

CS.Tour

No: 2

Julio 2016

CS.Tour es pan-Europe!



Desde el boletín publicado en noviembre del año pasado han sucedido muchas cosas. Los Socios de CS.Tour han estado ocupados investigando, entrevistando y organizando grupos de trabajo con personas del sector turístico en toda Europa: en Suecia, España, Chipre, Grecia y el Reino Unido. La premisa era averiguar la necesidad y desarrollar un curso de formación a medida que cubre las habilidades interpersonales y de conciencia cultural para con las personas que trabajan o están interesados en trabajar en Hostelería y Turismo

En este boletín:

- ⇒ CS.Tour es pan-Europe
- ⇒ Principales conclusiones
- ⇒ Preguntas realizadas
- ⇒ KC6 & KC8
- ⇒ Qué viene ahora en CS.Tour?
- ⇒ Socios de CS Tour Partners y contacto

Los resultados fueron unánimes en todos los países - hay necesidad de este tipo de formación y esas habilidades faltan en algunas áreas. Una gran noticia para CS.Tour!

A raíz de este trabajo, se está elaborando un borrador de **currículum** que posteriormente se analizó en profundidad con los socios del CS.Tour y sus colegas de hostelería y turismo.

Sobre la base de estas discusiones, se está desarrollando también el **programa de formación** correspondiente por los socios de CS.Tour para cubrir las carencias de competencias reconocidas por nuestros colegas de la industria! Todos estamos muy emocionados de ser parte de lo que se ha identificado como un proyecto vital y necesario.

En las siguientes páginas recogemos algunas de las principales conclusiones y las preguntas que se formularon en los grupos de trabajo y entrevistas realizados en los diferentes países.



De izquierda a derecha: Socios de CS.Tours, M.M.C Mediterranean Centre (Chipre), Folkuniversitetet (Suecia) & Documenta (España) desarrollando el currículum en Larissa, Greece.

Principales Conclusiones

Lo primero que los socios CS.Tour tenían que hacer era averiguar si efectivamente hay necesidad para el tipo de formación en competencias sociales y habilidades de conciencia y expresión cultural (CC6 y CC8). El **análisis de necesidades formativas** realizado por cada socio en su respectivo país y a escala nacional. La investigación se llevó a cabo a través de distintas vías: análisis de fuentes secundarias; entrevistas con cuestionarios y grupos de trabajo. Tras la finalización de los análisis, se definió una visión global de todos los datos y la información recogida, que fue revisada y analizada.



Photo: Lanarka Tourism Board, Focus Group, CY

Análisis de fuentes secundarias: Este enfoque se centró principalmente en los recursos existentes en Internet, especialmente de sitios web, programas de formación, habilidades y cualificación profesional, política y otras fuentes más amplias del sector. La investigación documental se ha centrado en la conciencia social y cultural, con el fin de identificar el enfoque actual del sector hacia las competencias clave 6 y 8.

Entrevistas y Grupos de Trabajo: los socios de CS.Tour trabajaron con distintos profesionales del sector de hostelería y turismo, desde Gestores de hotel hasta expertos en turismo, pasando por propietarios de pequeños negocios. Se les entrevistó tanto vía telefónica como cara a cara. Los grupos de trabajo se organizaron en UK, España, Suecia, Grecia y Chipre.

MRE/CC6: Habilidades & Competencias Sociales:

En todos los países, se identificó una serie de habilidades sociales de las que carecía el personal calificado de sector o podían ser reforzadas:

- Comunicación oral
- Comunicación escrita
- Gestión del cliente
- Trabajo en equipo
- Idiomas



Photo: Rinova/LTR, Focus Group, UK

ERF/KC8: Conciencia y Expresión Cultural:

Se encontró que, en general, un comportamiento agradable, buenas maneras, buena apariencia y pasión y capacidad de aprendizaje, son de vital importancia cuando se trabaja en Hostelería y Turismo.

