

Necessitats formatives del sector turístic

Resum executiu



Collecció Estudis i Informes. Número 30

NECESSITATS FORMATIVES DEL SECTOR TURÍSTIC

INFORME

aprovat pel Ple del Consell de Treball, Econòmic i Social en la sessió
extraordinària del dia 22 d'octubre del 2012.



Consell de Treball,
Econòmic i Social
de Catalunya

Ponent

Elena Donate

Director

Xavier Riudor

Gestora

Marta Olivella

Autors

Cristina Boada

Eva Miñarro

Marta Olivella

Xavier Riudor

Suport tècnic per a l'elaboració de l'enquesta, treball de camp i explotació de dades

Block de Ideas–Institut DEP

Membres del grup de treball:

Mercè Garau, Maria Dolors Giner, Jesús Lodeiro, Francesc Mozo, Antònia Pascual, Francesc Santamaria i José Martín Vives

Experts convidats en sessió de treball:

Iñaki Gorostiaga

Damià Serrano

Per a l'elaboració de la recerca quantitativa, el CTESC ha comptat amb el suport econòmic del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya

Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya

Barcelona, 2012



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència Creative Commons del tipus reconeixement d'autoria, usos no comercials i sense obra derivada. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor o autors i l'editor i no es faci un ús comercial de l'obra original ni se'n creïn obres derivades. Podeu consultar un resum dels termes de la llicència a:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

© Generalitat de Catalunya
Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya
Diputació, 284
08009 Barcelona
Tel. 93 270 17 80
Adreça Internet: ctesc.gencat.cat

A/e: ctesc@gencat.cat

Imatges:

http://www.flickr.com/llorenc_roviras/

<http://www.flickr.com/noii/>

<http://www.flickr.com/carol1980/>

http://www.flickr.com/francesc_2000/

Barcelona, octubre de 2012

Resum executiu

1. Introducció i metodologia

1.1. Plantejament de l'estudi

El present estudi s'emmarca en els treballs de renovació del Pla estratègic de turisme de Catalunya 2005-2010 i respon a la demanda del Departament d'Empresa i Ocupació d'analitzar la importància de la formació en el sector turístic, focalitzant-se en la perspectiva de la demanda de formació per part de les empreses del sector.

Per delimitar l'àmbit material d'estudi, és a dir, què entenem per "sector turístic", es parteix de l'aplicació de la definició de turisme de l'Organització Mundial del Turisme en l'informe *Estimació del PIB turístic per Catalunya, marques i comarques 2005-2008* i que comporta incloure únicament les activitats conegudes com a específiques turístiques, és a dir, aquelles que sense la demanda turística quedarien típicament i sensiblement disminuïdes: allotjament i restauració, transports (marítim i terrestre), agències de viatges, i oci i entreteniment.

Així doncs, l'objectiu de l'estudi és una anàlisi del valor que atorguen les empreses turístiques a la formació de què disposen les persones que treballen en aquest sector i que comprèn les activitats de restauració, allotjament, transport, intermediació turística i activitats d'oci i entreteniment.

1.2. Metodologia

La metodologia seguida per elaborar els capítols d'aquest estudi, construïda sobre la base de les tècniques d'investigació social, s'estructura en diversos nivells i varia en funció de l'apartat de l'estudi.

El capítol 2, «Mapa de les ocupacions del sector turístic», s'ha elaborat a partir de l'anàlisi de les dades estadístiques existents (apartat primer) i a partir de la gestió documental de la bibliografia existent i la *Classificació catalana d'ocupacions*, aprovada el 2011 (apartat segon, que conté pròpiament el mapa de les ocupacions).

El capítol 3, «Anàlisi de l'oferta formativa en l'àmbit del turisme», presenta una aproximació a l'oferta formativa del sector turístic per al curs 2010-2011 a partir de la recerca a les pàgines web de les diferents institucions educatives i de la comanda de dades específica tramitada al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) pel que fa a la formació professional per a l'ocupació.

El capítol 4, titulat «Demanda de formació de les empreses del sector turístic», analitza els resultats de l'enquesta feta *ad hoc* per l'informe amb la finalitat de conèixer el valor i la demanda de formació per la banda de les empreses turístiques. L'enquesta s'ha dut a terme per telèfon assistida per ordinador a una mostra representativa de responsables de formació d'empreses que depenen econòmicament del turisme. Per fer l'anàlisi estadística i interpretar els resultats, la mostra s'ha ponderat en funció del pes real que té cada sector turístic i cada dimensió d'empresa.¹

El capítol 5, «Aproximació a l'encaix entre l'oferta i la demanda formativa», respon a la fusió de la informació continguda en els capítols 3 i 4 del present informe, mentre que el darrer capítol, «Consideracions i recomanacions», recull les aportacions finals dels membres del Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya.

¹ Vegeu l'apartat 4.1, «Metodologia», del capítol 4, «Demanda de formació de les empreses del sector turístic».

D'altra banda, l'informe en general i sobretot el darrer capítol han estat complementats amb les reflexions del debat que va tenir lloc en una sessió de treball amb experts en l'àmbit de la formació en el sector del turisme, membres del CTESC, representants del Departament d'Empresa i Ocupació, del SOC i de l'Institut DEP, organitzada amb la finalitat de debatre sobre l'encaix de l'oferta formativa amb les necessitats requerides per les empreses.

1.3. El turisme a Catalunya

El turisme a Catalunya és un dels principals motors de l'economia catalana, atès que l'any 2011 representa l'11,1% del PIB català i l'11,6% de les persones ocupades a Catalunya. En aquest sentit, s'ha constituït com la primera destinació estatal receptora de turisme estranger i de pernoctacions de l'Estat espanyol.

Tot i la crisi econòmica, l'any 2011 es caracteritza, igual que el 2010, per la recuperació del sector turístic, atès que la majoria d'indicadors registren creixements respecte a l'any anterior. Aquesta evolució positiva en un context d'inestabilitat financera i atur elevat, pot semblar paradoxal, però reflecteix com el turisme ha esdevingut una necessitat essencial en els països industrialitzats, sobretot en el cas dels turistes que viatgen per oci.

D'altra banda, i des d'una perspectiva de futur, cal tenir en compte alguns factors que tenen una clara influència en l'evolució del model turístic, com ara la demografia i els efectes de l'augment de l'esperança de vida de la població; els canvis en l'estil de vida de la societat, tant pel que fa a les unitats familiars, les demandes dels consumidors com el major interès per la salut; l'entrada de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la gestió i autoorganització dels viatges; la necessitat de garantir un desenvolupament sostenible dels recursos; la influència geopolítica en la demanda de les destinacions; l'impacte en el sector de la normativa, ja sigui específica com transversal (com ara la prohibició de fumar); i la conjuntura econòmica internacional, atès que el turisme és sensible a l'evolució dels preus de l'energia, la política financera i econòmica dels estats i la demanda procedent d'economies emergents, com ara la russa i la xinesa, entre d'altres.

2. Mapa de les ocupacions del sector turístic

2.1. Característiques de l'ocupació

La població ocupada en el sector turístic a Catalunya és especialment rellevant, atès que l'any 2011 representa el 16,1% de la població ocupada en el sector serveis i l'11,6% del total de persones ocupades a Catalunya.

En general, el sector es caracteritza per la diversitat, la complexitat i la fragmentació de les relacions laborals, atès que inclou un ventall molt ampli d'ocupacions, tant directament vinculades amb el turisme, com indirectament. La majoria de les activitats turístiques tenen un component estacional, concentrat bàsicament en el segon i tercer trimestre de l'any, fet que comporta que moltes de les relacions laborals siguin temporals i precisin de formes laborals flexibles, no només en termes d'estacionalitat anual, sinó també dins d'espais més curts, com la setmana o inclús el dia. Aquesta flexibilitat està lligada amb les condicions de treball, caracteritzades per horaris de feina freqüentment irregulars, torns discontinus, de cap de setmana, nocturns o en períodes de vacances.

Aquesta situació fa que sovint, el sector sigui percebut com a poc estable des del punt de vista laboral, la qual cosa pot dificultar l'atracció de talent per part de les empreses turístiques, així com desincentivar la inversió de recursos en formació.

