

La Informática Aplicada a Estudios de Hostelería y Turismo en Ciclos Formativos de Grado Superior

José L. Leiva, Antonio Guevara

*Departamento de Lenguajes y Ciencias de la Computación
Universidad de Málaga
{jlleivao, guevara}@cc.uma.es*

Resumen:

En este artículo se pretende dar una visión general de los estudios de Hostelería y Turismo existente en los ciclos formativos de grado superior, y su relación con la informática y las nuevas tecnologías. Para dar una perspectiva lo más general posible, se hará inicialmente un repaso sobre la docencia de la Informática en los planes de estudios en Educación Secundaria y Bachillerato, para posteriormente realizar un estudio más detallado de los ciclos formativos de grado superior de Hostelería y Turismo existentes actualmente.

Posteriormente, analizaremos los contenidos de los distintos módulos de ciclos formativos de grado superior de turismo y su relación al estudio de la Informática y las nuevas tecnologías.

Para complementar dicha información, se analizarán los resultados de entrevistas a profesores y alumnos de dichos ciclos formativos, y se propondrá una programación con los contenidos informáticos que la mayoría del profesorado y alumnado creen necesarios impartir en las enseñanzas de formación profesional de grado superior de la familia de Turismo (al menos algunos de ellos).

Palabras clave: Turismo, Informática, Ciclo Formativo de Grado Superior, nuevas tecnologías

1. Introducción

El turismo es uno de los sectores principales de la economía, tanto en el número de empleos que genera como por las divisas que aporta. En España, aproximadamente un 12% de la población ocupada, viven directamente del turismo (MEC, 1998). Dentro de este sector, podemos distinguir distintas áreas profesionales:

- a) Área profesional de alojamiento: incluye profesiones cuyas actividades están ligadas a la prestación de servicios básicos y complementarios del alojamiento.

- b) Área profesional de restauración: incluye profesiones relacionadas con la elaboración, producción y distribución de alimentos y bebidas.
- c) Área profesional de servicios turísticos: se trata de un área difícilmente delimitable, en la que puede incluirse la comercialización de productos turísticos, prestación de servicios, intermediarios de servicios e información turística.

Si nos centramos en las empresas dedicadas a algunas de estas áreas, observamos que actualmente la mayoría tienen implantados sistemas informáticos que gestionan una amplia variedad de procesos. Por tanto, la informática y las nuevas tecnologías son agentes indispensables en entornos como agencias de viajes, alojamiento, comercialización turística, etc.

Podemos afirmar que debido a la importancia del turismo y las TIC, el sistema educativo debe responder a las necesidades de formación para favorecer y garantizar la calidad.

2. La informática en el sistema educativo LOGSE

Actualmente en el segundo ciclo de Educación Secundaria existe la asignatura Informática Aplicada, la cual es optativa y en cuyo plan docente se incluyen los siguientes puntos:

- Introducción a la Informática.
- Sistemas Operativos.
- Procesador de textos.
- Hoja de cálculo.
- Base de datos.
- Comunicaciones. Internet.
- Introducción a la programación de ordenadores.

Dichos contenidos son muy generales, y según los centros, incluso pueden impartirse en dos cursos (3ºESO y 4ºESO), siendo bastante flexible el reparto de los contenidos. Es por tanto una toma de contacto con la informática por parte de los alumnos, sin profundizar en ningún aspecto en concreto. A partir del curso 2002/2003 se implanta el estudio de la informática en primero y tercero de ESO, dentro de la asignatura obligatoria Tecnología, que pasa a llamarse Tecnología-Informática por lo que en próximos cursos el número de horas de docencia y la distribución de contenidos variará sensiblemente.

Una vez finalizada la educación secundaria obligatoria, en Bachillerato se encuentra como materia optativa Informática Aplicada o Tecnologías de la Información (depende de la comunidad autónoma), en la que los contenidos suelen ser los mismos que en Educación Secundaria solo que ampliando el nivel y orientándolos a la modalidad de Bachillerato elegida por el alumno. Así, por ejemplo en el Bachillerato de Ciencias se hace mayor hincapié en el estudio de los lenguajes de programación, y en el de Ciencias Sociales en el estudio de bases de datos documentales, etc.