El otro hallazgo fue que, con el fin de ser excepcional en el trabajo, el conocimiento local es esencial. Cada vez más y más visitantes están menos interesados en los lugares turísticos obvios pero más en vivir una experiencia "local" - alimentos locales, restaurantes locales, etc. La formación fue identificada como elemento clave en estas áreas. En Suecia, se observó que parece que hay un "choque de culturas" entre las personas que están trabajando y las expectativas de los clientes, y que la cultura se está abordando ahora en las escuelas

Preguntas realizadas:

- Q1. ¿Qué habilidades, conocimientos o actitudes buscas en la gente cuando realizas procesos de selección para el sector de turismo y hostelería?
- Q2. Centrándonos específicamente en Sensibilización Cultural y Expresión, ¿cuáles son las principales habilidades, conocimientos o actitudes que necesita el personal para trabajar en turismo y hostelería? (por ejemplo: en términos de sensibilización o conciencia cultural y expresión)
- Q3. Dado que lo que mencionas en la pregunta anterior es importante, ¿tienes problemas a la hora de encontrar personal para turismo y hostelería con habilidades, conocimientos y actitudes en conciencia cultural y expresión?
- Q4. Una habilidad clave del CC8 Conciencia Cultural y Expresión es: la “capacidad para relacionar los puntos de vista y manifestaciones creativas y expresivas de uno mismo con los de otros”.
- Q5. Si nos fijamos en las Competencias Sociales, ¿cuáles son las principales habilidades, conocimientos y actitudes que necesita el personal para trabajar en turismo y hostelería? (por ejemplo en términos de competencias cívicas y sociales)
- Q6. Dado que lo que mencionas en la pregunta anterior es importante, ¿tienes dificultades a la hora de encontrar personal para turismo y hostelería con esas habilidades, conocimientos y actitudes en Competencias Sociales?
- Q7. Una habilidad clave de CC6 es: “conocimiento y comprensión de la identidad cultural nacional en relación con la identidad cultural europea y del resto del mundo; y la capacidad de ver y comprender los diferentes puntos de vista derivados de la diversidad contribuyendo con los propios puntos de vista de manera constructiva”
- Q8. ¿Conoces algún curso o programa formativo que haya ayudado al personal de turismo y hostelería a desarrollar sus habilidades, competencias y actitudes en temas relacionados con conciencia cultural y expresión?

CC6: Competencias Sociales

las principales habilidades de las COMPETENCIAS SOCIALES incluyen la habilidad de comunicar de forma constructiva en diferentes ambientes, mostrar tolerancia, ser capaz de expresar y entender distintos puntos de vista, negociar con capacidad de generar confianza, y sentir empatía.

CC8: Expresión & Conciencia Cultural



Los principios de la comunicación! Se trata de la capacidad de alejarnos de nosotros mismos y tomar conciencia de nuestros valores culturales, creencias y percepciones. Las competencias personal, interpersonal e intercultural cubren todas las formas de comportamiento que preparan a las personas para participar de una manera eficaz y constructiva en la vida social y laboral. CC8: Expresión & Conciencia Cultural implica el reconocimiento y comprensión de su importancia en el puesto de trabajo, por ejemplo, ofreciendo menús en distintos idiomas.

Y qué viene ahora en CS.Tour?

Los socios de CS.Tour Partnership ya han comenzado a trabajar en la definición del **Curriculum** y **Paquete formativo** del **CS.Tour**, a partir de las conclusiones del Análisis de Necesidades Formativas. El borrador final está previsto para el mes de Agosto de 2016 junto con la Formación de Formadores que se celebrará en Chipre en Noviembre de 2016.

www.cstour.eu



Find us on



<https://www.facebook.com/cstoureu/?fref=ts>



<https://twitter.com/cstoureu>

Contacto:

Coordinador del Proyecto:



DIMITRA Educational Organisation

19, Palaiologou str.
412 23, Larissa, Greece
Tel.: +30 2410 554026
Email: contact@dimitra.gr
www.dimitra.gr

Socios:



El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Número de Proyecto: 2015-1-EL01-KA202-014119