Les dades estadístiques analitzades confirmen aquestes consideracions.² L'any 2011 la població ocupada és el 88,5% de la població activa del sector turístic, sent la majoria assalariats, el 78,9%, i el 21,1% restant, autònoms. Les dades d'afiliació a la Seguretat Social reflecteixen una distribució semblant: el règim general concentra el 71,2% de l'afiliació del sector i el règim especial de treballadors autònoms, el 28,8% restant.

L'estacionalitat del sector es reflecteix en la temporalitat dels contractes de les persones assalariades: el 27,2% de mitjana (el 12,1% més que l'any 2010), si bé el tercer trimestre de l'any aquesta és superior (30,7%). Alhora, la temporalitat del sector turístic és superior a la taxa de temporalitat mitjana de Catalunya, que ha estat del 20,1% el 2011.

L'estacionalitat també es reflecteix en la taxa d'atur del sector: ha estat de l'11,5% de mitjana l'any 2011, el 9,7% menys que l'any anterior (quan va ser del 12,9% de mitjana). Tot i això, la taxa d'atur del sector turístic és superior a la taxa d'atur del sector serveis (8,7%), però clarament inferior a la total (19,2%).

Pel que fa al nivell de formació no es disposa de dades desagregades a nivell de Catalunya. A nivell estatal el 61,7% de la població activa del sector disposa d'estudis secundaris, el 24,1%, d'estudis postsecundaris i la resta, el 14,1%, només disposa d'estudis primaris.

2.2. Mapa de les ocupacions

L'objectiu d'aquest apartat és elaborar un mapa d'ocupacions per tal de reflectir de manera senzilla, però completa la constel·lació d'ocupacions que es poden identificar en el sector turístic i, alhora, ser l'eina a partir de la qual s'han detectat les necessitats formatives de les empreses del sector, principal objectiu d'aquest estudi, que s'analitza en el capítol 4.

El punt de partida són les activitats que s'han detallat en el capítol 1 com a incloses en el "sector turístic" (allotjament, restauració, transports, intermediació turística i activitats d'oci i entreteniment), si bé no totes les ocupacions de les empreses i/o organitzacions que es dediquen a aquestes activitats poden ser qualificades de "turístiques", atès que algunes no tenen una relació directa amb els clients – turistes i d'altres, perquè no són específiques d'una empresa turística i poden identificar-se també en empreses d'altres sectors.³

El mapa s'ha construït a partir de la *Classificació catalana d'ocupacions 2011* (CCO-2011) i s'ha complementat amb la informació publicada per l'Institut Català de les Qualificacions Professionals (ICQP) relativa al sector analitzat, així com altres fonts documentals. Amb aquesta informació, s'han creat dotze categories ocupacionals, repartides en tres àrees, més una categoria residual, per incloure aquelles ocupacions no classificades en altres categories (anomenada "Altres").

² Les dades s'han extret de l'explotació de les dades referents a Catalunya de l'Enquesta de Població Activa (INE) que duu a terme l'Institut d'Estudis Turístics, organisme dependent del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme, així com les dades de la Direcció General de Turisme, a partir de les dades de la Secretaria d'Ocupació i Relacions Laborals pel que fa a l'anàlisi de les dades sobre els treballadors del sector turístics afiliats a la Seguretat Social i l'Enquesta de conjuntura laboral, elaborada pel Ministeri de Treball i Immigració, pel que fa a les dades sobre jornada laboral.

³ L'excepció és el personal de manteniment i neteja. Si bé la seva tasca és necessària en pràcticament totes les empreses i, per tant, s'haurien d'excloure, en el sector turístic tenen una importància fonamental (sobretot d'allotjament i de restauració), atès que condicionen en gran mesura l'experiència del client – turista i la seva percepció de la qualitat del servei utilitzat.

TAULA-1. Mapa de les ocupacions del sector turístic, per àrea professional

ÀREA	OCUPACIONS
Transversals	Direcció i gerència d'organitzacions turístiques
	Comercialització i màrqueting
	Manteniment i neteja
Allotjament i restauració	Xefs i cuiners/es
	Maîtres i cambrers/es
	Auxiliars de cuina i sala
	Recepció
	Animació turística
Intermediació i acompanyament turístic	Guiatge turístic
	Agents d'intermediació
	Organització d'esdeveniments
	Assistència turística

Font: elaboració pròpia.

3. Anàlisi de l'oferta formativa en l'àmbit del turisme

En aquest apartat es descriu l'oferta formativa existent a Catalunya relacionada específicament amb les ocupacions i activitats del sector turístic, unes accions formatives que generalment s'etiqueten en el subsector "hoteleria i turisme" i que inclouen les activitats de restauració, intermediació turística i organització d'esdeveniments. Per tant, no s'han analitzat les accions formatives de caràcter més transversal, però que també poden anar dirigides als professionals del sector, com ara la direcció i gerència o els idiomes, a no ser que estiguessin configurades com a específiques pel sector.

L'àmbit temporal d'anàlisi ha estat el curs 2010-2011, amb alguna referència al curs 2011-2012, fruit de la constatat evolució de l'oferta formativa.

Atès que l'oferta formativa és complexa i variada, l'anàlisi s'estructura al voltant de quatre categories formatives que la taula següent resumeix.

TAULA-2. Categories formatives emprades en l'anàlisi de l'oferta formativa

Formació universitària	Graus
	Màsters universitaris oficials i doctorats
	Cursos d'extensió universitària
Formació professional reglada	Programes de qualificació professional inicial
	Cicles formatius de grau mitjà
	Cicles formatius de grau superior ¹
Formació professional per a l'ocupació	Formació d'oferta
	Formació de demanda
Altres accions formatives	Cursos no inclosos en les categories formatives anteriors

(1) Cal tenir en compte que els CFGS integren l'educació superior, juntament amb els ensenyaments universitaris, si bé aquí es classifiquen conjuntament amb els CFGM.

Font: elaboració pròpia.

Tanca l'apartat una reflexió continguda en la darrera edició de l'informe MoniTUR sobre l'oferta formativa del sector a Catalunya, que coincideix amb les conclusions que s'obtenen en capítols

posteriors: si bé Catalunya disposa d'un bon sistema educatiu de base combinat amb universitats i escoles de negoci reconegudes, el sector empresarial (a excepció de les empreses de la restauració) no ha explotat en tota la seva dimensió aquests recursos educatius.

3.1. Formació universitària

Graus

Els graus oficials en Turisme i relacionats s'estructuren en 240 crèdits ECTS (que equivalen a 6.000 hores) i s'assignen a la branca de coneixement de Ciències Socials i Jurídiques, atès el seu contingut marcadament pluridisciplinar.

El curs 2010-2011 les universitats catalanes van oferir onze graus en Turisme i sis graus relacionats amb el sector, tres d'ells orientats a la direcció hotelera, dos a la relació entre el turisme i l'oci i un sobre ordenació del territori. Aquesta oferta es concentra en les comarques properes a Barcelona i va dirigida principalment a les categories ocupacionals que requereixen un major nivell de qualificació (direcció i gerència d'organitzacions turístiques, comercialització i màrqueting, agents d'intermediació i organització d'esdeveniments).

Els plans d'estudis analitzats preveuen la realització de pràctiques (la majoria en empreses i/o institucions externes del sector turístic) i de durada variable (entre 12 i 30 crèdits ECTS), així com l'aprenentatge de llengües estrangeres, ja sigui mitjançant assignatures (obligatòries i/o optatives) com impartint docència íntegrament en una llengua estrangera (l'anglès).

Màsters universitaris oficials i doctorats

El curs 2010-2011 es van oferir onze màsters universitaris i dos doctorats, comptant la majoria dels màsters amb 60 crèdits ECTS (que equivalen a 1.500 hores). A diferència dels graus, aquesta oferta no es distribueix de manera tan propera a la capital catalana, però igual que aquests, va dirigida a les categories ocupacionals que demanden un major nivell de qualificacions i en tractar-se de formació universitària de segon i tercer cicle, estan enfocats a proporcionar una qualificació d'alt nivell i unes competències més específiques. En aquest sentit, cinc dels onze màsters analitzats s'estructuren en itineraris formatius per assolir aquesta especialització.