3. Ciclos formativos de grado superior de la familia de hostelería y turismo

Cuando se dispone de título de Bachillerato LOGSE, o se cumple los requisitos para ser admitido en un ciclo formativo de grado superior, puede encontrarse en la familia de hostelería y turismo, la siguiente oferta formativa de grado superior:

- Agencia de viajes.
- Información y comercialización turística.
- Alojamiento.
- Restauración.
- Animación turística.

En dichos ciclos formativos de grado superior, la informática no aparece como asignatura ó módulo específico dentro de sus planes de estudios, a pesar de que las enseñanzas mínimas y el currículo fue aprobado en el año 1994. Resulta bastante extraño que en el siglo XXI, cuando las nuevas tecnologías son imprescindibles en el desarrollo de cualquier actividad profesional, y en muchas áreas turísticas, no se les haya dado un tratamiento más riguroso. No obstante, aparecen conceptos relacionados con la informática en el desarrollo del plan docente de algunas asignaturas o módulos, quedando por tanto la informática agrupada en contenidos de distinta índole (empresariales, culturales, etc.). También es cierto que cada centro, de forma extraoficial incluye temas (más o menos agrupados) relacionados con la informática, pues se considera esencial y adecuado contar con estos conocimientos en el perfil profesional de personas que realizarán ciertos procesos turísticos.

A continuación resumiremos cuatro de los cinco ciclos formativos de grado superior de la familia de Hostelería y Turismo. A partir de las entrevistas realizadas, y también por los contenidos que deben cursar los alumnos, el ciclo formativo de grado superior de Animación turística es el que menos utilizan los recursos informáticos (aunque suelen usarlos, sobre todo Internet como fuente de información), por lo que nos centraremos en los otros restantes:

a) Agencias de viajes:

Entre las competencias de un técnico superior en agencia de viajes se incluye:

- Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, y programar, organizar, operar y controlar viajes combinados.
- Llevar a cabo la gestión administrativa interna y la externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores.
- Organizar y controlar unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes.

- Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales de la agencia de viajes en la unidad o departamento de su responsabilidad.

En cuanto al plan de formación, los módulos¹ son:

- Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes.
- Gestión económico-administrativa en agencias de viajes.
- Organización y control en agencias de viajes.
- Comercialización de productos y servicios turísticos.
- Lengua Extranjera.
- Segunda lengua extranjera.
- Relaciones en el entorno de trabajo.
- El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía².
- Formación y orientación laboral.
- Formación en centro de trabajo.
- Proyecto integrado.

b) Información y comercialización turísticas:

Entre las competencias de un técnico superior en información y comercialización se incluye:

- Comercializar destinos y crear productos turísticos de base territorial.
- Asistir y guiar grupos turísticos.
- Gestionar servicios de información turística.

En cuanto al plan de formación, los módulos son:

- Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales.
- Asistencia y guía de grupos.

¹ En algunas comunidades autónomas varía el número de horas y se añade algún módulo más.

² Lógicamente este módulo se imparte en la comunidad autónoma andaluza.

- Información turística en destino.
- Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales.
- Lengua Extranjera.
- Segunda lengua extranjera.
- Relaciones en el entorno de trabajo.
- El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.
- Formación y orientación laboral.
- Formación en centro de trabajo.
- Proyecto integrado.

c) Restauración:

Entre las competencias de un técnico superior en restauración se incluye:

- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de elaboraciones culinarias, prestando asistencia técnica y operativa.
- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería prestando asistencia técnica y operativa.
- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento de bebidas y realización del servicio de alimentos y bebidas, prestando asistencia técnica y operativa, dando asesoramiento y atención especiales a los clientes.
- Planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y/o servicios de alimentos y bebidas y realizar el control de su explotación.
- Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas en distintos tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

En cuanto al plan de formación, los módulos son:

- Procesos de cocina.
- Procesos de pastelería y panadería.

- Procesos de servicio.
- Administración de establecimiento de restauración.
- Marketing en restauración.
- Lengua Extranjera.
- Segunda lengua extranjera.
- Relaciones en el entorno de trabajo.
- El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.
- Formación y orientación laboral.
- Formación en centro de trabajo.
- Proyecto integrado.

d) Alojamiento:

Entre las competencias de un técnico superior en alojamiento se incluye:

- Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones.
- Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería prestando asistencia técnica y operativa.
- Planificar y controlar el área de alojamiento.
- Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.

