



De Anfitriones a Campus Turismo-Formación

Calixto Mellen – Eva García

SEGITTUR

12 de febrero de 2024



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Índice

- 1** | Situación actual de Anfitriones
- 2** | Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación
- 3** | Nueva etapa: plan de puesta en marcha

1

**Anfitriones:
situación actual**

1. Situación actual de Anfitriones

1.1 Principales resultados del Programa Anfitriones de Turismo

Datos Histórico 2011-2024

+50.000

Inscripciones
o matrículas

+25.000

Certificados
expedidos

+13.000

Personas
registradas en
el Campus

Datos detallados 2022-2024

2022

2023

2024
(1ª Edición)

13.165 inscripciones
42 formaciones

12.451 inscripciones
60 formaciones

3.012 inscripciones
(08/03/2024)
+70 contenidos formativos

42,6

índice
finalización de
formación

57%

NPS

4,25

Valoración de
participantes

3,93

Aplicación de
la formación

*índice finalización/
superación de la
formación

*índice
recomendación,
positivo >30

*índice de
satisfacción,
escala 1-5

*índice transferencia
de la formación,
escala 1-5

1. Situación actual de Anfitriones

1.2 El programa Anfitriones de Turismo en 2023

2023



+12.000
inscripciones

a las formaciones del Programa en el año.
+ de 3.000 personas formándose



+60
formaciones

de distintas modalidades, totalizando una
oferta de más de 800 horas



4,23/5
índice de satisfacción
el Programa sigue recibiendo valoraciones
muy positivas de quienes participan



1.625
nuevos/as usuarios/as

(personas sin repetición) en el Campus del
Programa



44,50%
índice de finalización
de acciones formativas completadas y/o
superadas por los participantes



5.443
certificados expedidos
a quienes han completado / superado las
formaciones del Programa

1. Situación actual de Anfitriones

1.3 Oferta formativa actual

Oferta formativa e itinerarios



Oferta variada y flexible



Orientado a profesionales del sector



Acceso en abierto y gratuito



Formación certificada

- 1. COMPETENCIAS DIGITALES TURÍSTICAS
- 2. MARKETING TURÍSTICO
- 3. SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA
- 4. MEJORANDO EL CONTACTO CON EL CLIENTE

- 5. ESPECIALIZACIÓN DE MANDOS INTERMEDIOS
- 6. CIBERSEGURIDAD
- 7. TURISMO PET FRIENDLY
- 8. HERRAMIENTAS DE GOOGLE PARA EL TURISMO

Edición actual XXIV

Ya en marcha

De 15/02/24- 28/06/24

+70

formaciones en 2024



NUEVAS TENDENCIAS EN TURISMO

5/23



Turismo comunitario



Turismo Pet Friendly



Turismo sostenible



TENDENCIAS DEL SECTOR TURÍSTICO

PROGRAMA ANFITRIONES

XXIV EDICIÓN

2

**Nueva etapa:
creación del Campus
Turismo-Formación**

2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.1 Definición estratégica



Misión

El Programa será el **referente** para la **formación continua** de profesionales del turismo en España, ofreciendo un **ecosistema** de **recursos formativos** de calidad, prácticos y novedosos, que permita adquirir y ampliar las **habilidades y competencias** que demanda el sector.



Visión

La **experiencia turística** en España será **referente mundial** gracias al nivel de **competencia y formación** de los profesionales turísticos.

Ejes de actuación del Programa



Transformador

Del sector a través de la formación



Sostenible

A nivel social, económico y medioambiental



Referente

Centro de referencia de la oferta formativa turística en nuestro país



Orientado a las personas

Personalización y adaptación a diferentes necesidades y elemento motivador



Innovador

En contenidos, recursos y servicios para el aprendizaje y desarrollo profesional y de las organizaciones

2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.2 Líneas estratégicas y actividades clave para la ampliación del alcance del Programa

Líneas estratégicas, actividades clave y herramientas

Líneas estratégicas

ESTRATEGIA E INNOVACIÓN EN FORMACIÓN TURÍSTICA

GENERACIÓN DE OFERTA FORMATIVA PROPIA

PROGRAMA DE INNOVACIÓN DOCENTE

INTEGRADOR DE OFERTA FORMATIVA EXTERNA

CONCENTRADOR DE OFERTA FORMATIVA CLAVE EN TURISMO

Actividades clave

Comunicación y Difusión: nueva etapa,

Planificación, gestión, impartición y evaluación de la formación

Coordinación y seguimiento de objetivos, análisis de resultados de formación según KPIs del Programa. Planes de mejora