També igual que els graus, els màsters universitaris preveuen la realització de pràctiques (de menor durada que en els graus) i un treball de fi de màster. A diferència dels graus, no es preveu l'aprenentatge específic de llengües estrangeres, atès que és un coneixement que es pressuposa a l'alumne.

Cursos d'extensió universitària

Sota aquesta categoria s'han analitzat les titulacions oferides per les universitats catalanes que requerien tenir una titulació universitària per accedir-hi, però no es consideren ensenyaments universitaris oficials. Aquestes accions formatives varien significativament entre elles, tant pel que fa a la duració com a la temàtica. La duració d'aquests cursos oscil·la entre els 30 i els 60 crèdits ECTS (per tant, entre 750 i 1.500 hores), atès que si bé es tracta de títols propis, l'organització i l'estructura de la majoria d'aquests segueix els criteris oficials.

Atesa la distribució territorial d'aquestes titulacions, es pot afirmar que si bé, igual que en el cas dels graus i els màsters universitaris, molts d'ells s'ofereixen en centres universitaris de la capital catalana o propers a aquesta, és també significatiu el nombre de cursos impartits a distància o en línia, fet que en facilita l'accés a persones de la resta del territori català.

De nou, les categories ocupacionals que demanen un major nivell formatiu són les principals destinàries d'aquestes accions i algunes d'elles també s'estructuren en itineraris, per tal de proporcionar una formació més especialitzada, o preveuen la possibilitat de cursar de manera independent determinades assignatures que integren titulacions preestablertes.

Igual que els màsters universitaris oficials, els plans d'estudi analitzats preveuen la realització de pràctiques i un treball de fi de màster. Tampoc no es preveu l'aprenentatge específic de llengües estrangeres, atès que és un coneixement que es pressuposa a l'alumne.

3.2. Formació professional reglada

La formació professional (FP) reglada forma part del sistema educatiu i per tant la seva estructura i finalitat últimes van lligades al desenvolupament de l'alumne tant des d'una perspectiva professional com personal i social, si bé és la branca de l'ensenyament reglat amb una major vocació professionalitzadora.

El curs 2010-2011 l'oferta formativa d'FP relacionada amb el sector turístic⁴ va incloure quatre PQPI, cinc CFGM i sis CFGS. Cal tenir en compte que el curs 2011-2012 aquesta oferta s'amplia amb dues titulacions més de grau superior (Direcció de cuina i Direcció de serveis de restauració), mentre que el cicle Restauració (també de grau superior) es declara a extingir. De cara al curs 2012-2013 es preveu també la implantació de noves titulacions.

Des d'un punt de vista territorial, l'oferta es concentra a les comarques properes a Barcelona, si bé cal tenir en compte que aquestes concentren un major percentatge de la població catalana.

Els estudis analitzats estan vinculats a algunes categories ocupacionals concurrents amb les de l'oferta formativa universitària (els agents d'intermediació, l'organització d'esdeveniments i el guiatge turístics)⁵ i que per tant poden donar lloc a certs solapaments, però també amb d'altres que no s'han mencionat en l'apartat anterior: xefs i cuiners/es; maîtres i cambrers/es; auxiliars de sala i cuina; manteniment i neteja; animació turística; i assistència turística.

La durada de l'FP varia en funció del nivell: els PQPI generalment duren un curs acadèmic (860-890 hores), mentre que la majoria dels CFGM i els CFGS duren dos cursos acadèmics i suposen la realització d'entre 1.800 i 2.000 hores.

Els plans d'estudi analitzats dels CFGM i dels CFGS preveuen la realització d'un període de pràctiques en empreses i d'aprenentatge específic de llengües estrangeres.

3.3. Formació professional per a l'ocupació

La finalitat de l'FP per a l'ocupació és adequar-se a les necessitats tant de les empreses com dels treballadors ocupats i desocupats, partint de la importància de la formació al llarg de la vida i de la concepció de la formació com un element clau per a la productivitat i competitivitat de les empreses.

Pel que fa a la **formació d'oferta dirigida prioritàriament a persones treballadores en situació d'atur**, segons les dades facilitades pel SOC, l'any 2010 les accions formatives d'oferta de la família professional d'hoteleria i turisme van rebre el 4,37% del total previst pel SOC (100,45 milions d'euros), xifra inferior al 20,4% del total que es va assignar a la família d'administració i gestió o del 12,1% de sanitat.

⁴ A diferència de l'anàlisi de la formació universitària, s'han analitzat les titulacions classificades tant en la família professional d'hoteleria i turisme com les que hi estan directament relacionades i que pertanyen a altres famílies professionals (indústries alimentàries i/o activitats físiques i esportives).

⁵ Cal afegir que també s'han de tenir en compte els dos nous cicles implementats el curs 2011-2012 (Direcció de cuina i Direcció de serveis de restauració), que estan dirigits a la categoria de direcció i gerència d'organitzacions turístiques.

L'any 2010 es van realitzar 567 accions formatives d'oferta estructurades en 22 cursos, corresponent les tres quartes parts a l'àrea de l'allotjament i la restauració (428 accions formatives) i la resta, a l'acompanyament i la intermediació turística (139). Més de la meitat de les accions formatives analitzades s'ha realitzat a la zona de Barcelona i comarques properes, si bé cal tenir en compte les accions formatives en línia del Programa e-formació (UOC – SOC).

Predominen les accions formatives enfocades a les categories ocupacionals que demanden una qualificació menor (auxiliars de cuina i sala, cuiners/es i cambrers/es), si bé hi ha oferta associada a totes les categories ocupacionals excepte la direcció i gerència i la comercialització i màrqueting.

Les accions formatives realitzades tenen una durada mitjana de 109,1 hores, malgrat haver una certa disparitat de la durada dels cursos en funció del programa.

D'altra banda, l'any 2010 s'han fet 72 cursos diferents de **formació d'oferta dirigida prioritàriament a persones treballadores ocupades** i gestionada pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya. Gairebé la meitat d'aquests cursos s'han impartit a les comarques properes a Barcelona.

Igual que les accions formatives d'oferta dirigides prioritàriament a persones treballadores en situació d'atur, les dirigides a persones treballadores ocupades van enfocades a les ocupacions que demanden menor nivell formatiu (totes elles de l'àrea d'allotjament i restauració): xefs i cuiners/es (el 59,7% de les accions analitzades), maîtres i cambrers/es (el 15,3%) i auxiliars de cuina i sala (12,5%).

La formació professional per a l'ocupació inclou també la **formació de demanda** que té per finalitat respondre a les necessitats específiques de formació plantejades per les empreses i els seus treballadors. La informació disponible és escassa,⁶ però permet constatar el predomini gairebé absolut de la formació en l'àrea de l'allotjament i la restauració (amb el 96,6% de les empreses i el 97,4% dels participants), sent residual el pes de la d'intermediació i acompanyament turístic. Igualment, destaca el pes de l'àrea de restauració, amb el 80,5% de les empreses formadores i el 73,9% dels participants formats.

D'altra banda, destaca la poca participació del personal directiu (són el 3,1% del total) i tècnic (6,9%).

3.4. Altres accions formatives

S'inclouen en aquesta categoria totes aquelles accions formatives organitzades o impartides per centres de formació de tot tipus que ofereixen formació en algun àmbit relacionat amb el sector turístic. S'han exclòs les accions formatives de temàtica transversal, com ara l'aprenentatge de llengües estrangeres que, si bé té una importància cabdal en el sector, amplia en excés l'objecte d'estudi.⁷

L'oferta analitzada comprèn 166 cursos, també la majoria oferts a la capital catalana i les comarques properes. Destaca l'aparentment escàs nombre d'accions formatives en línia identificades (18), fet que probablement s'explica per la importància de la formació presencial i "experiential" en el sector del turisme, la qual cosa en dificulta l'ensenyament a distància i/o en línia.

⁶ Dades publicades a la pàgina web de la Fundació Tripartida per a la Formació en l'Ocupació.

