información valiosa que trasciende la importancia local de los cinco países socios: aparte de la información obtenida para Rumanía, Serbia, Eslovenia, España y Reino Unido como países inmediatos del proyecto, la investigación se basa en un panorama más amplio, reivindicando un verdadero estado del arte paneuropeo.

En la persecución del objetivo general del Resultado Uno del Proyecto, es decir, con el fin de producir "una identificación exhaustiva de los puestos de trabajo en el turismo, así como un análisis de las necesidades y la identificación de una serie de tareas meta", los socios del proyecto generaron una serie de conclusiones importantes con potencial para ser utilizadas como puntos de referencia independientes más allá del propósito inmediato dentro del proyecto TBL 4 Turismo.

Todos los informes nacionales elaborados por los cinco socios a lo largo de esta fase del proyecto merecen especial atención y se recomiendan como fuentes de datos adicionales que complementan este Informe Transnacional.

ENFOQUE METODOLÓGICO DE LAS TAREAS

El objetivo general en esta fase era producir una identificación sistemática de los puestos de trabajo en el Sector Turístico y también definir una lista de tareas meta que impliquen el uso del IpT - Inglés para el Turismo.

El proceso hacia este objetivo incluyó tres tareas fundamentales en las que participaron todos los socios:

- Tarea 1.1: Identificación de una vocación objetivo dentro del sector turístico
- Tarea 1.2: Realizar un análisis de necesidades sobre la vocación clave
- Tarea 1.3: Identificación de las tareas meta

De acuerdo con el plan del proyecto, las tareas se completaron mediante una serie de actividades bien planificadas y coordinadas, empezando por la investigación preliminar y documental, y continuando con entrevistas a expertos, cuestionarios y debates de grupos de discusión, antes de la elaboración final de las conclusiones como punto de partida para el Plan de Estudios Pedagógico en la siguiente fase del proyecto.

Todos los socios utilizaron plantillas predefinidas para completar las actividades de las tres fases principales del proceso:

- Investigación documental
- Entrevistas a expertos
- Grupos de discusión

Las conclusiones de las fases se elaboraron en los respectivos informes provisionales nacionales y transnacionales, que ayudaron a crear sinergias y coordinar los logros generales.

En general, la metodología en la que se basaron las actividades de esta fase se utilizó para garantizar tanto el alcance más amplio posible como la profundidad necesaria. Pasando de una etapa a otra, el proceso fue acotando la selección de los puestos de trabajo y las tareas de TBL para el turismo, tal y como se presenta en el siguiente gráfico.

