



Historias de éxito

Desarrollar habilidades
para la empleabilidad
con socios alemanes

8 casos prácticos en el sector
de la hostelería y el turismo

 **iMOVE**[®]

TRAINING – MADE IN GERMANY

Historias de éxito

Desarrollar habilidades para la empleabilidad con socios alemanes

8 casos prácticos en el sector de la hostelería y el turismo

Índice

4



Prefacio

6



Eckert Schools International
Nuevas contrataciones internacionales para empresas de hostelería y restauración en Baviera

8



Deutsche Management Akademie Niedersachsen gGmbH (DMAN)
Gestión del e-turismo para agencias de viajes y operadores turísticos en Irak

10



THE MAK'ED TEAM
Centro moderno de formación continua para trabajadores cualificados en Haití

12



FEDA Madrid
Formación dual en turismo siguiendo el modelo alemán

14



HOTQUA calidad turística hotelera
Estándares de calidad modernos para hoteles en Colombia

16



Ruanla Consulting Agency
Formación práctica en gastronomía alemana para estudiantes tailandeses

18



inside
Una aplicación de aprendizaje que respalda la calidad para una formación uniforme en el ámbito de la restauración

20



platform3L GmbH
Plataforma digital de aprendizaje para el sector hotelero en Ghana y Europa



Prefacio

La globalización y la digitalización de los mercados han cambiado la situación competitiva del sector de la hostelería y el turismo. Ahora es necesario actuar debido a unas exigencias y expectativas mayores por parte de los viajeros, por un lado, y a la creciente competencia, por otro. Solo las empresas que presten atención a la calidad del servicio, el cuidado del medioambiente y la sostenibilidad podrán resistir.

La hostelería y la restauración en Alemania cuentan con una larga tradición y, en 2022, debido a los graves efectos en el sector de la escasez de trabajadores cualificados, así como de la pandemia del coronavirus, actualizaron sus formaciones profesionales duales. El objetivo es que unos perfiles profesionales diferenciados y unos contenidos formativos modernos y atractivos que aborden temas como la sostenibilidad, la protección del medioambiente y la digitalización generen un mayor interés entre los jóvenes para que opten por una carrera profesional en el sector de la hostelería y la restauración.

Cada vez se imparte más formación a los especialistas en restauración para eventos. En el futuro, los profesionales de la restauración organizarán todos los aspectos de los restaurantes, controlarán los procedimientos de trabajo y supervisarán la calidad de los productos y los procesos.

Para los cocineros, la formación profundizará en la cocina vegetariana y vegana para dar respuesta a las tendencias de modificación de los hábitos alimentarios. Se ha creado la formación profesional de «ayudante de cocina», de dos años. Se dirige principalmente a jóvenes con capacidades prácticas que ayudarán a los cocineros a preparar comidas y platos. Para estos jóvenes, esto supone una cualificación profesional con opciones de poder seguir construyendo una carrera profesional.

El éxito económico de Alemania se ve reforzado por su experiencia en educación y formación profesionales [EFP] y su sistema de



formación dual. Alemania cuenta con una larga tradición en este campo y goza de una gran reputación por la orientación práctica y centrada en la demanda de sus programas de cualificación. La cooperación resulta particularmente fructífera, ya que esta experiencia alemana se adapta una y otra vez a las necesidades específicas de cada caso. La integración de competencias profesionales, sociales y metodológicas está a la vanguardia de lo que los socios alemanes pueden ofrecerle.

iMOVE fue creada en 2001 por iniciativa del Ministerio Federal de Educación e Investigación de Alemania con el fin de promover la cooperación en el sector privado de los proveedores de formación alemanes con organizaciones internacionales públicas y privadas. Los servicios de iMOVE incluyen una base de datos que contiene información sobre proveedores de formación alemanes, seminarios, cursos de formación y ferias comerciales en el extranjero, así como un mercado B2B, en los que pueden difundirse las solicitudes internacionales específicas a la red de proveedores de iMOVE.

Este folleto destaca ocho historias de éxito del sector de la hostelería y el turismo, realizadas en un esfuerzo conjunto de socios alemanes e internacionales. Con su amplia gama de programas de formación y su especial énfasis en la empleabilidad, «Training – Made in Germany» tiene el potencial de contribuir con éxito al proceso de diseño de sistemas de formación en muchos países a través de proyectos de cooperación transnacional.

¿Todavía no está convencido? Échele un vistazo a los siguientes ejemplos de buenas prácticas para encontrar inspiración.

Dr. Andreas Werner
[Universidade de São Paulo, Brasil]
Jefe de división de iMOVE en el BIBB

Eckert Schools International



Nuevas contrataciones internacionales para empresas de hostelería y restauración en Baviera

De junio a agosto de 2022, 43 jóvenes de Vietnam realizaron un curso de preparación [curso de alemán hasta el nivel B1 y conceptos profesionales básicos] en la Academia Dr. Eckert y en Eckert Schools International, con sede en Regenstauf, Baviera. En septiembre, pasaron a ocupar sus puestos de formación en empresas bávaras de hostelería y restauración. Para esta actividad de formación, Eckert Schools colabora con la asociación regional bávara de la Asociación Alemana de Hoteles y Restaurantes (DEHOGA) y la empresa de contratación de personal germano-vietnamita V-Unite International GmbH.

En total, participan unos 150 hoteles de toda Baviera, que están deseando recibir a esta nueva generación de trabajadores cualificados internacionales. «Se trata de un proyecto piloto de una envergadura sin precedentes. No solo estamos marcando nuevos estándares, sino que también estamos creando nuevas oportunidades y posibilitando una integración activa», apunta Son Pham, directora general de V-Unite, al explicar su visión de la cooperación internacional.

«La Academia Dr. Eckert no solo ofrece un curso de idiomas certificado. También proporcionamos apoyo integral y nos aseguramos de que se adapten a la vida en Alemania», explicó Markus Johannes Zimmermann, director general de la Academia Eckert, en la recepción oficial del 22 de junio de 2022. El tiempo que se pasa en el campus de Regenstauf tiene por objeto preparar lingüística y culturalmente a los aprendices vietnamitas para su formación en Alemania. «El primer paso para sentirse como en casa es aprender el idioma, y esto empieza aquí, en el campus de Eckert Schools», afirmó Son Pham para motivar para los jóvenes que estaban dando los primeros pasos de su experiencia.