⁷ Tant els centres universitaris, els centres d'educació secundària, com una àmplia gamma de centres de formació ofereixen diferents cursos d'idiomes (des dels més tradicionalment estudiats com ara l'anglès, el francès o l'alemany) a altres enfocats cap a les noves economies emergents (i per tant amb clients potencials del sector turístic català), com ara el rus i el xinès, entre molts d'altres. Aquests cursos s'ofereixen al llarg del territori, en una important varietat de modalitats (presencial, semipresencial, en línia) i focalitzats en molts aspectes diferents.

Pel que fa a les categories ocupacionals vinculades a les diferents accions formatives destaca la categoria de xefs i cuiners/es, que concentra 51 cursos, seguida a distància de la de maîtres i cambrers/es (29 cursos), comercialització i màrqueting (24) i direcció i gerència d'organitzacions turístiques (21).

A diferència de les accions formatives analitzades anteriorment, cal destacar l'elevat nombre d'accions formatives que s'associen a la categoria ocupacional de comercialització i màrqueting, fet que contribueix a presentar-la com una categoria amb important projecció i demanda per part de les empreses, en línia amb les conclusions d'altres informes i estudis de tendència.

Les competències que es desenvolupen en aquestes accions formatives són concretes i responen a necessitats puntuals dels treballadors i les empreses. La seva durada menor (des de dues fins a 300 hores) les pot configurar com a cursos d'especialització altament adaptats a les demandes del mercat de treball.

Fruit d'aquesta major permeabilitat a les demandes de les empreses i pel seu caràcter residual (per definició amb les altres categories formatives emprades a l'estudi), les "altres accions formatives" inclouen també la formació enfocada a altres ocupacions del sector, emergents, com ara els experts en desenvolupament turístic o els arquitectes i dissenyadors d'hotels.

4. Demanda de formació de les empreses del sector turístic

L'objectiu d'aquest apartat és analitzar les necessitats formatives de les empreses del sector turístic i, en concret, observar les diferències existents per subsectors, grandària de l'empresa i zona turística. Com s'ha comentat anteriorment, per assolir aquest objectiu, s'ha dut a terme un enquesta dirigida a les empreses del sector. La mostra, representativa del sector turístic, ha estat de 430 entrevistes vàlides. Les persones entrevistades han estat directors o gerents, propietaris o responsables de recursos humans i formació.

4.1. Planificació de la formació

En general, el sector turístic inverteix poc en formació, una de cada tres empreses turístiques no ha fet ni farà formació, percentatge que s'eleva entre les empreses del transport turístic i restauració.

La majoria de les empreses opinen que la responsabilitat de planificar la formació ha de ser compartida entre l'empresa i el personal, sobretot les mitjanes i grans empreses i el sector de la intermediació turística que és el que ha fet i preveu fer més formació. Tanmateix, la formació ha estat organitzada majoritàriament per iniciativa de l'empresa, especialment a la microempresa i a la restauració. En general, les prioritats de formació es concentren en els àmbit de les llengües estrangeres, la cuina i relacionats, els viatges, la cultura i els museus, i les competències en informàtica i noves tecnologies.

4.2. Preferències de formació

Les empreses turístiques prefereixen fer la formació a la pròpia empresa, sobretot les de restauració. La formació en un centre extern és l'escollida pels allotjaments. La modalitat de formació preferida és la presencial, especialment en els sectors del transport turístic i de l'allotjament i al litoral, però moltes empreses de l'interior rural opten per un model mixt que combini la formació presencial i a distància.

Les temporades preferides d'inici de la formació són la d'hivern (gener, febrer i març), especialment a l'allotjament i la restauració, i la de tardor (octubre, novembre i desembre), a la intermediació turística, amb els mesos de gener i novembre al capdavant. Els obstacles principals per organitzar

la formació són la manca de temps a la microempresa, la dificultat per compaginar horaris a la resta d'empreses, i els desplaçaments a l'interior rural.

4.3. Valoració de la formació

La importància que la formació té per a la competitivitat de l'empresa és essencial i notable, 8,2 de mitjana en una escala de 0 a 10. Les empreses mitjanes i grans, el sector de la intermediació turística i la ciutat de Barcelona eleven aquesta puntuació al 8,7 o més.

4.4. Valoració de l'oferta formativa

Les empreses del sector turístic estan bastant satisfetes amb l'oferta formativa, el 6,5 de mitjana en una escala de 0 a 10, sobretot amb la universitària i la formació professional, que és la que més coneixen. La meitat de les empreses la troben adequada a les necessitats, tret de les empreses mitjanes i grans, de la intermediació turística i de l'àrea de Barcelona que la consideren escassa, sobretot pel que fa a l'oferta més especialitzada per cobrir necessitats concretes. També hi ha un percentatge significatiu d'empreses que la valora com a massa acadèmica, repetitiva i poc pràctica.

Els àmbits en què es troba a faltar oferta formativa és el de les llengües estrangeres, destinacions i relacionats, i atenció al client a la microempresa. D'altra banda, només una quarta part de les empreses coneixen i citen un centre de formació de referència.

4.5. Propostes per millorar la formació en l'àmbit del turisme

L'increment de l'oferta formativa, de les pràctiques durant la formació, i de la qualitat i professionalitat d'aquesta, especialment en les microempreses de l'allotjament i la restauració, són les possibles millores en l'àmbit de la formació turística expressades per les persones entrevistades.

Per acabar, segons les persones entrevistades, les ocupacions amb més potencial de creixement són les relacionades amb la cuina, el turisme domèstic i local, el turisme rural i càmping, i el turisme mitjançant les TIC, Internet i noves tecnologies, així com els assessors en viatges i activitats personalitzades. Tot i això, cal dir que el 53% de la mostra no ha respost aquesta pregunta.

5. Aproximació a l'encaix entre l'oferta i la demanda formativa

En aquest capítol s'ha comparat l'oferta formativa amb la demanda de formació per part de les empreses i l'encaix entre ambdues. Per fer aquesta anàlisi s'han tingut en compte, d'una banda, les diferències per grandària, sector i territori entre les empreses, i de l'altra, les diferències entre les diverses categories d'ocupacions.

A banda dels apartats que a continuació es resumeixen, el capítol 5 inclou les dotze fitxes de les ocupacions del sector turístic elaborades amb tota la informació que conté l'estudi. Aquestes fitxes agrupen en una sola categoria les ocupacions d'una família, és a dir, les ocupacions que comparteixen funcions, competències, oferta formativa o característiques semblants. Les fitxes d'ocupacions s'han distribuït en tres àrees en coherència amb el mapa de les ocupacions del sector turístic d'aquesta recerca: transversal, allotjament i restauració, i intermediació i acompanyament turístic.

5.1. Anàlisi per categoria ocupacional

En general, el nivell mínim d'estudis que les empreses requereixen a les persones que ocupen o han d'ocupar llocs de treball "turístics", tal com l'estudi els defineix, és baix (cap estudi, primària, secundària o cicles formatius de grau mitjà). Les empreses del sector turístic consideren que per

exercir la professió, l'experiència és més important que la formació. Tanmateix, a l'hora de seleccionar els professionals de les diverses ocupacions turístiques, la formació es considera, en general, bastant important.

D'una banda, les ocupacions en què els requeriments de formació són més alts (batxillerat, cicles formatius de grau superior o estudis universitaris), en què la formació té valor i es té en compte en els processos de selecció de personal són les de l'àrea d'intermediació i acompanyament turístic, com ara, les ocupacions de les categories d'agents d'intermediació (empleats d'agències de viatges i agents de compravenda telemàtica), assistència turística (auxiliars de vol, cambrers d'avió, vaixell i tren, i hostesses de terra), i guiatge turístic (empleats d'informació a l'usuari en oficines de turisme o similar, acompanyants turístics, i guies de turisme).

Les ocupacions de l'àrea d'intermediació i acompanyament turístic tenen l'índex de satisfacció amb l'oferta formativa més baix –la proporció d'accions formatives no reglades és baixa, ja que hi ha poques accions formatives classificades com a "altres accions formatives", que en general solen ser accions més específiques i flexibles quant als continguts i la durada- i, en general, en les ocupacions d'aquesta àrea es detecten més mancances de formació.