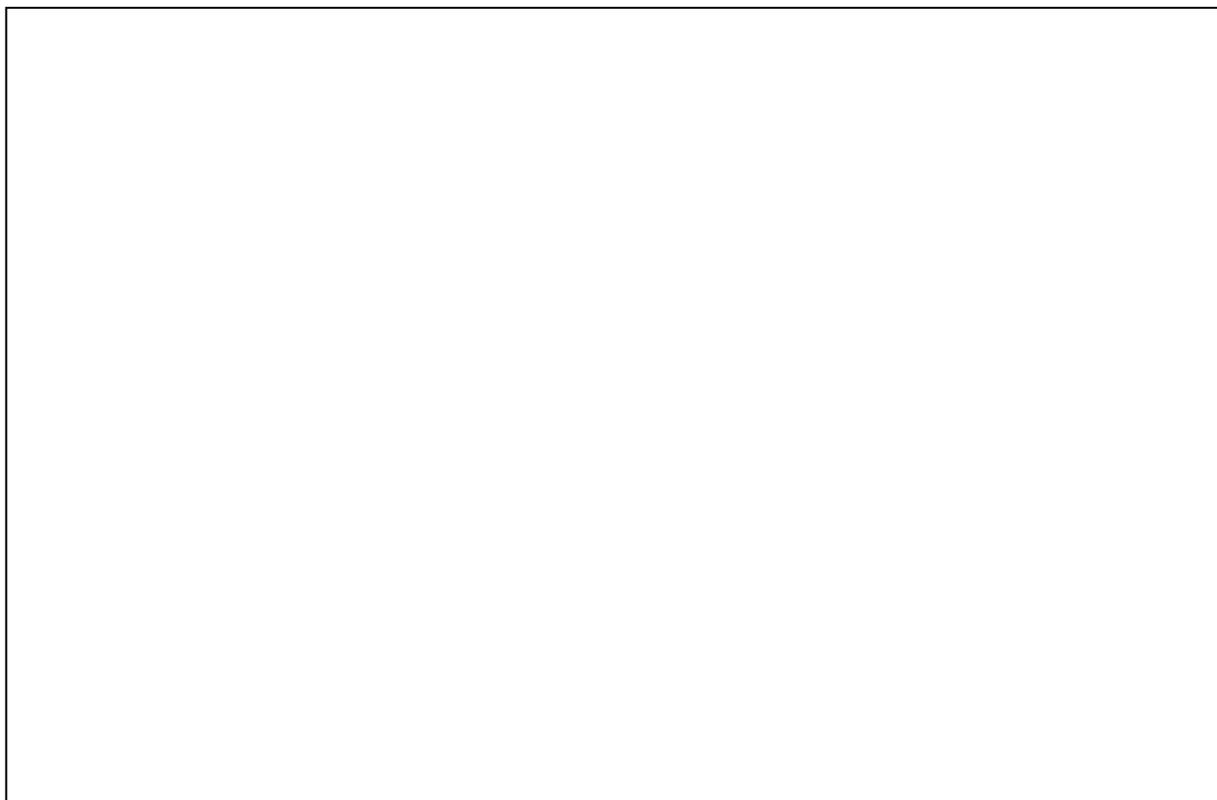


Figura 1: Proyecto TBL 4 Turismo: Representación gráfica del enfoque sistemático de las actividades del Proyecto Resultado Uno - Tareas TBL para el Turismo

ESCRITORIO DE INVESTIGACIÓN

Tras la reunión de lanzamiento, en la que se definieron los parámetros y criterios de investigación, se llevó a cabo un amplio trabajo de campo en los países de origen de cada uno de los socios del proyecto durante los meses uno y dos del mismo, que incluyó la participación de un socio del proyecto con sede en el Reino Unido que opera en un contexto en el que el inglés es la lengua materna predominante.

Aunque la importancia de este paso inicial difícilmente puede sobrestimarse a la luz de la reciente evolución del sector, el periodo de la investigación documental y las entrevistas a expertos coincidió con la temporada turística de verano, lo que sin duda ayudó a recopilar información pertinente y actualizada.

Los ámbitos cubiertos por la investigación documental fueron los siguientes

- Análisis de la situación actual, incluidas las estrategias para el futuro desarrollo y las estrategias post-Covid en el sector turístico
- Análisis de los empleos en el sector del turismo y la restauración
- Análisis de las competencias del personal de turismo y restauración, así como de sus competencias
- Estudio de las oportunidades generales e informales y de los proveedores de formación para el IpT - Inglés para el Turismo
- Estudio de instituciones que pueden apoyar prácticas docentes innovadoras

Avanzando por las fases del proceso, la investigación de los socios condujo finalmente a la definición de la vocación clave en la que se centrarán las tareas meta y, posteriormente, el programa de estudios y los materiales de ejemplo.

Fuentes utilizadas en la investigación documental

La investigación documental llevada a cabo por los socios hace uso de una amplia gama de fuentes, lo que refleja el alcance y la profundidad del análisis.

