

# ENTERPRISED

## Estudiantes adultos de baja calificación listos para trabajar

**IO3** Guía metodológica para proveedores de formación de adultos y la industria del turismo "Enterprised - Inmersión laboral para formadores de adultos"

Desarrollado por PYMEV



Septiembre de 2020 - revisado en noviembre de 2021



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

*Este proyecto (proyecto n ° 2019-1-IS01-KA204-051147) ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.*

## Contenido

1. Introducción	3
2. La importancia de la capacitación del formador	3
3. Diseño de la agenda del período de inmersión laboral	5
3.1 Antecedentes	5
3.2 ¿Qué es la guía de la agenda de un período de inmersión laboral?	5
3.3 ¿Cuál es el propósito de la guía?	6
3.4 ¿Para quién es la guía?	6
3.5 Beneficios comerciales	7
3.6 Gestión del programa de inmersión	7
3.7 El programa de inmersión en empresa	9
3.8 Desarrollo del programa de inmersión	16
4. Realización de una reunión de motivación de los formadores de adultos participantes antes de la inmersión	16
4.1 ¿Qué es la motivación?	17
4.2 Objetivos	17
4.3 Expectativas	18
4.4 Contagio positivo	19
5. Realización de reuniones de instrucción de posibles mentores de capacitadores adultos en los respectivos lugares de trabajo	20
5.1 El mentor	20
5.2 Tareas del mentor	22
6. Actividades de seguimiento y evaluación de seguimiento	23
6.1 Herramientas de evaluación	23
6.2 Informes	24
7. Modelo de acuerdos marco entre el proveedor de formación de adultos y la empresa de acogida correspondiente	25



## 1. Introducción

El proyecto "Enterprised - Adultos poco calificados listos para trabajar" enfatiza sobre la ampliación y desarrollo de las competencias de los educadores y demás personal en la enseñanza eficaz de adultos poco cualificados. Al equipar a los formadores de adultos con el marco metodológico y los recursos adecuados para una enseñanza eficaz (es decir, alfabetización, aritmética, competencias lingüísticas, habilidades digitales, espíritu empresarial, etc.) de acuerdo con las realidades laborales actuales, Enterprised tiene como objetivo aumentar la calidad de la formación. proporcionó y, respectivamente, las perspectivas para que los alumnos obtengan un empleo con éxito en una perspectiva a largo plazo, especialmente en el sector del turismo, que es importante para todos los países socios participantes: Islandia, Austria, España, Noruega.

El objetivo de los tres productos intelectuales del proyecto Eenterprised es:

Apoyar a los formadores para que obtengan una comprensión clara de los aspectos específicos del trabajo de los trabajadores poco cualificados en el sector turístico y proporcionar un rico repositorio de situaciones de la vida real, que pueden integrarse en su trabajo de formación con los alumnos en cooperación con empresas del sector.

Este documento contiene las guías para el IO3, cuyo objetivo será proporcionar pautas metodológicas para proveedores de formación y empresarios del sector turístico sobre cómo organizar períodos cortos de inmersión laboral para formadores adultos.

Este resultado se deriva del entendimiento de que, para integrar la información y el ambiente relevantes para el trabajo, los formadores de adultos deben tener acceso directo al entorno laboral de forma regular.

Se trata de una guía pionera que transferirá los conocimientos técnicos del ámbito de la formación de aprendices y los adaptará al grupo destinatario específico de formadores de adultos.

La metodología para la elaboración de la guía se puede aplicar al diseño de guías, relacionadas con otros sectores económicos. También puede ser relevante para el campo de la educación superior, que también está buscando soluciones para alinear la oferta de formación acorde a los requisitos del mercado.

## 2. La importancia de la capacitación del formador

El trabajo del formador va más allá de ser una persona que imparte contenidos teóricos en el aula o simplemente ordena la realización de una serie de tareas a sus alumnos.

El formador tiene que actuar como guía activa y facilitador de contenido.

Un programa de formación profesional no solo debe considerar la articulación de diferentes conocimientos académicos (alfabetización, aritmética, competencias lingüísticas, habilidades digitales, emprendimiento, etc.), sino también la organización



de los espacios necesarios para la movilización de estos conocimientos o recursos; es decir, para la manifestación de competencias profesionales.

La misión fundamental del proceso educativo es la formación de profesionales altamente cualificados, competentes y comprometidos. Esto implica que el formador tenga conocimientos y habilidades integrales para poder transmitir estas características a sus alumnos. La formación aparece así ya no como una herramienta sino como una obligación para el equipo docente.

El formador debe ser capaz de desarrollarse en su estudiantes adultos las habilidades necesarias para el desarrollo exitoso de sus futuros trabajos.

La formación es un proceso que ayuda al formador a desarrollar conocimientos y mejorar sus habilidades y comportamientos para llevar a cabo con éxito su labor docente. Uno de sus resultados es también la transformación de la actitud en la enseñanza, haciéndola más eficiente en su trabajo.

Por tanto, la mejor forma de entender lo que los alumnos necesitan saber para su integración exitosa en el mercado laboral consiste en realizar actividades de inmersión en cortos periodos de tiempo, que permitan a los formadores conocer la realidad del trabajo, los problemas a los que puedan enfrentarse sus alumnos, las sensaciones que experimentarán en el trabajo y así poder ofrecer las soluciones que se esperan de ellos, de forma autónoma y con éxito, evitando situaciones frustrantes ante imprevistos que podría llevar al alumno a dejar del trabajo.

A través de este refuerzo formativo para el formador y la formación continua, contarán con las herramientas necesarias para poder resolver los retos de la docencia adaptados a las exigencias del s.XXI y entrenar su alumnos en todos los aspectos teóricos y prácticos que se requieran para lograr una educación satisfactoria y completa.

El formador debe poder anticipar las necesidades del futuro profesional y prepararlos para poder actuar y tomar decisiones en los diferentes eventos que se produzcan en el desarrollo del ejercicio profesional.

Las nociones teóricas, naturalmente descontextualizadas, no son directamente utilizables para la acción. Este tipo de recurso es un medio para comprender e interpretar la situación y, por lo tanto, requiere una forma de transposición para ser útil en el lugar de trabajo.

Además, para el formador, la formación conduce a actitudes más positivas, ya que mejora los conocimientos necesarios para el ejercicio de la docencia en todos los niveles, fomenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo, mejora la relación alumno-docente, promueve la comunicación, reduce tensiones y contribuye positivamente a la gestión de conflictos. Agiliza la toma de decisiones y la resolución de problemas, desarrolla un sentido de progreso en muchos campos y elimina los miedos a la incompetencia.



### 3. Diseño de la agenda del período de inmersión laboral

#### 3.1 Antecedentes

El turismo es actualmente uno de los sectores económicos y culturales más importantes del mundo.