Andreas Brunner, vicepresidente de DEHOGA Baviera, también se dirigió directamente a los visitantes internacionales. «Siento un enorme respeto por todos ustedes, que han dado este valiente paso hacia una nueva etapa en sus vidas. Gracias por confiar en nosotros y les doy la bienvenida a Baviera». Su compañera Susanne Droux, directora general de EFP y apoyo a la industria de DEHOGA,

continuó con más palabras de ánimo. «Contar con esta formación les dará mucha seguridad. Les apoyaremos de principio a fin y les ayudaremos en el camino hacia el éxito profesional».

Algunos representantes de empresas que ofrecen los futuros puestos de formación también estuvieron presentes en la recepción para conocer personalmente a sus futuros aprendices. «Estos jóvenes son algo más que una solución a la escasez de trabajadores cualificados. Y nosotros somos más que empresas que ofrecen formación. Estamos ahí como punto de contacto, para aconsejar y asesorar, y como amigos», subrayó un representante de los hoteles St. Georg de Bad Aibling.

Una joven del grupo también intervino para dirigirse a los presentes. «Todavía estamos dando los primeros pasos y ya está siendo muy divertido. No siempre será fácil, pero vamos todos en el mismo barco. Lo superaremos todo con éxito, y tenemos que seguir formando parte de una comunidad fuerte», explicó la joven vietnamita, que estaba deseando empezar su formación en Bad Aibling.

A continuación tuvo lugar una breve presentación en la cocina de formación. La escuela de gestión hotelera de Eckert Schools lleva 40 años formando a trabajadores cualificados y gerentes en los ámbitos de la restauración y la hostelería, por lo que cuenta con las instalaciones perfectas para proporcionar a los alumnos vietnamitas una visión interesante y práctica de un sector que ofrece grandes perspectivas. «Tras la formación, también hay numerosas opciones de formación profesional continua aquí en el campus», explicó Udo Haug, responsable de la cocina de formación de la Academia Dr. Eckert, como motivación adicional para los jóvenes. Les enseñó el equipamiento de la cocina de formación y del bar de formación, así como el servicio en la «sala barroca», un salón de actos formal. También facilitó a los presentes información sobre los cursos de formación profesional continua más populares: Grado Profesional en Cocina y Gestión de Cocina (CCI) y Grado en Gestión Hotelera (CCI)

El siguiente curso de preparación comenzó en noviembre de 2022, de nuevo con unos 50 participantes. Esto significa que, de forma gradual, las 150 empresas de formación participantes recibirán aprendices.

Gestión del e-turismo para agencias de viajes y operadores turísticos en Irak

Deutsche Management Akademie Niedersachsen (DMAN) forma a especialistas y gerentes para que tengan éxito en los mercados internacionales. DMAN ofrece transferencia de conocimientos orientada a la práctica e intercambio de experiencias, apoya a las empresas en su desarrollo estratégico y les ayuda a aprovechar nuevas oportunidades de negocio tanto en su país como en el extranjero. Los principales grupos destinatarios son partes interesadas y expertos de Europa del Este, África, Asia y la región MENA.

Fundada como sociedad de responsabilidad limitada sin ánimo de lucro en 1989 por el estado federado de Baja Sajonia y accionistas del sector, DMAN tiene su sede en el palacio de Celle. La academia ofrece sus actividades de formación como programas específicos para un grupo definido de participantes, cuyo contenido, formato y temario se coordinan estrechamente con el cliente. También se organizan seminarios abiertos sobre temas generales de gestión, en los que puede participar cualquier persona interesada.

Casi 30 000 personas han aprovechado la oportunidad para desarrollar sus conocimientos y capacidades de liderazgo a través de los programas DMAN, y cada año se incorporan unas 1000 más. Un tercio de ellos participa en el Programa de Formación de Personal de Dirección del Ministerio Federal de Economía y Protección del Clima (BMWK), del cual DMAN es un centro de formación autorizado de la Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).

Evento virtual debido a la pandemia

En nombre de la Oficina Alemana de Enlace para la Industria y el Comercio en Irak (AHK Iraq), el Sr. Klaus-Peter Wagenführ, director general y propietario de Beratung und Training GbR Hamburg, fue el formador y el director del programa DMAN, el Sr. Yousef Nahhas, desarrolló actividades de formación para empleados de agencias de viajes y operadores turísticos en Irak. En un principio, la formación sobre gestión del e-turismo iba a impartirse presencialmente. Sin embargo, debido a la pandemia, DMAN replanteó la organización como un evento

virtual de 5 días, que tuvo lugar en noviembre de 2020. AHK Iraq había seleccionado a 15 participantes de su red de empresas locales.

El objetivo de la fase inicial de esta formación virtual era conocer y recordar las principales características del sector del turismo. Además, se formó a los participantes para que incidieran en la importancia de comprender las necesidades de los clientes para asegurar el éxito de una empresa turística y para que descifrarán las tendencias que influirán en el futuro del sector.


En la formación también se analizaron los factores que pueden usarse para desarrollar un turismo sostenible. La segmentación de los clientes desempeña un papel importante a la hora de ayudar a los clientes potenciales a encontrar la oferta que más les conviene. Los participantes también pudieron estudiar cómo diferenciarse de la competencia para posicionar su empresa con éxito en el mercado. También se les formó para que consideraran métodos de provocar entre los clientes potenciales deseo por sus ofertas.

Diversos métodos de análisis y estrategia

Los participantes también recibieron formación para comprender el ciclo que hay que recorrer para tener éxito en el mercado. Se presentaron diversos métodos de análisis y estrategia para desarrollar un plan a largo plazo del que se derivan las actividades de marketing y ventas.

Los participantes también aprendieron sobre el proceso de venta, así como diversos métodos de venta, entre ellos la narración de historias, que pueden usarse para convencer a los clientes indecisos. Se subrayó la importancia de construir una relación a largo plazo con los clientes.

En última instancia, la formación se centró en la mezcla de marketing con una breve incursión en el mundo de las marcas. Los participantes aprendieron cómo desarrollar con éxito un producto de e-turismo y a fijar el mejor precio.

A professional woman with dark hair, wearing a white blazer and a necklace, is smiling warmly at the camera. She is seated at a desk with a laptop open in front of her. The background is a blurred office environment with soft lighting.

*Deutsche Management
Akademie Niedersachsen
gGmbH (DMAN)*

AHK Iraq apuntó que los participantes quedaron muy satisfechos con el contenido de la formación. Se sugirió complementar la información con una formación en persona y un viaje de estudios

a Alemania en cuanto la situación de la pandemia lo permitiese. La formación se está ofreciendo también en Asia Central, África y la región MENA.

