



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

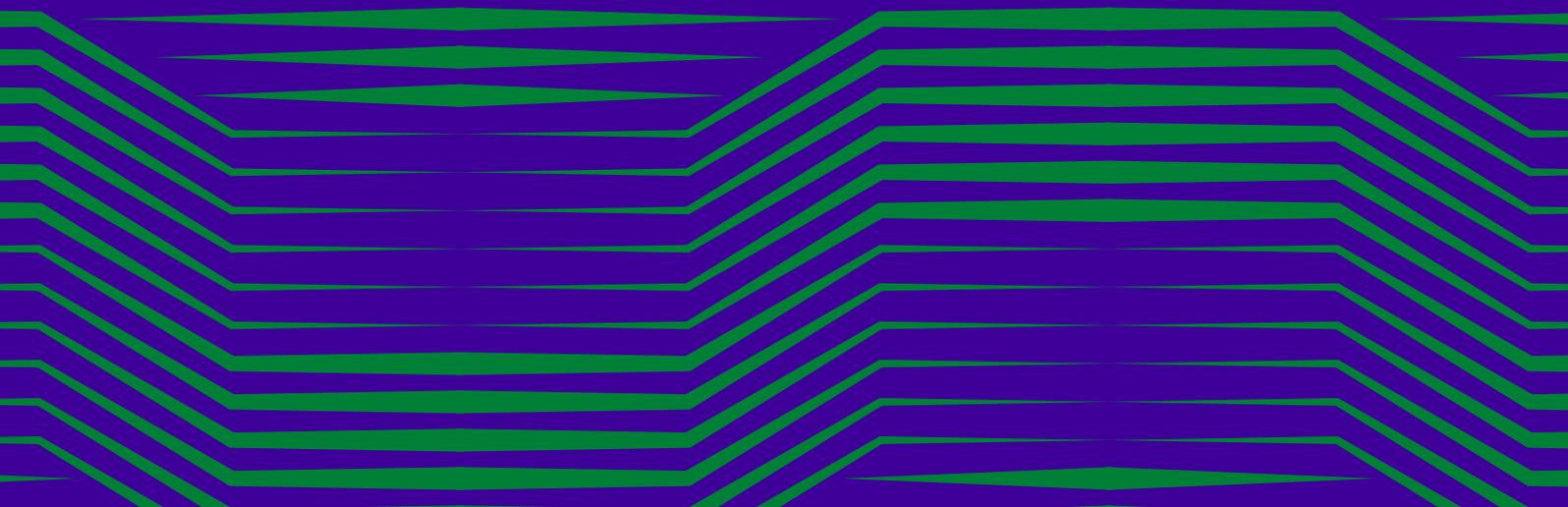


SKILLS SWAP

Intercambio de competencias entre
profesionales del sector de la hostelería

IO1 - MARCO METODOLÓGICO DEL PROYECTO

JUNIO 2021



INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO: SKILLS SWAP

Skills Swap es un proyecto europeo cofinanciado por el programa Erasmus+ en el que participan Sextaplanta (Málaga) y la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, junto con otras entidades de Chipre, Grecia, Reino Unido y Suecia, cuyo objetivo es diseñar y poner en marcha un enfoque innovador en el ámbito del aprendizaje en el puesto de trabajo en el sector de la hostelería. Liderado por Rinova (Londres), Skills Swap pretende crear redes de empresas (principalmente PYMEs) del sector hostelero que compartan un mismo interés: formar, retener y reciclar a sus empleados y cooperar entre sí. ¿Cómo? Realizando intercambios de personal y aprendices, por breves periodos de tiempo, que les permitan adquirir competencias vitales para los servicios que ofrecen.

La hostelería en Europa supone la parte más representativa de la industria del turismo, que abarca subsectores como el alojamiento, los establecimientos de comida y bebida (cafeterías, bares, pubs y restaurantes), la organización de eventos, exposiciones y congresos, el transporte y cualquier otra actividad relacionada. Europa es el primer destino turístico del mundo, en 2018 recibimos 713 millones de visitantes internacionales, lo que supuso un importante aumento respecto a los 670 millones de 2017 y los 620 millones de 2016. Este sector crea 25 millones de puestos de trabajo y, de acuerdo con Eurostat, se prevé que se creen 5 millones más durante la próxima década.