Como actividad económica tiene una gran relevancia, ya que tiene un impacto muy importante en el crecimiento económico y el empleo, además de contribuir al desarrollo económico y social y la integración de las zonas rurales, montañosas, costeras y de convergencia.

Además, el turismo es muy importante por su alcance para la vida profesional, la cultura y el patrimonio de los países, así como su patrimonio natural y desarrollo sostenible.

Hay alrededor de 1,8 millones de empresas del sector turístico en la Unión Europea y proporcionan el 5,2% del empleo total en Europa. (1).

Este gran potencial del turismo como fuente de empleo debe utilizarse para acercar el mundo laboral a los adultos desempleados que buscan nuevas oportunidades y optan por invertir en su reciclaje, asistiendo a cursos de formación profesional para encontrar nuevas oportunidades laborales.

Para que su formación sea satisfactoria y garantice la empleabilidad de los alumnos, los formadores encargados de su formación necesitan estar altamente cualificados tanto para impartir los contenidos teóricos como prácticos necesarios para afrontar la labor mercado, para disipar sus dudas y prepararlos para una inclusión exitosa en el sector turístico.

Por tanto, es ideal que los formadores realicen breves períodos de inmersión en las diferentes áreas de trabajo que abarca el turismo, para que estén en condiciones de brindar una mejor preparación para su alumnos, hacerlos sentir más seguros para realizar sus futuros trabajos, evitar rotación de empleados y que los nuevos empleados dejen el trabajo después de un corto período de tiempo.

A continuación, se muestra un resumen de un ejemplo de cómo se pueden llevar a cabo los períodos de inmersión. El ejemplo que se presenta aquí es extenso y requiere el compromiso de la vida laboral. Puede acortarse y ajustarse según las circunstancias lo requieran y los pasos o partes específicas del proceso que se utilicen. El objetivo es, como se mencionó anteriormente, equipar al formador con el conocimiento actual de las necesidades de formación y las tendencias en el campo sobre la base de contacto directo con la práctica.

#### 3.2 ¿Qué es una guía de inmersión laboral?

Es una guía a través de la cual se pueden seguir las pautas generales para los períodos de inmersión de la FP para los formadores en diversos negocios relacionados con el turismo.



- (1) <https://eurlex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0352&from=EN>

La guía introduce algunas líneas generales de cómo la organización del período de inmersión puede ser ejecutado, que puede modificarse según las especialidades de cada negocio o actividad.

### 3.3 ¿Cuál es el propósito de la guía?

El objetivo estratégico de la guía es potenciar la calidad de capacitación con el objetivo de dar como resultado un aumento de las competencias entre los actuales o futuro empleados del sector turístico.

Se trata de evitar la alta rotación y apoyar la integración, generando seguridad laboral y capacidad de respuesta a los desafíos encontrados en el desempeño diario del trabajo en el sector turístico.

Esto se hará mediante la formación práctica de formadores a través de períodos de inmersión, que asegurarán su preparación para brindar a sus alumnos las habilidades necesarias y confianza para avanzar o entrar en el campo del turismo. Esto aumentará la calidad de la formación impartida una fuerza laboral calificada.

De este modo, los formadores que participan en estos programas de inmersión en compañías turísticas:

- Completarán la adquisición de competencias profesionales aplicando en la práctica los conocimientos teóricos que imparten.
- Obtendrán más información sobre los procesos y procedimientos de trabajo reales en un contexto real.
- Desarrollarán sus habilidades profesionales aumentando sus conocimientos prácticos.
- Acelerrarán la transmisión de actitudes y comportamientos específicos del sector turístico a los alumnos.
- Apoyarán la integración de sus alumnos en el labor mercado.

### 3.4 ¿Para quién es la guía?

Esta guía es para a supervisor desde el centro de formación y para los designados mentor quién implementará esta nueva forma de capacitación en el lugar de trabajo basado en la actualización de conocimientos de los formadores, así como por empresas turísticas que colaborarán con la formación de formadores para asegurar la educación exitosa de sus alumnos y futuros empleados, contribuyendo a la mejora de la calidad del sector turístico.

Las empresas pueden incluir, entre otras:

- Industria hotelera.



- Restaurantes.
- Sector minorista.
- Agencias de viajes e información.
- Alquiler de coches.
- Viajes de entretenimiento.
- Transporte de personas (taxis, minibuses, etc.).
- Guías turísticos.
- Instructores deportivos.

### 3.5 Beneficios comerciales

El turismo es una industria muy compleja formada por una serie de negocios y actividades económicas diferentes. Se puede definir con referencia a los bienes y servicios que consumen los turistas, donde un turista podría definirse como una persona que viaja o visita un lugar por varios motivos. Esto incluye una gama de diferentes actividades como la operación de taxis, transporte de pasajeros, alojamiento, restaurantes, servicios de comida, actividades culturales, de entretenimiento y recreación. La mayoría de estas actividades brindan servicios tanto a turistas como a residentes locales, en muchos casos el turismo representa una parte sustancial de la actividad, especialmente cuando se trata de alojamiento y servicios de agencias de viajes y operadores turísticos, así como transporte marítimo, costero y aéreo de pasajeros.<sup>1</sup>

Las empresas y los servicios turísticos que participan en el programa de formación pueden beneficiarse de lo siguiente:

- Mejorar la prestación de sus servicios asegurándose de que estudiantes adultos obtendrá una formación de calidad.
- Impacto en los puntos que consideren más importantes en la formación del personal turístico.
- Incrementar la calidad del turismo y la satisfacción del cliente.
- Obtener el reconocimiento por participar en este proyecto.

### 3.6 Gestión del programa de inmersión

Para que el programa de inmersión sea lo más completo posible, se recomienda la doble tutoría.

Por un lado, estará el supervisor del centro de formación, cuyas funciones a lo largo del proyecto de inmersión de entrenadores será el siguiente:

- Determinar las condiciones del programa de inmersión laboral.
- Contactar con las empresas participantes en el programa.

---

<sup>1</sup>Cedefop (2020). Desarrollo de competencias y tendencias en el sector turístico. Aspectos destacados analíticos de Skills Panorama. [https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical\\_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector](https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector)



- Acordar el programa de formación con empresas.
- Acordar el programa de actividades con la persona relevante en la empresa.
- Explicar a los formadores participantes del programa en qué trabajos estarán involucrados y cuáles serán sus tareas (también puede ser observación de profesionales).
- Servir de enlace entre formadores y empresas.
- Verificar el desarrollo de las actividades del plan de formación.
- Realizar el tutorial de acción.
- Evaluar la inmersión en colaboración con la empresa.

Además, la empresa pondrá a disposición su propio mentor, cuyas funciones a lo largo del proyecto de inmersión de los formadores será las siguientes:

- Dirigir las actividades formativas del formador en la empresa.
- Guiar al formador durante su estancia en la empresa.
- Evaluar el proyecto a través de la evaluación de la empresa.
- Resolver problemas que surjan en el desarrollo de actividades.