Centro moderno de formación continua para trabajadores cualificados en Haití

THE MAK'ED TEAM es una empresa de consultoría con sede en Alemania para pequeñas y medianas empresas. Ofrece soluciones a largo plazo para retos de gestión, desarrollo de empresas y formación. Sus clientes incluyen tanto empresas privadas como instituciones públicas de todo el mundo. Desde su fundación en 2015, el trabajo de esta empresa ha tenido un fuerte enfoque internacional.

Una de las principales competencias de THE MAK'ED TEAM es el desarrollo, la implementación y la gestión de programas de educación y formación continua, incubadoras de empresas y centros de educación y formación profesional para apoyar a los trabajadores cualificados y formar a los jóvenes para que estén a la altura de las demandas del mercado laboral. Los programas de formación se basan en la práctica, son interactivos y se diseñan en colaboración con las empresas para garantizar que satisfacen sus necesidades específicas en cuanto a formación de empleados.

Gracias a asociaciones y contactos establecidos desde hace mucho en Haití, así como a un compañero sobre el terreno, se creó una asociación para un proyecto con la Universidad Quisqueya, privada. En términos generales, Haití tiene una gran necesidad de educación y formación continua de calidad para todos los sectores y ámbitos, tanto privados como públicos. La universidad fue fundada por empresas locales hace unos cuarenta años para ofrecer formación basada en la práctica. Esta institución buscaba una empresa internacional que pudiera reestructurar y modernizar su actual centro de formación continua para personas ya empleadas.

Nuevas soluciones de aprendizaje digital

Las tareas clave incluían un nuevo enfoque con respecto a la estrategia y el enfoque de base del centro, la modernización de la oferta educativa, incluidas las soluciones digitales, así como el desarrollo de un centro de idiomas, el establecimiento de un sistema de gestión de calidad y la formación y la educación de los formadores. El paquete se completó con el establecimiento de estructuras modernas de ventas y marketing.

Otro objetivo del proyecto era que el centro de formación continua fuera económicamente viable gracias a las matrículas de los participantes y estuviera dirigido por un equipo con sus propias normas y procesos. Para lograrlo, se tomaron medidas desde el principio para que la gestión recayera gradualmente en el equipo local a través de tutorías, asesoramiento y formación.

Toda la gestión del centro de formación continua se fue orientando hacia las necesidades actuales del mercado. Se establecieron programas, temas y cursos para satisfacer tanto las necesidades de las empresas locales como las normas alemanas e internacionales.

Extender la cadena de valor

El centro representa una importante extensión de la cadena de valor de la universidad. Además de un programa de estudios de alta calidad con un enfoque principalmente teórico, el centro de formación continua supone para la universidad una herramienta de apoyo a las empresas locales mediante la enseñanza de competencias prácticas igualmente valiosas. La formación profesional continua de muchos trabajadores con escasa o nula preparación formal no solo beneficia a los participantes y a sus empleadores, sino que también impulsa el perfil de la universidad y su capacidad de actuación en el mercado educativo.

Varias de las ofertas del centro de formación continua se diseñaron para el sector turístico. Se ofrecieron seminarios tanto generales como a medida para distintos empleos y niveles de gestión. Algunos temas importantes del ámbito operativo fueron «Atención al cliente», «Comunicación» y «Gestión de conflictos». Además, se impartieron cursos de idiomas y seminarios tanto introductorios como avanzados sobre ámbitos como «Formación como guía turístico», «Trabajo en recepción» y «Trabajo como camarero». La oferta para los niveles de dirección y supervisión se centró principalmente en aspectos como el liderazgo, la comunicación y la gestión de equipos y tareas, pero también en temas estratégicos y de desarrollo de empresas.



Durante el periodo del proyecto, se impartió formación a numerosos empleados de hoteles y restaurantes, del aeropuerto y de varias compañías aéreas en diversas regiones de Haití. La mayoría de los seminarios estaban adaptados a necesidades específicas y duraron de uno a tres días.

Comunicarse como iguales

El proyecto finalizó en marzo de 2020, momento en el que la gestión del centro se traspasó por completo al equipo del centro de formación continua. La cooperación entre la universidad y THE MAK'ED TEAM a lo largo de los dos años que duró el proyecto se

caracterizó por el respeto y la confianza mutuos y la comunicación de igual a igual. Esta es una de las razones clave por las que, a pesar de los muchos desafíos políticos y económicos del país, el proyecto ha tenido y sigue teniendo mucho éxito.

Jacky Lumarque, rector de la Universidad Quisqueya, subraya el valor duradero de este modelo de negocio y señala: «Reconozco el trabajo extraordinario que han hecho por la universidad, primero al crear este centro, luego al revitalizarlo y situarlo en una trayectoria satisfactoria de desarrollo a pesar de las enormes dificultades económicas que han llevado a numerosas empresas a cesar su actividad».



Formación intensiva en alemán seguida de formación en el sector hotelero en la isla española de Tenerife

www.feda-madrid.com

Formación dual en turismo siguiendo el modelo alemán

FEDA Madrid es una escuela alemana que imparte educación y formación profesional dual y forma parte de una red de 140 escuelas alemanas en el extranjero. FEDA Madrid cuenta con acreditación del Ministerio de Asuntos Exteriores y la Conferencia Permanente de los Ministerios de Educación y Asuntos Culturales de la República Federal de Alemania. Desde 1982, FEDA Madrid forma a jóvenes en España en asuntos comerciales, así como en industria, logística y comercio de acuerdo con el principio dual alemán. Colabora con la Cámara de Comercio Exterior de Alemania [AHK España] y varias empresas de formación alemanas. La enseñanza de la escuela profesional se basa en el respectivo plan de estudios marco de la Conferencia Permanente de Ministerios de Educación y Asuntos Culturales de Alemania y se imparte en alemán. Los exámenes intermedios y finales los realiza AHK España en colaboración con FEDA Madrid.

En 2015, el cabildo insular de Tenerife tuvo la idea de establecer también la formación dual en hostelería. En 2017, la colaboración entre FEDA Madrid, ASHOTEL [la asociación hotelera de Tenerife] y el cabildo insular se tradujo en un proyecto relevante para la formación en el sector turístico.