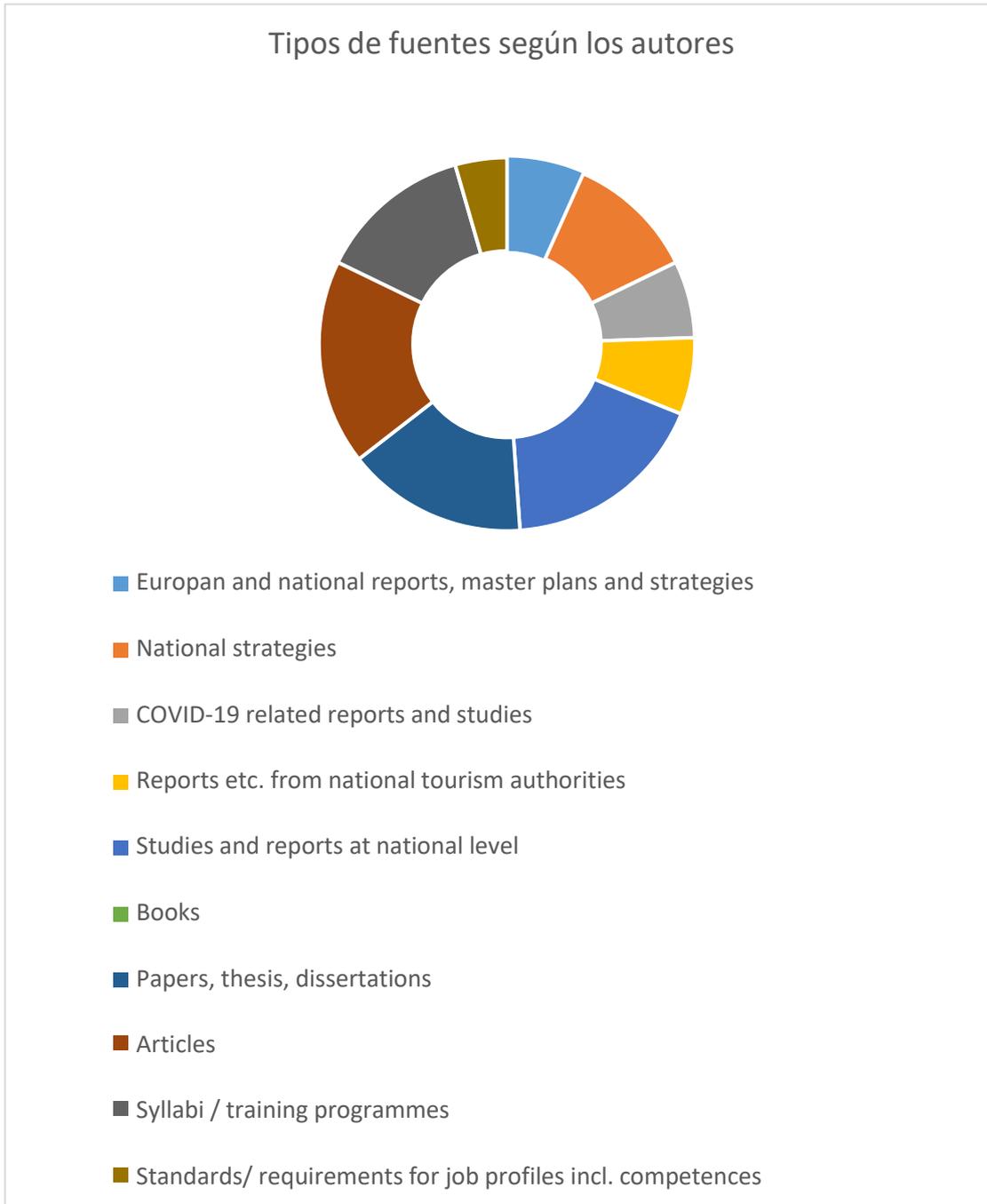


Figura 2: Principales fuentes de la investigación documental

ENTREVISTAS A EXPERTOS

Los socios del proyecto realizaron un gran número de entrevistas a expertos con encuestados de diversos orígenes, lo que contribuyó en gran medida a la pertinencia de la información recopilada. El siguiente gráfico muestra la diversidad de procedencias de los encuestados que participaron en las entrevistas a expertos.