### 3.7 El programa de inmersión en empresa

La primera fase del programa de inmersión será la búsqueda y localización de empresas que deseen participar en él.

Para ello se pueden utilizar diferentes recursos, como contactos con entidades (cámaras de comercio, asociaciones empresariales regionales o locales, centros territoriales de negocio, etc.), contactos con proveedores conocidos por las empresas turísticas, con los que trabajan o, en todo caso, realizar una búsqueda exhaustiva en internet, que nos proporcionará toda la información necesaria para seleccionar aquellas empresas que puedan dar respuesta a las necesidades formativas requeridas por el formador en el programa de inmersión.

Una vez que se ha localizado qué compañías son interesantes para el programa, será necesario establecer un contacto y visita organizada, ya sea una entrevista presencial u online, para discutir la importancia del programa de forma clara, concisa y funcional.

Los beneficios de la participación en el programa quedan patentes, tanto por su negocio como por la calidad del mercado turístico en general, ya que, a través de actividades de inmersión de formadores, las empresas aseguran que los futuros profesionales estén más preparados.

Por otro lado, es importante obtener compromiso de la empresa en los siguientes puntos:

- Involucrarse en el plan de aprendizaje práctico de los formadores.
- Seguir la programación acordada de actividades, facilitando su implementación, seguimiento y evaluación de avances.
- Asignar un tutor.





- Facilitar la comunicación con el supervisor proveedor de la formación.

Una vez las empresas colaboradoras han sido localizadas y contactadas, se alcanza un acuerdo sobre las principales condiciones para la realización del período de inmersión de los formadores. Después empieza la segunda fase: la planificación organizada y secuenciada del período de inmersión, es decir, la creación del programa de formación. Si se necesita un seguro de trabajo para el trabajador de inmersión, esto debe resolverse antes de que comience la inmersión.

El programa de formación se diseñará en conjunto con la empresa e involucrará al formador supervisor y el negocio del socio mentor. En cualquier caso, deberá cumplir una serie de requisitos básicos:

- Integración en las actividades diarias de la empresa.
- Implicación de un nivel de exigencia adaptado pero similar al de los trabajadores de la empresa.
- Respeto en todo momento de las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas en los convenios.

Será responsabilidad del proveedor de formación elaborar una propuesta, teniendo en cuenta los recursos y procesos de la empresa colaboradora y negociar con ella la concreción de la programación, el cronograma de realización, la definición de seguimiento y el procedimiento y criterios de evaluación.

ETAPAS	OBJETIVOS	PAUTAS
<b>1º Análisis de información inicial</b>	Recopilar y analizar la información proporcionada por: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación en la ocupación</li> <li>- La empresa</li> <li>- El proveedor de formación</li> <li>- Personal docente</li> </ul>	La información inicial sobre la empresa es fundamental antes de iniciar la propuesta.
<b>2º Redacción de la propuesta</b>	Hacer una propuesta tanto de las actividades como del sistema de seguimiento y evaluación	¿Qué actividades debe realizar el formador para alcanzar un nivel deseable de conocimientos prácticos?
<b>3º Negociación con la empresa y consenso</b>	Consenso entre empresa y proveedor de formación	La propuesta de plan de formación es el documento de trabajo para negociar y acordar la inmersión en la empresa. El compromiso de la empresa será mayor en la medida en que se discuta y se acuerde el plan



<b>4º Redacción del documento final</b>	Formalizado en el documento del programa de formación del Plan de Inmersión	Debe ser: realista, ejecutable, verificable y evaluable.
---	---	--

### 3.8 Desarrollo del programa de inmersión

En primer lugar, habrá una jornada de bienvenida en la que formador sabrá, de la mano del supervisor del proveedor de formación y el mentor de la empresa, las condiciones del período de inmersión que comenzará a producirse.

La información necesaria que se debe proporcionar al formador deberá incluir:

- Sector empresarial turístico y su breve trayectoria, incluidos sus valores y filosofía.
- Personal de la empresa y perfil profesional.
- Derechos y obligaciones de los trabajadores.
- Cuáles serán sus tareas y los objetivos que deben alcanzar.
- Canales de comunicación internos y / o externos.
- Código de vestimenta (si es necesario).
- Conocimiento del entorno de trabajo y materiales necesarios.

Se puede proporcionar al formador un resumen escrito de la información básica requerida, escrito de forma clara y visual, ya sea en papel o en formato digital, para que el formador tenga acceso a él siempre que lo necesite, de forma sencilla.

Si bien cada empresa tendrá cierta libertad de acción para pactar la realización de las jornadas formativas adaptadas a sus propias necesidades, filosofía y forma de trabajar, existen una serie de competencias que los formadores deben desarrollar durante el período de inmersión.

### Habilidades transversales

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España ha propuesto un Marco de Competencias Turísticas Transversales que cubre las necesidades básicas de formación del turista trabajador. (2)

Este marco surge con el objetivo de definir un conjunto de competencias profesionales básicas aplicables a los trabajadores del turismo transversal para cualquier sector que preste servicios turísticos y sirva de base para el reconocimiento y certificación de los logros de los aprendizajes realizados por los profesionales del turismo con base en el Marco de Competencias, así como para el diseño e implementación de sistemas de autoevaluación y orientación individualizada para trabajadores turísticos basados en un diseño de ruta, que marca el camino de aprendizaje a realizar.

(2) <https://turismo.gob.es/en-us/estrategia-turismo-sostenible/Paginas/Index.aspx>



Las áreas de competencia turística transversal propuestas se agrupan en las siguientes:

- Competencias personales e innovación.
- Competencias digitales.
- Competencias en Gestión y Dirección.
- Competencias en Calidad.
- Competencias en Sostenibilidad.
- Competencias en Accesibilidad.



## Habilidades personales

Habilidades personales son esenciales para el desarrollo de otras específicas de los trabajadores del turismo, independientemente de su puesto o nivel de responsabilidad.

Para las prácticas, es conveniente que los formadores desarrollen, entre otros: la relación con el cliente, la comunicación correcta y fluida con el cliente, la capacidad de resolver problemas de manera creativa y la capacidad de tomar decisiones cuando la situación lo requiera, así como la capacidad para trabajar en equipo y tener técnicas básicas de liderazgo en el caso del responsable, además de saber aplicar medidas de seguridad y gestión en salud, debido a la crisis provocada por la pandemia COVID-19.



Pueden incluir:

- El uso de fórmulas de trato amable y cortesía.
- La imagen de la empresa, que debe cuidarse.
- Mostrar interés en el cliente y atenderlo adecuadamente.
- Disponibilidad.
- Actitud positiva.
- Idiomas.
- Gestión de reclamaciones.
- Información.