En cuanto al plan de formación, los módulos son:

- Recepción y atención al cliente.
- Regiduría de pisos.
- Organización y control del alojamiento.
- Comercialización de productos y servicios turísticos.
- Lengua Extranjera.
- Segunda lengua extranjera.
- Relaciones en el entorno de trabajo.

- El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.
- Formación y orientación laboral.
- Formación en centro de trabajo.
- Proyecto integrado.

Es fácilmente comprensible, que el trabajo futuro que tendrán que realizar los estudiantes, estarán basados en gran parte por la utilización de la informática y las nuevas tecnologías, pero no existe ningún módulo denominado 'Aplicaciones informáticas orientadas al turismo o al alojamiento o agencias de viajes', con lo que se hace difícil entender que un alumno estará preparado para el mundo real sin unos conocimientos básicos en informática.

4. La docencia en informática en módulos de grado superior de la familia de hostelería y turismo

Los currículos de los ciclos formativos de grado superior descritos en el apartado anterior están aprobados por Reales Decretos del año 1994, más concretamente el de Agencias de viajes en el R.D.144/1994 de 4 de Febrero (BOE 15-3-94), Información y comercialización turísticas en el R.D.145/1994 de 4 de Febrero (BOE 15-3-94), Restauración en el R.D. 142/1994 de 4 de Febrero (BOE 11-3-94) y Alojamiento en el R.D. 143/1994 de 4 de Febrero (BOE 15-3-94). Por tanto, podemos considerar que era de esperar que en dichos currículos apareciera de forma expresa un módulo íntimamente relacionado con la informática, pero no fue así.

Si es cierto, que aparecen en los planes docentes apartados relacionados con la informática que se encuentran integrados en distintos módulos. En este apartado vamos a hacer referencia a ellos.

Así, en el ciclo formativo de agencia de viajes, aparecen las siguientes referencias a las nuevas tecnologías en los planes de estudios de los siguientes módulos:

- a) Producción y venta de servicios turísticos en agencia de viajes: uno de los temas de dicho módulo trata las fuentes de información en las agencias de viajes (fuentes manuales, mecanizadas, internas, externas y análisis de la información), y las reservas y su gestión (procedimientos de reserva, medios de comunicación en la gestión de reservas y manejo de software específico para dichas tareas).
- b) Gestión económica-administrativa en agencias de viajes: un apartado fundamental de dicho módulo es Sistemas y procedimientos de gestión de registros en agencias de viajes (Técnicas de diseño y composición de documentos, gestión de impresos y formularios, definición y gestión de archivos, medios de almacenamiento y tratamiento de la información, búsqueda de documentos por ordenador y software específico), y gestión de almacén, inventarios y control de existencias (software específico).
- c) Comercialización de productos y servicios turísticos: un elemento de estudio es el análisis de mercados de alojamiento y de intermediación de servicios turísticos y viajes (fuentes de información turística, técnicas de investigación y de tratamiento de la información).
- d) Formación en centros de trabajo: se presta atención a la utilización de medios informáticos como procedimientos para la búsqueda, tratamientos y comunicación de la información, y la utilización de equipos de comunicaciones.

Resumiendo, en este ciclo formativo se consideran competencias propias el manejo de software específico para la reserva, gestión, búsqueda de destinos, y de software aplicado al tratamiento de la información, autoedición, tratamiento de imágenes y bases de datos.

En el ciclo formativo de alojamiento, se consideran como objetivos a alcanzar por el alumnado:

- Manejar los equipos de ofimática y comunicaciones, además de utilizar las aplicaciones informáticas propias de la recepción, justificándose la utilización en función de los diferentes tipos de alojamiento.
- Formalizar la documentación y gestionar la informaciones derivadas de las operaciones de alojamiento.
- Manejo de bases de datos de clientes, clientes potenciales, productos, precios, costos, etc.