L'oferta de formació destinada a les ocupacions de l'àrea d'intermediació i acompanyament turístic és en general coneguda, sobretot l'oferta de formació professional, atès que es tracta d'una formació molt específica, però també la universitària de grau, que complementa la seva transversalitat amb l'especialitat que proporcionen els màsters oficials i els cursos d'extensió universitària. L'excepció de l'àrea d'intermediació i acompanyament turístic és el desconeixement de l'oferta formativa destinada als agents d'intermediació i al personal d'organització d'esdeveniments (organitzadors de conferències i esdeveniments).

Tot i que el dèficit de competències de les ocupacions de l'àrea d'intermediació i acompanyament turístic és el més baix de tots, les ocupacions de la categoria de guies turístics i agents d'intermediació són les més difícils de cobrir per manca de formació i professionals.

D'altra banda, les ocupacions en què el nivell mínim d'estudis requerits és baix (cap estudi, primària, secundària, cicle formatiu de grau mitjà), i la formació té menys valor són les de l'àrea d'allotjament i restauració. En els processos de selecció de les ocupacions d'aquestes categories l'experiència és un valor, i no pas la formació, sobretot en les categories d'auxiliar de cuina i sala (ajudants de cuina, marmitons, ajudants de rebosteria, netejador de plats, i preparadors de menjar ràpid), i maîtres i cambrers/es (maîtres i sommeliers, cambrers/es propietaris de bars i cafeteries, cambrers/es assalariats).

Tot i així, la formació es considera important en les ocupacions de la categoria de xefs i cuiners/es, que són les més difícils de cobrir per manca de professionals i formació.

L'oferta formativa destinada a les ocupacions de l'àrea d'allotjament i restauració es coneix bastant. Una gran part de les accions formatives analitzades van dirigides a les ocupacions d'aquesta àrea.

En general, l'índex de satisfacció amb l'oferta formativa destinada a les ocupacions d'aquesta àrea és elevat i no es detecten necessitats de formació, tret de la categoria d'auxiliars de cuina i sala en què s'observen dèficits importants d'habilitats, coneixements i actituds. No obstant això, el dèficit de competències més alt per desenvolupar de manera idònia les tasques pròpies de la categoria ocupacional s'observa en l'àrea d'allotjament i restauració, concretament en les categories ocupacionals d'auxiliars de cuina i sala, i xefs i cuiners/es. Cal tenir en compte que la formació no sempre pot suplir les mancances detectades en les competències genèriques, atès que es refereixen a habilitats i/o aptituds en les quals la formació no hi té incidència.

També es detecten dèficits competencials en les ocupacions de l'àrea transversal –direcció i gerència, comercialització i màrqueting, i personal de manteniment i neteja- sobretot en les de la categoria

de comercialització i màrqueting,⁸ possiblement per la manca d'oferta específica, la necessitat de potenciar el turisme en línia, la tecnologia, la imatge i la marca d'empresa, així com l'adaptació a mercats nous.

Cal tenir en compte que les empreses requereixen un nivell d'estudis alt per les categories de direcció i gerència⁹ i comercialització i màrqueting. No obstant això, les mancances formatives en la categoria ocupacional de direcció i gerència són remarcables.

5.2. Apunts per a una oferta formativa adaptada a les necessitats de les empreses del sector turístic

Els dèficits en competències genèriques més grans, és a dir, en habilitats, coneixements i actituds que les persones han de tenir per desenvolupar les tasques pròpies de la categoria ocupacional, s'observen en les categories de l'àrea transversal –direcció i gerència, comercialització i màrqueting, i manteniment i neteja- possiblement per manca d'oferta específica, però també en la categoria d'auxiliar de cuina i sala.

Cal tenir en compte que en les ocupacions relacionades amb la direcció i gerència i la comercialització i màrqueting es detecten necessitats de formació, sobretot a la microempresa, relacionades amb les llengües estrangeres, malgrat que tots els estudis de grau inclouen assignatures obligatòries i/o optatives d'idiomes. D'altra banda, es demana especialització de l'oferta de formació destinada a la categoria de direcció i gerència, i més oferta relacionada amb les aplicacions informàtiques, la recerca d'informació i les comunitats en línia destinada a les ocupacions incloses en la categoria de comercialització i màrqueting.

Destaquen els dèficits en competències relacionades amb els idiomes, la gestió de conflictes i resolució de problemes, la iniciativa i creativitat, i la planificació, l'organització i el control.

Quant a les competències específiques, o capacitats que han de tenir les persones per fer la feina de la categoria ocupacional de manera idònia, l'àrea d'allotjament i restauració és la que presenta la manca d'efectivitat, professionalitat i qualitat de servei més importants.

Així, en les categories d'auxiliars de cuina i sala i xefs i cuiners/es (caps de cuina, cuiners propietaris de restaurants i cuiners assalariats) s'observen dèficits importants relacionats amb factors de competitivitat com ara la professionalitat, la qualitat del servei, l'atenció al client, i el domini de llengües estrangeres. Cal tenir en compte que les ocupacions relacionades amb la cuina tenen potencial de creixement.

Des de sectors com ara l'allotjament, la intermediació turística i les activitats d'oci i organització d'esdeveniments es demana que l'oferta de formació sigui més innovadora, flexible i pràctica.

Per acabar, cal tenir en compte alguns obstacles a l'hora d'organitzar la formació destinada a la microempresa i al sector de l'allotjament, la restauració i les activitats d'oci i organització d'esdeveniments que tenen a veure amb la manca de temps per formar-se, la dificultat de compaginar els horaris de formació amb els laborals, i els desplaçaments en les empreses de l'interior rural.

⁸ Professionals de la publicitat i la comercialització, com ara els constructors de marca, els gestors estratègics de vendes, els gestors de canals web i mediàtics o de comunitats en línia i xarxes socials.

⁹ Directors i gerents d'hotels, altres empreses de serveis d'allotjament, restaurants, bars, cafeteries i similars, empreses de serveis d'àpats i altres empreses de restauració, empreses d'activitats recreatives, culturals i esportives, empreses de serveis i treballadors propietaris de petits allotjaments.

6. Consideracions i recomanacions

Context

Amb una sòlida i llarga trajectòria com a destí turístic, en els darrers anys Catalunya s'ha consolidat com un referent turístic internacional de primer ordre. Segons les dades de l'Observatori d'Empresa i Ocupació (2011), Catalunya és una de les principals destinacions turístiques líders a escala mundial i europea així com de l'Estat espanyol.

Alhora, el turisme és un dels principals motors de l'economia catalana, en representar l'any 2011 l'11,1% del PIB català i ocupar l'11,6% del total de persones ocupades a Catalunya. En l'actual context de pèrdua d'ocupació i crisi econòmica, és significatiu que aquests percentatges s'incrementin respecte de l'any anterior (van ser l'11% en ambdós casos), fet que contribueix a presentar el sector com un pol de creixement.

Malgrat això, el sector es caracteritza per la diversitat, la complexitat i la fragmentació de les relacions laborals, combinada amb una demanda de condicions de treball flexibles (jornada, temps de treball, estacionalitat, etc.). Aquesta situació comporta que de vegades es percebi com un sector poc estable des del punt de vista laboral, fet que pot dificultar l'atracció de talent i alhora desincentivar la inversió en formació.