## Competencias digitales

Las competencias digitales comprenden el conjunto de habilidades necesarias para alcanzar los objetivos de desempeño laboral mediante la aplicación de tecnologías digitales. Por lo tanto, los formadores tendrán que ocuparse de la aplicación de técnicas de información, mecanismos de comunicación, creación de contenidos digitales y resolución de problemas usando tecnología. Es imprescindible hoy en día en el sector debido al auge del turismo.

## Competencias en gestión y dirección del turismo

Estas competencias específicas se refieren a habilidades que intentan identificar y aplicar técnicas de análisis, estrategia y gestión, lo que implica también conocer y ser capaz de implementar técnicas de marketing y atención al cliente. También manejo de técnicas de comunicación personal, resolución de problemas con el cliente y trabajo con clientes de diferentes medios socioculturales.

## Habilidades en calidad turística

La mejora de la calidad en el destino turístico es uno de los temas más relevantes a los que se enfrenta el sector. Por tanto, los profesionales del turismo deben conocer los diferentes sistemas de gestión de calidad disponibles, implementar los más adecuados y realizar las tareas correspondientes a la implantación del sistema de gestión de calidad que le sea asignado.

## Competencias en sostenibilidad

Las competencias en sostenibilidad son aquellas habilidades que deben tener los trabajadores del sector para gestionar el territorio de acuerdo con los principios de la sostenibilidad, en sus dimensiones medioambiental, sociocultural y económica.

Conocer y aplicar las guías de la organización sobre desarrollo turístico sostenible. Uso sostenible de los recursos naturales para el desarrollo turístico. Comprender y actuar sobre el concepto de desarrollo turístico como herramienta para mejorar la cohesión entre comunidades y culturas y lograr estándares satisfactorios en la calidad de vida.



## Competencia en accesibilidad

Finalmente, es necesario que los trabajadores del sector turístico, en todos los niveles de responsabilidad, tengan competencias en materia de accesibilidad y atención a los usuarios con necesidades especiales, es decir, conocer las barreras a las que se enfrentan las personas con diversidad funcional y las adaptaciones que puede ser necesario aplicar a los productos o servicios ofrecidos.

Conocer los diferentes tipos de diversidad funcional que existen y las necesidades que requieren y aplicar soluciones para cada uno de ellos.

Conocer e informar sobre el grado de accesibilidad de la organización, sus productos y sus servicios. Conocer y aplicar las pautas de servicio al cliente específicas para los distintos tipos de clientes con necesidades especiales.

## Competencias sectoriales

Las siguientes son habilidades básicas por sector que se pueden utilizar para guiar su adquisición durante el período de inmersión:

### Industria hotelera

#### Casas Rurales

**Gestión de reservas:** Atender las reservas explicando los servicios y condiciones (disponibilidad, tarifas, pago, etc.) con la mayor diligencia posible. Confirme la reserva solicitando los datos relevantes y ofrezca posibilidades alternativas en caso de indisponibilidad.

**Recepción y acomodación:** Bienvenida al cliente, solicitud de identificación y documentos de identidad, información completa sobre servicios, seguridad y horarios, así como cualquier circunstancia inusual. Entrega de llaves y exhibición de instalaciones.

**Información continua** sobre la zona turística cercana, explicación de documentación adicional si el destino la dispone.

**Cargo:** Informe de los cargos cobrados en total y factura. Elaboración de la factura de pago.

**Mantenimiento de la habitación:** En caso de que la habitación necesite un mantenimiento extra, aviso a la recepción, información al cliente, verificación de posibles averías.

#### Hoteles

**Reservas (salas y eventos):** Conozca de forma exhaustiva la oferta; número de habitaciones y su tipología, instalaciones y servicios, y sus horarios, tarifas ... Atender



las solicitudes de reserva. Obtén los datos mínimos necesarios del cliente y averigua cuáles son sus preferencias.

**Check-In en Recepción:** Bienvenida y alojamiento. Registrarse. Alta de cliente, entrega efectiva de la llave. Solución de problemas en caso de overbooking. Ayuda con el equipaje del cliente.

**Información al cliente:** Poder brindar información completa sobre el espacio turístico cercano. Guía sobre horarios de transporte, lugares de interés, etc.

**Gestión de Reservas Externas en destino:** Ayudar al cliente a gestionar sus excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, etc. en la medida de lo posible.

**Check-Out:** Facturación y despedida. Preparar la factura y comunicar el montante total de la misma. Haz la colección. Despedida del cliente agradeciéndole su estancia y ofreciéndole información sobre posibles rutas a realizar o sobre otros destinos. Mostrar interés por la comodidad y satisfacción del cliente durante la estadía en el alojamiento turístico, invitándolo a completar las encuestas de satisfacción. Ayuda con la remoción de equipaje.

**Restaurante dentro del hotel:** Se deben conocer a fondo los servicios, horarios y oferta gastronómica. Acomodar a los invitados en el comedor. Facturación y cargos a cuenta a la habitación.

## **Restaurantes**

### **Restaurantes**

**Reservas:** Atender las reservas explicando los servicios y condiciones (disponibilidad, tarifas, pago, etc.) con la mayor diligencia posible. Confirme la reserva solicitando los datos relevantes y ofrezca posibilidades alternativas en caso de indisponibilidad.

**Bienvenida y alojamiento:** Bienvenida al cliente. En caso de clientes sin reserva, confirmar disponibilidad o, si no hay mesa disponible, proponer un tiempo de espera real en función de la experiencia del establecimiento. Conocer las preferencias del cliente en cuanto a la ubicación de la mesa y satisfaga al máximo sus preferencias. Acompañar al cliente a la mesa y facilitar su acceso a la misma.

**Facturación:** Presentar la factura siempre que el cliente lo solicite.

**Servicio de habitaciones:** Colocación de todos los complementos necesarios sobre la mesa. Atención a las necesidades del cliente. Entrega de la carta. Conocer el menú y orientar al cliente sobre el contenido de los platos. Tomar los pedidos correctamente, indicando el reparto de platos y comensales. Presentación del servicio de bodega. Servir platos y bebidas. Atención constante al cliente.

## **Bar**



Servicio de bar: Toma de la comanda. Conocimiento del menú y orientación al cliente. Servicio de bebidas. Servicio de alimentación (bocadillos, tapas). Atención a las necesidades del cliente. Garantizar una dinámica de servicio adecuada.

Servicio de bar II: Atención personalizada al cliente. Entrega de bebidas y comida. Utilización de los utensilios adecuados para el servicio. Colocación de elementos auxiliares a disposición del cliente en la barra (servilletas, azúcar, edulcorante, etc.). Limpieza de la barra.