Entre los distintos módulos de los que se compone el ciclo formativo de alojamiento, podemos indicar las siguientes referencias:

- a) Recepción y atención al cliente: reservas y gestión mediante software específico.
- b) Regiduría de pisos: técnicas y procesos administrativos aplicados (utilización de equipos ofimáticos, y diseño de documentación).
- c) Organización y control del alojamiento: técnicas de programación y control de tiempos (técnicas de Gantt), utilización de software específico.

En el ciclo formativo de Información y comercialización turística, aparecen en los proyectos docentes de los distintos módulos los siguientes apartados:

- a) Diseño y comercialización de productos locales y regionales: investigación del mercado turístico del entorno (utilización de fuentes de información y técnicas de tratamiento de información).
- b) Información turística en destino: fuentes de información turística (fuentes manuales, mecánicas, internas, externas, bases de datos, sistemas de archivos, procesamiento de documentos...), ofimática aplicada (informática aplicada a los centros de información turísticos, automatización de los servicios de información turística, utilización de centrales de reserva, utilización de bases de datos, etc.) y gestión administrativa (confección de informes y documentos).

En el ciclo formativo de restauración, aparecen únicamente las siguiente referencias:

Administración de establecimiento de restauración: técnicas de programación y control de tiempos y gestión de la restauración (aplicaciones informáticas básicas) y como objetivo a alcanzar por el alumnado la utilización de la informática como soporte para la gestión de la empresa y la explotación de los departamentos.

Por tanto, y resumiendo, parece claro que al menos en los ciclos formativos de agencia de viajes, alojamiento e información y comercialización turísticas, parece muy necesario la existencia de un módulo de informática aplicada, mientras que en el ciclo de restauración se hace menos necesario.

Una vez analizados los ciclos formativos de grado superior de dicha familia, sería muy positivo la introducción de una asignatura de informática (en muchas otras familias profesionales existen), por considerarla básica para la formación, ya que en algunos centros se incluye 'solapadamente' de muy diversas formas:

- a) Repartiendo los contenidos de cada uno de los módulos en una parte teórica y una parte práctica (en ordenadores) donde se realizan las prácticas correspondientes.
- b) Reunir todos los contenidos de informática de los distintos módulos en una asignatura, en la que se divide su proyecto docente en una parte teórica (de la propia asignatura) y una parte práctica (en ordenadores) donde se imparten todos los contenidos de los restantes módulos, o por lo menos los contenidos básicos y mínimos en informática.

También, es cierto que algunos profesores no consideran positivo la introducción de una asignatura específica de informática, posiblemente por varias razones, pero la mayoría lo considera muy positivo e imprescindible.

En cuanto al alumnado que cursa dichos estudios, un porcentaje elevado considera que tiene los conocimientos básicos en informática, pero otro grupo muy importante, a pesar de que algunos han cursado asignaturas de informática, afirman no tener conocimientos mínimos, pues en muchos casos consideran que perdían el tiempo 'navegando' por Internet, y jugando.

Nosotros creemos, que dado que en las enseñanzas universitarias aparecen en la mayoría de los centros universitarios españoles asignaturas de informática, de igual manera, debe aparecer en los centros docentes de ciclos formativos de grado superior de turismo una asignatura de informática por considerarla básica en la formación, y a pesar de las compensaciones que se realizan desde distintos módulos y centros, sería deseable una homogeneización de los contenidos en relación con la informática.

5. Como se incorpora la informática en los planes de estudios en distintos centros

Los ciclos formativos de grado superior que tienen una mayor utilización de el aula de ordenadores son 'Información y comercialización turísticas', 'Alojamiento' y 'Agencia de viajes', siendo un poco menor en el caso de 'Restauración', pero es bastante importante el número de horas lectivas que se dedican a temas informáticos durante la semana.

En Alojamiento la mayor parte de la actividad docente en sala de ordenadores, está basada en Internet como fuente de información (sobre todo en el módulo de comercialización de productos y servicios turísticos), y programas específicos para la recepción y atención al cliente (Fidelio es bastante habitual, y aquellos que no disponen de él están muy interesados en un futuro en poder utilizarlo, Servihotel, o programas locales que se utilizan en hoteles cercanos). En algunos centros también dan herramientas de contabilidad generales como puede ser Contaplus. A muchos de los profesores les

gustaría profundizar en sistemas de reserva AMADEUS-SAVIA, GALILEO, etc. pero la mayoría no lo utilizan.