Gestión, seguimiento y evaluación de Comunidades. Acciones de mejora

Herramientas y servicios

Acuerdos y alianzas

Nuevo Campus Virtual: web, catálogo, recursos libre acceso y de colaboración

Nueva Plataforma e-learning (LMS): herramientas y servicios tecnológicos y de aprendizaje

2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.3 Detalle líneas estratégicas



Análisis del mercado laboral. Detección necesidades

- ✓ Monitorizar la oferta y demanda de perfiles en el sector
- ✓ Identificar conocimientos y competencias más demandados
- ✓ Analizar y asociar la oferta formativa a un modelo competencial del sector
- ✓ Seleccionar oferta externa a integrar en el Programa



Anticipar y divulgar necesidades formativas

- ✓ Analizar tendencias de futuro y nuevos servicios turísticos
- ✓ Detectar necesidades y definir planes y formaciones del Programa
- ✓ Elaborar informes y estudios sobre necesidades y tendencias



Mejora continua

- ✓ Evaluar la actividad del Programa
- ✓ Valoraciones de participantes
- ✓ Analizar resultados (KPI'S)
- ✓ Detectar nuevas necesidades



Radar de innovación formativa

- ✓ Seleccionar tendencias en formación
- ✓ Incluir nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje.
- ✓ Nuevas herramientas tecno-pedagógicas



Para actuar como **órgano transformador**:

- Creación de políticas formativas a nivel nacional a partir de los datos obtenidos.
- Emitir informes de valor sobre necesidades en el sector.
- Promover la puesta en valor al profesional turístico en los centros formativos.
- Emitir recomendaciones para la creación de programas formativos.
- Colaborar para poner orden en la oferta formativa Española en lo referente a Turismo.
- Llegar a acuerdos para la mejora de la formación de los profesionales del turismo.

2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.3 Detalle líneas estratégicas.



Formar en competencias y conocimientos clave

- ✓ Partiendo del **análisis de mercado, tendencias y necesidades** formativas del sector.
- ✓ Elaboración de **Plan Formativo del Programa**
- ✓ Creación de **nueva oferta** del Programa y actualización
 - Definición diseño y desarrollo de las formaciones: objetivos, contenidos, y metodología, competencias relacionadas, etc.
 - Determinar la oferta propia a generar y la oferta externa integrar, según necesidades
 - Configuración del catálogo/s de formación propia y las referencias de formación externa



Clasificación- Áreas de conocimiento de la Oferta formativa

Contacto con el cliente

Habilidades personales y sociales

Competencias Digitales

Destinos turísticos

Turismo sostenible

Innovación turística

Modelo de Competencias del trabajador turístico (MCTT)



Modelo de Competencias



Competencias medioambientales



Competencias digitales



Competencias sociales

2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.3 Detalle líneas estratégicas. Plan de ampliación de la oferta formativa



2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.3 Detalle líneas estratégicas

ESTRATEGIA E INNOVACIÓN
EN FORMACIÓN TURÍSTICA

GENERACIÓN DE OFERTA
FORMATIVA PROPIA

PROGRAMA DE
INNOVACIÓN DOCENTE

INTEGRADOR DE OFERTA
FORMATIVA EXTERNA

CONCENTRADOR DE
OFERTA FORMATIVA CLAVE
EN TURISMO

Qué pretende

- ✓ **Contenidos formativos** novedosos y de calidad, de forma colaborativa
- ✓ Atraer a **perfiles experto** creadores de contenido que necesiten de una plataforma que les de visibilidad y oportunidades de negocio
- ✓ Crear un **ecosistema de perfiles formadores** – expertos con ideas innovadoras y con la adecuada preparación para diseñar e impartir/tutorizar actividades formativas
- ✓ Ofrecer un **modelo de negocio viable** para el futuro



¿Cómo se conseguirá?