## **Venta en el sector minorista**

Ventas: Conocimiento exhaustivo de la oferta del establecimiento, tanto desde el punto de vista cuantitativo (productos) como cualitativo, y su distribución. Informe la ubicación de otros departamentos y servicios. Aclaración de las dudas del cliente. Verificación del etiquetado de precios de productos verificando que sean visibles y correctos. Organización adecuada de los productos y verificación de su buen estado. Reemplazo de productos deteriorados o vencidos. Asesoramiento al cliente. Entrega de productos según necesidades especiales de embalaje.

Facturación de ventas: Elaboración de la factura e información sobre el importe total de la misma. Colecciones. Gestión de devoluciones.

Venta de artesanías, gastronomía, entradas (parques temáticos, festivales, etc.): Conocimiento de los servicios vendidos en la oficina. Brindar información sobre ellos. Orientación al cliente, asesorando y proporcionando material informativo. Verifique periódicamente que los productos expuestos estén en buenas condiciones y que se mantenga el stock previsto.

Limpieza y mantenimiento: Realización de tareas de limpieza de mantenimiento cuando sea necesario.

## **Otros servicios de viajes, tales como alquiler de coches, servicios de entretenimiento y ocio, etc.**

### **Agencias de viajes e información**

Reservas en empresas de destino (Hoteles, restaurantes, guías locales, etc.): Información y gestión de reservas. Solicitar datos y confirmación de reservas de la forma más directa posible (teléfono, e-mail, etc.). Ofrecer alternativas en caso de indisponibilidad.

Servicios de guía local: Explicación del contenido de la ruta, lugares a visitar, paradas y descansos y punto final de la ruta. Entrega de material promocional de destino. Conocimiento de la ubicación y características de los servicios turísticos del destino más allá de los recursos (restaurantes, bares, tiendas, oficina de turismo, alquiler de coches, etc.). Servicio de guía; saber despertar la curiosidad e interés de los visitantes, incorporar información anecdótica. Escucha activa y resolución de dudas o problemas. Adaptación del contenido y forma del mensaje al público objetivo.



Facturación de ventas de productos y servicios: Elaboración de facturas. Informe sobre el monto total de la factura. Factura.

## Especial COVID-19

Es probable que el COVID-19 produzca cambios significativos en todo el sector turístico, quizás no solo durante la pandemia en sí, sino también después. Por lo tanto, es probable que también cambien las características y requisitos específicos de los entornos laborales del turismo.

Los nuevos desafíos harán que estas habilidades transversales sean aún más importantes, porque los empleados de los sectores turísticos deberán consultar nuevas regulaciones legales, pautas y diferentes tendencias comerciales junto con un conocimiento suficiente sobre las nuevas condiciones de trabajo como las normas de higiene o las reglas de distancia entre los turistas y el personal y cómo para manejarlos en la vida laboral diaria.

Por ejemplo:

- Poner en práctica las medidas especiales requeridas en cada espacio físico, tanto con clientes como entre empleados.
- Hacer indicaciones activas a los clientes (como en los desayunos buffet o cómo un guía debe interactuar con el grupo).
- Conocer las pautas necesarias para que las instalaciones y productos se adapten al nuevo escenario.
- Sensibilizar a los clientes para el cumplimiento de las medidas higiénicas.
- En ciertas áreas de turismo, habrá que poner más énfasis en la digitalización ante posibles cambios que el COVID-19 podría causar.

## 4. Realización de una reunión de motivación de los formadores participantes antes de la inmersión.

La educación necesita más participación que otras profesiones, ya que trabaja directamente con las personas, alumnos que están aprendiendo a desarrollar sus habilidades y competencias para sus futuras profesiones con éxito.

Además, en pleno s.XXI, la educación necesita una profunda innovación, que tiene que ser válida para responder adecuadamente a los retos que plantea el mercado laboral actual. Hasta hace poco, el entorno laboral del turismo era muy poco profesional y cualquier trabajador con un bajo nivel de formación podía acceder a este tipo de trabajos sin encontrar grandes obstáculos. Pero hoy en día, el turismo es una parte muy importante de la economía global y, por lo tanto, existe un gran interés en que sus empleados sean profesionales bien capacitados en todas las áreas que cubre.

Así, el formador se convierte en el responsable de focalizar la atención, el interés y el aprendizaje de su alumnos para que alcancen sus objetivos de aprendizaje y se conviertan en trabajadores competentes y exitosos en el futuro. Para hacer esto, el





formador debe planificar y proporcionar tanto información como experiencias. Para el formador sea capaz de facilitar, motivar e instruir a los alumnos, es importante adaptar también su conocimiento de las realidades laborales para apoyar e inspirar a sus alumnos, según sus necesidades.

El entusiasmo del formador en sus actividades diarias tendrá un impacto significativo en el aumento de los niveles de motivación de sus Participantes. Cada uno de sus logros está vinculado a su propio nivel de motivación. Para un buen formador, es crucial que posea exhaustivos conocimientos, habilidades y competencias, una alta motivación y convicción para impartir la formación con éxito y de forma sostenible.

## 4.1 ¿Qué es la motivación?

La motivación es un concepto extremadamente complicado y multifacético. Se puede resumir en que es una atracción hacia una meta que implica acción por parte del sujeto y permite aceptar el esfuerzo requerido para lograr esa meta. La motivación se compone de necesidades, deseos, tensiones, malestar y expectativas. Es un paso previo al aprendizaje y la fuerza impulsora detrás de él.

Según Daniel Pink (\*), la motivación en el trabajo se basa en 3 factores:

- Autonomía.
- Dominio o competencia.
- Propósito.

En este caso, el primer factor es que el formador siente que tiene la capacidad de decidir y organizar cómo realizar su trabajo sobre la base de sus conocimientos y experiencia y está íntimamente ligado a la consecución del segundo, la maestría, que requiere la adquisición de las habilidades y conocimientos necesarios para la enseñanza. La maestría requiere del formador un anhelo de aprender, mejorar y crecer, además de estar abierto a adquirir un dominio de lo que enseña. Solo aquellos formadores que están motivados trabajan con placer y pueden transmitir este entusiasmo por la formación y su futuro trabajo también a sus alumnos.

No hay nada mejor que la formación continua del formador para concederle la maestría en el desempeño de su profesión y para obtener suficiente brillantez en su campo para gestionar con autonomía en la docencia. En cuanto al propósito, para el formador se traduce en vivir su trabajo con vocación de transformar la sociedad desde su base y modelar el futuro de la misma, dando a sus alumnos el nivel de formación más brillante posible.





(\*) [https://cdn.pixabay.com/photo/2015/09/23/08/53/board-953152\\_960\\_720.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2015/09/23/08/53/board-953152_960_720.jpg)

#### 4.2 Objetivos

La reunión de motivación busca abordar el objetivo clave del proceso de inmersión, que está íntimamente ligado al papel del formador como profesional de la formación profesional.