En aquest sentit, el CTESC recomana:

1. Impulsar accions de revalorització del sector entre la població, per tal d'atreure i retenir el talent. Cal que les persones percebin que és un sector amb futur i amb carrera professional, atès que les oportunitats de promoció i carrera professional influeixen positivament en la predisposició de les persones a formar-se.
2. En aquest sentit, com ja s'ha subratllat en altres informes del CTESC, és fonamental potenciar els serveis d'orientació acadèmica i professional tant a l'ensenyament reglat com en els serveis d'ocupació, per poder donar informació acurada sobre el potencial del sector turístic i sobre les possibilitats formatives existents. Una eina com la Xarxa Integrada d'Orientació apuntada en l'Estratègia catalana per a l'ocupació pot ser un molt bon punt de partida.
3. Un dels principals col·lectius que caldria atreure cap al sector és el jovent, tenint en compte que molts d'ells s'hi vinculen només temporalment i per necessitat, sense intenció de promocionar-se i fer-hi carrera, fet que pot dificultar la reposició del personal ocupat quan aquest es jubili.
4. Cal prestigiar les ocupacions del sector. Una via seria la promoció d'acords mitjançant el diàleg social que millorin l'estabilitat i les condicions de les relacions laborals del sector. Cal fer un esforç per fidelitzar i incrementar el compromís dels treballadors del sector.
5. Tal com ja va proposar el Consell Econòmic i Social de Barcelona (2010), i amb l'objectiu de donar més valor a la formació, caldria promocionar un nou sistema retributiu que conjugui salaris amb capacitat i productivitat, així com crear un certificat similar a l'ISO que assenyali empreses i establiments que apostin per la qualitat i la professionalitat del treballador.

D'altra banda, i en relació amb les dificultats per identificar els subsectors que s'engloben en el concepte "sector turístic", hi ha un ventall molt ampli d'ocupacions que s'hi poden incloure, ja siguin directament vinculades al turisme com indirectament. En aquest sentit, el mapa d'ocupacions descrit en l'estudi empra el concepte de "categoria ocupacional" per incloure-hi diverses ocupacions que es poden trobar en empreses turístiques, pertanyents aquestes als subsectors d'allotjament, restauració, transports, intermediació turística i activitats d'oci i entreteniment.

Categoritzar la realitat comporta sovint simplificar-la, la qual cosa pot comportar excloure de l'anàlisi alguna ocupació destacada o emergent difícil d'encabir en una de les dotze categories establertes. De tota manera, al llarg del text s'ha intentat fer referència a les ocupacions emergents o difícils de classificar, atesa la seva projecció de futur i el seu potencial de creixement.

En aquest sentit, l'estudi identifica els següents àmbits amb més projecció: la cuina, el turisme domèstic i local, el turisme rural i de càmping i el turisme a internet. D'altra banda, s'han identificat les àrees amb més potencial de creixement com la de la intermediació turística (sobretot els serveis d'assessorament personalitzat) i l'organització d'esdeveniments, coincidint amb altres fonts documentals (SOC, 2012).¹⁰ Per últim, tres ocupacions difícils de cobrir: xefs i cuiners/es, els/les guies turístics/ques especialitzats i els/les agents d'intermediació.¹¹

Davant aquest escenari, el CTESC recomana que:

6. L'Observatori d'Empresa i Ocupació ha de ser proactiu i ha de dur a terme una tasca de prospectiva completa del sector per tal de traslladar-la a tots els agents interessats i, en especial, a les administracions responsables de la planificació de les ofertes d'FP inicial i d'FP per a l'ocupació. Caldria disposar de dades i d'informació, mitjançant una eina estadística estable, sobre els següents aspectes:
 - La qualificació professional de les persones treballadores del sector (per grups d'edat, subsectors i territoris), i l'ocupabilitat de les persones amb formació específica en aquest sector en relació a aquelles persones que no en tenen.
 - A curt i mig termini, les projeccions d'ocupació del sector, les necessitats de reposició de les persones treballadores, els perfils professionals que es demandaran i la quantificació de les diferents ofertes formatives que es necessitaran.

L'oferta formativa i les necessitats formatives del sector turístic

Amb caràcter previ, cal tenir en compte que les característiques de l'ocupació i de la gestió de les empreses turístiques no poden canviar-se només amb una millora de l'oferta formativa. Tal com evidencia l'estudi, en el sector turístic treballen moltes persones sense formació específica, segurament fruit del predomini de les microempreses, en general poc proclius a treballar en xarxa, amb una activitat molt subjecta a l'estacionalitat de la demanda i que acostumen a seleccionar el personal de manera informal i exigint poca formació. Moltes de les persones ocupades no han tingut abans contacte amb el sector i tenen poques expectatives de continuar-hi. D'altra banda, a l'estudi s'han identificat mancances en competències transversals vinculades a actituds i/o habilitats que no es poden resoldre només amb accions formatives. Tot i això, hi ha un marge significatiu de millora de l'oferta formativa per millorar la seva incidència en el sector.

Pel que fa a l'**oferta formativa** analitzada, en primer lloc es pot constatar que aquesta és **àmplia**, fet que contrasta amb la dificultat de les empreses entrevistades per identificar centres formatius de referència del sector (a excepció de les empreses del sector de la intermediació).

En aquest sentit, el CTESC recomana que...

7. Per millorar la capacitat d'atracció de l'oferta formativa, és important que l'Observatori d'Empresa i Ocupació estudiï la relació entre formació i competitivitat.
8. És fonamental millorar la informació, promoció i difusió de tota l'oferta formativa a les empreses, tant la universitària com la de formació professional i els certificats de professionalitat, atès que moltes ocupacions no requereixen disposar de titulació universitària per exercir-les. En aquest sentit, el CTESC recomana que l'Administració posi a disposició de les empreses i de les persones usuàries un instrument d'informació en línia, així com que endegui diferents estratègies de comunicació, com ara campanyes publicitàries per reforçar el vincle entre formació, qualitat i competitivitat del sector o trobades

¹⁰ Altres ocupacions considerades emergents o amb potencial de creixement són: en la categoria de comercialització i màrqueting, comparadors de preus i experts en portals d'avaluació hotelera; en la d'allotjament i restauració els preparadors de càterings; en la d'animació turística, els monitors esportius acreditats i els animadors infantils; i els experts en planificació, gestió i desenvolupament de destinacions turístiques i els tècnics de qualitat i gestió mediambiental.

¹¹ El SOC afegeix a aquest llistat com a ocupacions de difícil cobertura els caps de recepció, gerents amb coneixements de màrqueting hotelier i el personal de manteniment i neteja (SOC, 2012).

entre els centres formatius i les empreses del sector, per fomentar la valoració i contractació de personal format i qualificat.

9. Incidir també en millorar la informació a les empreses sobre la possibilitat d'organitzar formació de demanda, així com informar dels ajuts, les subvencions o bonificacions a què poden acollir-se per a la dita formació.
10. Buscar maneres més atractives per vehicular la formació a les empreses del sector turístic. Una possibilitat seria oferir plans de viabilitat de negoci on es detectessin les necessitats formatives de l'empresa.

En segon lloc, l'oferta formativa en l'àmbit del turisme es pot qualificar de **completa**, atès que va dirigida a totes les categories ocupacionals identificades, si bé es pot considerar insuficient per a determinades categories (comercialització i màrqueting i determinades ocupacions d'intermediació turística) i subsectors (transport turístic, allotjament, activitats d'oci i organització d'esdeveniments).

11. Malgrat això, el CTESC recomana adequar l'oferta de places de cicles formatius de grau mitjà i superior de les titulacions relacionades amb el sector turístic a la demanda existent.
12. El CTESC recomana disposar de dades sobre la demanda d'aquestes titulacions, atès que l'evolució de l'alumnat que les cursa presenta una evolució positiva (CTESC, 2011 i 2012).

D'altra banda, l'estudi recull que malgrat la valoració positiva general que rep l'oferta formativa, una tercera part de les empreses (el 32%) la consideren poc especialitzada per cobrir necessitats concretes, massa acadèmica, repetitiva i poc pràctica.