El objetivo del proyecto era y es tener en cuenta las necesidades de las empresas del sector hotelero, ofrecer formación a los jóvenes talentos de la isla y reducir la rotación de personal en los hoteles. El objetivo era también crear oportunidades de empleo cualificado para los jóvenes canarios. Para participar, el requisito era tener un certificado de fin de estudios de nivel intermedio o superior, buenos conocimientos de alemán e inglés y, por lo general, tener 25 años o menos.

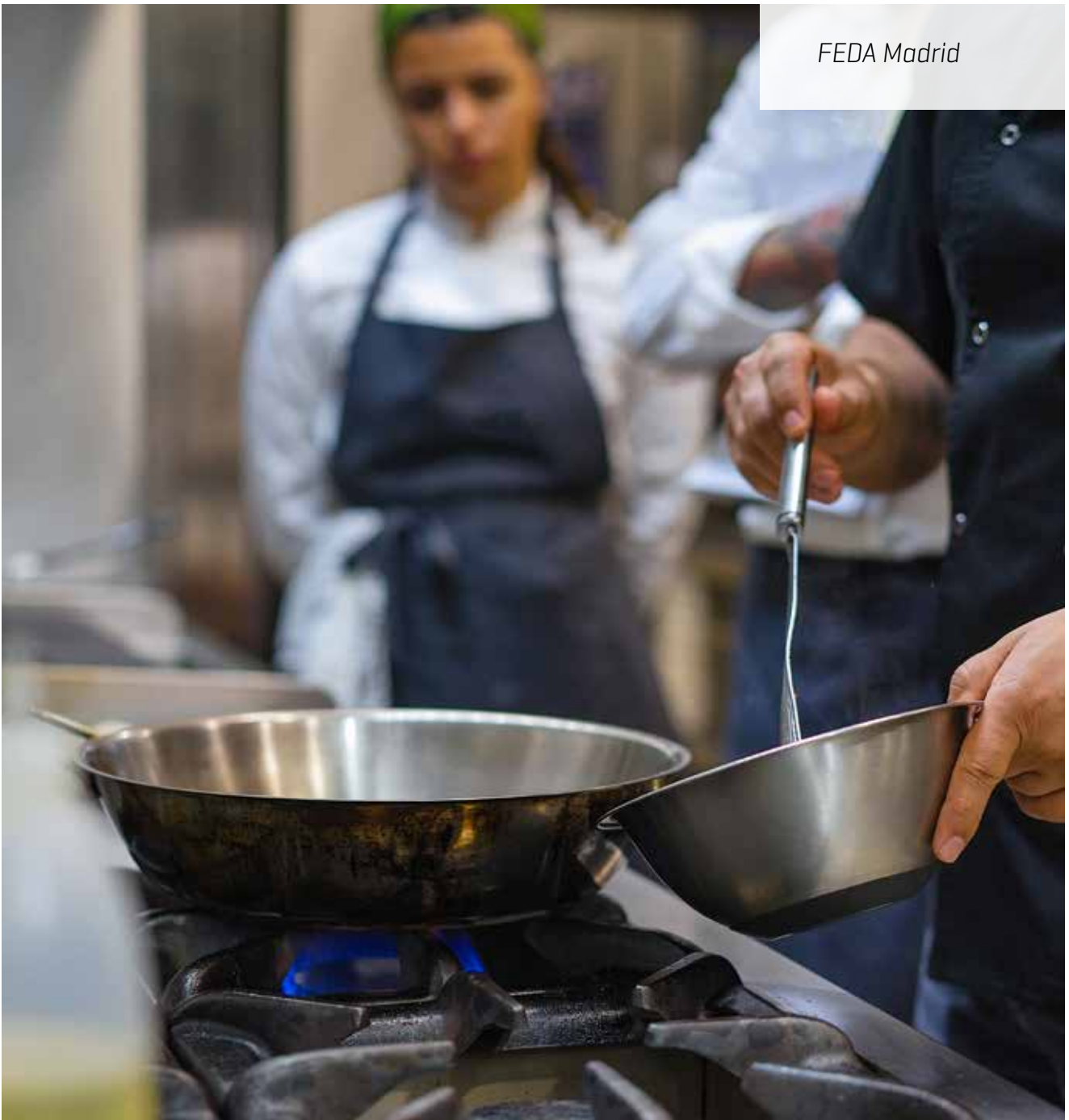
En 2017, hubo en un primer momento casi 300 solicitantes y, de ellos, se seleccionó a 50 participantes. Para empezar, el cabildo insular financió 400 horas de formación intensiva en alemán a través de FEDA Madrid para estos participantes. Para 22 jóvenes de ambos sexos, el programa continuó con un curso de formación en hostelería de dos años. El curso se impartió en alemán y se basó en el sistema dual alemán.

El delegado de los estudiantes de esta promoción, Jeremy Afonso Rojas, apuntó: «Estamos deseando completar esta formación de alta calidad para poder ofrecer después un servicio profesional a nuestros huéspedes. Queremos contribuir a que nuestros huéspedes quieran volver». Una compañera suya, Miriam Rodríguez, añadió: «Apreciamos mucho esta oportunidad única de trabajar y conseguir un título profesional reconocido internacionalmente».

Entre los hoteles que impartieron la formación se encuentran Meliá, Spring Hotels, Robinson Club, Excel, Hovima, Sol Hotels, Tigaiga Tenerife y Maritim. En nombre del sector hotelero, Raúl Fernández, director de RR. HH. de Spring Hotels, comentó: «Cuanto mejor formado esté el personal, mejor podremos atender a nuestros huéspedes. Los alemanes constituyen el segundo mayor grupo de visitantes, después de los británicos. Por eso es importante que nuestro personal especializado hable su idioma».

La clave del éxito de la formación dual es que se adaptó a las necesidades específicas de los hoteles y tuvo lugar en un entorno de trabajo realista. Tanto los aprendices como los hoteles se beneficiaron de ello. La parte práctica de la formación, que supone el 65 % de todo el curso, se realizó en 15 hoteles locales. Se consultó a expertos alemanes tanto para la enseñanza práctica como para la teoría especializada. Una vez superado el examen, los aprendices obtuvieron el título de «Especialista en Hostelería» otorgado por la Cámara de Comercio Alemana para España y por la Cámara de Industria y Comercio Alemana [DIHK] de Berlín.

En otoño de 2020 se formó al siguiente grupo de aprendices. El objetivo era impartir un total de 600 horas de formación intensiva en alemán a lo largo de 20 semanas. El nivel de alemán alcanzado por los alumnos se acreditaba mediante un certificado expedido por la Conferencia Permanente de Ministerios de Educación y Asuntos Culturales de Alemania [Diploma de Lengua Alemana, Nivel I Pro].