Para ello, lo primero será explicar claramente cuáles son los objetivos educativos del período de inmersión y la utilidad del mismo como fuente de conocimiento práctico.

En este caso, debemos transmitir a los formadores que el período de inmersión es una oportunidad ideal para fortalecer sus competencias y familiarizarse con las tendencias actuales dentro del sector turístico. De esa manera, están mejor equipados para apoyar a los alumnos en el desarrollo de sus habilidades, en función de las necesidades en el campo, para que puedan tener éxito y sentirse seguros y competentes en el desempeño de su trabajo.

Es importante enfatizar que el formador puede jugar un papel clave en el empoderamiento de los estudiantes adultos, ayudándoles a realizar su potencial y comprender las demandas del mercado laboral, en este caso el sector turístico. Por tanto, el formador puede facilitar la entrada de los solicitantes de empleo en el mercado laboral y apoyar el desarrollo de competencias entre los trabajadores del turismo. Sentirse competente en el trabajo mejora el bienestar general de los alumnos.

Si los formadores pueden apoyar a los alumnos con una amplia gama de conocimientos y habilidades y alguna experiencia práctica en el campo relacionado, el proceso de autoconocimiento, donde los propios alumnos se dan cuenta de que tienen las fortalezas y los atributos necesarios en el sector turístico, aplicarán para trabajos que coincidan con sus habilidades más específicamente. Esto, junto con una mayor profesionalidad con respecto a la autopresentación, será útil, concreto y conveniente para enfocarse. Los alumnos tendrán confianza y más fe en sus propias habilidades, habiendo recibido las herramientas y la orientación necesarias para tener una idea clara de sus propias fortalezas (y deficiencias).

Cuando el formador conoce las tendencias y necesidades actuales del sector turístico, es más capaz de llevar a cabo un programa de formación exitoso. Por lo tanto, un período



de inmersión en una empresa del sector turístico es importante para que el formador pueda satisfacer las necesidades de los alumnos y proporcionar contenido de formación relevante que se basa en prácticas reales en dicho campo.

Además, es necesario un enfoque lógico y ordenado de las actividades a realizar, exponiendo la justificación de la utilidad de cada una y las capacidades que podrán desarrollar e implementar.

### 4.3 Expectativas

Después de subrayar los objetivos que el entrenador logrará con la inmersión, tanto para sí mismo/a como para sus alumnos, se puede realizar el siguiente ejercicio, combinando la motivación con las expectativas sobre las actividades que serán realizadas.

Las expectativas se relacionan con el nivel de esfuerzo y desempeño que los formadores pondrán en sus tareas durante el período de inmersión. Es importante aclarar y reforzar las expectativas haciendo las siguientes preguntas y reflexionando sobre ellas juntos:

#### 1- Como formador de adultos, ¿puedo realizar esta actividad satisfactoriamente?

Al responder a esta pregunta, debemos inculcar positividad y aliento en el formador. Hay que convencerle de que es capaz de superar sus límites poniendo en práctica sus conocimientos y afrontando nuevos retos docentes. Debemos apelar al compromiso que el formador tiene como vocación a la docencia, lo que le hace fuerte y capaz de sumarse a iniciativas tan satisfactorias como estas. Se trata de conseguir que los formadores visualicen la meta y no dudan de sus habilidades para hacer este programa.

#### 2- ¿Qué obtengo de un período de inmersión?

En este punto podemos destacar las consecuencias personales que tendrá para la realización de la inmersión para los formadores. Algunos de ellos pueden ser:

- La motivación de sus alumnos.
- La satisfacción interna de un trabajo bien hecho.
- El reconocimiento de tanto de sus alumnos como de otros compañeros y la propia comunidad educativa.

#### 3- ¿Cuáles son los principales beneficios del período de inmersión?

Una vez que el formador sea consciente de su propia capacidad de superación personal y de los beneficios que traerá la inmersión, la respuesta a esta tercera pregunta surgirá de ella. Estar plenamente convencido de que vale la pena realizar esta tarea es el primer paso para comenzar a actuar.

En base a lo anterior, se puede hacer un resumen que recoge los principales beneficios que traerá el periodo de inmersión para los formadores:

- Mayor confianza en la impartición de la formación pertinente.



- Capacitación impartida que se ajusta a las demandas del trabajo.
- Estudiantes más calificados.
- Servicio de mayor calidad dentro del sector turístico.
- Autodesarrollo.

## 4.4 Contagio positivo

Por último, otra clave para lograr niveles óptimos de motivación es lograr un clima lleno de positividad y buena energía a nivel emocional.

La emoción es lo que mueve a las personas, y no hay mejor manera de conectarse con ellas que tocando las emociones. Conseguir un ambiente equilibrado y positivo a nivel emocional hará que todo el proceso de inmersión se desarrolle satisfactoriamente.

A menudo, y más hoy en día, asociamos la palabra contagio con algo negativo, pero la experiencia nos enseña que las actitudes positivas también se pueden transmitir. Las emociones son virales.

Muy recientemente, gracias a la neurociencia, descubrimos lo que se conoce como 'neuronas espejo', que son un tipo de neuronas que encontramos en el cerebro humano y que se activan al relacionarse y observar a los demás. Gracias a ellas, el cerebro copia, imita, siente y actúa con empatía. Así es como físicamente una emoción puede pasar de una persona a otra y puede resultar fácilmente contagiosa dentro de un grupo.

En el caso de los formadores, un apasionado formador es más probable que cree aprendices y trabajadores igual de apasionados. Si el formador se emociona, los alumnos también se emocionarán.

Por tanto, mantener un estado de ánimo positivo es vital a lo largo de la realización de esta tarea de inmersión y aprendizaje. Llevar adelante los contenidos prácticos con actitud positiva hará que el formador los retenga de manera más eficaz y pueda transmitirlos con entusiasmo a sus alumnos.

Debemos esforzarnos por mantener un ambiente positivo, tranquilo y de confianza en el que se compartan emociones e ilusiones, para que la motivación se eleve automáticamente.

## 5.Preparando el ambiente de trabajo para los mentores de formadores de adultos

### 5.1 El mentor

Para preparar el a los mentores de los formadores, lo primero es explicar claramente cuál será su rol:

El mentor es la persona que, gracias a los conocimientos adquiridos a través de su experiencia con formación en el lugar de trabajo, puede influir positivamente en su motivación y desarrollo de sus tareas.

Entonces, lo primero que tenemos que poner en valor es que los mentores han sido elegidos para esta tarea por su dilatada experiencia y por su dominio en el desarrollo de



su puesto. Tener la oportunidad de ser mentor es un reconocimiento del valor del trabajador.