Davant aquestes crítiques, el CTESC recomana:

13. Una via per millorar l'experiència pràctica que proporciona la formació, i que seria convenient que recollís el III Pla de formació professional, és implantar en el sector turístic la formació professional dual. El CTESC valora positivament la signatura del conveni de col·laboració amb Foment de Terrassa SA per implantar el curs 2012-2013 de l'FP dual per als cicles formatius de grau mitjà de Cuina i gastronomia i de Serveis en restauració a l'Institut Cavall Bernat de Terrassa.
14. Fomentar altres programes mixtos de formació i treball que combinin processos formatius amb l'aprenentatge d'un ofici.
15. Amb la finalitat d'actualitzar i adaptar els plans d'estudi a les necessitats reals del mercat, el CTESC recomana fomentar el diàleg entre el sector i l'educació formal.
16. Cal potenciar les pràctiques formatives i les beques de formació. En aquest sentit, el CTESC recomana flexibilitzar els procediments per realitzar les pràctiques, per tal que es puguin fer en els moments que realment hi ha més demanda del sector (per exemple, els caps de setmana), millorar-les per fer que realment l'alumne esdevingui "l'ombra" del seu tutor/a, preveure beneficis per a aquelles empreses que contractin laboralment alumnes que han tingut en pràctiques, etc. Ara bé, també cal fer didàctica entre les empreses perquè aquestes entenguin la finalitat i el concepte de les pràctiques; no poden confondre les pràctiques i la borsa de treball.
17. Així mateix, caldria fomentar la flexibilitat dels títols, com fan altres països (com ara Holanda), potenciant els creuaments de titulacions. En aquesta línia, el CTESC valora positivament la possibilitat que ofereixen alguns centres d'obtenir la doble titulació dels següents cicles formatius: Cuina i gastronomia i Serveis en restauració (Escola Joviat, CETT i Via Magna) i Direcció de cuina i Direcció de serveis de restauració (CETT).
18. Cal incidir també en la qualitat del professorat de la formació turística, millorant els processos de selecció i introduir mecanismes de formació permanent i d'avaluació continuada del professorat, amb la finalitat darrera de captar els/les professionals més competents.

Des del punt de vista territorial, l'oferta formativa es **concentra** al voltant de la ciutat de Barcelona i comarques properes, fet que pot suposar un impediment per accedir-hi per a determinades empreses i persones del sector, sobretot les procedents de la zona interior rural. La formació en línia o no

presencial, que permetria resoldre aquesta dificultat d'accés territorial (i alhora de costos), és de difícil desenvolupament massiu en el sector, atesa la importància de l'element presencial i "experiencial" en aquest tipus de formació.

19. Tenint en compte la distribució territorial de les ofertes formatives i les potencialitats de la tecnologia i la web 2.0, el CTESC recomana, sempre que sigui possible, potenciar i desenvolupar formules mixtes de formació presencial i en línia per tal que aquesta formació sigui accessible al major nombre d'empreses i persones arreu del territori.
20. D'altra banda, es podria optar també per l'especialització temàtica en funció del territori (turisme rural, esports d'aventura...). Un exemple pot ser l'adaptació curricular que s'ha fet en el cicle formatiu de grau mitjà Conducció d'activitats físicoesportives al medi natural, especialista en estacions de muntanya, implantat per primera vegada el curs 2011-2012 a l'IES Pont de Suert.
21. Un element cabdal per afavorir la mobilitat de les persones cap als centres de formació especialitzats són les beques de mobilitat, que el CTESC recomana potenciar.

Per últim, de l'anàlisi de l'oferta formativa es pot desprendre una certa **especialització en funció de la categoria ocupacional per nivell educatiu**. Així les categories de direcció i gerència d'organitzacions turístiques, comercialització i màrqueting, recepció, agents d'intermediació, organització d'esdeveniments, guiatge i animació turística són les principals destinatàries de l'educació superior, sobretot la universitària i en menor grau, els cicles formatius de grau superior. En canvi, les categories d'auxiliars de cuina i sala, xefs i cuiners/es, maîtres i cambrers/es, manteniment i neteja i assistència turística, són les principals destinatàries de la formació professional reglada i per a l'ocupació.

Cal tenir en compte però, que es poden produir certs solapaments en determinats casos, com ara per la categoria de direcció i gerència d'organitzacions turístiques, atès que és una sortida professional per a tots els graus en turisme, molts màsters oficials i cursos d'extensió universitària, i alhora per a dos cicles formatius de grau superior, fet que pot dificultar l'orientació acadèmica i professional de persones interessades en incorporar-se al sector i exercir aquesta ocupació.

Aquesta situació contrasta amb la d'altres comunitats autònomes, on aquestes titulacions estan orientades a categories ocupacionals diferents. Aquest fet afecta la concepció de les empreses sobre cada títol, i pot explicar perquè, per a determinades categories ocupacionals, es considera que són necessaris nivells mínims d'estudis diferents.

22. El CTESC recomana millorar la coordinació entre les administracions competents en les diferents ofertes formatives per evitar, en alguns casos, solapaments i accions formatives redundants.

Pel que fa a la **demanda de formació** per part de les empreses del sector, cal tenir en compte que la informació prové de l'enquesta feta *ad hoc* i dirigida als gerents i responsables de formació de les empreses turístiques entrevistades, en compliment de la demanda del Departament d'Empresa i Ocupació d'analitzar la importància de la formació en el sector turístic, focalitzant-se en la perspectiva empresarial.

Així, l'estudi mostra com en general **es demana un nivell d'estudis mínim baix, s'inverteix poc en la formació** del personal i **no es preveu fer-ne** en el curt termini, malgrat la **importància** que atorguen aquestes empreses a la formació com a element per afavorir la seva competitivitat. L'**experiència** continua sent més valorada en els processos de selecció que el nivell formatiu de la persona.

Davant aquesta situació, el CTESC recomana:

23. Incentivar la inversió de recursos en formació, com ara, els recursos en noves tecnologies.

24. Cal una reflexió sobre quines actuacions afavoririen que tant les empreses com les persones treballadores assumissin la importància de la formació en el sector.
25. És fonamental que les empreses planifiquin a curt i mitjà termini les seves necessitats formatives i que per fer-ho, comptin amb la participació de les persones treballadores, ja sigui directament o a través dels seus representants legals. Cal garantir una interlocució veritable amb les persones treballadores en l'elaboració del Pla de formació així com el consens en la utilització dels crèdits de formació i el temps de formació invertit, entre d'altres aspectes. De tota manera, el CTESC considera que l'organització de la formació no ha de ser obligatòriament coresponsabilitat de l'empresa i el seu personal.
26. La manca de planificació de la formació per part de les empreses afecta negativament la planificació de l'oferta formativa dels centres de formació.
27. Els acords col·lectius de sector o d'empresa han de ser el marc de referència en matèria de formació i han de poder-se adaptar a les necessitats del territori.
28. Per garantir una millor detecció de les necessitats formatives del sector turístic, el CTESC recomana que les persones que hi treballen participin en aquesta detecció, a través de les seves organitzacions sindicals més representatives. La via adient per garantir aquesta participació és incorporar aquestes organitzacions a la Taula de Turisme, concebuda com a plataforma de participació entre els agents públics i privats amb incidència en el sector turístic, i que té com a funció específica, entre d'altres, la de fer recomanacions i proposar actuacions en l'àmbit de la formació en turisme.
29. Pel que fa a les microempreses i petites empreses, és important que incrementin la seva participació en xarxes per crear formació conjunta, educació i activitats de reclutament. En aquest sentit, el CTESC recomana que les institucions públiques posin en marxa iniciatives per crear aquests tipus de xarxes, a més d'afavorir un punt de trobada entre l'oferta i la demanda formativa.

Les categories ocupacionals on es demana un nivell formatiu més elevat són la direcció i gerència d'organitzacions turístiques, la comercialització i màrqueting, els/les agents d'intermediació, el guiatge turístic i l'organització d'esdeveniments.

30. Tot i això, el CTESC recomana establir mecanismes d'actuació davant la sobrequalificació i subocupació en el sector turístic.
31. D'altra banda, cal tenir en compte que, pel que fa a la categoria de direcció i gerència d'organitzacions turístiques, les habilitats directives de l'alta gerència són diferents de les dels petits empresaris (amb perfil emprenedor). El CTESC recomana tenir en compte aquesta diferència, atès que és important per a la planificació de l'oferta formativa dirigida a aquesta categoria ocupacional.

Els principals **impediments** apuntats per les empreses entrevistades per no fer formació i sobre els que caldria treballar per superar-los són la manca de temps del personal, la dificultat de compaginar els horaris de la formació amb els laborals i personals, els desplaçaments fins els centres formatius i, en les empreses mitjanes i grans i del sector de l'allotjament, la manca de motivació dels treballadors.