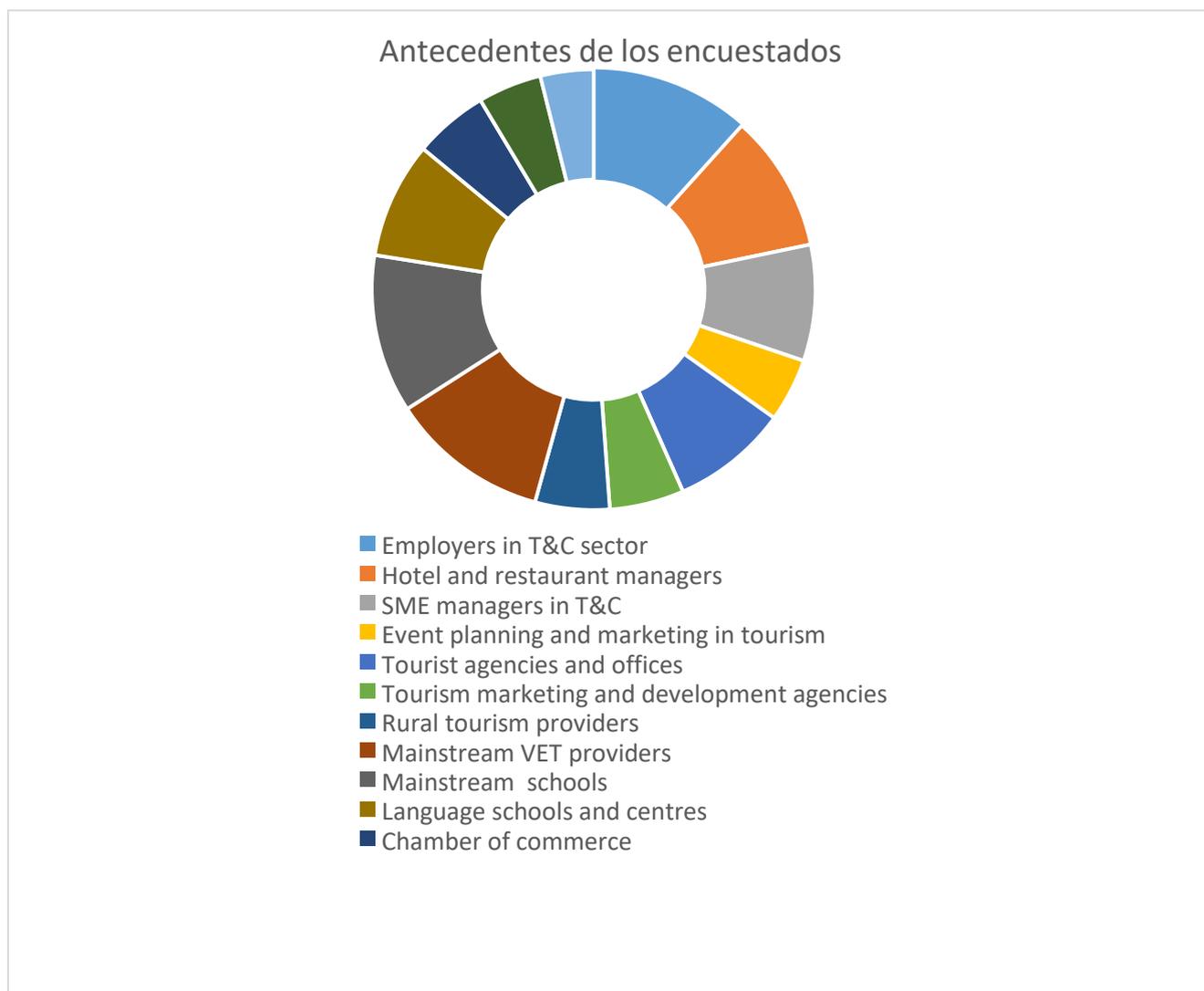


Figura 3: Antecedentes de los entrevistados en las entrevistas a expertos

En general, la investigación documental y las entrevistas a expertos fueron realizadas con éxito por todos los socios del proyecto siguiendo el procedimiento normalizado, pero permitiendo también la aportación de datos valiosos. Esta fase del primer resultado del proyecto concluyó con los siguientes resultados importantes:

- ii) **Definición de la profesión destinataria:** se eligió **el trabajo de camarero** como el que más necesidades tiene de formación adicional en IpT, basándose en el análisis comparativo de datos y utilizando el número relativo de empleados, así como la necesidad relativa de una competencia adecuada en IpT como puntos de referencia clave.
- iii) **Usuarios destinatarios:** ya en esta primera fase del proyecto, todos los socios consiguieron la participación de profesores de idiomas y profesionales de la enseñanza de idiomas del amplio sector de la Formación Profesional (FP), lo que sentó las bases para el éxito de la colaboración en las siguientes fases del proyecto.
- iv) Se inició con éxito la **participación de socios** a nivel de instituciones y organizaciones, creando oportunidades para una mayor colaboración.
- v) **Definición de las tareas:** a partir de los datos de los respectivos informes nacionales, se ha elaborado una lista preliminar de las tareas realizadas por los camareros que utilizan el IpT (véase a continuación).