Además, este reconocimiento no solo se limita al ámbito profesional práctico, ya que también se están valorando las habilidades para enseñar, orientar y motivar a compañeros que no tienen los mismos conocimientos. Se asume que el mentor tiene una actitud positiva y un buen nivel de ética laboral.

## 5.2 Tareas del mentor

Una vez que la importancia del rol del mentor y su trascendencia ya se han explicado, será necesario identificar claramente las tareas que debe realizar el mentor y orientar sobre cómo realizarlas.

### Establecimiento de expectativas

El mentor debe saber exactamente cuál es el objetivo de lograr entrenadores después del período de inmersión y también el nivel de motivación o lo que son. Esto es importante para que los mentores sepan con mayor precisión dónde y cómo dirigir las ocupaciones de los formadores.

### Bienvenida

La primera tarea del mentor será dar la bienvenida a la gente que estará a su cargo. Tendrá que presentarles las instalaciones e indicarles dónde están los puntos importantes, los diferentes materiales de trabajo y todo lo que puedan necesitar para desarrollar la inmersión. También deben poner a disposición de los formadores un protocolo para buscar ayuda si en algún momento necesitan algo y no pueden ser atendidos de inmediato (por ejemplo, un supervisor al que poder acudir, cómo localizarlo, etc.).

### Organización

El mentor le proporcionará al formador el organigrama que reflejará la actividad diaria del negocio en el que se llevará a cabo la inmersión. Debe explicar claramente la delimitación de roles y responsabilidades que el formador tendrá en el desarrollo de las actividades que le correspondan, resolviendo las dudas iniciales sobre las mismas y aportando las explicaciones necesarias, teniendo en cuenta que no es el hábitat natural de trabajo de los formadores.

### Atmósfera de confianza

Una de las tareas más importantes del mentor es la creación de un clima de confianza en el que los formadores puedan sentirse cómodos.

Para ello será fundamental que se pongan en práctica las siguientes habilidades:



- **Confianza:** Tanto en ellos mismos como en sus habilidades para lograr un buen clima, y en las personas de las que estarán a cargo durante la inmersión.
- **Cordialidad:** En todo momento el mentor debe mantener una actitud receptiva, cercana e integradora, manejando situaciones con inteligencia emocional y practicando la escucha activa, con mente abierta y receptiva.
- **Comunicación:** La comunicación debe ser siempre abierta entre el mentor y el formador, tanto para resolver dudas como para expresar cómo se encuentran en el desarrollo de sus tareas. El lenguaje utilizado debe ser simple y fácil de entender.

## Proporcionando desafíos

El mentor debe ser capaz de plantear situaciones difíciles como desafíos para los formadores, creando así incentivos para que el trabajo se desarrolle satisfactoriamente y motivación para mantenerse elevado. Pueden ser ocasiones perfectas para que los entrenadores fomenten su creatividad en la resolución de situaciones. Además, de esta forma, la consecución de los retos propuestos incrementará la autoestima del formador en el desempeño de las tareas.

## Saber cuándo aconsejar

El mentor debe brindar retroalimentación constructiva al capacitador, pero debe encontrar el momento adecuado para hacerlo. Es probable que el mentor sienta la necesidad de brindar un consejo inmediato, pero un buen mentor debe saber cuándo es el momento adecuado para dar un consejo. Corliss llama a esto «el botón de pausa». Las correcciones o comentarios fuera de plazo pueden resultar en coartar la autonomía del formador en el desarrollo de sus funciones y hacer que se sienta incómodo innecesariamente.

Además, se debe tener cuidado para garantizar que las instrucciones sobre las áreas identificadas de mejora se brinden en privado y con el tono adecuado.

## Celebrando los logros

Tan importante como identificar áreas de mejora es celebrar el éxito de los formadores en el desempeño de sus funciones. Eso los animará a continuar y les dará una mayor confianza en el trabajo que están haciendo. Usar un lenguaje positivo es muy importante para animar a los trabajadores que no están acostumbrados a estas actividades.

## Predicar con el ejemplo

El mentor debe ser el modelo positivo para los formadores.

Durante el transcurso de la inmersión, será de gran ayuda para los formadores poder ver cómo se realizan correctamente las tareas para que puedan aprender in situ.



## Feedback

Pedir feedback siempre es importante cuando se desempeña el papel de mentor.

El mentor debe saber si los responsables se sienten cómodos a través de un espacio de comunicación que permita identificar agentes que puedan estar perjudicando el desempeño o, por el contrario, aumentando la motivación.

Una vez explicadas las funciones del mentor, debe disponer de un espacio en el que resolver las dudas que puedan surgir. También necesitan saber cuál es el protocolo si, como mentores, necesitan la ayuda de un superior.

Es normal que la persona que actúa por primera vez en un rol de mentor esté fuera de su zona de confort y experimente dudas sobre su propio desempeño. Si bien estas personas tienen una amplia experiencia en su rol, es posible que no lo tengan en facilitar el aprendizaje, por lo que este proceso debe tomarse como una oportunidad para aprender y revisar a fondo el estilo que toma cada mentor, analizando sus puntos de éxito y aprovechando la experiencia generada.

Se debe demostrar que aprovechar una experiencia tan rica como la relación que se va a establecer entre el mentor y sus aprendices es una oportunidad para que el mentor entienda cómo volver a la experiencia y reflexionar sobre ella generando conocimientos útiles para el futuro.

Los mentores estarán generando nuevos aprendizajes que estimularán su autoconciencia y formación.

## 6. Actividades de seguimiento y evaluación de seguimiento

El objetivo del período de inmersión es que los formadores adquieran los conocimientos prácticos necesarios para transmitirlos a sus alumnos adultos, quienes posteriormente tendrán las habilidades necesarias para incorporarse con éxito al mercado laboral del turismo.

Se trata de la evaluación de los formadores para comprobar el alcance de sus logros en el proceso de aprendizaje práctico que han llevado a cabo.

Para evaluar las actividades realizadas por los formadores, se deben desarrollar criterios observables y medibles para cada uno.

En el proceso de incorporación de un sistema de evaluación de competencias se llevarán a cabo una serie de fases:

- 1- Selección de las competencias genéricas y específicas en las que se centrará la evaluación del evaluador.  
Esta selección debe realizarla el tutor académico y el profesional conjuntamente. Se recomienda que el número de competencias a evaluar no supere las diez, con el fin de establecer prioridades claras.



- 2- Establecimiento de tres niveles de dominio para cada una de las competencias. El nivel del dominio se puede elaborar según las siguientes dimensiones: Profundización de los contenidos conocidos por el formador, ejecución autónoma de la aplicación de los mismos a la práctica y complejidad del contexto situacional de aplicación.