Sin embargo, la industria del turismo en general, y el sector de la hostelería en particular, han sido muy castigados por la pandemia provocada por la Covid-19, y aún están en proceso de recuperación. No obstante, hay también que reconocer que el sector ya era consciente, con anterioridad, de que tenía que hacer frente a distintos retos como el desajuste entre la demanda formativa y ocupacional de las empresas y la oferta del sistema educativo, y la carencia de algunas competencias, especialmente de competencias transversales. En general, parece que tanto la sociedad como las familias y los jóvenes tienen una percepción distorsionada y hasta negativa de la calidad de trabajo que este sector ofrece: contratos temporales, horarios irregulares, salarios bajos, pocos beneficios y una perspectiva de carrera limitada. Sin embargo, el sector moderno de la hostelería está viendo cómo los niveles de exigencia han aumentado, cómo se han creado nuevas profesiones en el sector y cómo han mejorado las trayectorias y perspectivas profesionales de las nuevas incorporaciones.

DISEÑANDO UN NUEVO ENFOQUE EUROPEO: EL CONCEPTO DE SKILLS SWAP

Por skills swap, literalmente 'intercambio de competencias', nos referimos a oportunidades de aprendizaje estructuradas y basadas en el trabajo, en las que empleados o aprendices son liberados de sus funciones en su empresa durante un tiempo determinado (normalmente entre media jornada y dos semanas) para aprender competencias que les proporcionará otra empresa. Sabemos que muchos trabajadores del sector de la hostelería tienen que ser capaces de hacer multitud de tareas diferentes, y no es nada nuevo que aprendan diferentes habilidades en diferentes lugares. Sin embargo, desde el proyecto nos hemos propuesto abordar esta necesidad de forma más sistemática. La idea nació en Londres, donde Rinova, líder del proyecto, creó en su momento una "Academia" de formación en hostelería que reúne a PYME que se enfrentan a grandes retos pero que los abordan con compromiso y con pasión viendo una oportunidad en las nuevas tecnologías y en las nuevas tendencias para hacer más sostenibles sus establecimientos, y que no esperan a que el sistema forme a su personal, sino que cooperan y se implican para hacerlo juntos. El programa de la Unión Europea Erasmus+ ha dado ahora la oportunidad de que esta idea innovadora se comparta y desarrolle a nivel europeo a través de este proyecto, Skills Swap.

Nos surgían desde luego muchas preguntas iniciales: ¿cómo funcionará este enfoque? ¿Qué tipo de competencias pueden aprender los participantes? Además de todos los beneficios, ¿qué problemas pueden surgir? ¿Qué puede aportar cada país? ¿Qué pueden aportar las empresas? ¿Qué dificultades pueden tener y cómo podemos apoyarlas? ¿Podemos encontrar soluciones comunes, necesitamos soluciones completamente diferentes y flexibles o podemos combinar ambas opciones?

Por lo tanto, para dar un primer paso y desarrollar un método y un enfoque más sistemáticos, decidimos abordar estas cuestiones directamente con los principales interesados: las empresas del sector. De este modo, durante los primeros meses de 2021, y a pesar de todos los quebraderos de cabeza y todos los inconvenientes que las empresas del sector han sufrido por las restricciones impuestas por las administraciones públicas para tratar de controlar la propagación de la pandemia de la Covid-19, más de 60 empresas del sector de los países que conforman el partenariado del proyecto nos atendieron.

LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Los empresarios del sector nos trasladaron las carencias de competencias que encuentran en sus equipos. Tras el análisis de todas las respuestas recibidas resultó que algunas eran comunes en todos los países. Se trata principalmente de competencias relacionadas con:

- comunicación
- seguimiento de los procedimientos
- atención a los detalles
- profesionalidad
- flexibilidad y adaptación a las funciones del puesto de trabajo
- competencias digitales / TIC y digitalización
- servicio de calidad al cliente
- apoyar plenamente una experiencia de excelencia al cliente

Algunas de estas cuestiones están relacionadas con lo que se conoce como competencias blandas o transversales (soft skills) -capacidad de adaptación, comunicación, presentación, trabajo en equipo, etc.-; otras son competencias técnicas (hard skills) relacionadas con tareas concretas exigidas por el puesto de trabajo, muchas de las cuales cambian con el tiempo. El análisis de las respuestas también dejó claro que la crisis de la Covid-19 ha dejado mucha incertidumbre en el sector.

En cuanto a los intercambios, algunos empresarios nos confirmaron que entendían perfectamente el concepto y cómo podía funcionar. Tenían ideas muy definidas y opiniones muy concretas sobre cuándo llevarlo a cabo (es decir, en qué época del año; por ejemplo, "deben ser fuera de temporada") o sobre la duración de los mismos (una o dos semanas fue la opción elegida de forma más habitual, pero otros optaron por periodos más largos o más cortos).

Otros, sin embargo, aunque se mostraron plenamente interesados en el proyecto, nos trasladaron su necesidad de aclarar algunas cuestiones como, por ejemplo, cómo garantizar que sus empleados no fueran "robados" por las otras empresas, o qué apoyo recibirían para establecer los intercambios y gestionarlos adecuadamente, sin que todo se vuelva demasiado complicado o burocrático.

La conclusión general a la que llegamos es que, si las empresas están dispuestas no solo a ofrecer trabajadores para los intercambios, sino a recibir personal, será porque conozcan y confíen en las empresas y en las personas que conformen la red que se cree. Necesitarán además cierta garantía jurídica, por lo que sería necesario formalizar de alguna manera los entendimientos entre empresas y trabajadores, sin que se convierta en algo excesivamente burocrático; y por supuesto, apoyo. Al fin y al cabo, ¿se trata de ayudar a la hostelería! Todas las conclusiones de nuestra investigación y consultas se han plasmado en un estudio formal, que si bien sólo está disponible en inglés, puede consultarse en el sitio web de nuestro proyecto: <http://skills-swap.projectsgallery.eu/index.php/results/>

PRÓXIMOS PASOS

Estamos muy pendientes del progreso de la pandemia de la Covid-19, ya que, si bien nos gustaría aprovechar estas primeras reuniones con las empresas para ir creando la red e iniciar el proceso, somos conscientes de que la recuperación del sector es lo primero y más importante. Además, seguimos analizando las respuestas de los empresarios para desarrollar la siguiente fase del proyecto que está dirigida a todos los actores del sistema de formación, que tienen un papel fundamental a la hora de apoyar a las empresas en la organización de los intercambios. Esta nueva fase nos permitirá abordar cuestiones como:

- ¿Qué debemos hacer para facilitar los intercambios de competencias entre los trabajadores del sector de la hostelería?
- ¿Cuáles son las responsabilidades y qué tareas conlleva?
- ¿Cómo podemos asegurarnos de que tenemos la confianza tanto del empresario como del empleado para fomentar la retención y la progresión de los participantes?
- ¿Qué tipo de formación necesita la persona que se encargue de coordinar todo este proceso?

Igualmente, analizaremos los resultados para elaborar, un poco más adelante, unas Orientaciones y Directrices de Intercambio de Competencias para las empresas del sector de la hostelería, con las herramientas y ejemplos prácticos necesarios para ayudar a las empresas. Todas estas directrices se elaborarán, además, en estrecha colaboración con las empresas implicadas, para garantizar de este modo que sean fáciles de usar, pertinentes y prácticas.

Si quieres participar en esta apasionante iniciativa, puedes ponerte en contacto con nosotros:



CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE ZARAGOZA

P.º Isabel la Católica, 2, 50009 Zaragoza
www.camarazaragoza.com
proyectoseuropeos@camarazaragoza.com
976 306 161 (ext. 227)



agencia
digital
turismo

SEXTAPLANTA

Málaga
www.sextaplanta.com
proyectos@sextaplanta.com
951431814



COORDINADOR

RINOVA
innovate, create & regenerate

SOCIOS

