

Entrevista tipo realizada a los especialistas seleccionados.

- **E1:** Ana Mas Andrés. ASEMHTSA- Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de la Safor.
- **E2:** Víctor de Juan Herreros- Director Comercial Torse Hoteles. Hotel Los Robles Playa de Gandía.
- **E3:** Doctora Estefanía Osorio Acosta- Profesora Titular Economía y Ciencias Sociales, UPV.
- **E4:** Gloria Hernández Torres. Técnico Formación CDT Gandía.

BLOQUE 1: conocer la situación actual de la formación en el sector.

1. ¿Existen planes formativos dirigidos a las actuales plantillas?

E1: Sí, además de realizar cursos para personas en situación de desempleo también realizamos cursos dirigidos a los gerentes o trabajadores de los establecimientos de hostelería.

E2: Sí, ofrecidos por CDT y los cursos bonificados (SS). Estos segundos dependen del empresario que se lleven a cabo. Es bueno porque motiva al trabajador

E3: Sí, Suelen estar ligados a asociaciones que son quienes lo gestionan. En el caso de las grandes empresas, los auto gestionan ellos o mediante outsourcing

E4: Sí.

2. ¿El diseño de los actuales planes formativos están basados en la demanda del sector?

E1: Sí. Intentamos que así sea, por eso junto con otras entidades realizamos cursos de redes sociales o de idiomas.

E2: No. Los cursos ofertados suelen tocar todas las ramas

E3: Sí.

E4: A veces sí, a veces no. Lo piden los hosteleros y/o hace tiempo que no se realiza. Reuniones asociación sectorial. Opinión alumnos

3. Respecto a la demanda formativa del sector ¿qué agentes se toman en cuenta para conocer la demanda de planes formativos en el sector (restaurantes, hoteles.....o simplemente asociaciones existentes)?

E1: -----

E2: Otros. CDT. Al final del formulario de inscripción de cursos deja agregar sugerencias de otros cursos y en caso de tener la suficiente demanda se ofertan.

E3: Hoteles, Restaurantes, Asociaciones sectoriales, Universidad. Normalmente se pregunta primero a las asociaciones sectoriales.

Universidad: Fuentes secundarias (jornadas, congresos,...) y asociaciones.

E4: Hoteles, restaurantes, asociaciones sectoriales, Universidad. Mayoritariamente: ASEMTHSA, opinión alumnos

4. ¿cree que la actual oferta formativa impartida por los agentes está dando sus frutos en el sector?

E1: Opino que sí porque ahora la gente que trabaja en el sector turístico es gente con, al menos, capacidades teóricas para poder ejercer ciertos cargos.

E2: Sigue habiendo una carencia en cuanto al nivel de idiomas. Deberían ofrecerse niveles de idiomas intermedios y avanzados.

E3: Sí. Aumento de empleabilidad--- los alumnos están empleados.

E4: sí. La gente vuelve para hacer más cursos.

5. ¿Se percibe alguna diferencia entre la profesionalidad de los trabajadores de hace 20 años, cuando apenas existía una formación más allá de la experiencia y el posible conocimiento de algún idioma, y la de los trabajadores de hoy en día que han realizado cursos/estudios específicos?

E1: Sí. La diferencia es que los empleados pueden desenvolverse con clientes de distintas nacionalidades y pueden tener otras responsabilidades en los establecimientos, como por ejemplo saber traducir una carta, poder llevar las redes sociales...

E2: Sí. La gente está mucho más preparada

E3: Sí, a nivel directivo y mando intermedios y no, a nivel empleados base hostelería ha empeorado

E4: Sí. Por la experiencia adquirida.

6. ¿Existe demanda por parte del sector en cuanto a personal formado acorde a la tarea que desempeña en la empresa?

E1: Sí. Se busca gente cualificada pero también con experiencia en el sector.

E2: Sí. Se intenta que todo el mundo tenga la formación pero no siempre ocurre. En Valencia Capital es obligatorio 100% a diferencia de en Playa de Gandía.

E3: Sí.

E4: Sí. Contactan las empresas con el CDT.

7. ¿Se exige la posesión de algún certificado profesional y/o título académico de formación profesional reglado u oficial?

E1: No.

E2: Sí. Diplomatura/Grado y/o CFGS

E3: Sí. Grados, idiomas, diplomaturas, etc

E4: Sí. Ayudantes. Nivel I ± 350 h Nivel II ± 900 h (necesario graduado escolar o equivalente para acceder)

8. ¿Existe algún carnet profesional que acredite una formación profesional de las plantillas (camarero, cocinero, etc)?

E1: Sí, por ejemplo en los Centros de Turismo, como “L'alqueria del Duc” se les otorga a los alumnos que hacen los cursos un diploma certificando esa formación, el lugar donde se ha impartido y cuando.

E2: No.

E3: No.

E4: Sí. Certificado profesionalidad (1.cocina 2. Servicios restaurante 3. Servicios cafetería/bar 4. Repostería)

BLOQUE 2: Acciones futuras que se puedan desempeñar entorno a la formación en el sector.

9. a) Basándose en su experiencia en el sector, en su opinión ¿cree que sería necesario ampliar la actual oferta formativa por parte de centros de formación profesional?

***b) En base a las necesidades detectadas ¿Cuáles son los cursos/estudios que ud. Cree que no existen en la actualidad y deberían ofertarse?**

E1: No. Creo que actualmente la formación es bastante amplia en cuanto a las necesidades de los hosteleros, no obstante conforme se van actualizando las nuevas tecnologías o va cambiando la demanda de un destino, se deberían ir adaptando en cuanto a formación.