## 6.1 Herramientas de evaluación

Una vez establecidos los criterios de evaluación, podemos considerar algunas herramientas de seguimiento y evaluación, tales como:

### El cuaderno o diario del período de inmersión.

En la revista entrenadores Recogerá una descripción concreta, detallada, crítica y reflexiva de las actividades que han realizado y sus impresiones sobre las mismas, tales como qué dificultades han encontrado, cómo se han sorprendido y cómo han resuelto las distintas situaciones que se les han presentado. ellos. Incluirán un informe sobre las competencias adquiridas que puedan ser aplicables a su ejercicio como formador y cómo pueden llevarlos a cabo. El análisis que hace el actor de su propia acción permite una comprensión más precisa de sus comportamientos o actitudes.

### Hoja de evaluación para entrenadores

Es un formulario que será llenado por el mentores y la voluntad incluir la actividad profesional desarrollada, los criterios de evaluación que se siguen y qué competencias atienden y la valoración. La actitud mostrada por los formadores también se puede evaluar.

## 6.2. Informes

### Informa del mentor de la empresa

El mentor de la empresa enviará al formador un informe que apoyará la evaluación y que recogerá el número de horas de inmersión realizadas por el formador y en el que evaluará aspectos, entre otros que se consideren oportunos, tales como:

- Competencia técnica.
- Aplicación práctica de la teoría.
- Adaptabilidad.
- Resolución de problemas y creatividad.
- Relaciones con el entorno laboral.

### Informe del formador

Finalmente, dadas las características de este programa formativo, sería útil para los formadores realizar también un informe evaluando el plan de aprendizaje que han seguido durante el período de inmersión, con el objetivo de identificar las fortalezas y





debilidades de estas prácticas con el fin de alcanzar los objetivos esperados de ellas. En los mismos aspectos se puede evaluar:

- La infraestructura empresarial.
- Los recursos humanos de la empresa.
- La organización del plan de inmersión en la empresa.
- La realización del plan empresarial.
- Los resultados obtenidos.



**7. Plantilla de acuerdos marco entre el proveedor de formación de adultos y la empresa de acogida respectiva**

ACUERDO DE COOPERACIÓN

ACUERDO DE COOPERACIÓN ENTRE ..... Y LA EMPRESA ..... PARA EL DESARROLLO DEL PERIODO DE INMERSIÓN EN EL PROGRAMA .....

FECHA

....., con CIF ..... con sede en ..... y en su nombre y representación ..... con Documento de identificación ....., en la capacidad de .....

..... con CIF ..... con sede en .....y en su nombre y representación ..... con documento de identificación ....., en la capacidad de.....

ESTAR DE ACUERDO

Este acuerdo tiene como objetivo lograr la colaboración entre ..... y ....., con el fin de posibilitar periodos de inmersión en sus instalaciones para ampliar el conocimiento de los formadores sobre el ejercicio de actividades profesionales en el mercado laboral.

CONDICIONES

PRIMERO: La empresa ..... admitirá como formador en período de inmersión ..... Este formador fue seleccionado por el personal de ..... de entre los candidatos que voluntariamente lo solicitaron. Los datos del formador se adjuntarán al presente convenio.

SEGUNDO: El formador realizará su inmersión desde el día, este año durante un periodo de, siendo la pasantía, adaptado al horario de la empresa .....

TERCERO: La finalización del período de inmersión no implicará ningún tipo de relación laboral entre la empresa y las personas afiliadas a este convenio.



CUARTO: Durante el período de prácticas el formador estará cubierto por un Seguro de Accidentes y Responsabilidad Civil que será proporcionado exclusivamente por .....

QUINTO: La empresa ..... se compromete a:

- a) Involúcrate en el plan de inmersión.
- b) Realizar la programación de actividades que previamente hayan sido pactadas con el tutor del centro de formación profesional.
- c) Designar una empresa /mentor para coordinar y monitorear el período de inmersión.
- d) Facilitar la implementación de las actividades de capacitación programadas, su seguimiento y evaluación de avances.
- e) Facilitar al formador herramientas necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones en el lugar de trabajo, así como los equipos complementarios específicos para la ejecución de la tarea en la empresa.
- f) La emisión de Certificado firmado por el tutor de la empresa y por el responsable o representante legal de la empresa, según se adjunta.

SEXTA: Las actividades desarrolladas por el formador serán en todo momento las que correspondan al programa del Plan de Inmersión, previamente pactado y pactado entre la empresa y el tutor designado por .....

SÉPTIMA: La empresa ..... se reserva el derecho de excluir o expulsar de sus instalaciones al formador que infrinja las normas de disciplina del mismo con previa comunicación al responsable de .....

OCTAVA: Correrán por cuenta de los posibles costes de transporte y mantenimiento que se generen durante el período de inmersión que conlleven el desplazamiento del alumnado a la sede de la empresa, siendo .....

NOVENO: El formador tendrá las siguientes obligaciones con la Compañía .....

- a) Cumplir con el cronograma acordado con la empresa para el período de inmersión y respetar las reglas internas de funcionamiento de dicha empresa.
- b) Cumplir con la debida diligencia las actividades acordadas y programadas por la empresa y el profesional de la entidad formadora en el programa del plan de inmersión.
- c) Cumplir y respetar las normas de seguridad y salud ocupacional legalmente establecidas por la Compañía.

DÉCIMA: La empresa y el formador se comprometen a mantener estricta confidencialidad respecto de cualquier información de relevancia que se les facilite



sobre los méritos del presente acuerdo, salvo que por ellos se autorice expresamente su difusión. En este sentido, las partes se comprometen a cumplir debidamente y en todo momento con las disposiciones contenidas en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal y en cualquier otra normativa vigente o que se dicte en el futuro sobre esta materia, comprometiéndose a mantenerla. La otra parte queda indemne de cualquier responsabilidad que pudiera establecerse como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales de cada una de las partes.

UNDÉCIMO: El mentor ..... designado por la empresa, así como su representante legal, tendrá derecho, mediante certificado, al reconocimiento por parte del trabajo realizado por el tutor / a y por la empresa colaboradora.

DUODÉCIMO: La duración de este contrato será hasta el final del período de inmersión.

DECIMA TERCERA: El incumplimiento por parte de alguna de las entidades firmantes de cualquiera de las cláusulas será un buen motivo para denunciar y dar por terminado este convenio.

Por todo ello y en prueba de conformidad con lo anterior, se firma por duplicado, en el lugar y fecha arriba indicados.

Representante de la entidad

Representante de la empresa



## Fuentes:

[https://www.qualitaet-lehre.at/fileadmin/Storage/Dokumente/Ausbilder.newsletter/guter\\_ausbilder.pdf](https://www.qualitaet-lehre.at/fileadmin/Storage/Dokumente/Ausbilder.newsletter/guter_ausbilder.pdf)

[https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical\\_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector](https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector)

<https://www.bic.at/>

(\*) **Daniel Pink-** La sorprendente verdad sobre lo que nos motiva