32. Per tal d'afavorir la disposició de les persones treballadores a fer formació, el CTESC recomana que les empreses facilitin la formació efectiva del personal.
33. Tal com indica el Servei d'Ocupació de Catalunya, el CTESC recomana que cal incorporar la formació a les empreses de menor dimensió, moltes de les quals no disposen d'una gestió planificada de recursos humans i que en molts casos vinculen fer formació a un increment del risc de perdre el treballador/a per una ocupació millor.

En general, l'empresa és qui acostuma a **organitzar** les accions formatives, dirigides a cobrir les **principals mancances formatives**:

- Pel que fa a les competències transversals: l'aprenentatge de llengües estrangeres, la gestió dels conflictes i la resolució de problemes, la iniciativa i la creativitat, la planificació, l'organització i el control.
- Pel que fa a les competències específiques destaca: la cuina, els viatges, la cultura i els museus, i les competències en informàtica i noves tecnologies aplicades a la comercialització i màrqueting dels productes i empreses.
- Tot i existir una àmplia oferta formativa d'idiomes, de forma presencial i en línia, no s'assoleix un nivell competencial satisfactori.

Davant aquestes mancances formatives, el CTESC recomana:

34. Reforçar les competències transversals en els currículums, especialment importants en aquest sector.
35. La demanda creixent de persones amb domini d'idiomes dels mercats emergents (com ara el xinès, el rus i el japonès), fa necessari fomentar l'aprenentatge d'aquests idiomes d'una banda, i de l'altra, emprendre accions d'orientació, formació i/o requalificació cap al sector turístic destinades als segments de població següents:
 - L'alumnat que té com a llengua materna algun dels idiomes emergents, com ara el xinès, el rus, el japonès ...
 - La població en situació d'atur o en processos de requalificació que té com a llengua materna algun d'aquests idiomes emergents.
36. Per millorar les competències en idiomes, a més de l'imprescindible i insubstituïble esforç individual, les administracions tenen la responsabilitat de posar les bases per millorar els resultats en aquesta àrea, incidint tant en els recursos i les metodologies aplicades a la formació com en el foment d'altres mecanismes que han mostrat la seva eficàcia en l'aprenentatge d'idiomes (la generalització de les versions originals en els mitjans audiovisuals, les estades a l'estranger, etc.).
37. Tot i que molts dels programes formatius incorporen continguts en TIC, els resultats indiquen que cal seguir reforçant el currículum de formació turística en tot el que fa referència a les TIC, aplicades tant a la comercialització i el màrqueting com al suport d'experiències turístiques més gratificants.
38. Pel que fa a les competències de gestió de conflictes i resolució de problemes, iniciativa i creativitat i planificació, organització i control, el CTESC recomana abordatges complementaris al recurs de la formació i que passen per la combinació de diferents polítiques que cada cop estan més i millor implantades a les empreses:
 - Supervisió personal i directa que permeti detectar les conductes i els procediments que són susceptibles de millora i instruir els canvis pertinents;
 - Implantació de sistemes de gestió i control de la qualitat;
 - Instaureció d'incentius vinculats a l'execució eficient i de qualitat.
39. Com indica el CEDEFOP (2010), en un entorn cada vegada més globalitzat, no només els clients de les empreses turístiques procedeixen de diferents països sinó també el personal que hi treballa. Per tant, el CTESC recomana potenciar el desenvolupament de les competències interculturals entre el personal ocupat al sector.
40. Una altra competència transversal que cal desenvolupar és la sostenibilitat aplicada tant a la gestió dels establiments com a la configuració dels productes i paquets turístics.
41. D'altra banda, el CTESC recomana fomentar l'esperit emprenedor, incrementant els coneixements sobre elaboració d'un pla d'empresa, el finançament i l'estratègia de consolidació.

- Pel que fa a les categories ocupacionals o àrees: atenció al client en el cas d'auxiliars de cuina i sala i xefs i cuiner/es; coneixements sobre nous mercats i novetats turístiques en el personal

d'organització d'esdeveniments; gestió de cases rurals i de càmpings al personal de l'àrea d'allotjament; i formació en direcció i gerència en el cas de les microempreses.

Davant aquestes mancances formatives, el CTESC recomana:

42. Incidir en l'aprenentatge d'àmbits clau que configuren una experiència turística positiva com és l'atenció al client. Els reptes per al sector són l'acollida i l'hospitalitat. Si volem distingir-nos clarament d'altres destins, la qualitat del servei és vital.
43. Satisfer una demanda significativa de formació en gestió turística, sobretot en l'àmbit de la formació continuada, clarament manifestada per les empreses més petites.
44. Adequar l'oferta formativa a les noves necessitats de "*multi-skilling*" que requereixen determinades categories ocupacionals, i a la necessitat creixent de flexibilitat que demana el sector, amb un pes important en competències interdisciplinàries.

Cal tenir en compte però, que probablement degut al mètode seguit per obtenir aquesta informació per part de les empreses,¹² combinat amb una situació present d'elevada inestabilitat econòmica, les mancances formatives detectades són en general poc "innovadores" i amb poca projecció de futur. És a dir, estan molt centrades en el funcionament diari de les empreses i reflecteixen poca anticipació als canvis. En aquest sentit la demanda turística és sensible a una pluralitat de factors, com ara la conjuntura econòmica nacional i internacional, la demografia i els efectes de l'augment de l'esperança de vida de la població, els canvis en l'estil de vida de la societat, les noves tecnologies, la necessitat de garantir un desenvolupament sostenible dels recursos, etc

Tot i l'impacte de la crisi actual i els canvis de les tendències de consum de la població pel que fa als productes turístics i la demanda turística, el sector turístic es troba davant de noves oportunitats. El CTESC recomana:

45. Potenciar continguts formatius adreçats directament a un turisme més especialitzat: familiar, cultural, gastronòmic, enològic, d'oci, rural, de gent gran, esportiu, de benestar, etc., mitjançant, per exemple, noves combinacions de cursos i especialitzacions, afavorint un model híbrid de continguts, com ara vincular habilitats tradicionals de l'hostaleria amb la salut o amb l'esport.

Per últim, pel que fa al **format de les accions formatives**, l'estudi demostra que en general les empreses opten:

- Principalment per la formació en un centre extern, a excepció del subsector del transport i de la restauració, que es decanten per organitzar-la a la pròpia empresa.
- Per la formació presencial les empreses d'allotjament i transport, mentre que les del subsector de la restauració, la intermediació turística i les situades a l'interior rural del país es decanten per un model mixt, que combini la formació presencial i la formació en línia o a distància.
- Iniciar el curs a l'hivern pel que fa a les empreses de l'allotjament i la restauració, estiguin a l'interior rural o al litoral, i a la tardor, les dedicades a la intermediació turística i les situades a la capital.

¹² Tal com s'ha explicat abastament al capítol 4 l'enquesta s'ha fet telefònicament en base a un qüestionari molt complet, la qual cosa podia comportar un cert "cansament" en la persona entrevistada i poca predisposició a fer projeccions de futur.

En aquest sentit, el CTESC recomana:

46. Assessorar les empreses turístiques sobre la planificació de la formació, per fer-la coincidir en els períodes de més baixa ocupació i, al mateix temps, adequar l'oferta formativa a aquests períodes.
47. En un sector molt heterogeni pel que fa a horaris i jornada de treball, és imprescindible dissenyar accions formatives que puguin adaptar-se als requeriments de les empreses. En aquest sentit un recurs interessant és la formació semipresencial i en línia.
48. D'altra banda, i sobretot pel que fa a la formació professional per a l'ocupació, el CTESC recomana definir eines que facilitin que els alumnes finalitzin els processos formatius encara que la seva situació laboral canviï.
49. Fer un esforç per innovar el format de les accions formatives. Així per exemple, podria ser interessant el foment d'estades formatives a altres empreses d'altres països, dels intercanvis entre persones treballadores de diferents empreses o l'aplicació de tècniques de *coaching* i *mentoring*.

Com a reflexió final, cal tenir en compte que les consideracions anteriors s'han fet adoptant una perspectiva generalista, que és susceptible de ser desagregada en funció del sector d'activitat de l'empresa, la seva dimensió i ubicació territorial, tal com s'ha fet al llarg de l'estudi.