- Búsqueda y atracción de perfiles docente/experto sectorial colaborador
- Formación y acompañamiento a perfiles experto interesados en la metodología, criterios de calidad y procesos del Programa para facilitar la creación de contenidos y otros servicios adicionales
- Seguimiento, evaluación y acreditación de expertos colaboradores
- Acuerdos con entidades y organizaciones sectoriales que puedan colaborar en el ecosistema del Programa y aportar oferta formativa

Ofrecerá al sector de la formación

- ✓ **Entorno innovador** para que perfiles de docentes/expertos puedan desarrollar su actividad
- ✓ **Infraestructura y herramientas** para la creación, impartición y seguimiento adecuado de formaciones
- ✓ **Metodología** de formación, evaluación y seguimiento.
- ✓ **Procedimientos de aseguramiento de la calidad** para elaborar contenidos o impartir y tutorizar formaciones
- ✓ **Programa líder en el sector**, que cuenta con una trayectoria e implantación representativa de participantes en el Programa
- ✓ **Modelo de negocio (comercialización o promoción) atractivo** para la actividad profesional de formadores y expertos.



Ofrecerá al profesional turístico:

Contenidos formativos acordes a de las necesidades establecidas por el Plan formativo en **innovación, calidad, accesibilidad, gobernanza y sostenibilidad** del SSTI

2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.4 Metodología: Modelo formativo

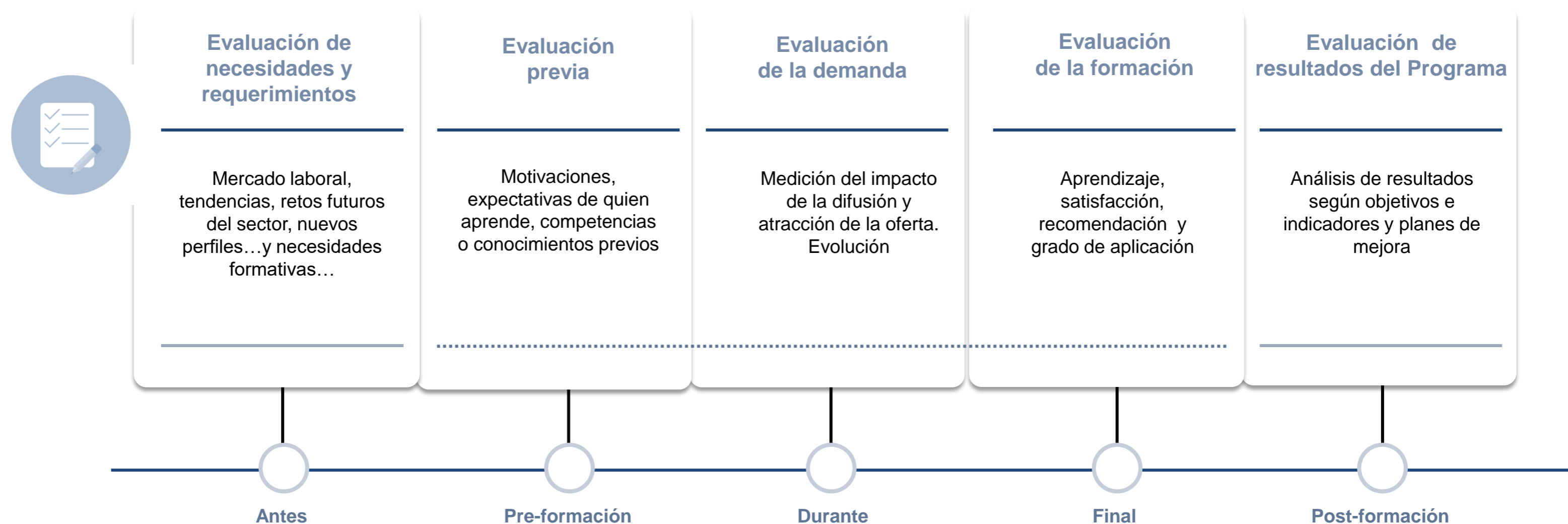
Tipos de acciones formativas



2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.5 Metodología: Modelo de evaluación

Tipos de evaluación del Programa



2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.7 Comunidades de aprendizaje



Comunidades de aprendizaje

- Integradas por participantes con intereses comunes.
- Establecidas nivel de territorios, competencias o necesidades.
- Espacios virtuales propios e independientes dentro del campus

Aprende

- Aprendizaje “formal” sobre conocimientos específicos y adaptados a los intereses y necesidades del colectivo
- Adquirir conocimiento individual