A partir de la investigación documental y del resumen de las respuestas en las entrevistas a expertos, se elaboró **la lista preliminar de tareas** que exigen un conocimiento práctico del inglés:

- Recibir pedidos de comida y bebida, proporcionar información sobre comida y bebida en un restaurante.
- Recibir a los huéspedes y despedirlos (check-in, check-out) proporcionar información sobre las instalaciones del hotel.
- Responder a las quejas y consultas (típicas) en un restaurante y/o hotel.
- Responder a preguntas e informar sobre distintos aspectos de la oferta turística local.
- Explicar aspectos de la cultura, costumbres y tradiciones locales/nacionales.
- Proporcionar información sobre horarios, rutas de transporte público, taxis, coordinación con organizadores de viajes.
- Información sobre precios, divisas, formas de pago y compras locales.
- Atender consultas telefónicas sobre la oferta turística local, incluyendo alojamiento, comida, excursiones locales.

- Participación en ferias de turismo y actos promocionales, reuniones B-2-B. (Negocio a Negocio)
- Presentar y vender servicios y productos del turismo local.
- Recepción de pasajeros y venta de billetes.

GRUPOS TEMÁTICOS

Una vez concluida con éxito la fase de investigación documental y de entrevistas a expertos del proyecto, los socios pasaron a la siguiente y última fase del resultado 1 del proyecto.

Los grupos focales fueron organizados por todos los socios, utilizando un procedimiento preparado por la Escuela Blackbird y con el triple objetivo de:

1. Definir diez tareas realizadas por los camareros como la vocación clave identificada en la fase anterior;
2. Arrojar luz sobre los perfiles y funciones de los participantes clave en el curso de formación TBL 4 T (camareros como usuarios finales y profesores/formadores como grupo destinatario).
3. Esbozar el camino a seguir para el desarrollo de las relaciones públicas 2 y 3 teniendo en cuenta el apoyo institucional previsto, es decir, las partes interesadas como los responsables políticos, las redes de escuelas y empresarios, etc.

La aportación directa para la fase de grupos focales fue la lista preliminar de tareas meta definidas en las actividades previas. Basándose en el acuerdo conjunto, los socios utilizaron dos instrumentos clave para el análisis de las necesidades más avanzadas:

- a) **El cuestionario:** como herramienta especial para reforzar la eficacia general del proceso, de acuerdo con los socios del proyecto, SLB diseñó un cuestionario de opción cerrada que debían rellenar los expertos pertinentes como preparación para la reunión del grupo de discusión. El cuestionario amplió la lista a 22 tareas, que se evaluaron desde el punto de vista de la frecuencia, la dificultad y la capacidad de enseñanza. También se invitó a los entrevistados a aportar tareas adicionales, según procediera. **Aunque se acordó entre los socios que el cuestionario se utilizara como herramienta opcional, un total de 59 participantes tomaron parte en las tres encuestas realizadas en esta fase, lo que supuso una importante contribución al resultado global.**
- b) **Grupos focales:** se organizó un total de cinco grupos focales con 39 participantes, de acuerdo con el procedimiento establecido. Las actividades de los grupos de discusión permitieron alcanzar un equilibrio óptimo entre las distintas perspectivas y, en general, extraer las conclusiones pertinentes para la fase final del primer resultado del proyecto.

La siguiente tabla presenta la suma del análisis de necesidades en la fase de grupos focales: la definición de diez tareas meta para su posterior elaboración hacia la lista final que se llevará al resultado del proyecto dos: el plan de estudios pedagógico del TBL.

	TAREA	Ratio de solapamiento*
1	Presentar el menú y facilitar información detallada si se solicita	5 : 5
2	Comunicación con los clientes para resolver reclamaciones	5 : 5
3	Traducción del menú al inglés	4 : 5
4	Ofrecer recomendaciones de menús previa petición	4 : 5
5	Explicar aspectos de la cultura, costumbres y tradiciones locales/nacionales.	4 : 5
6	Proporcionar información sobre precios, divisas, formas de pago y compras locales	3 : 5
7	Informar a los clientes sobre las ofertas del día	3 : 5
8	Proporcionar información sobre el restaurante/establecimiento	3 : 5
9	Programar reservas para cenar	3 : 5
10	Tomar los pedidos correctamente y comunicarlos de forma clara y eficaz a la cocina y al bar	3 : 5

* El índice de solapamiento indica el número de grupos focales que incluyeron la tarea entre sus diez primeras opciones.

Los grupos focales, junto con los resultados de la encuesta, elaboraron una lista de tareas para incluir en el programa pedagógico del TBL y en la formación posterior. El análisis de las conclusiones respectivas mostró un solapamiento significativo entre las distintas conclusiones de los grupos focales, como se muestra en el gráfico siguiente.

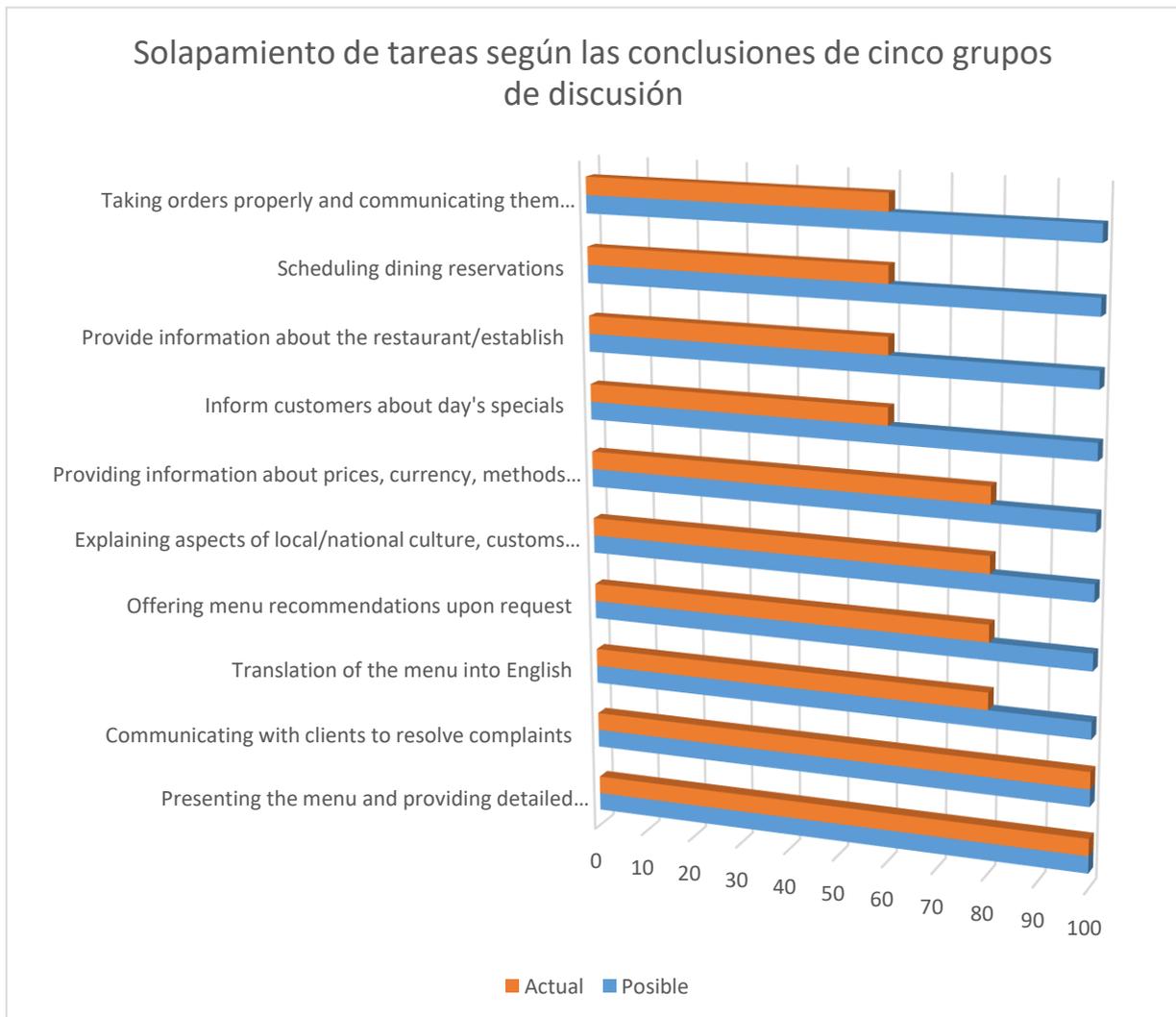


Figura 4: Solapamiento entre las conclusiones de los grupos focales de los distintos socios en la elaboración de tareas de TBL para el turismo

Conclusiones relevantes alcanzadas a través del análisis de necesidades en esta fase del proyecto:

- La industria turística, sector de gran importancia en las economías de toda Europa, está en alza, registrando un crecimiento del número de turistas, del desarrollo de las infraestructuras y del número de empleados del sector.

- La recuperación post-Covid no sólo se dirige a retomar las viejas prácticas, sino también a desarrollar productos y servicios nuevos e innovadores.
- El número de visitantes está dejando de aumentar para mejorar la experiencia de los turistas y estrechar los lazos entre éstos y la comunidad local.
- El sector turístico es muy importante para los empresarios y sigue siendo una fuente clave de empleo, especialmente para el personal de Formación Profesional (FP)