Cada año, los aprendices también han tenido la oportunidad de participar en un proyecto Erasmus+. Para ello, viajan a Alemania, asisten a una escuela de formación profesional durante la primera semana y, durante la segunda, realizan prácticas en un hotel en Alemania. Esta medida les permite desarrollar tanto sus competencias lingüísticas como sus habilidades sociales.

Bélica Pérez, directora de Educación y Juventud del Cabildo Insular de Tenerife, felicitó a los alumnos que finalizaron su formación tras dos años en el acto de graduación de 2020 y destacó su alto nivel de integración en el mundo laboral. Añadió que a prácticamente todos los que finalizan la formación les esperaban oportunidades de empleo.

Estándares de calidad modernos para hoteles en Colombia

En otoño de 2019, el proveedor alemán de educación y formación HOTQUA formó en gestión de calidad a 60 trabajadores cualificados y gerentes de 24 hoteles de Antioquia, una región del noroeste de Colombia. Los programas de formación, de tres días, abordaron todas las normas de calidad fundamentales del sector hotelero, desde la recepción y las reservas hasta el servicio de limpieza, la tecnología, la alimentación y la restauración. Los participantes también aprendieron normas importantes sobre prácticas de sostenibilidad y medioambientales. Los aspectos teóricos se reforzaron con inspecciones y ejercicios prácticos en hoteles. Cada unidad de aprendizaje venía seguida por un test en línea.

A continuación, los participantes debían adaptar los contenidos que habían aprendido a las condiciones de sus hoteles. Además de formar al personal, el objetivo principal de la formación y la posterior certificación es afianzar el concepto de sostenibilidad en los hoteles e impulsar sus resultados económicos y su perfil.

A principios de 2020, HOTQUA llevó a cabo una auditoría en nombre de varias cámaras y asociaciones de cámaras para evaluar los niveles de calidad de estos 24 hoteles. Los hoteles que cumplían más del 75 % de los criterios necesarios recibieron un certificado de HOTQUA y la Cámara de Industria y Comercio Colombiana [AHK Colombia], válido durante tres años. El segundo y tercer año, la Cámara supervisó el cumplimiento de las normas. Si se confirmaba, HOTQUA volvía a expedir la certificación.

El proceso de auditoría en Antioquia se realizó sin papel, ya que todas las listas de comprobación se hicieron en formato digital. Así fue posible realizar los controles de calidad utilizando los teléfonos móviles de la gerencia del hotel o de otros miembros del personal de gerencia. Los socios colombianos quedaron especialmente impresionados por este uso de la tecnología.

Reforzar la competitividad

Los hoteles se benefician de múltiples formas de introducir normas de calidad modernas, así como de obtener certificaciones. La optimización de los procesos operativos ayuda a reducir la carga de administración, disminuye considerablemente los errores y supone un claro ahorro de costes y tiempo. La participación del personal en el proceso de gestión de la calidad, el reparto claro de responsabilidades para cada puesto y proceso de trabajo, así como la formación periódica de seguimiento, conducen a un aumento a largo plazo de la motivación del personal y aceleran el proceso de integración de nuevos empleados.

Desde 1999, HOTQUA presta servicios y formación al sector hotelero y de la restauración internacional. El objetivo es mejorar los niveles de calidad, la gestión de la calidad y los servicios, la protección del medioambiente y la sostenibilidad, así como la salud y la seguridad en el trabajo. Hasta la fecha, HOTQUA ha realizado más de 1500 talleres y formado a más de 15 000 participantes en tres idiomas. Unos 150 hoteles de todo el mundo trabajan con las normas de calidad de HOTQUA.

Los paquetes de servicios desarrollados por HOTQUA se complementan entre sí y ayudan a los hoteles a avanzar paso a paso hacia una mejora significativa de la calidad del servicio, la motivación de los empleados y las relaciones con los huéspedes y los clientes y, con ello, una mayor competitividad. Desde el registro de la calidad inicial hasta la formación y la introducción de normas de calidad individuales o un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001, HOTQUA ofrece a las empresas un apoyo integral.

Christoph Oehmichen, de la AHK Colombia/Cámara de Comercio de Hannover, se muestra entusiasmado con la formación y sus efectos en el turismo de la región: «Gracias a su experiencia, HOTQUA ha contribuido en gran medida a superar la falta de

*HOTQUA hotel
calidad turística*



calidad en los servicios que se prestan en los hoteles de Medellín y el suroeste de Antioquia. Tras una formación presencial intensiva y los controles posteriores, fue posible introducir importantes mejoras en las normas de higiene y calidad en 24 hoteles de la región, así como cumplir las normas europeas. A

estos hoteles se les otorgó un certificado de reconocimiento, que los hace mucho más atractivos de cara a los clientes internacionales, lo cual beneficia enormemente al turismo de la región».

Formación práctica en gastronomía alemana para estudiantes tailandeses

Tailandia es conocida por su excelente formación en el sector gastronómico. Los profesionales tailandeses son muy populares en estos puestos en el ámbito de los servicios, debido sobre todo a sus buenos modales y amabilidad.

En 2015, una cadena alemana de restaurantes de Bonn que sirve comida tailandesa se planteó ofrecer cosas más auténticas en sus restaurantes. En su nombre, el proveedor alemán de formación Ruanla Consulting Agency captó a graduados con motivación en facultades tailandesas en las que se ofrecían cursos de gastronomía, los inscribió en cursos de alemán y los preparó en su lengua materna para una estancia de trabajo en Alemania. La formación en seguridad e higiene, en particular, se impartió en la lengua materna de los candidatos.

Aunque las prácticas previstas en Alemania no se pudieron llevar a cabo inicialmente debido a la normativa sobre visados en ese momento, surgió una nueva idea de negocio. Ruanla ha establecido ahora contactos en muchas universidades de Tailandia y promueve la formación continua en Alemania con un enfoque práctico.

Guía turístico tailandés

Desde 2017, el proveedor de formación organiza prácticas en Alemania durante periodos de dos semanas para estudiantes tailandeses acompañados y apoyados por un guía turístico tailandés. En Ruanla trabajan tres empleados que han completado su formación en Alemania. A partir de sus propias experiencias, pueden informar a los participantes de la formación continua en tailandés sobre el sistema alemán de formación dual. Las empresas alemanas asociadas fueron Marriott y Kameha Grand Hotel, así como los restaurantes Ginyuu y Rohmühle en Bonn.