Comunidades abiertas/generales

- Creadas y gestionadas a **nivel global** del Campus y **accesibles** para cualquier usuario



Comunidades cerradas/ específicas

- Creadas en el Campus para **diferentes áreas, agentes o territorios** y gestionadas de forma independiente, con **acceso restringido**
- Pueden asociarse también a determinadas **acciones formativas** del Programa

Conecta

- Aprendizaje “no formal”
- Actividades colaborativas
- Creación de contenidos y recursos propios por los participantes
- Redes de conocimiento y apoyo entre profesionales

2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

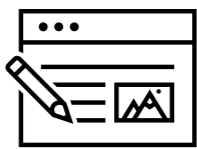
2.8 Herramientas y recursos: nuevo Campus Virtual

Funcionalidades y recursos para las comunidades de aprendizaje

Comunicación y Recursos



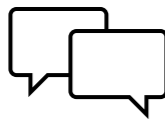
Foro



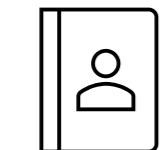
Blog



Casos de Éxito / BP(*)



Chat



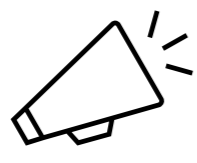
Directorio



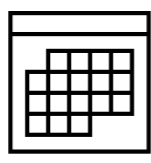
Compartir archivos



Noticias



Anuncios



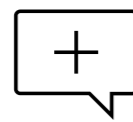
Eventos

(*) Buenas Prácticas

Motivación/ Recompensas



Valoraciones

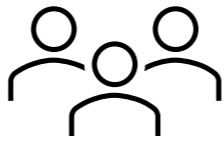


Comentarios

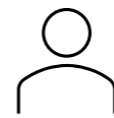


“Badges”

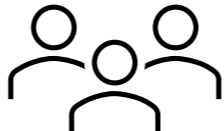
Comunidad “tipo”



Perfil/es gestor (Territorio, área específica, etc.)



Perfil dinamizador-administrador



Perfil/es tutor/formador o mentor

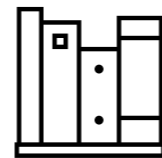


Participantes

Formación y recursos de contenido



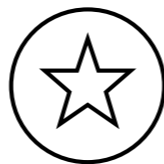
Catálogo de formación propia y externa, específica por Comunidad, etc.



Organización en áreas de conocimiento



Repositorio documental



Novedades y Destacados



Etiquetas

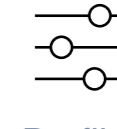
Personalización de la Experiencia



Siguiendo



Notificaciones



Perfil e Intereses



Links a recursos o contenidos

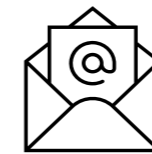


Búsquedas guardadas

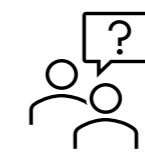


Actividad realizada

Soporte, Seguimiento y Evaluación



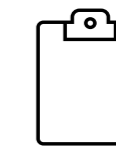
Contacto



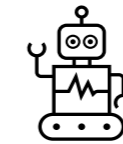
FAQs y Glosario



Valoraciones



Encuestas formaciones, propias, externas, comunidades, etc.



Asistente virtual (IA)



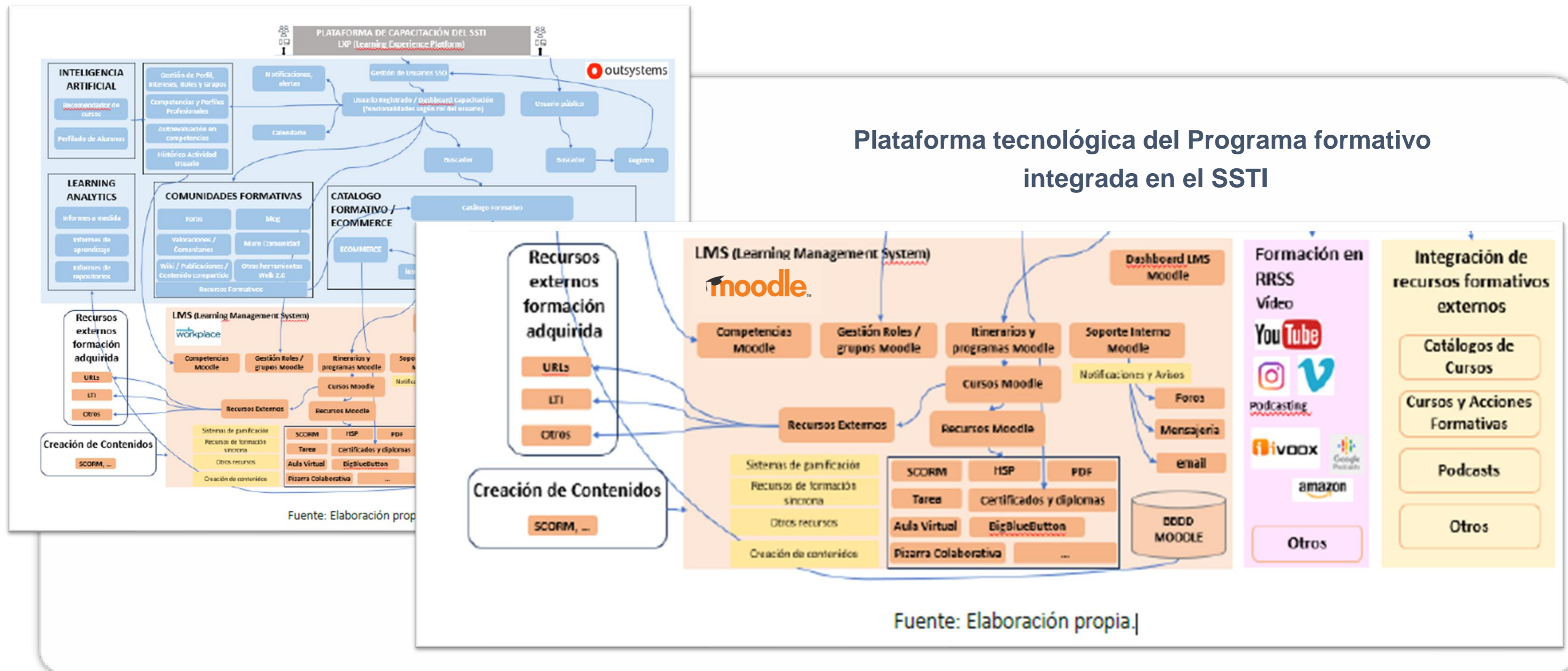
Búsqueda global



Indicadores e informes

2. Nueva etapa: creación del Campus Turismo-Formación

2.8 Herramientas y recursos: nuevo Campus Virtual



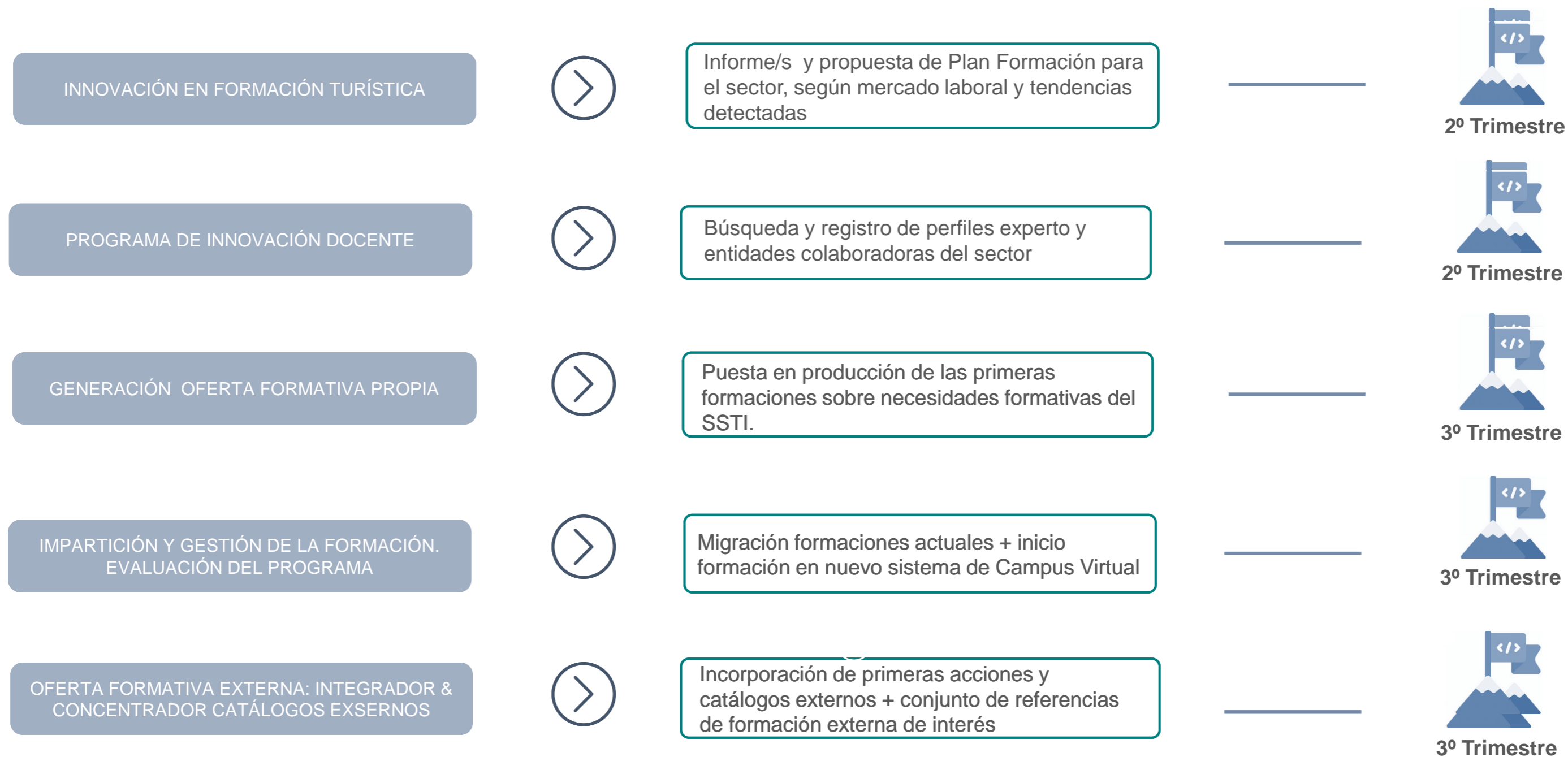
3

**Nueva etapa:
plan de puesta en marcha**

3. Nueva etapa: plan de puesta en marcha

3.2 Plan de puesta en marcha de la nueva etapa

Líneas Estratégicas



3. Nueva etapa: plan de puesta en marcha

3.2 Plan de puesta en marcha de la nueva etapa

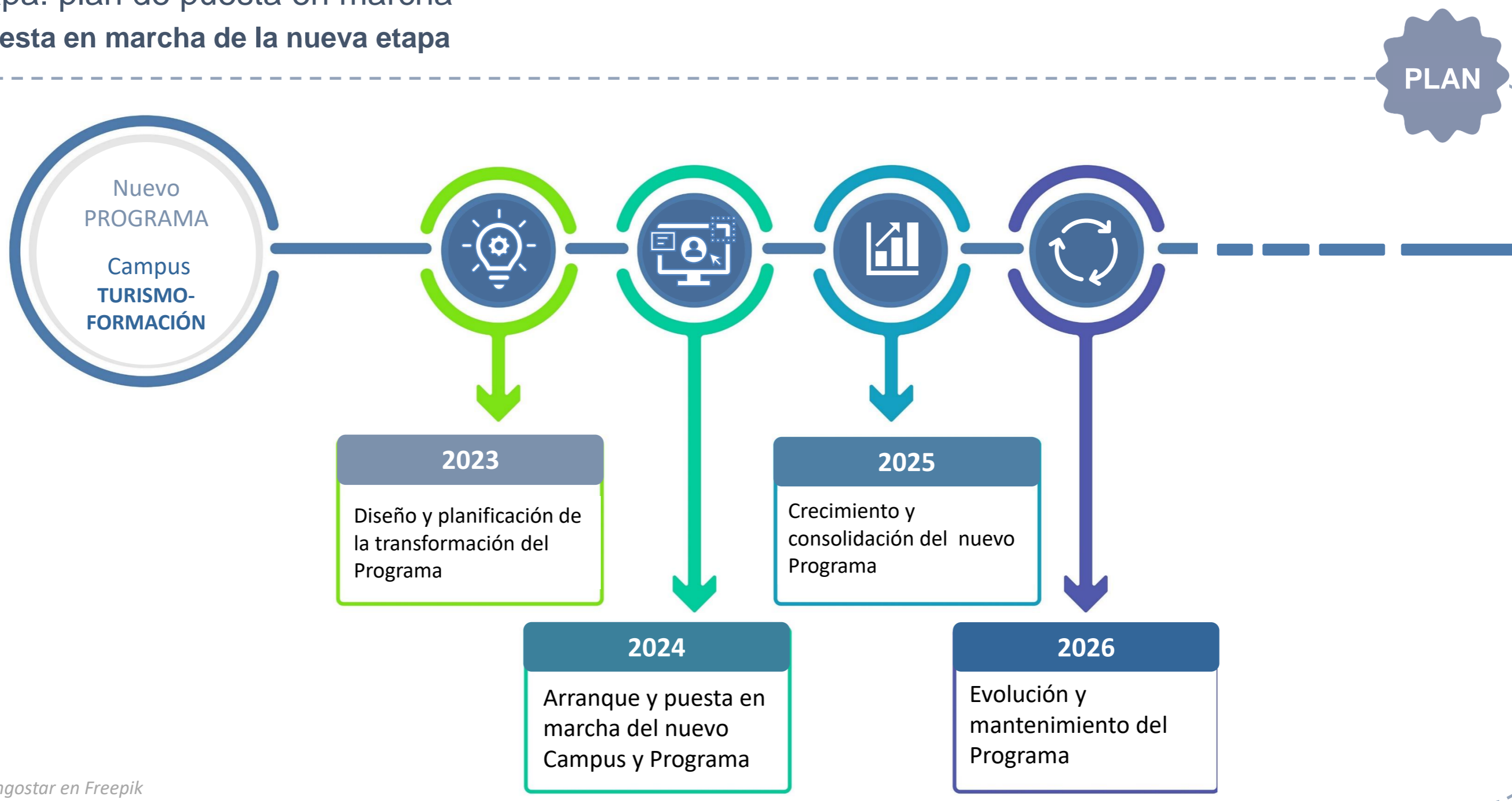


Imagen de katemangostar en Freepik

3. Nueva etapa: plan de puesta en marcha

3.1 Avances en la nueva estrategia



Nuevo sistema de Campus Virtual

- Definición e implantación del **nuevo sistema de Campus**:
 - **Diseño, implantación y adaptación** de plataforma e-learning (Moodle)
 - Integración y adaptación de otras herramientas tecnológicas y recursos complementarios del Campus Virtual



Información del mercado laboral y oferta externa

- Inicio de contactos con **entidades y empresas** externas (Fundación Telefónica, LinkedIn, etc.) para integrar o recomendar **formaciones** de interés: Fundación Telefónica, AWS, LinkedIn, etc.
- Inicio contactos para incluir **información y análisis del mercado laboral** del sector: LinkedIn, Turijobs, Telefónica...



Comunidades Aprendizaje – Redes colaboración

- **Diseño funcional y características** de las Comunidades: abiertas-generales o específicas-cerradas
- **Difusión** de estrategia futura hacia entidades, CCAA y otros grupos de interés, para su participación.



Enfoques y modalidades de Aprendizaje

- **Nuevos enfoques**: Aprende (planificado, evaluado,... y Conecta (“no formal”, colaborativo, “on the job”...))
- **Nuevas modalidades**: formación “en vivo” en seminarios o webinars con expertos, blended learning, nuevos itinerarios, etc.
- **Metodología**: nuevo Modelo Formativo, de Evaluación y cuadro de mando, modelo organizativo, mapa de procesos y procedimientos clave, etc



3. Nueva etapa: plan de puesta en marcha

3.1 Avances en la nueva estrategia

En resumen.....



- Mayor conexión con mercado laboral y necesidades del sector
- Ampliación de la oferta: número y tipo de formaciones, temáticas, oferta propia y externa...
- Más funcionalidades y servicios para la formación y el desarrollo profesional a nivel individual y grupal
- Se incrementan las posibilidades de colaboración y aprendizaje grupal (comunidades específicas)
- Se ofrecen recursos para personalizar el aprendizaje y desarrollo profesional
- Distintas Comunidades de Aprendizaje conviviendo en el Campus (geografías, grupos de interés, etc.)
- Mayor número de opciones y enfoques para aprender:
 - Aprende
 - Conecta
- Incorporación de expertos y entidades del sector como colaboradores



El éxito del programa depende de ti
¡Participa!



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