- En el caso del personal que trabaja en el sector turístico, existe un conjunto similar de aptitudes que constituyen un requisito estándar independientemente del país o la región; al mismo tiempo, se pone de manifiesto una brecha similar en las competencias del personal, incluida la importancia no sólo de las aptitudes lingüísticas, sino también de las interpersonales, como la escucha activa, la clarificación del significado, etc., que sustentan una comunicación internacional eficaz.
- La motivación por la formación se valora como muy alta, tanto entre los usuarios finales (estudiantes/aprendices) como entre los grupos de profesores destinatarios. Sin embargo, no se espera que la difusión del programa pedagógico innovador avance en línea recta, debido a una serie de obstáculos que habrá que superar.
- En muchos casos, hay indicios de que existen oportunidades para garantizar el apoyo institucional a modelos innovadores de enseñanza y formación del IPT; sin embargo, para conseguirlo, será necesario un planteamiento adecuado.
- Gran parte del material utilizado para ayudar a formar a quienes trabajan en el sector parece centrarse ya mucho en el vocabulario y la gramática, más que en el lenguaje en uso. Por ello, hay una serie de tareas en las que el modelado debe ser lo más claro posible para garantizar que las frases clave para una comunicación eficaz sean fácilmente identificables.
- Es importante encontrar ejemplos auténticos de cada tarea para que sólo se incorpore al programa el lenguaje pertinente, sobre todo porque las distintas partes interesadas tienen perspectivas diferentes sobre cómo debe llevarse a cabo la tarea o, de hecho, qué lenguaje debe utilizarse.
- Hay funciones no específicas del puesto que deben desempeñarse en estos trabajos, como aclarar el significado y comprobar la comprensión, pero también demostrar una escucha activa, demostrar cortesía mediante el uso de un lenguaje funcional, etc.
- Hay una serie de factores que influyen en la dificultad percibida de la tarea (por ejemplo, una queja cotidiana frente a un caso más inusual como un accidente, la proximidad - por ejemplo, dirigir a los clientes a un lugar cercano frente a uno lejano, con múltiples pasos implicados como diferentes formas de transporte, etc.); El análisis similar será sin duda útil como siguiente paso para elaborar la naturaleza de los retos
- comunicativos a los que se enfrentan los usuarios finales del curso de formación TBL 4 Turismo.

Los resultados de la fase de análisis de necesidades se recogieron en los respectivos informes nacionales y se resumieron para su posterior elaboración en la segunda reunión transnacional del proyecto, celebrada en York (Reino Unido). La elaboración final de los datos de entrada corrió a cargo de todos los socios. Se debatieron y equilibraron las distintas perspectivas de la fase de grupos focales, lo que condujo finalmente a la siguiente lista concluyente de las Tareas TBL para el Turismo:

1. Programar el comedor
2. Atender a los clientes
3. Presentación de alimentos y bebidas
4. Responder a las necesidades dietéticas
5. Comunicar los pedidos de comida y bebida
6. Facilitar información sobre el establecimiento
7. Operaciones financieras
8. Resolución de reclamaciones
9. Presentar las tradiciones culturales
10. Información sobre el exterior

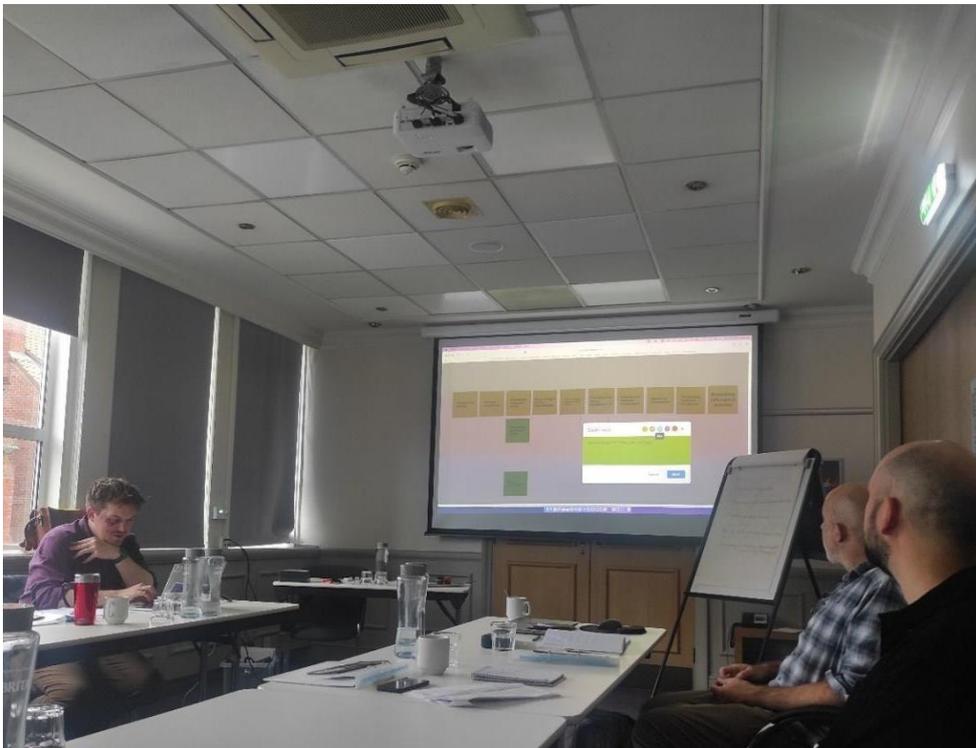


Figura 5: Elaboración de tareas TBL para el turismo en la segunda Reunión de Proyecto Transnacional (RPTN) en York, Reino Unido

CONCLUSIÓN

La fase inicial del proyecto TBL 4 Tourism, Project Result One - TBL Tasks for Tourism, ha concluido con éxito.

Trabajando de acuerdo con el plan establecido, los socios alcanzaron su principal objetivo, produciendo la identificación sistemática de los puestos de trabajo en el Sector Turístico y definiendo la lista de tareas meta para su posterior elaboración dentro del Resultado Dos del Proyecto - el **Syllabus** Pedagógico.

Las diferentes actividades llevadas a cabo en esta fase también han aportado una gran cantidad de datos esenciales para el éxito de la modelización y la aplicación de los principales resultados del proyecto, así como para el desarrollo de una plataforma de

comunicación y colaboración muy eficaz entre los socios que garantice el éxito del desarrollo de los próximos resultados del proyecto.