El cliente era la secretaria de la Office of the Vocational Education Commission, OVEC, responsable de los asuntos relacionados con la formación y la educación continua en el Ministerio de

Educación de Tailandia. En 2019, el secretario responsable visitó Bonn con una delegación de directores de instituciones educativas tailandesas para conocer los detalles concretos sobre la organización de la actividad formativa. En el marco de este viaje, la delegación visitó también el Instituto Federal de Educación y Formación Profesional (BIBB) (instituto alemán asociado a la OVEC) e iMOVE.

Estudiantes en prácticas como divulgadores

El Ministerio de Educación de Tailandia desea que los estudiantes con talento en la hostelería puedan ver con sus propios ojos cómo se trabaja en el sector en Alemania. El objetivo es que, a su regreso, actúen como divulgadores y compartan sus experiencias de fiabilidad, de precisión, de flexibilidad y de trabajo en diferentes ámbitos de responsabilidad dentro de los equipos. Hasta ahora, 25 estudiantes tailandeses se han beneficiado de esta oportunidad. Las prácticas y la posterior carrera profesional de los participantes han sido hasta ahora muy fructíferas.

Ruanla planea una cooperación permanente con una universidad de Tailandia. Los interesados tendrán la oportunidad, en el marco de los cursos ofrecidos y con el apoyo de Ruanla, de prepararse profesionalmente para una estancia de trabajo en hoteles y restaurantes alemanes y aprender también alemán. Adquirir el idioma es un requisito previo para trabajar profesionalmente en Alemania y representa un desafío importante. La mayoría de los proveedores de formación tailandeses enseñan en inglés sus talleres para trabajadores cualificados aspirantes del sector gastronómico con vocación internacional. Incluso en este caso, la falta de conocimientos lingüísticos suele dar lugar a malentendidos.

En Tailandia, Ruanla también se ha propuesto iniciar un curso de formación certificado según las normas alemanas para trabajadores cualificados de la gastronomía. Ya hay contactos con escuelas superiores tailandesas y con cocineros de renombre que también querrían impartir formación siguiendo un modelo alemán.



Ruanla Consulting
Agency





Una plataforma de aprendizaje también válida como fuente de referencia

www.inside-online.de

Una aplicación de aprendizaje que respalda la calidad para una formación uniforme en el ámbito de la restauración

La empresa L'Osteria es una cadena de restaurantes internacional y en expansión con más de 120 locales en Alemania, Austria, Suiza, Inglaterra, Chequia, Países Bajos, Francia y Luxemburgo. Hace hincapié en la cooperación entre proveedores y socios, así como en los empleados y su desarrollo.

El principal objetivo de L'Osteria es ofrecer a sus clientes estándares de calidad uniformes en cuanto a productos, servicio y procesos en todo el sistema. Para ello había que desarrollar una solución de aprendizaje virtual flexible, localizable y rápidamente ampliable. Se planificó para ayudar a promover la estrategia de expansión internacional de L'Osteria y facilitar la formación del personal en toda la empresa. L'Osteria introdujo a la empresa de formación en su plantilla para favorecer el proceso.

inside es uno de los principales proveedores de soluciones digitales para la formación en empresas de Alemania. Desde hace 25 años, la empresa implementa con éxito conceptos innovadores de educación y formación continua para empresas. La empresa está especializada en los ámbitos del aprendizaje virtual, el aprendizaje mixto, el aprendizaje en el lugar de trabajo y la formación y el apoyo al rendimiento.

Incorporación simplificada

Al desarrollar la solución de aprendizaje para L'Osteria, el objetivo clave era crear una calidad de formación y unos estándares uniformes para todos los restaurantes L'Osteria. Se suponía que todos los aprendices debían conocer los mismos estándares de calidad, independientemente de su lugar de trabajo, su lengua, su cultura, su formación y sus conocimientos previos. Había que implementar una solución multilingüe para apoyar los planes de expansión de la empresa de restauración y facilitar una «incorporación» eficaz, así como una formación continua. El objetivo era también reducir el coste de la formación y el tiempo necesario para alcanzar un buen nivel de competencia.

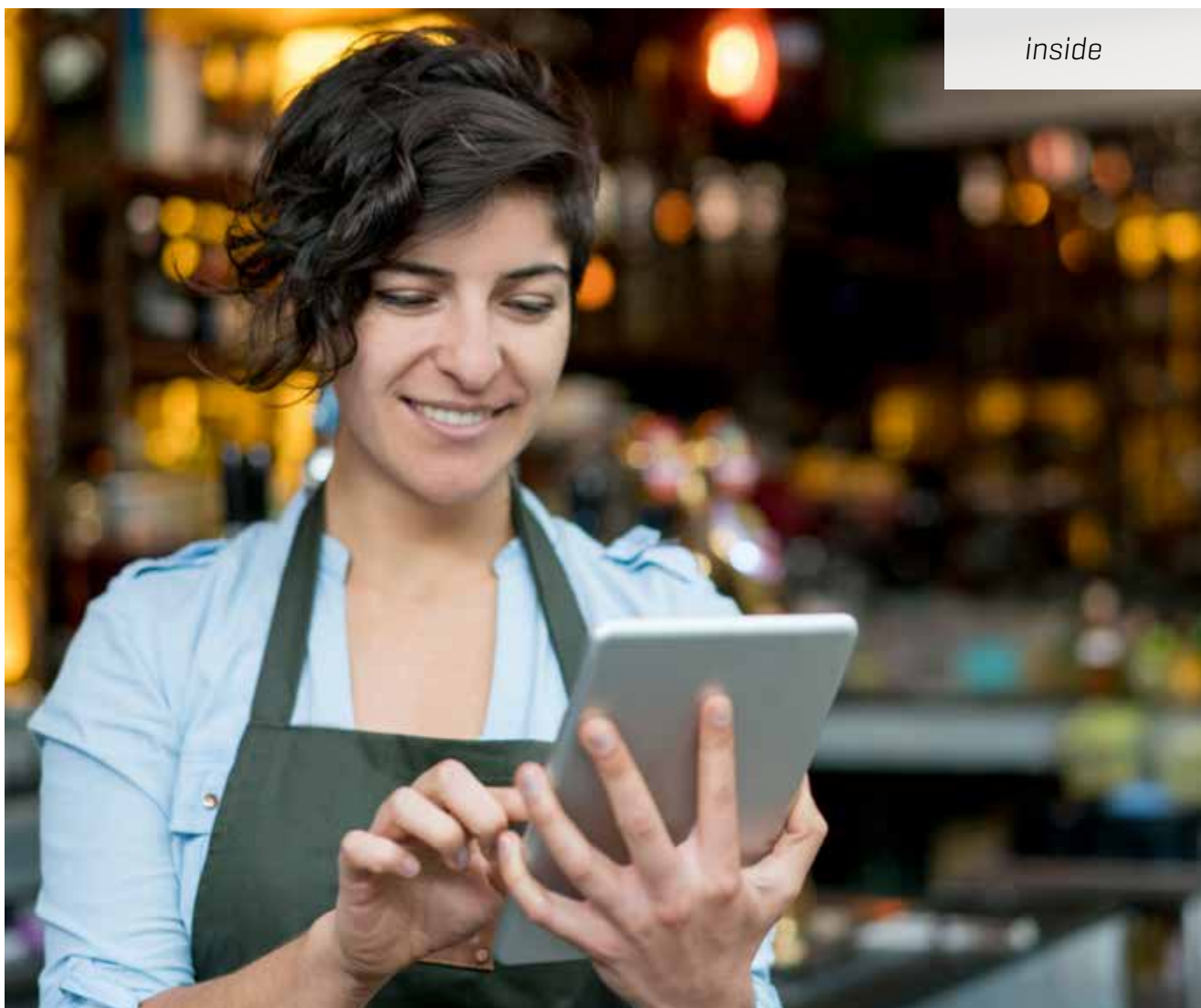
Dado que los empleados del restaurante no suelen tener un ordenador en el puesto de trabajo, el objetivo era también que pudieran

aprender de forma flexible en cualquier momento y lugar utilizando sus propios dispositivos móviles privados. Uno de los requisitos clave de la empresa era también que se pudiera almacenar el estado y el progreso del aprendizaje, junto con una gama completa de opciones para evaluar el progreso de la formación.

«Trae tu propio dispositivo» y «móvil primero»

Para respaldar la estrategia de expansión y establecer un nivel de conocimientos requerido de manera uniforme en toda la empresa, se introdujo un sistema estandarizado de transferencia de conocimientos en línea, que además es escalable en cuanto a usuarios, restaurantes, países e idiomas. El concepto se basa en dos planteamientos básicos: «trae tu propio dispositivo» y «móvil primero». Esto significa que todos los empleados aprenden a través de una aplicación para sus dispositivos personales (móvil, tableta, portátil) y que todos los medios de aprendizaje se han desarrollado principalmente para optimizar su uso en el móvil. Para ello se ha creado un mundo de aprendizaje. Esto brinda a los empleados la oportunidad de aprender de forma independiente y eficaz algo nuevo utilizando métodos de aprendizaje y test interactivos, o de utilizar el mundo de aprendizaje como fuente de referencia para saber cualquier cosa sobre recetas, información de productos, normas, cultura empresarial e innovaciones.

Según la voluntad de los aprendices, se puede acceder al mundo de aprendizaje para dos cosas distintas. Si es necesario encontrar y buscar rápidamente contenidos de aprendizaje con fines de «apoyo al rendimiento», se selecciona la categoría «My Info World» [«Mi Mundo de Información»]. Una búsqueda de texto completo integrada en el mundo de aprendizaje, una función de favoritos y un historial multimedia individual permiten encontrar de manera eficaz cualquier contenido. La categoría «My Learning World» [«Mi Mundo de Aprendizaje»] se selecciona si un lugar de trabajo específico necesita certificación para la formación de los empleados. Esta categoría ofrece a los aprendices, por ejemplo, mapas de aprendizaje interactivos que pueden utilizar para aprender de forma independiente, eficaz y en cualquier momento o lugar, así como test en línea para la certificación de cada fase.



Centrarse en el nivel de certificación actual

El estatus de todos los aprendices en términos de aprendizaje y trabajo realizado se almacena de forma centralizada. Como parte de esto, los aprendices pueden ver su nivel actual de certificación en todo momento, tanto en las páginas individuales de las fases como en el área central «My Trophies» [«Mis trofeos»]. El aprendiz recibe un trofeo virtual por cada fase completada con éxito. Ciertos grupos seleccionados de personas, como los gerentes de área y los asesores de franquicia, pueden acceder a los paneles de control y los informes de gestión. Aquí se les proporciona una visión general, así como información detallada sobre el estatus de formación de los empleados.

El mundo de aprendizaje está disponible actualmente en alemán e inglés y garantiza una formación uniforme de los trabajadores en todo el sistema. En 2019, L'Osteria e inside recibieron el Premio

eLearning en la categoría «Iniciarse en el aprendizaje virtual» por la puesta en marcha de este proyecto. Están previstos cursos de acceso adicionales, como «Aprendizaje de idiomas». Esto se dirige de manera específica y buscar servir de apoyo a los empleados con conocimientos de alemán limitados o que necesitan mejorar.

Michael Frötschl, director de Academia y Desarrollo de Personal de FR L'Osteria SE, se muestra encantado con la solución de aprendizaje. «El mundo de aprendizaje de L'Osteria ha sido muy bien recibido por los aprendices. Ofrecemos una plataforma de aprendizaje integral que permite aprender de manera eficaz, variada y sostenible. También permite encontrar información rápidamente en el lugar de trabajo. Sin embargo, para mí, la solución vale mucho más que meramente en términos de aprendizaje. Estamos consiguiendo integrar a los empleados dentro de un negocio global mucho mayor: L'Osteria La Famiglia».

platform3L GmbH





Microaprendizaje ludificado fácil de integrar en la vida laboral cotidiana
www.platform3L.com

Plataforma digital de aprendizaje para el sector hotelero en Ghana y Europa

En julio de 2019, platform3L GmbH, una empresa alemana de tecnología educativa, celebró un contrato para el uso de su plataforma digital de aprendizaje mediante cuestionarios con el hotel boutique Villa Monticello, en Ghana. Esta solución de aprendizaje ya se había utilizado con éxito en un importante grupo hotelero de Alemania. En dos años, se habían realizado tres millones de preguntas de estudio en forma de juego. Las preguntas se pueden crear de forma sencilla y personalizada.

Estas actividades de educación y formación inicial y continua para los empleados del grupo hotelero han salvaguardado y mejorado los flujos de trabajo de los procesos, el servicio al cliente y la incorporación de nuevo personal en todas las ubicaciones. El enfoque de microaprendizaje de la plataforma (aprendizaje en pequeñas unidades), junto con el hecho de que la plataforma también pueda utilizarse en el móvil, permite integrar el aprendizaje en el día a día del trabajo. Esto se puede utilizar para seleccionar calificaciones de calidad, de Tripadvisor o booking.com por ejemplo, y, en caso de que haya críticas negativas, se puede mostrar el contenido pertinente del cuestionario directamente al personal del hotel en cuestión.

Estas experiencias impresionaron a Laurie Awotwi, director gerente de Villa Monticello, galardonado con el título de mejor hotel en Ghana. El objetivo era mejorar la calidad en los flujos de procesos y el servicio al cliente. El contenido de la formación de la Cámara de Industria y Comercio se presenta en forma de cuestionario y puede complementarse con contenido propio pertinente para la educación y la formación continua de los empleados del hotel. Esto hace que la solución de formación sea aún más interesante para otros clientes africanos.

platform3L ofrece su experiencia con enfoques de ludificación. Los cuestionarios permiten aprender rápidamente los procedimientos y procesos de todos los sectores, y no solo de la hostelería y la restauración. Cada actividad de formación tiene un contenido que puede crearse individualmente y utilizarse en todo el mundo en un breve espacio de tiempo mediante el uso de software basado en la nube y, debido al buen desarrollo de las redes móviles, también puede utilizarse rápidamente en África y otras regiones del mundo. platform3L proporciona a los clientes y socios de implementación, como los proveedores de formación, el software necesario como solución de marca blanca y en todos los idiomas necesarios.

Ganador de los GESAWards

platform3L es también uno de los ganadores de los GESAWards 2022 (Global EdTech Startups Awards), el mayor concurso y la mayor comunidad de tecnología de la educación del mundo. Esta iniciativa es una empresa conjunta de socios de los seis continentes y ha logrado crear una comunidad de más de 6000 empresas emergentes de tecnología de la educación de más de 130 países.

Además del concurso que premia la tecnología de la educación del año, los GESAWards tienen secciones específicas que promueven que las empresas emergentes se presenten para ámbitos concretos. platform3L participó en la sección especial «Inteligencia artificial como habilitadora del aprendizaje autorregulado». Se encargó a un grupo de expertos que buscara soluciones que usasen tecnologías de inteligencia artificial para medir, apoyar y desarrollar el aprendizaje autorregulado para jóvenes estudiantes. Estas soluciones debían medir cómo se desarrollan los alumnos y adaptarse a las diferencias en sus capacidades para regular su aprendizaje.

platform3L desarrolló una aplicación que incluía microaprendizaje y duelos de preguntas. Esta aplicación puede detectar y subsanar las carencias de competencias individuales. También puede apoyar el aprendizaje interactivo en el metaverso, de modo que el aprendizaje formal e informal puedan complementarse mutuamente.

Esta sección especial se organizó en colaboración con la Jacobs Foundation. platform3L fue una de las seis empresas seleccionadas entre 1000 participantes de 150 países.

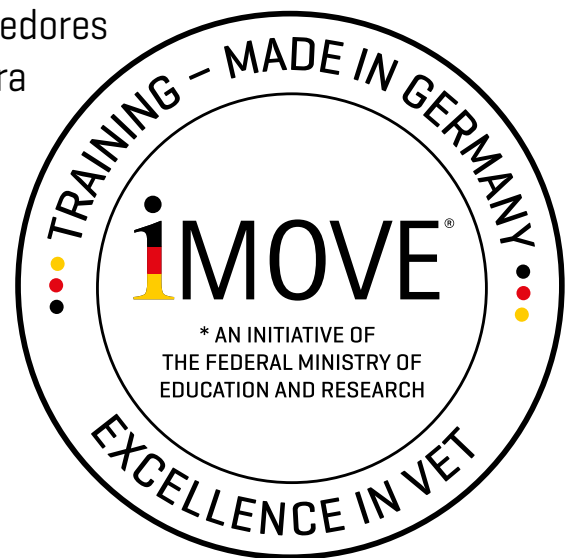
platform3L tiene como objetivo crear experiencias de aprendizaje tan individuales como lo son las necesidades de los alumnos. Hotel Lindner Group es un cliente de larga data que utiliza la aplicación platform3L para optimizar la calidad de su plantilla europea subsanando las lagunas de conocimientos individuales mediante tecnologías de aprendizaje adaptativo. En la sede central del Hotel Lindner Group en Düsseldorf se crean numerosos contenidos didácticos y la integración en la aplicación de DeepL (servicio en línea de traducciones automáticas) garantiza una formulación adecuada en casi 30 idiomas.



Mejore su competitividad Invierta en su personal

Descubra nuestra red de más de 200 proveedores de formación alemanes con experiencia para ofrecer servicios personalizados en:

- Diseño de planes de estudios
- Formación de formadores
- Herramientas didácticas
- Mejora de infraestructuras de formación



www.imove-germany.de

Publicación

Editorial:

Instituto Federal de Educación y Formación Profesional (BIBB)

iMOVE: Training – Made in Germany

Gestión de proyectos:

Silvia Niediek

Texto:

Silvia Niediek con contribuciones de organizaciones destacadas

Fotos:

iStock.com/andresr, Portada; iStock.com/RgStudio págs. 3, 4-5;

iStock.com/DragonImages págs. 3, .6; iStock.com/shapechargep. págs. 3, 9;

iStock.com/byakkaya págs. 3, 13; Marieke Polnik, Braunschweig págs. 3, .14.

iStock.com/Totojang págs. 3, 17 [arriba]; iStock.com/twinsterphoto pág. 17

[abajo];

iStock.com/andresr págs. 3, 19; iStock.com/jacoblund pág. 20 [arriba];

iStock.com/Creative Credit págs. 3, 20 [abajo]; iStock.com/boonchoke pág. 22.

Otras fotos: organizaciones contribuyentes

Diseño:

Andrea Wendeler

Impresión:

Barbara Budrich Verlag

Febrero de 2023, © iMOVE. Todos los derechos reservados.

iMOVE está patrocinado por el Ministerio Federal de Educación e Investigación.

iMOVE es responsable del contenido de esta publicación.

ISBN 978-3-96208-401-1 [en línea]

ISBN 978-3-96208-402-8 [soporte físico]

Para solicitar publicaciones de iMOVE, envíe un correo electrónico a info@imove-germany.de.



iMOVE[®]

TRAINING – MADE IN GERMANY

AN INITIATIVE OF THE



Federal Ministry
of Education
and Research

bibb

Federal Institute for
Vocational Education
and Training