*-----

E2: Sí. Ampliar prácticas (más horas). Formación dual.

*Ampliar cursos de idiomas

E3: No dispone de suficientes conocimientos para opinar. A nivel Universidad estudios muy completos.

*A nivel universidad está completo

E4: Sí, pero sería necesaria una ampliación de las estructuras existentes.

*Se toca todo. Depende época se adaptan.

10. ¿Ha detectado falta de formación específica en alguna de las tipologías de establecimientos siguientes?

E1: Bares/Cafeterías

E2: Hoteles, en cocina: repostería. Suelen contratar los postres a empresas externas, y esto resulta más caro que tener un repostero en plantilla.

E3: Bares/Cafeterías, Restaurantes, Hoteles. Sí. No exigen nada a los trabajadores base.

E4: Bares, Restaurantes, Hoteles. la profesión camarero está poco valorada

11. ¿Cuál cree que es el reto pendiente en cuanto a formación de los propietarios de establecimientos?

E1: Creo que la formación que más necesitan los hosteleros son los idiomas porque puede ser gente que lleva muchos años en la hostelería y que tengan un tipo de cliente habitual, con el cual no hace falta saber otras lenguas pero cuando tienen a alguien extranjero, no saben muy bien cómo defenderse.

E2: Que los dueños de establecimientos se ponga en el lugar del trabajador para poder compartir la visión desde el punto de vista del empleado.

E3: Según un estudio realizado para un proyecto del año 2011-2012 no existe formación gerencial en PYMES hosteleras. Además se carece de conocimiento de idiomas

E4: Darse cuenta que falta en cuanto a formación o pueden ampliar su formación. Informarse

BLOQUE 3: Temas relacionados con la formación en el sector.

12. a) Desde su opinión, ¿cree que ha cambiado la percepción del servicio por parte del turista durante estos últimos años a medida que los establecimientos se han ido profesionalizando (sus plantillas se han formado)?

***b) ¿mediante que herramientas lo detectan?**

E1: Sí.

*mediante la atención al cliente ya sea en el momento de servirles como en otros aspectos.

E2: Sí, Gran diferencia entre centros urbanos y hoteles vacacionales.

* Web 2.0, tripadvisor, booking, etc.

E3: Como turista cree que cada vez es peor el servicio prestado, ya que los salarios son muy bajos y la profesionalidad de los empleados base es inexistente. Cualquiera es contratado para camarero

* En este caso como turista cuando ha salido a tomar algo en el Grao o Playa de Gandía.

E4: No, por el tipo de turismo que acoge el Grau de Gandía, Turismo vacacional.

*----

13. ¿Por qué la oferta de establecimientos no apuestan por los sellos de calidad?

E1: -----

E2: Por desconocimiento por parte del cliente. La gran mayoría no conocen dichos sellos de calidad como el de la Q de calidad turística.

E3: Gran coste, lo primero que recortan es en el sistema de calidad. El mantenimiento de los sellos de Calidad exige un gasto alto que actualmente los propietarios no pueden soportar. Es una de las partidas de gastos más afectadas por la actual situación económica.

E4: Falta concienciación

14. ¿Cree que la formación del sector podría influir en la desestacionalización?

E1: No.

E2: Sí. Lo más importante para atraer al cliente además de la creación de oferta de atracciones y eventos.

E3: Sí. Absolutamente.

E4: No. Sí el hecho de crear fórmulas nuevas. Creación de jornadas.

15. ¿cree que las TIC, la anterior época de bonanza o la actual situación económica han influenciado en las necesidades por parte de los trabajadores a querer especializarse y/o formarse?

E1: Sí. Actualmente hay mucha gente que se quiere dedicar a la hostelería, ya sea abriendo un local nuevo o trabajando para otra persona, entonces han visto que deben diferenciarse de otros, mediante la formación.

E2: TIC, Época Bonanza, Actual situación económica. La gente se especializa más

E3: TIC, Época Bonanza, Actual situación económica. Sí, de hecho las TIC hacen peligrar muchos puestos de trabajo ya que hacen que la necesidad de recursos humanos sea menor

E4: Sí. TIC, Época bonanza, Actual situación económica.

16. ¿Conoce algún modelo de formación en el sector a seguir y/o que fuese óptima para poder implantar en el Grao de Gandía?

E1: No.

E2: Sí. La oferta de cursos del CDT

E3: Sí. Apostar por la educación dual. Modelo alemán. Prácticas entre medias de los estudios. Por ejemplo: primer año de clases teóricas, segundo de prácticas en empresas, tercero reforzar la teoría teniendo ya unos conocimientos reales del mercado de trabajo.

E4: Siempre pueden surgir fórmulas nuevas

17. Finalmente, ¿hay alguna otra cuestión o tema que haya quedado en el tintero y quisiera comentar respecto al tema?

E1: -----

E2: Si la formación está bien llevada a cabo motiva al empleado.

La formación complementaria se valora cada vez más

E3: A finales de los 90-2000 existía una mayor interrelación entre la universidad y el CDT. Actualmente hay poca coordinación entre los agentes formativos y a su vez con las Empresas

E4: *FORMACIÓN CONTINUA: cada 3 meses nueva programación (es para especialización). Para poder descargar el diploma hay que hacer una encuesta, donde se pide que valoren, lo mejor, lo peor y qué valorarían más. Además pide opinión de posibles futuros cursos a realizar)

*FORMACIÓN OCUPACIONAL: NIVEL 1 NIVEL 2 cursos homologados por el SERVEF para otorgar profesionalidad