En el módulo de información y comercialización turística, se fomenta la utilización de Internet como fuente de información para la creación y control de destinos turísticos en el módulo de diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales, y para el análisis de productos en el módulo de productos y destinos turísticos. Son varios los centros en lo que utilizan paquetes integrados como Microsoft Office, y otros que utilizan algún tipo de base de datos y de procesador de textos. Otros centros utilizan programas de diseño de rutas para el módulo de asistencia y guía de grupos, así como Internet.

En Agencia de viajes, la variedad es mucho mayor, y así encontramos software de muy diverso tipo (Amadeus, Contaplus, utilización de Internet, Beroni, Office u otro tipo de paquete integrado...) que se utiliza en varios módulos según las necesidades que el profesor encuentre en su asignatura.

En cuanto a Restauración, la mayoría de los centros afirman que utilizan pocas horas a la utilización de los ordenadores, pero principalmente utilizan Internet, y en algún centro algún programa específico.

Por tanto, podría ser útil una asignatura de Informática Aplicada que recogiera los distintos apartados de las diferentes asignaturas que tratan aspectos informáticos. Evidentemente, esto conllevaría una secuenciación de contenidos que debería adaptarse al resto de las asignaturas.

En general una asignatura de Informática Aplicada al sector turístico, podría cubrir los siguientes aspectos:

- Introducción a la Informática (Sistema Operativos)

- Procesador de textos.
- Hoja de cálculo.
- Bases de datos.
- Programa de gestión contable.
- Redes. Internet.
- Programas turísticos (dependiendo del módulo)

Los dos últimos apartados serían los más importantes en todo caso, y requerirían de un estudio por parte del centro, de qué programas son los que utilizan en zonas cercanas, para que así el alumnos se sintiera totalmente preparado para el módulo de Formación en Centros de Trabajo y para el mundo laboral.

6. Conclusiones

Una gran mayoría de profesorado ve positivo que existiera una asignatura más general que englobara los distintos aspectos informáticos que tienen que trabajar con el alumnado. También encontramos opiniones que afirman que la ley es bastante flexible con los temarios y que a los docentes no les resulta complejo adaptar los contenidos a las necesidades tecnológicas actuales.

En cuanto al alumnado, en la mayoría de los centros se les supone un conocimiento en Informática como usuario, por lo que son pocos los que utilizan algunas horas para dar un repaso para el manejo de un sistema operativo y software de aplicación general. En algún centro nos han informado de encuestas realizadas a los alumnos, en las que indican que echan de menos una asignatura más general. En cuanto a la necesidad de comenzar desde cero, las opiniones varían según los estudios realizados previamente por el alumnado. Además, en algunas comunidades autónomas es prácticamente imposible que un alumno no haya cursado nunca una asignatura de Informática.

Una importante laguna encontrada, es el software, ya que son muchos los casos donde los centros encuentran verdaderos problemas, para enseñar a sus alumnos programas que realmente vayan a serles útiles, además de que el coste de licencias originales hace a veces imposible utilizar algunos programas. En cuanto a la disponibilidad de recursos hardware, prácticamente todos los centros cuentan con recursos más que suficientes para dar una enseñanza de calidad.

Bibliografía

Nuestras fuentes de información han sido material informativo de Enseñanzas no universitarias, tanto del Ministerio de Educación y Ciencia, como de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, provenientes de material oficial y también de la información disponible en Internet.

CECJA (2002). [4] Consejería de Educación y Ciencia. Junta Andalucía. [en línea] <<http://www.cec.junta-andalucia.es/>> [Consulta: Junio 2002].

FSE (2001). "Fichas para la orientación profesional". 2ª Edición. Fondo Social Europeo.

MEC (1998). "Catálogo de ciclos formativos". Ministerio de Educación y Ciencia.

MEC (2002) Ministerio de Educación Cultura y Deporte. [en línea] <<http://www.mec.es/>> [Consulta: Junio 2002].

Además, hemos realizado varias entrevistas a directores, jefes de estudio, profesores y alumnos de centros donde se imparten módulos de grado superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo.