

D.3.5

Manual del empleador

Contenido

1. Introducción	3
2. Comprensión del aprendizaje basado en el trabajo en TourX	8
3. Funciones y responsabilidades	13
4. Planificación de la experiencia de aprendizaje en el entorno laboral	17
5. Apoyo a los estudiantes en el entorno laboral	25
6. Seguimiento, retroalimentación y evaluación	30
7. Ejemplos de actividades TourX WBL	34
8. Herramientas y plantillas para empleadores	39
9. Conclusión – Principios clave para un WBL eficaz	46
10. Referencias y recursos de TourX	47

1. Introducción

El manual para empleadores de TourX se ha desarrollado para apoyar a las organizaciones de turismo y hostelería que ofrecen oportunidades de aprendizaje basado en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés) dentro de los laboratorios de hostelería de TourX.

El aprendizaje basado en el trabajo permite a los alumnos desarrollar y aplicar competencias en entornos profesionales auténticos. En TourX, la experiencia laboral no se limita a la mera exposición a un entorno empresarial, sino que forma parte de un proceso de aprendizaje estructurado, vinculado a los planes de estudio basados en competencias y a sus resultados de aprendizaje.

Por lo tanto, el manual se centra en la cuestión práctica:

¿Cómo pueden los empleadores proporcionar experiencias laborales que contribuyan de manera significativa al desarrollo de las competencias de los alumnos?

El empleador no sustituye al formador ni al proveedor de formación profesional. En cambio, el lugar de trabajo proporciona el contexto profesional en el que los alumnos pueden observar, practicar, aplicar y desarrollar progresivamente las competencias pertinentes.

Una ruta sencilla de TourX WBL es:

PREPARAR

OBSERVAR

PRÁCTICA

APLICAR

RECIBIR
COMENTA
RIOS

REFLEJAR

1.1 Finalidad del manual

El objetivo de este manual es proporcionar orientación práctica a los empleadores y mentores laborales que participan en el programa de aprendizaje en el lugar de trabajo de TourX.

Brinda apoyo a los empleadores en:

1. comprender el propósito de WBL dentro de TourX;
2. identificar oportunidades de aprendizaje adecuadas en el lugar de trabajo;
3. vincular las actividades del lugar de trabajo con las competencias de los alumnos y los resultados del aprendizaje;
4. preparar a los estudiantes para la participación en el mundo laboral;
5. proporcionar orientación y supervisión adecuadas;
6. permitir que los alumnos progresen hacia una mayor independencia cuando sea apropiado;
7. observar el desempeño del alumno;
8. proporcionar retroalimentación constructiva en el lugar de trabajo; y
9. Comunicarse con los formadores y los proveedores de formación profesional sobre el progreso de los alumnos.

El manual está diseñado como un recurso práctico para el entorno laboral. No se espera que los empleadores se conviertan en especialistas en educación ni que interpreten el programa de estudios del mismo modo que un formador.

En cambio, el formador o proveedor de formación profesional traduce los requisitos del plan de estudios en expectativas de aprendizaje claras, mientras que el empleador proporciona oportunidades adecuadas para que esas competencias se desarrollen y se observen en la práctica profesional.

- PROVEEDOR/FORMADOR VETERINARIO: identifica y comunica las expectativas de aprendizaje.
- EMPLEADOR / MENTOR EN EL LUGAR DE TRABAJO: proporciona oportunidades de aprendizaje profesional adecuadas.
- APRENDIZ: observa, practica y aplica competencias.
- FORMADOR, MENTOR EN EL LUGAR DE TRABAJO y APRENDIZ: utilicen la evidencia, la retroalimentación y la reflexión para respaldar el progreso.

1.2 A quién va dirigido este manual

Este manual está dirigido a organizaciones y profesionales que acogen o apoyan a los alumnos de TourX en entornos laborales.

Esto puede incluir:

1. hoteles y otros proveedores de alojamiento;

2. restaurantes y negocios de servicios de alimentación;
3. agencias de viajes y organizaciones turísticas ;
4. otras empresas turísticas y hoteleras que participan en WBL;
5. gerentes responsables de acoger a los estudiantes;
6. mentores en el lugar de trabajo;
7. supervisores;
8. empleados asignados para apoyar a los estudiantes durante las actividades en el lugar de trabajo; y
9. personal responsable de la coordinación con los proveedores de formación profesional.

El manual puede ser utilizado tanto por organizaciones con amplia experiencia en prácticas profesionales como por empleadores que participan por primera vez en programas de formación en el entorno laboral estructurados.

Cada organización ofrece entornos profesionales y oportunidades de aprendizaje diferentes. Por lo tanto, el objetivo no es que todas las experiencias de aprendizaje en el lugar de trabajo sean idénticas, sino garantizar que las actividades laborales sigan siendo significativas, adecuadas y estén relacionadas con las competencias que se espera que desarrollen los alumnos.

1.3 El papel del empleador en TourX

Los empleadores desempeñan un papel importante a la hora de vincular el aprendizaje vocacional con la práctica profesional.

En el marco del aprendizaje basado en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés), el empleador proporciona un entorno auténtico en el que los alumnos pueden experimentar cómo se utilizan los conocimientos, las habilidades y los comportamientos profesionales en operaciones reales de turismo y hostelería.

El papel del empleador puede incluir:

Contribución del empleador	En la práctica
Proporcionar contexto profesional	Introducir a los alumnos al entorno laboral, al equipo, a los procedimientos y a las prácticas profesionales pertinentes.
Brindar oportunidades de aprendizaje	Identificar tareas, situaciones o procesos apropiados que los alumnos puedan observar o practicar.
Apoyar la participación progresiva	Permitir que los alumnos pasen de la observación a la práctica supervisada y, cuando sea apropiado, a una práctica más independiente.
Proporcionar orientación	Explicar las expectativas, los procedimientos y los estándares profesionales en el lugar de trabajo.
Observar el rendimiento	Presta atención a cómo el alumno realiza las actividades laborales pertinentes.
Proporcionar comentarios	Explica qué está haciendo el alumno de forma eficaz y qué se podría mejorar.
Comunicarse con el proveedor de formación profesional.	Compartir información relevante sobre la participación y el progreso de los alumnos.

No se espera que el empleador reproduzca la enseñanza impartida en el aula en el lugar de trabajo.

El valor del aprendizaje basado en el trabajo reside en que proporciona algo que el aprendizaje presencial y en línea no pueden reproducir completamente: oportunidades de aprender mediante la participación en una actividad profesional auténtica.

1.4 Cómo utilizar este manual

El manual puede utilizarse antes, durante y después de una experiencia de aprendizaje práctico en el entorno laboral de TourX.

Antes de la WBL

Utilice el manual para:

- comprender el propósito del aprendizaje basado en el trabajo del alumno;
- aclarar funciones y responsabilidades;
- revisar las expectativas de aprendizaje pertinentes;
- identificar actividades apropiadas en el lugar de trabajo;
- decidir quién apoyará al alumno; y
- Prepárense para la llegada del alumno.

Durante la WBL

Úsalo para:

- proporcionar orientación y guía;
- organizar la participación adecuada en el lugar de trabajo;
- supervisar el progreso del alumno;
- ajustar el nivel de apoyo cuando sea necesario;
- proporcionar retroalimentación periódica; y
- Comuníquese con el instructor o el proveedor de formación profesional.

Después o en los puntos de revisión clave

Úsalo para:

- revisar el progreso del alumno;
- proporcionar retroalimentación sobre el desempeño en el lugar de trabajo;
- identificar competencias que requieren mayor desarrollo;
- contribuir a la reflexión del alumno; y
- Analizar cómo se podría mejorar la experiencia de la WBL.

Las plantillas prácticas de la Sección 8: Herramientas y plantillas para empleadores, pueden utilizarse a lo largo de todo este proceso.

Ciclo de aprendizaje basado en el trabajo del empleador

ANTES

Comprender las expectativas de aprendizaje
Seleccione oportunidades laborales adecuadas
Preparar al alumno y al lugar de trabajo.

DURANTE

Orient
Demostrar
Supervisar
Observar
Proporcionar comentarios

DESPUÉS / REVISIÓN

Discutir el progreso
Comparta sus comentarios
Apoyar la reflexión
Identificar los próximos pasos

El principio central que se mantiene a lo largo de todo el manual es:

El aprendizaje basado en el trabajo debe conectar lo que se espera que el alumno logre con lo que el alumno tiene oportunidades significativas de observar, practicar y aplicar en el lugar de trabajo.

2. Comprender el aprendizaje basado en el trabajo en TourX

El aprendizaje basado en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés) conecta el aprendizaje estructurado con la práctica profesional auténtica. En TourX, permite a los estudiantes desarrollar y aplicar las competencias de los programas de Hospitality Labs en entornos reales de turismo y hostelería.

Por lo tanto, el aprendizaje basado en el trabajo (ABT) va más allá de la mera presencia física en el lugar de trabajo. Debe tener un propósito de aprendizaje claro, estar vinculado a los resultados de aprendizaje pertinentes y brindar oportunidades para la orientación, la práctica, la observación, la retroalimentación y la reflexión adecuadas.

2.1 ¿Qué es el aprendizaje basado en el trabajo?

El aprendizaje basado en el trabajo es un aprendizaje estructurado que se lleva a cabo mediante la participación en situaciones laborales auténticas.

Dependiendo del programa y del contexto laboral, el aprendizaje basado en el trabajo (ABT) puede incluir:

- prácticas o pasantías;
- observación del trabajo;
- práctica supervisada en el lugar de trabajo;
- asignaciones laborales basadas en proyectos; y
- participación en tareas profesionales apropiadas.

La distinción importante radica entre la presencia en el lugar de trabajo y el aprendizaje en el lugar de trabajo.

Experiencia en el lugar de trabajo	Aprendizaje estructurado basado en el trabajo
El alumno está presente en el lugar de trabajo.	El alumno ha identificado los objetivos de aprendizaje.
Las actividades dependen principalmente de lo que ocurra durante el día.	Las actividades se seleccionan siempre que sea posible para apoyar las competencias pertinentes.
El alumno puede observar principalmente	La observación está vinculada a un propósito de aprendizaje y puede progresar hacia la práctica.
Es posible que las tareas no estén relacionadas con el plan de estudios.	Las tareas en el lugar de trabajo están vinculadas a los resultados de aprendizaje relevantes.
La retroalimentación puede ser informal u ocasional.	La retroalimentación apoya el desarrollo del alumno.
La experiencia termina cuando finaliza la práctica.	La experiencia está relacionada con la reflexión y el aprendizaje continuo.

Por ejemplo, observar al personal de recepción durante varias horas puede proporcionar una valiosa experiencia laboral. Se convierte en una oportunidad de aprendizaje en el entorno laboral más eficaz cuando el alumno sabe qué observar, relaciona esa observación

con una competencia relevante, avanza hacia una práctica supervisada adecuada y recibe retroalimentación.

2.2 Por qué la WBL es importante

Las competencias en turismo y hostelería se desarrollan no solo mediante la comprensión de conceptos, sino también mediante su aplicación en situaciones profesionales.

El entorno laboral ofrece a los estudiantes oportunidades para experimentar:

- Interacciones auténticas con clientes y huéspedes;
- procedimientos y rutinas en el lugar de trabajo;
- estándares profesionales;
- sistemas digitales utilizados en la práctica;
- trabajo en equipo y comunicación;
- toma de decisiones operativas;
- situaciones y problemas inesperados;
- prácticas de sostenibilidad; y
- las responsabilidades asociadas al trabajo profesional.

Por lo tanto, WBL puede ayudar a acortar la distancia entre:

“Entiendo cómo debe hacerse esto.” y “Puedo aplicar esto adecuadamente en un entorno profesional.”

El entorno laboral también expone a los estudiantes a la complejidad de la práctica profesional real. Las situaciones no siempre se ajustan a los ejemplos de los libros de texto, y los estudiantes pueden necesitar comunicarse, adaptarse, resolver problemas y tomar decisiones apropiadas dentro de los límites de su función.

Por este motivo, los empleadores hacen una contribución distintiva al aprendizaje de TourX: proporcionan el contexto profesional auténtico en el que se puede practicar y desarrollar la competencia.

2.3 WBL dentro de TourX Hospitality Labs

Dentro del enfoque de aprendizaje de TourX, el aprendizaje basado en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés) se integra con los programas de Hospitality Labs, basados en competencias, en lugar de considerarse una práctica aislada. TourX también incluye un programa transversal de habilidades blandas, que abarca comunicación, colaboración, atención al cliente, resiliencia, pensamiento crítico, presentación, gestión de riesgos, planificación de contingencias y resolución de conflictos. Los empleadores pueden reforzar y observar estas competencias mediante tareas reales en el entorno laboral.

El aprendizaje puede desarrollarse en diversos entornos:

Etapas de aprendizaje	Ejemplo
Aprender	El alumno explora un concepto, procedimiento o principio profesional.
Observar	El alumno ve cómo se demuestra o se aplica.
Práctica	El alumno practica la habilidad en un entorno supervisado.
Aplicar	El alumno utiliza la competencia en una situación laboral apropiada.
Recibir comentarios	El desempeño se analiza con el capacitador y/o el mentor en el lugar de trabajo.

Reflejar	El alumno considera lo que se aprendió y lo que se debe mejorar.
----------	--

Esto no significa que todos los resultados de aprendizaje deban seguir exactamente la misma secuencia. Algunas competencias pueden ser especialmente adecuadas para la práctica en el entorno laboral, mientras que otras pueden desarrollarse principalmente mediante la formación presencial o digital.

El objetivo es crear una conexión significativa entre los entornos de aprendizaje.

Para los empleadores, lo más importante es que la actividad en el lugar de trabajo tenga un propósito de aprendizaje reconocible .

2.4 De los resultados del aprendizaje a la práctica en el lugar de trabajo

Los empleadores no necesitan rediseñar el programa de estudios de TourX. El formador o proveedor de formación profesional debe comunicar las expectativas de aprendizaje pertinentes y ayudar a identificar cómo se pueden apoyar en el entorno laboral.

El proceso básico es:



Por ejemplo:

Área de aprendizaje	Posible oportunidad laboral
Comunicación con los huéspedes	Observar y participar progresivamente en interacciones apropiadas con los huéspedes.
Servicio al cliente	Apoyar las actividades de servicio adecuadas y responder a las necesidades rutinarias de los clientes bajo supervisión.
Procesos de reserva	Observar y, cuando proceda, realizar progresivamente las tareas de reserva pertinentes.
Competencia digital	Utilice los sistemas pertinentes en el lugar de trabajo con la orientación adecuada.

Operaciones de limpieza	Observar y aplicar los procedimientos pertinentes.
Sostenibilidad	Aplicar o examinar prácticas de ahorro de recursos y reducción de residuos.
Trabajo en equipo	Participar en actividades de equipo y comunicación profesional.
Resolución de problemas	Examinar o responder a las situaciones operativas apropiadas.

La tarea exacta dependerá de:

1. el resultado del aprendizaje;
2. la competencia previa del alumno;
3. el lugar de trabajo;
4. actividades profesionales disponibles;
5. requisitos operativos; y
6. el nivel de responsabilidad que se le puede otorgar adecuadamente al alumno.

No todos los lugares de trabajo son iguales.

TourX WBL no exige que todos los empleadores ofrezcan actividades idénticas.

Por ejemplo, dos hoteles pueden utilizar sistemas de reserva diferentes. Por lo tanto, los estudiantes pueden realizar acciones específicas distintas al desarrollar competencias similares relacionadas con los procesos de reserva digitales.

De igual modo, las prácticas de sostenibilidad pueden diferir entre un pequeño restaurante independiente y un gran hotel. La actividad laboral puede adaptarse manteniendo su conexión con la competencia prevista.

El principio es:



Por lo tanto, los empleadores deben colaborar con el formador o el proveedor de formación profesional para identificar oportunidades que sean relevantes desde el punto de vista educativo y realistas dentro del entorno laboral.

3. Funciones y responsabilidades

El aprendizaje eficaz en el entorno laboral depende de la cooperación entre el empleador, el mentor o supervisor, el formador/proveedor de formación profesional y el alumno. Cada uno desempeña un papel diferente, pero todos contribuyen a crear una conexión estructurada entre el currículo y la práctica profesional.

Es fundamental definir claramente las responsabilidades antes de que comience la formación basada en el trabajo. Los empleadores deben saber qué se espera que el alumno desarrolle, los alumnos deben comprender qué se espera de ellos y los formadores deben participar activamente apoyando y supervisando el proceso de aprendizaje.

3.1 El papel del empleador

El empleador proporciona el entorno profesional en el que se desarrolla la formación basada en el trabajo.

El empleador es responsable de crear las condiciones adecuadas para el aprendizaje en el lugar de trabajo e identificar oportunidades realistas para que el alumno participe en actividades profesionales.

Dependiendo de la organización y del acuerdo de aprendizaje basado en el trabajo, esto puede incluir:

- identificar un mentor o supervisor adecuado en el lugar de trabajo;
- Proporcionar una introducción al entorno laboral;
- garantizar que se expliquen las normas y los procedimientos pertinentes del lugar de trabajo;
- identificar tareas y oportunidades de aprendizaje adecuadas;
- permitir al estudiante observar la práctica profesional;
- permitir la participación supervisada cuando sea apropiado;
- Apoyar el progreso hacia una mayor independencia cuando el alumno esté preparado;
- garantizar que las tareas sean apropiadas para el rol y el nivel de preparación del alumno;
- facilitar la comunicación con el formador o el proveedor de formación profesional; y
- Apoyar la revisión del progreso del alumno.

El empleador no necesita crear actividades artificiales cuando existen oportunidades profesionales auténticas. El objetivo es identificar dónde las prácticas laborales habituales pueden convertirse en una valiosa oportunidad de aprendizaje.

3.2 El papel del mentor o supervisor en el lugar de trabajo

Un mentor o supervisor en el lugar de trabajo brinda apoyo diario al aprendiz.

Esta función puede ser desempeñada por un gerente, supervisor o un miembro del personal con experiencia que esté familiarizado con las actividades profesionales pertinentes.

El mentor en el lugar de trabajo puede:

Explicar : Aclarar los procedimientos, las expectativas y los estándares profesionales.

Demostrar : Mostrar cómo se realizan las tareas relevantes en el lugar de trabajo.

Guía : Brindar apoyo al estudiante durante la práctica inicial.

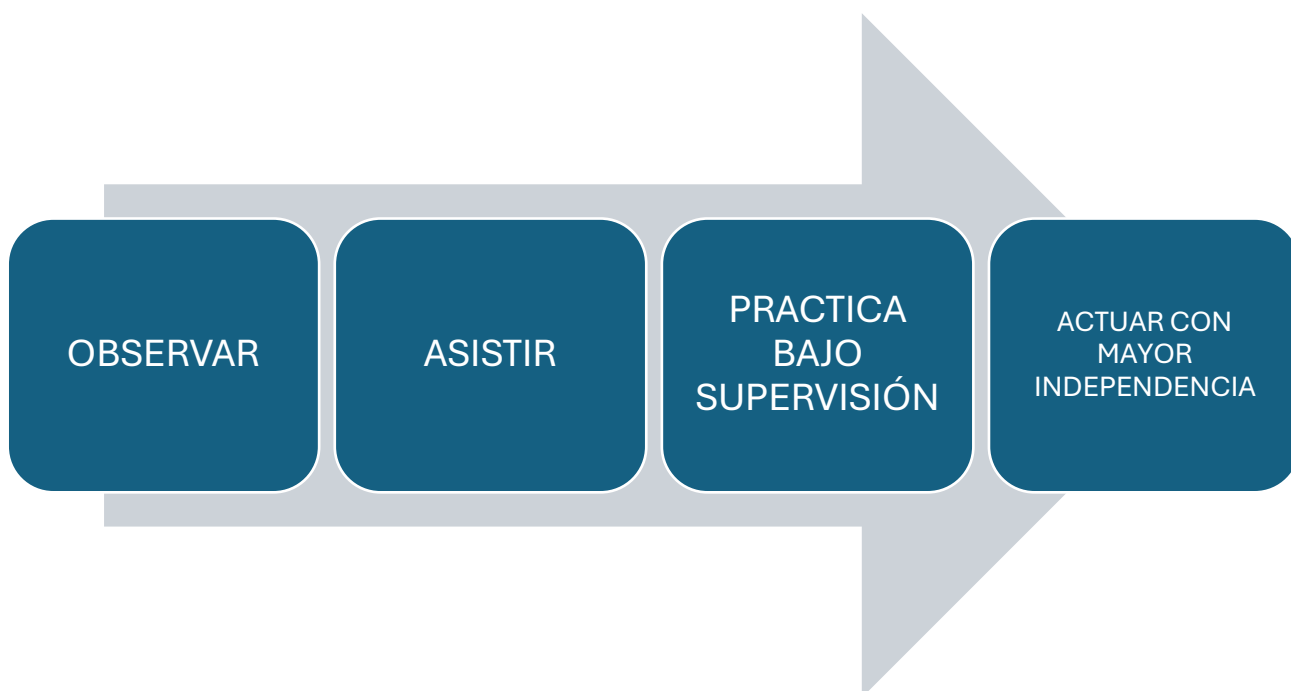
Observar : Prestar atención al desempeño y al desarrollo del alumno.

Proporcionar retroalimentación : Identificar el desempeño efectivo y las áreas que requieren mejora.

Fomentar la reflexión : Ayudar al alumno a considerar qué ha aprendido de la experiencia.

El mentor no necesita brindar instrucción continua. El nivel de apoyo debe reflejar la actividad y la preparación del alumno.

Una progresión típica podría ser:



El progreso no debe ser automático. Una mayor independencia es apropiada cuando el aprendiz demuestra suficiente preparación y cuando la actividad laboral lo permite.

3.3 El papel del formador/proveedor de formación profesional

El formador o proveedor de formación profesional mantiene la conexión entre el plan de estudios y la experiencia de aprendizaje en el lugar de trabajo.

Su función incluye:

- identificar los resultados de aprendizaje relevantes;
- explicar las competencias previstas al empleador y al alumno;
- ayudar a traducir los resultados del aprendizaje en actividades laborales apropiadas;
- preparar a los alumnos antes del aprendizaje basado en el trabajo;

- aclarar las evidencias de aprendizaje esperadas;
- mantener una comunicación adecuada con el lugar de trabajo;
- seguimiento del progreso del alumno;
- utilizar la retroalimentación en el lugar de trabajo para apoyar el aprendizaje continuo; y
- Facilitar la reflexión sobre la experiencia de aprendizaje basado en el trabajo.

El formador no debe esperar que el empleador interprete la terminología educativa sin ayuda.

Por ejemplo, en lugar de simplemente enviar un resultado de aprendizaje al lugar de trabajo, el capacitador puede aclarar si:

El alumno está desarrollando esta competencia.

Este tipo de actividades en el lugar de trabajo podrían respaldarlo.

Este es el tipo de actuación que nos gustaría que el alumno practicara.

Este es el tipo de comentarios que serían útiles.

Esto hace que la conexión entre la educación y la práctica en el lugar de trabajo sea más clara para todos los involucrados.

3.4 El papel del alumno

Los alumnos participan activamente en su experiencia de aprendizaje basado en el trabajo.

Deben comprender que el aprendizaje basado en el trabajo no es simplemente una oportunidad para observar un entorno laboral. Se espera que aprovechen las oportunidades de aprendizaje disponibles y que asuman progresivamente la responsabilidad de su propio desarrollo.

Los alumnos deben:

- comprender el propósito de su experiencia WBL;
- saber qué competencias se espera que desarrollen;
- cumplir con las normas, los procedimientos y las expectativas profesionales del lugar de trabajo;
- Haz preguntas cuando necesites alguna aclaración;
- participar activamente en las tareas pertinentes;
- responder de forma constructiva a las indicaciones;
- utilizar la retroalimentación para mejorar el rendimiento;
- reflexionar sobre sus experiencias; y
- Comunicar las dificultades o necesidades de aprendizaje cuando sea necesario.

Los alumnos también deben reconocer los límites de su función. No deben realizar actividades para las que no hayan sido debidamente preparados o autorizados .

3.5 Trabajar juntos

Las mejores experiencias en la WBL se basan en la comunicación entre todas las partes.

Proveedor/Formador de Formación Profesional	Empleador/Mentor	Aprendiz
Aclara los resultados del aprendizaje	Proporciona contexto profesional	Participa activamente
Prepara al alumno	Identifica oportunidades apropiadas	Cumple con las expectativas del lugar de trabajo.
Conecta el plan de estudios con la práctica en el lugar de trabajo.	Demuestra y supervisa	Observa y practica
Admite la monitorización	Observa el desempeño en el lugar de trabajo	Solicita aclaraciones cuando sea necesario.
Utiliza evidencia y retroalimentación del lugar de trabajo.	Proporciona retroalimentación	Responde a los comentarios
Facilita la reflexión	Contribuye a los debates sobre el progreso.	Reflexiona sobre el aprendizaje

Antes de la WBL

Las partes deben aclarar lo siguiente:

- el propósito de la experiencia WBL;
- competencias o resultados de aprendizaje relevantes;
- actividades apropiadas en el lugar de trabajo;
- el nivel de participación esperado del alumno;
- ¿Quién supervisará al alumno?
- cómo se supervisará el progreso; y
- cómo se llevará a cabo la comunicación.

Durante la WBL

La comunicación debería ayudar a responder:

- ¿El alumno recibe oportunidades pertinentes?
- ¿El nivel de apoyo es el adecuado? ¿El alumno está progresando? ¿Se necesitan ajustes?

En los puntos de revisión

El formador, el mentor en el lugar de trabajo y el alumno pueden aportar diferentes perspectivas:

Aprendiz: ¿Qué experimenté y aprendí?

Mentor: ¿Qué observé en la práctica profesional?

Formador : ¿Cómo se relaciona esto con los resultados de aprendizaje previstos y los próximos pasos de aprendizaje?

Este enfoque compartido ayuda a garantizar que el aprendizaje basado en el trabajo siga siendo una experiencia de aprendizaje y no simplemente un período de asistencia al lugar de trabajo.

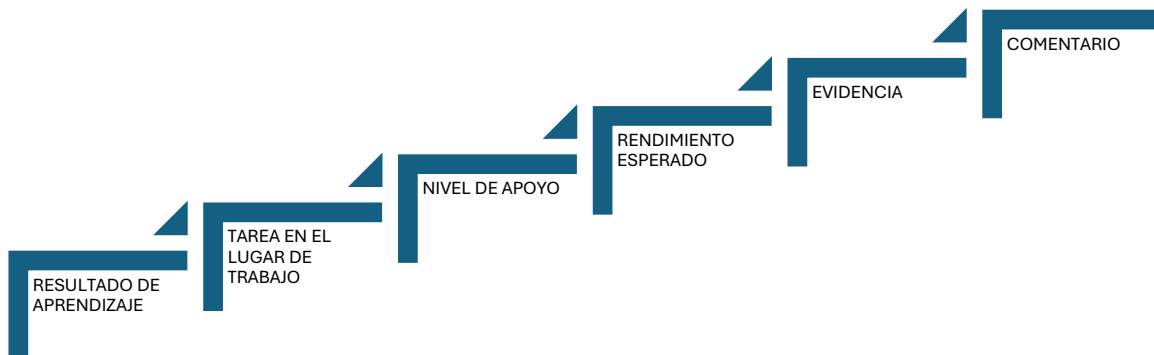
Tarea	Formador/Proveedor de Formación Profesional	Empleador/Mentor	Aprendiz
<i>Aclarar los resultados del aprendizaje</i>	✓		
<i>Explicar el contexto y las expectativas del lugar de trabajo.</i>		✓	
<i>Identificar posibles tareas en el lugar de trabajo</i>	✓	✓	
<i>Prepárese para participar en el lugar de trabajo.</i>	✓	✓	✓
<i>Participar en las actividades del lugar de trabajo.</i>			✓
<i>Proporcionar supervisión en el lugar de trabajo</i>		✓	
<i>Observar el desempeño en el lugar de trabajo</i>		✓	
<i>Proporcionar retroalimentación en el lugar de trabajo</i>		✓	
<i>Reflexiona sobre la experiencia.</i>	✓		✓
<i>Revisar el progreso y los próximos pasos.</i>	✓	✓	✓

4. Planificación de la experiencia de aprendizaje en el entorno laboral.

Una experiencia de aprendizaje en el lugar de trabajo exitosa debe planificarse en función de lo que se espera que el alumno desarrolle, en lugar de en función de una lista de tareas que casualmente están disponibles en el lugar de trabajo.

La planificación no exige que los empleadores rediseñen sus operaciones habituales. Requiere que el empleador y el proveedor de formación profesional identifiquen dónde las actividades reales en el lugar de trabajo pueden brindar oportunidades de aprendizaje relevantes.

El proceso básico de planificación es:



4.1 Comprensión de los resultados de aprendizaje del alumno

Antes de que comience la formación en el entorno laboral, el empleador o el mentor en el lugar de trabajo debe recibir información clara sobre las competencias que se espera que desarrolle el alumno.

El formador o el proveedor de formación profesional debe comunicar los resultados de aprendizaje pertinentes en términos prácticos.

Los empleadores deberían poder responder a:

1. ¿Qué se espera que desarrolle el alumno?
2. ¿Cómo se manifestaría esta competencia en nuestro lugar de trabajo?
3. ¿Qué actividades podrían proporcionar una práctica relevante?
4. ¿Qué nivel de rendimiento cabe esperar razonablemente ?
5. ¿Qué debemos observar?
6. ¿Qué tipo de comentarios serían útiles?

Por ejemplo:

Enfoque en los resultados del aprendizaje	Qué podría significar en el lugar de trabajo
Comunicación profesional con los huéspedes	Comuníquese de manera apropiada con los huéspedes en las situaciones pertinentes.

Uso de procesos de reserva digitales	Observar y realizar progresivamente las tareas relacionadas con las reservas.
Prácticas operativas sostenibles	Aplicar prácticas pertinentes de ahorro de recursos o reducción de residuos.
Trabajo en equipo	Participar adecuadamente en las actividades y la comunicación del equipo.
Resolución de problemas	Identificar y responder adecuadamente a las situaciones operativas pertinentes.

Los empleadores deben solicitar aclaraciones al formador si un resultado de aprendizaje resulta difícil de traducir a la práctica profesional.

4.2 Selección de tareas laborales apropiadas

Una vez que se haya definido la competencia requerida, el empleador y el formador podrán identificar las actividades adecuadas en el lugar de trabajo.

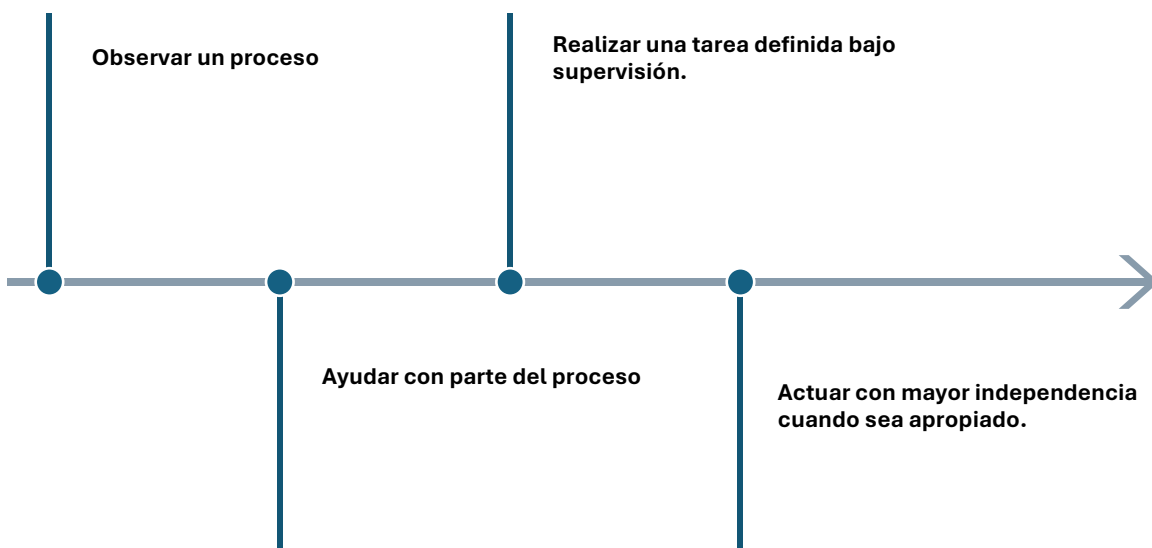
Una buena tarea de aprendizaje basado en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés) debería ser:

- Relevante: Contribuye a la competencia prevista.
- Auténtico: Refleja prácticas laborales genuinas.
- Adecuado: Es apropiado para el nivel de preparación del alumno.
- Factible: Se puede proporcionar de forma realista dentro de la organización .
- Observable: El mentor puede ver o revisar aspectos relevantes del desempeño del alumno.

Las tareas pueden implicar diferentes niveles de participación.

Por ejemplo:

→ →



No todas las tareas requieren un desempeño independiente.

La observación puede ser en sí misma una actividad de aprendizaje útil cuando los alumnos saben qué están observando y por qué.

4.3 Adaptación de las tareas al nivel de preparación del alumno

Los alumnos pueden acceder a la formación basada en el trabajo con diferentes niveles de conocimiento, experiencia y confianza.

Por lo tanto, una misma tarea en el lugar de trabajo puede requerir diferentes niveles de apoyo.

Antes de asignar una tarea, tenga en cuenta lo siguiente:

Pregunta	Por qué es importante
<i>¿El alumno se ha encontrado con este proceso anteriormente?</i>	Determina cuánta introducción puede ser necesaria
<i>El alumno lo ha practicado durante su formación?</i>	Indica que está listo para su aplicación en el lugar de trabajo.
<i>¿La tarea implica clientes, sistemas o responsabilidades operativas?</i>	Puede requerir una supervisión más estrecha.
<i>¿Qué podría ocurrir si la tarea se realiza incorrectamente?</i>	Ayuda a determinar la responsabilidad apropiada.
<i>¿Se puede dividir la tarea en etapas más pequeñas?</i>	Apoya la participación progresiva
<i>¿Qué tipo de apoyo estará disponible?</i>	Garantiza que el alumno no se quede sin la orientación adecuada.

No se debe otorgar mayor responsabilidad a un aprendiz simplemente por haber pasado cierto tiempo en el lugar de trabajo.

La progresión debe basarse en la preparación demostrada.

TIEMPO EN EL LUGAR DE TRABAJO ≠ PREPARACIÓN PARA EL DESEMPEÑO INDEPENDIENTE

4.4 Planificación de la participación progresiva

Cuando sea apropiado, la participación en el lugar de trabajo puede desarrollarse progresivamente.

Etapa 1: Observar

El estudiante observa la práctica profesional con un enfoque claro.

Por ejemplo:

Observa cómo se comunica el personal de recepción con los huéspedes durante el registro. Identifica cómo se explica la información y cómo se responden las preguntas.

Etapa 2: Asistencia

El alumno participa en parte de la actividad.

Por ejemplo:

Ayudar al supervisor con los aspectos pertinentes del proceso de registro.

Etapa 3: Práctica bajo supervisión

El alumno realiza una tarea adecuada mientras el mentor permanece disponible para guiarlo e intervenir.

Etapa 4: Mayor independencia

Cuando el alumno ha demostrado la competencia suficiente y las condiciones del lugar de trabajo lo permiten, el alumno realiza tareas adecuadas con menos apoyo directo.

Etapa 5: Revisión y reflexión

El alumno recibe retroalimentación y considera qué se debe mantener o mejorar.

Por lo tanto, la progresión puede representarse como:



Las etapas son flexibles. Algunos alumnos pueden necesitar práctica guiada adicional, y algunas actividades siempre requerirán supervisión directa.

4.5 Preparación del lugar de trabajo y del alumno

La preparación debe tener lugar antes de que el alumno comience a realizar actividades laborales sustanciales.

Preparación del lugar de trabajo

El empleador deberá, cuando corresponda:

- identificar al mentor o supervisor en el lugar de trabajo;
- Asegúrese de que el personal pertinente sepa que el alumno estará presente;
- aclarar el rol del alumno;
- identificar oportunidades de aprendizaje iniciales;
- comprender las expectativas de aprendizaje pertinentes;
- considerar los niveles apropiados de acceso y responsabilidad;
- identificar cualquier procedimiento laboral que el alumno necesite comprender; y

- establecer cómo se llevará a cabo la comunicación con el proveedor de formación profesional.

Preparación del alumno

El alumno deberá recibir una orientación laboral adecuada.

Esto puede abarcar:

- la organización y sus actividades;
- equipos y funciones pertinentes;
- acuerdos laborales;
- expectativas profesionales;
- normas y procedimientos del lugar de trabajo;
- requisitos pertinentes en materia de salud y seguridad;
- requisitos de confidencialidad y relacionados con los datos, cuando corresponda;
- Comunicación y comportamiento esperados ;
- a quién acudir en busca de orientación; y
- Qué hacer cuando no se tiene certeza sobre una tarea.

El empleador también debe explicar el nivel inicial de participación del aprendiz.

Por ejemplo:

“Durante la primera etapa, observarás este proceso y lo comentarás con tu mentor. Una vez que te familiarices con el procedimiento, podrás empezar a colaborar en determinadas tareas bajo supervisión.”

Esto ofrece expectativas más claras que simplemente decirle al alumno que "siga al equipo y vea cómo funcionan las cosas".

<i>Elemento de planificación</i>	Información acordada
<i>Resultados de aprendizaje relevantes</i>	¿Qué competencia se está desarrollando?
<i>Oportunidad laboral</i>	¿Dónde se puede observar o practicar esta competencia ?
<i>Actividad de aprendizaje</i>	realmente el alumno ?
<i>Nivel inicial de participación mentor en el lugar de trabajo</i>	Observar, asistir, practicar bajo supervisión, etc.
<i>Rendimiento esperado</i>	¿Quién proporcionará la orientación?
<i>Evidencia</i>	¿Qué debería demostrar progresivamente el alumno?
<i>Comentario</i>	¿Qué se puede observar o registrar?
<i>Reflexión</i>	¿Quién lo proporcionará y cuándo?
<i>Comunicación</i>	¿Cómo evaluará el alumno la experiencia?
	¿Cuándo deben el empleador y el entrenador revisar el progreso?

5. Apoyo a los estudiantes en el entorno laboral.

Una vez planificada la experiencia de aprendizaje basado en el trabajo, el empleador y el mentor en el lugar de trabajo apoyan al aprendiz para que pase de la orientación inicial a una participación significativa en la práctica profesional.

Un apoyo eficaz en el lugar de trabajo no implica supervisar cada acción de forma continua. El nivel de orientación debe reflejar la preparación del alumno, la complejidad de la actividad y las responsabilidades que conlleva.

El objetivo es el desarrollo progresivo:

5.1 Bienvenida y orientación al alumno

La primera etapa del aprendizaje basado en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés) debe ayudar al alumno a comprender el entorno profesional en el que tendrá lugar el aprendizaje.

Una orientación laboral puede incluir:

- Presentación de la organización y del equipo;
- explicación del rol del alumno;
- procedimientos laborales pertinentes;
- modalidades y expectativas laborales;
- requisitos de salud y seguridad;
- conducta profesional;
- confidencialidad y manejo adecuado de la información;
- sistemas, equipos o áreas de trabajo pertinentes;
- quien actuará como mentor o supervisor en el lugar de trabajo; y
- a quién debe contactar el alumno cuando necesite ayuda.

La orientación también debe vincular el entorno laboral con los objetivos de aprendizaje del alumno.

El mentor puede explicar:

“Estas son las áreas que desarrollarás durante tu formación en el entorno laboral. Estas son algunas de las actividades que realizamos en nuestro lugar de trabajo y que te ayudarán a ponerlas en práctica .”

Esto ayuda a los estudiantes a comprender que la participación en el entorno laboral forma parte de su proceso de aprendizaje.

5.2 Proporcionar orientación y supervisión

Los alumnos necesitan suficiente orientación para participar adecuadamente sin que el mentor en el lugar de trabajo se haga cargo de todas las actividades.

Antes de comenzar una nueva tarea, el mentor debe aclarar lo siguiente:

Objetivo: ¿Por qué es importante esta actividad?

Tarea: ¿Qué se espera que haga el alumno?

Proceso: ¿Existen pasos o procedimientos importantes?

Estándar : ¿Cómo se ve un desempeño adecuado?

Apoyo: ¿Cuándo debe el alumno pedir ayuda?

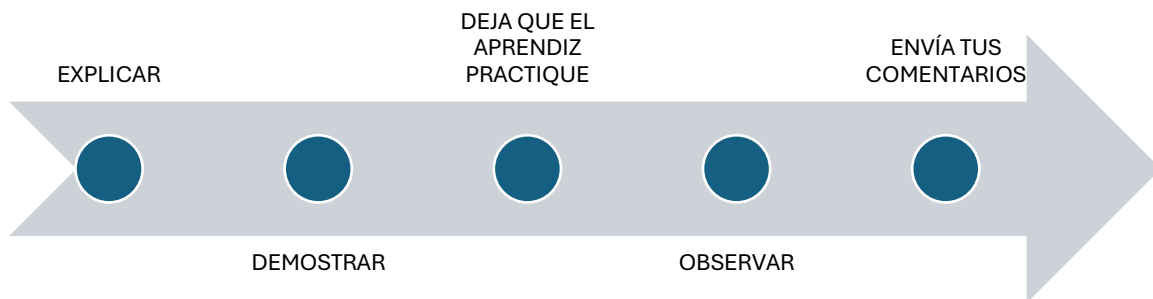
Por ejemplo, en lugar de: “ Ayuda con las reservas ”. Una instrucción más clara identificaría la responsabilidad específica del alumno, el proceso a seguir y cuándo debería intervenir el supervisor.

Una orientación clara reduce la incertidumbre y facilita la observación del progreso del alumno .

5.3 Demostración y práctica guiada

Algunas competencias laborales se presentan mejor mediante una demostración seguida de la práctica.

Una secuencia simple es:



Durante la demostración, los mentores deben llamar la atención sobre los aspectos importantes del desempeño profesional, en lugar de simplemente completar la tarea mientras el aprendiz observa.

Por ejemplo:

“Observa cómo confirmo los detalles de la reserva antes de completarla. Presta especial atención a la información que verifico con el huésped.”

El alumno entonces tiene un foco de observación claro.

Durante la práctica guiada, el mentor puede brindar indicaciones o correcciones cuando sea necesario. A medida que el desempeño mejora, este apoyo puede disminuir gradualmente.

5.4 Apoyo a la independencia progresiva

El aprendizaje basado en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés) debe brindar oportunidades para que los estudiantes adquieran mayor confianza y capacidad cuando sea apropiado.

El mentor puede ajustar progresivamente el apoyo:

Escenario	Rol de mentor	Rol del aprendiz
<i>Observar</i>	Demuestra y explica	Observa, escucha y hace preguntas.
<i>Asistir</i>	Dirige y apoya	Contribuye a partes seleccionadas de la tarea.
<i>Práctica guiada</i>	Supervisa de cerca	Realiza la tarea con apoyo
<i>Desempeño supervisado</i>	Observa e interviene cuando es necesario.	Realiza una mayor parte de la tarea.
<i>Mayor independencia</i>	Monitorea según corresponda	Realiza tareas adecuadas con apoyo reducido.
<i>Revisar</i>	Proporciona retroalimentación	Refleja e identifica mejoras

No es necesario que todos los alumnos o actividades lleguen a la fase final durante un período de aprendizaje basado en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés).

El nivel adecuado depende del alumno, la tarea y el contexto profesional.

5.5 Apoyo a las habilidades profesionales y transversales

El aprendizaje en el lugar de trabajo también brinda oportunidades para desarrollar competencias que trascienden las tareas técnicas individuales.

Estos pueden incluir:

1. comunicación;
2. trabajo en equipo;
3. resolución de problemas;
4. adaptabilidad;
5. gestión del tiempo;
6. comportamiento profesional ;
7. iniciativa;
8. comunicación intercultural;
9. competencia digital; y
10. práctica ambientalmente responsable.

Estas habilidades suelen desarrollarse mejor en situaciones profesionales auténticas.

Por ejemplo, un estudiante que ayuda a atender la solicitud de un huésped puede practicar simultáneamente.

Los mentores pueden hacer que este aprendizaje sea más visible a través de breves conversaciones de retroalimentación.

En lugar de comentar únicamente si la tarea se completó o no, también podrían discutir:

“Su explicación al huésped fue clara. La próxima vez, consulte con el compañero correspondiente antes de confirmar la solución para que la información sea coherente.”

Esto vincula el desempeño en las tareas con una competencia profesional más amplia.

5.7 Aprender de los errores

El aprendizaje en el lugar de trabajo implica práctica, y la práctica puede incluir errores.

Cuando resulta apropiado y seguro, los errores pueden convertirse en valiosas oportunidades de aprendizaje.

A continuación se puede dar una respuesta constructiva:

1. Identificar
2. Explicar
3. Correcto
4. Practica de nuevo
5. Revisar

La retroalimentación debe centrarse en el desempeño o la acción del alumno, en lugar de en sus características personales.

Por ejemplo:

Menos útil:

"No se te da bien tratar con los invitados".

Más útil:

«Usted proporcionó la información correcta, pero el huésped no había terminado de explicar el problema. La próxima vez, permítale terminar y confirme que ha comprendido la solicitud antes de proponer una solución».

El segundo ejemplo le dice al alumno:

- qué pasó;
- qué debería cambiar; y
- Qué hacer diferente la próxima vez.

autorizadas del alumno deberán, por supuesto, gestionarse de acuerdo con los procedimientos habituales de la organización .

6. Seguimiento, retroalimentación y evaluación

El seguimiento durante el aprendizaje en el entorno laboral ayuda a determinar si el alumno está desarrollando las competencias previstas y si la experiencia en el lugar de trabajo le proporciona las oportunidades de aprendizaje adecuadas.

El empleador o mentor laboral no necesita reproducir la evaluación formal del aula. Su contribución particular consiste en aportar evidencia de la práctica profesional real: qué fue capaz de hacer el aprendiz, cuánto apoyo necesitó, cómo evolucionó su desempeño y qué aspectos debería mejorar a continuación.

El proceso básico es:



6.1 Observación del desempeño del alumno

La observación debe estar vinculada a los resultados de aprendizaje pertinentes y a las actividades del lugar de trabajo.

En lugar de preguntar:

“¿El alumno está progresando bien?”

El mentor debería centrarse en preguntas más específicas:

- ¿Puede el alumno realizar la tarea correspondiente?
- ¿El alumno sigue el proceso adecuado?
- ¿Cuánta orientación se necesita?
- ¿Puede el alumno aplicar la retroalimentación recibida anteriormente?
- ¿El rendimiento se vuelve más consistente?
- ¿El alumno reconoce cuándo necesita ayuda?
- ¿Cómo se comunica y colabora el alumno durante la tarea?

La observación puede realizarse durante la actividad laboral habitual. No siempre requiere una evaluación independiente.

Por ejemplo, durante una actividad relacionada con reservas, el mentor podría observar si el alumno:

- sigue la secuencia apropiada;
- utiliza correctamente el sistema correspondiente;
- verifica la información necesaria;
- se comunica profesionalmente;
- identifica cuándo se requiere el apoyo del supervisor; y
- Responde adecuadamente a la retroalimentación.

La atención debe centrarse en el desempeño observable, en lugar de en las impresiones generales sobre el alumno.

6.2 ¿Qué pruebas deben buscar los empleadores?

La evidencia de competencia puede adoptar diferentes formas dependiendo del resultado del aprendizaje y de la actividad en el lugar de trabajo.

Entre las posibles pruebas se incluyen:

Evidencia	Ejemplo
Observación directa	El mentor observa al aprendiz mientras realiza una tarea en el lugar de trabajo.
Actividad laboral completada	El alumno completa una tarea operativa apropiada.
Resultado del trabajo	Los resultados relevantes en el lugar de trabajo demuestran la aplicación de la competencia.
Interacción profesional	El alumno demuestra una comunicación o un trabajo en equipo adecuados.
Respuesta al problema	El alumno responde adecuadamente a una situación laboral pertinente.
Explicación del alumno	El alumno explica un proceso o decisión.
Reflexión	El alumno identifica lo que aprendió y lo que necesita mejorar.
Progreso a lo largo del tiempo	El alumno realiza la misma actividad o una relacionada con menos apoyo o mayor consistencia.

La evidencia apropiada depende de la competencia que se esté desarrollando.

El empleador no necesita recopilar pruebas simplemente por el mero hecho de documentar. Las pruebas deben ayudar a responder a las siguientes preguntas:

¿Qué ha demostrado el alumno en la práctica profesional?

6.3 Proporcionar retroalimentación efectiva

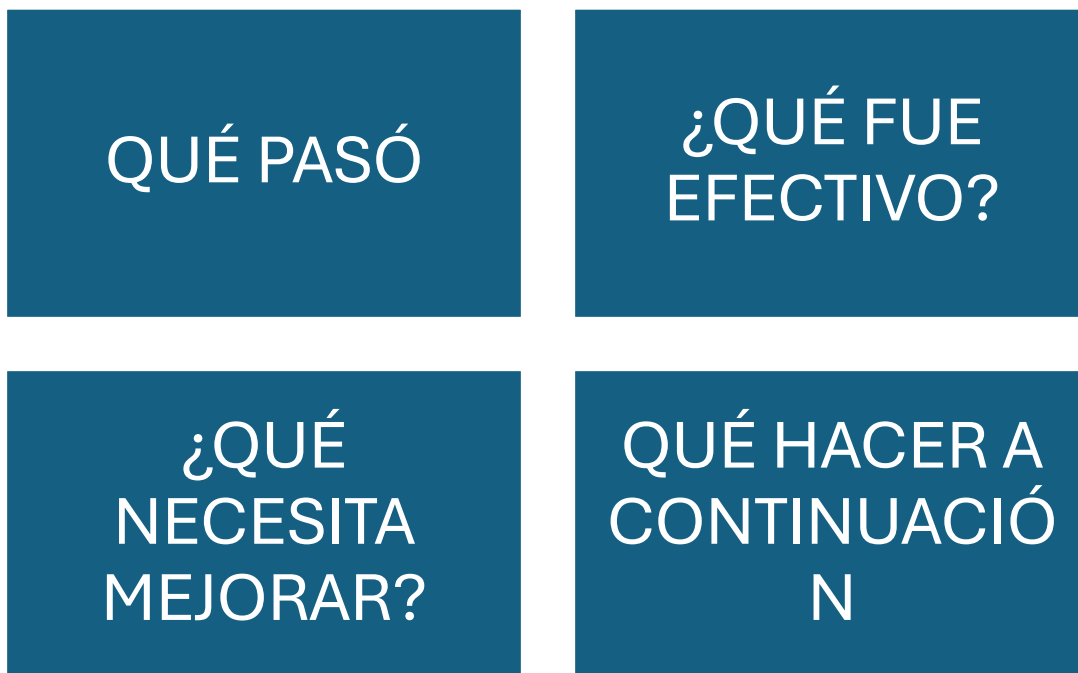
La retroalimentación es una de las contribuciones más importantes que un mentor en el lugar de trabajo puede hacer al desarrollo del aprendiz.

La retroalimentación efectiva debe ser:

1. Específico: centrado en una acción o desempeño particular.
2. Oportuno: proporcionado con la suficiente antelación a la actividad para que resulte útil.
3. Constructivo: explicar cómo se puede mejorar el rendimiento.

4. Equilibrado: reconocer el desempeño eficaz, así como las áreas de mejora.
5. Práctico: que le dé al alumno un siguiente paso claro.

Una estructura de retroalimentación útil es:



Por ejemplo:

“Usted siguió correctamente el proceso de reserva y confirmó los detalles principales con el huésped. Antes de finalizar la reserva, recuerde verificar también el último requisito.”

En la próxima reserva, utilice el mismo proceso, pero incluya esa verificación adicional.

Esto es más útil que:

“ Bien, pero ten más cuidado.”

El primer ejemplo proporciona al alumno información que podrá utilizar en la siguiente oportunidad.

6.4 Apoyo a la reflexión del alumno

La retroalimentación se vuelve más valiosa cuando los estudiantes consideran activamente su propio desempeño.

Antes de dar todas las respuestas, el mentor puede pedirle al alumno que reflexione:

1. ¿Cómo crees que salió?
2. ¿Qué funcionó bien?
3. ¿En qué áreas necesitabas ayuda?
4. ¿Qué cambiarías la próxima vez?

A continuación, el mentor puede añadir sus propias observaciones.

Esto crea un diálogo sencillo:

Desde la reflexión del alumno hasta la retroalimentación del mentor y el siguiente paso acordado.

La reflexión también puede ayudar a los estudiantes a reconocer progresos que de otro modo serían difíciles de percibir.

Por ejemplo:

“La semana pasada necesitaste orientación durante todo el proceso. Hoy lo completaste casi por completo de forma independiente. ¿Qué te ayudó a mejorar?”

Esto hace que el desarrollo de competencias sea visible para el alumno.

6.5 Registro del progreso

La monitorización de la carga de trabajo debe ser práctica y proporcionada.

Dependiendo de los acuerdos pactados con el proveedor de formación profesional, el progreso podrá documentarse mediante:

- listas de verificación de observación;
- notas del supervisor o mentor;
- revisiones de progreso;
- registros de reflexión del alumno;
- registros de actividad en el lugar de trabajo;
- formularios de evaluación del desempeño; o
- otras herramientas de seguimiento acordadas.

El manual del empleador de TourX proporciona plantillas prácticas en la sección 8 que pueden servir de apoyo a este proceso.

Un registro de progreso sencillo podría incluir:

Área	Registro
Resultado de aprendizaje / competencia	¿Qué se está desarrollando?
Actividad en el lugar de trabajo	¿Qué hizo el alumno?
Nivel de participación	Observar / Asistir / Supervisado / Mayor independencia
¿Qué se demostró?	Breves evidencias del desempeño
Comentarios proporcionados	¿Qué se debe mantener o mejorar?
Siguiente paso	practicar el alumno a continuación?

El objetivo es crear un registro útil del aprendizaje, no trabajo administrativo innecesario.

6.6 Comunicación con el formador de formación profesional

Los mentores en el lugar de trabajo observan aspectos del desempeño de los alumnos que los formadores quizás no puedan ver directamente.

Por lo tanto, la comunicación entre el lugar de trabajo y el proveedor de formación profesional ayuda a vincular el desempeño profesional con el programa de aprendizaje más amplio .

El empleador debe comunicar información relevante sobre:

- progreso significativo del alumno;
- competencias demostradas con éxito;
- áreas que requieren más práctica;
- actividades que no se pudieron proporcionar;
- cambios en la experiencia WBL planificada;
- dificultades que afectan la participación del alumno; y
- áreas donde el apoyo adicional de un instructor podría ser útil.

Por ejemplo:

Observación del empleador: El alumno comprende el procedimiento de reserva, pero aún necesita ayuda cuando una solicitud inesperada de un cliente modifica el proceso normal.

Esta información puede ayudar al formador a identificar la siguiente actividad de aprendizaje adecuada, como por ejemplo, práctica adicional con escenarios o resolución de problemas.

Por lo tanto, la comunicación debe funcionar en ambas direcciones:

Escenario	Ejemplo de progreso
Observación	El alumno identifica los pasos clave del proceso.
Participación asistida	El alumno completa las partes seleccionadas con orientación.
Práctica guiada	El alumno realiza la actividad pero necesita indicaciones.
desempeño supervisado	El alumno completa la actividad mientras el mentor supervisa.
Mayor independencia	El alumno realiza una tarea apropiada de forma consistente con apoyo reducido.

7. Ejemplos de actividades de TourX WBL

Los ejemplos de esta sección ilustran cómo los resultados del aprendizaje pueden traducirse en actividades reales en el lugar de trabajo. No se trata de actividades fijas que todos los empleadores deban reproducir.

La actividad concreta debe adaptarse al plan de estudios del alumno, a su nivel de preparación, al contexto laboral y a las oportunidades profesionales disponibles.

7.1 Sistemas digitales de reserva y contratación

Los procesos de reserva y contratación digitales ofrecen oportunidades para conectar la competencia digital con el servicio al cliente y los procedimientos operativos.

Posible enfoque de aprendizaje

Dependiendo de los resultados de aprendizaje pertinentes, los alumnos pueden desarrollar su capacidad para:

- comprender el flujo de trabajo básico de las reservas;
- utilizar los sistemas digitales pertinentes en el lugar de trabajo;
- Introduzca y verifique la información con precisión;
- seguir los procedimientos de la organización ;
- comunicarse de manera apropiada con los clientes o invitados; y
- responder a problemas rutinarios o reconocer cuándo se necesita ayuda.

Ejemplo de progresión de WBL

Escenario	Posible actividad de aprendizaje
Observar	Observe cómo el personal procesa las reservas y utiliza el sistema de reservas.
Asistir	Brindar soporte a elementos seleccionados del proceso de reserva.
Práctica supervisada	Completar las tareas rutinarias relacionadas con las reservas con ayuda
Mayor independencia	Realizar tareas rutinarias apropiadas con apoyo reducido.
Reflejar	Revisar la precisión, la comunicación, las dificultades y las áreas de mejora.

El mentor en el lugar de trabajo puede observar tanto el desempeño técnico como el comportamiento profesional .

Por ejemplo:

- ¿Se siguió el procedimiento correcto?
- ¿Se introdujo la información correctamente?
- ¿Se verificaron los detalles necesarios?
- ¿La comunicación fue profesional?
- El alumno supo reconocer cuándo necesitaba ayuda?

Una pregunta sencilla para reflexionar es:

¿Qué parte del proceso de reserva puedes completar ahora con confianza y en qué áreas aún necesitas ayuda?

7.2 Gestión sostenible de recursos y del mantenimiento del hogar

Las tareas de limpieza y otras áreas operativas pueden brindar oportunidades prácticas para desarrollar la conciencia ambiental y las prácticas profesionales sostenibles.

Posible enfoque de aprendizaje

Los alumnos pueden:

- identificar las prácticas de sostenibilidad utilizadas por la organización ;

- aplicar los procedimientos pertinentes para el ahorro de recursos;
- reconocer oportunidades para reducir los residuos innecesarios;
- seguir prácticas laborales ambientalmente responsables; y
- reflexionar sobre posibles mejoras.

Ejemplo de actividad WBL

El alumno recibe en primer lugar una introducción a las prácticas de sostenibilidad relevantes en el lugar de trabajo.

ellos :

- observar la práctica actual
- aplicar los procedimientos pertinentes
- registrar o comentar las observaciones
- identificar posibles mejoras
- recibir comentarios

Por ejemplo, un estudiante podría examinar prácticas relacionadas con:

uso del agua; uso de la energía; gestión de la ropa de cama y las toallas; materiales de limpieza; separación de residuos; reducción del consumo innecesario; u otras prácticas de sostenibilidad relevantes para el lugar de trabajo.

Posteriormente, el alumno podría identificar dos mejoras realistas basándose en sus observaciones.

El mentor en el lugar de trabajo puede hablar sobre:

1. ¿Son realistas las sugerencias?
¿Se ajustan a las operaciones del lugar de trabajo? ¿Qué impacto podrían tener?
¿Qué obstáculos prácticos habría que tener en cuenta?

Esto permite que la actividad vaya más allá del simple reconocimiento de prácticas sostenibles, hacia su aplicación y evaluación en contexto.

7.3 Servicio al cliente y comunicación con los huéspedes

Las actividades de atención al cliente brindan oportunidades para desarrollar la comunicación, la conciencia del servicio, la resolución de problemas y el comportamiento profesional .

Posibles actividades

Dependiendo de la preparación del alumno , este podría:

observar las interacciones con los huéspedes; identificar técnicas de comunicación eficaces; proporcionar información rutinaria bajo supervisión; ayudar con las solicitudes de los clientes; participar en interacciones de servicio apropiadas; o analizar cómo se manejan situaciones más complejas.

Ejemplo progresivo

Etapas 1 Observación

El alumno observa una interacción profesional y se centra en:

- cómo se recibe al huésped;
- cómo el personal identifica las necesidades del huésped ;
- el lenguaje y el tono utilizados;
- cómo se explica la información; y
- cómo concluye la interacción.

Etapas 2 y 3: Participación con apoyo El alumno proporciona información rutinaria seleccionada con el apoyo de un mentor.

Práctica supervisada de la etapa 3 El alumno mantiene una interacción rutinaria adecuada mientras el mentor observa.

Retroalimentación de la etapa 4 El mentor analiza aspectos específicos del desempeño.

“Usted proporcionó la información con claridad y mantuvo un tono profesional. La próxima vez, confirme que el cliente ha comprendido antes de finalizar la interacción.”

Reflexión de la etapa 5 ¿Qué necesitaba el huésped? ¿Qué hiciste? ¿Qué funcionó? ¿Qué cambiarías la próxima vez?

7.4 Trabajo en equipo y comunicación profesional

Muchas actividades turísticas y hoteleras dependen de una coordinación eficaz entre empleados y departamentos.

Por lo tanto, el aprendizaje basado en el trabajo (WBL) puede brindar oportunidades auténticas para que los estudiantes desarrollen el trabajo en equipo y la comunicación profesional.

Posibles oportunidades laborales

El alumno puede:

- participar en las reuniones informativas del equipo;
- observar la comunicación entre departamentos;
- contribuir a las actividades apropiadas del equipo;
- comunicar información operativa relevante;
- trabajar con los compañeros para completar una tarea;
- observar cómo se coordinan las responsabilidades; o
- Reflexiona sobre cómo la comunicación afecta la prestación de servicios.

Por ejemplo:

El estudiante observa cómo la recepción comunica un requisito relevante del huésped a otro departamento y analiza cómo esa información afecta al servicio posterior.

El mentor podrá entonces hablar sobre:

- ¿Qué información era necesario comunicar?
- ¿Quién necesitaba la información?

- ¿Se comunicó de forma clara y en el momento oportuno?
- ¿Qué podría ocurrir si fallara la comunicación?

Esto ayuda al alumno a ver el trabajo en equipo como parte del proceso de servicio, en lugar de como una habilidad blanda abstracta.

Competencia	Lugar de trabajo A	Lugar de trabajo B
Gestión digital de clientes	Sistema de reservas de hotel	Plataforma de reservas de viajes
Comunicación con el cliente	Recepción del hotel	Consulta de un cliente de agencia de viajes
Sostenibilidad	Gestión de recursos de limpieza	Reducción de residuos en el sector de la alimentación
Trabajo en equipo	Coordinación hotelera interdepartamental	Coordinación de servicios en equipos pequeños
Resolución de problemas	Problema de atención al cliente	Cambio en un acuerdo de viaje
Situación laboral cotidiana	Conviértelo en WBL por...	
Un miembro del personal realiza una tarea.	Proporcione al alumno un enfoque de observación específico.	
El aprendiz ayuda a un empleado.	Aclarar qué competencia se está practicando.	
El alumno realiza una tarea rutinaria	Observar criterios de rendimiento específicos	
Se produce un problema operativo.	Analice el problema y las posibles soluciones.	
La tarea está completada.	Proporcione comentarios breves y específicos.	
El alumno comete un error	Explica, corrige, practica de nuevo y reflexiona.	
Se lleva a cabo la reunión de equipo.	Pida al alumno que identifique cómo se coordinan la información y las responsabilidades.	

8. Herramientas y plantillas para empleadores

Las herramientas de esta sección están diseñadas para apoyar a los empleadores y mentores laborales antes, durante y después de la formación basada en el trabajo (WBL, por sus siglas en inglés). Se pueden adaptar a la organización y al programa específico de TourX.

Su objetivo es que la planificación y el seguimiento del aprendizaje basado en el trabajo sean prácticos, en lugar de generar trámites administrativos innecesarios.

8.1 Lista de verificación del empleador previa a la implementación del programa WBL

Utilice esta lista de verificación antes de que el alumno comience las actividades laborales.

Objetivo de aprendizaje

- ☐ Entiendo el propósito del aprendizaje basado en el trabajo (WBL) del alumno.
- ☐ Conozco los resultados de aprendizaje o competencias relevantes.
- ☐ Entiendo lo que se espera que el alumno practique o desarrolle.
- ☐ Cualquier expectativa de aprendizaje poco clara se ha discutido con el instructor/proveedor de formación profesional.

Preparación del lugar de trabajo

☐ Se ha identificado a un mentor o supervisor en el lugar de trabajo.

- ☐ Los compañeros pertinentes conocen al alumno y su función.
- ☐ Se han identificado oportunidades de aprendizaje adecuadas en el lugar de trabajo.
- ☐ Se ha tenido en cuenta el nivel inicial de participación del alumno.
- ☐ Se han identificado los procedimientos y requisitos pertinentes en el lugar de trabajo.

Preparación del alumno

- ☐ Se ha planificado una sesión de orientación inicial en el lugar de trabajo.
- ☐ El alumno sabrá quién es su mentor/supervisor.
- ☐ Se explicarán las expectativas profesionales.
- ☐ Se explicarán los requisitos pertinentes en materia de seguridad, salud y bienestar en el lugar de trabajo, confidencialidad u operaciones.
- ☐ El alumno sabrá cuándo y cómo pedir ayuda.

Monitoreo y comunicación

- ☐ Sé qué aspectos del desempeño del alumno deben observarse.
- ☐ Sé cómo se proporcionarán los comentarios.
- ☐ Sé cómo se debe registrar el progreso, cuando sea necesario.
- ☐ Sé con quién contactar en el proveedor de formación profesional.
- ☐ Se han acordado puntos de revisión o comunicación cuando ha sido necesario.

8.2 Plantilla de planificación de actividades WBL

Alumno: _____

Lugar de trabajo: _____

Mentor en el lugar de trabajo: _____

Contacto del entrenador/veterinario: _____

Período WBL: _____

Elemento de planificación	Detalles
Resultado de aprendizaje/competencia relevante	
Actividad en el lugar de trabajo	
Objetivo de aprendizaje	
¿Qué hará el alumno?	
Nivel de participación inicial	☐ Observar ☐ Asistir ☐ Práctica guiada ☐ Desempeño supervisado ☐ Mayor independencia
Se requiere orientación	
¿Qué se debe observar?	
Evidencia de aprendizaje	

Mecanismos de retroalimentación	
Actividad/pregunta de reflexión	
Acordamos el siguiente paso.	

Antes de comenzar la actividad

Confirmar:

- ☐ La actividad es relevante para el resultado de aprendizaje.
- ☐ La actividad es auténtica y apropiada.
- ☐ El alumno comprende lo que se espera de él.
- ☐ El nivel de supervisión requerido es claro.
- ☐ El mentor sabe qué observar.

8.3 Lista de verificación de inducción del alumno

Alumno: _____

Fecha: _____

Mentor/Supervisor: _____

Orientación en el lugar de trabajo

- ☐ Presentación de la organización y el lugar de trabajo
- ☐ Presentación de los miembros relevantes del equipo
- ☐ Explicación del rol del alumno
- ☐ Explicación de las modalidades de trabajo
- ☐ Explicación de las normas y procedimientos del lugar de trabajo
- ☐ Explicación de los requisitos de salud y seguridad
- ☐ Se explican los requisitos de confidencialidad/datos cuando corresponda.
- ☐ Sistemas/áreas de trabajo relevantes introducidos
- ☐ Explicación de las expectativas de conducta profesional
- ☐ Explicación de los procedimientos de comunicación
- ☐ El alumno sabe a quién acudir para obtener ayuda.

Orientación de aprendizaje

- ☐ Explicación del propósito del WBL
 - ☐ Competencias relevantes analizadas
 - ☐ Se han identificado las actividades iniciales en el lugar de trabajo.

- ☐ Explicación del nivel de participación previsto
- ☐ Explicación de los mecanismos de retroalimentación
- ☐ El alumno tiene la oportunidad de hacer preguntas.

Notas adicionales:

8.4 Lista de verificación de observación del lugar de trabajo

Esta herramienta se puede adaptar al resultado de aprendizaje específico y a la tarea laboral en particular.

Alumno: _____

Actividad: _____

Fecha: _____

Observador: _____

Resultado de aprendizaje/competencia relevante:

Nivel de participación

- ☐ Observación
- ☐ Participación asistida
- ☐ Práctica guiada
- ☐ Desempeño supervisado
- ☐ Mayor independencia

Observación

Área	Observado	Se necesita mayor desarrollo	No aplicable
Comprende la tarea	☐	☐	☐
Sigue los procedimientos pertinentes	☐	☐	☐
Aplica conocimientos y habilidades pertinentes.	☐	☐	☐
Utiliza las herramientas/sistemas de forma adecuada.	☐	☐	☐
Se comunica de forma profesional.	☐	☐	☐
Trabaja eficazmente con los demás.	☐	☐	☐
Responde adecuadamente a los problemas	☐	☐	☐
Reconoce cuándo se necesita apoyo	☐	☐	☐
Responde a las indicaciones y comentarios.	☐	☐	☐
Demuestra un comportamiento profesional apropiado.	☐	☐	☐

¿Qué se demostró de forma eficaz?

TourX CoVE for the Tourism Industry, Project No: 101056184 | www.tour-x.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

¿Qué aspectos requieren mayor desarrollo?

Paso siguiente recomendado:

8.5 Registro de comentarios sobre el lugar de trabajo

Alumno: _____

Actividad en el lugar de trabajo: _____

Fecha: _____

Comentarios del mentor

¿Qué hizo el alumno?

¿Qué se hizo de forma eficaz?

¿Qué se podría mejorar?

¿Qué debería hacer el alumno la próxima vez?

Reflexión del alumno

¿Qué salió bien?

¿Qué fue lo difícil?

¿Qué haré diferente la próxima vez?

Próximo paso acordado

8.6 Revisión del progreso del alumno

Esta plantilla se puede utilizar en un punto de revisión acordado durante el WBL.

Alumno: _____

Periodo de revisión: _____

Mentor en el lugar de trabajo: _____

Formador/Proveedor VET : _ _____

Área de competencia/aprendizaje	Oportunidad laboral ofrecida	Nivel actual de participación	Progreso / Evidencia	Siguiente paso
---------------------------------	------------------------------	-------------------------------	----------------------	----------------

Progreso general

Áreas de progreso:

Áreas que requieren más práctica:

Se necesitan oportunidades de aprendizaje adicionales:

Cualquier asunto que desee tratar con el formador/proveedor de formación profesional:

8.7 Plantilla de evaluación del desempeño basada en el trabajo

La evaluación debe estar relacionada con los resultados de aprendizaje y las actividades laborales que están realmente a disposición del alumno.

Alumno: _____

Lugar de trabajo: _____

Período WBL: _____

Mentor/Supervisor: _____

Evaluación del desempeño

Área	Demostrado de forma consistente	Desarrollo	Requiere más práctica	No observado / No aplicable
Conocimientos relevantes del entorno laboral	☐	☐	☐	☐
Realización de tareas relevantes	☐	☐	☐	☐
Siguiendo los procedimientos	☐	☐	☐	☐
Comunicación profesional	☐	☐	☐	☐
Trabajo en equipo	☐	☐	☐	☐
Resolución de problemas	☐	☐	☐	☐
Competencia digital cuando corresponda	☐	☐	☐	☐
Práctica profesional sostenible cuando corresponda	☐	☐	☐	☐
Comportamiento profesional	☐	☐	☐	☐
Respuesta a los comentarios	☐	☐	☐	☐
Capacidad para trabajar con la independencia adecuada.	☐	☐	☐	☐

Evidencia / Comentarios

Puntos fuertes demostrados:

Áreas para mayor desarrollo:

Pasos de aprendizaje recomendados a continuación:

8.8 Registro de comunicación entre empleador y capacitador

Utilice esta herramienta cuando resulte útil un breve registro de la comunicación entre el lugar de trabajo y el proveedor de formación profesional.

Alumno: _____

Fecha: _____

Empleador/Mentor: _____

Instructor/Representante de VETERINARIO: _____

Motivo de la comunicación

- ☐ Revisión rutinaria del progreso
- ☐ Progreso significativo del alumno
- ☐ Se requiere asistencia adicional
- ☐ Actividad planificada no disponible

- ☐ Cambio en los acuerdos de la WBL
- ☐ Preocupación por el desempeño en el lugar de trabajo
- ☐ Otro: _____

Información clave

Acción acordada

Persona responsable

Fecha de seguimiento, si fuera necesario

8.9 Revisión final de la WBL

Al finalizar la experiencia de aprendizaje basado en el trabajo, el empleador, el alumno y el proveedor de formación profesional pueden revisar lo que se logró e identificar necesidades de desarrollo adicionales.

Revisión del empleador/mentor

- ☐ El alumno tuvo oportunidades relevantes para las competencias previstas.
 - ☐ Se proporcionó la supervisión y la orientación adecuadas.
 - ☐ El alumno progresó en una o más áreas de la práctica profesional.
 - ☐ Se proporcionaron comentarios durante el WBL.
 - ☐ Se ha comunicado al proveedor de formación profesional el progreso relevante del alumno.
- Se han identificado las competencias que no se podían practicar .

Preguntas de reflexión final

Para el empleador/mentor

1. ¿Qué progreso demostró el alumno?
2. ¿Qué actividades en el lugar de trabajo resultaron especialmente valiosas?
3. ¿Dónde se necesita mayor desarrollo?
4. ¿Existían competencias que no podían practicarse en este entorno laboral?

Para el estudiante

1. ¿Qué puedo hacer ahora con más confianza?
2. ¿Cuál fue la experiencia de aprendizaje más útil en el lugar de trabajo?
3. ¿Qué tipo de comentarios me ayudaron a mejorar?
4. ¿Qué competencia necesito desarrollar a continuación?

Para el formador/proveedor de formación profesional

1. ¿Cómo se relaciona la evidencia del entorno laboral con los resultados de aprendizaje?
2. ¿Qué formación o práctica adicional se requiere?
3. ¿Cuál debería ser el siguiente paso en el desarrollo del alumno?

Guía de referencia rápida para empleadores

La trayectoria profesional completa se puede resumir de la siguiente manera:

1. ¿Comprende qué se espera que desarrolle el alumno ?
2. ¿Qué actividades auténticas en el lugar de trabajo pueden respaldarlo?
3. ¿Están preparados el alumno y el entorno laboral?
4. Apoyo: ¿qué orientación y supervisión necesita el alumno?
5. Observación: ¿qué demuestra el estudiante en su práctica profesional?
6. Comentarios: ¿Qué funciona bien y qué se debería mejorar?
7. Reflexión: ¿qué ha aprendido el alumno de la experiencia?
8. Análisis: ¿Qué avances se han logrado y qué debería suceder a continuación?

El objetivo no es convertir a los empleadores en formadores o evaluadores, sino crear una colaboración estructurada en la que el entorno laboral ofrezca oportunidades auténticas para que los alumnos practiquen , demuestren y fortalezcan las competencias desarrolladas a través de TourX.

9. Conclusión: Principios clave para un entrenamiento basado en el trabajo eficaz

En TourX, el aprendizaje eficaz basado en el trabajo se fundamenta en una conexión clara entre los resultados del aprendizaje, las oportunidades auténticas en el lugar de trabajo, el apoyo adecuado al alumno, la observación, la retroalimentación y la reflexión.

Los empleadores y los mentores laborales desempeñan un papel fundamental en este proceso, ya que permiten a los estudiantes aplicar competencias profesionales y transversales en entornos reales de turismo y hostelería. Esto incluye el programa de Habilidades Blandas, mediante el cual se pueden fortalecer competencias como la comunicación, la colaboración, la atención al cliente, la resiliencia, el pensamiento crítico y la resolución de conflictos a través de la práctica laboral.

El objetivo no es simplemente brindar experiencia laboral, sino crear oportunidades estructuradas para que los estudiantes desarrollen y demuestren progresivamente sus competencias. La cooperación efectiva entre el estudiante, el empleador y el proveedor de formación profesional garantiza que la experiencia laboral se convierta en parte integral del proceso de aprendizaje de TourX.

10. Referencias y recursos de TourX

Los siguientes recursos del proyecto TourX y materiales de referencia europeos respaldan el enfoque de aprendizaje basado en el trabajo y la orientación práctica que se presentan en este manual.

Recursos del proyecto TourX

TourX – Centros de Excelencia para la Industria Turística. *Currículos basados en competencias de TourX Hospitality Labs.* Proyecto n.º 101056184.

TourX – Centros de Excelencia para la Industria Turística. *Aprendizaje basado en el trabajo y su papel en los laboratorios de hostelería de TourX: Diseño de un programa de aprendizaje basado en el trabajo que incluye un conjunto de actividades/tareas y una herramienta de seguimiento y evaluación del desempeño.*

TourX – Centros de Excelencia para la Industria Turística. *Guía de aprendizaje de TourX.*

TourX – Centros de Excelencia para la Industria Turística. *Manual de instrucciones del entrenador TourX.*

TourX – Centros de Excelencia para la Industria Turística. *Caja de herramientas de Hospitality Labs para la excelencia.*

Plataforma MOOC TourX. [MOOC TourX](#)

Sitio web del proyecto TourX. [TourX – CoVEs para la industria turística](#)

Recursos de referencia europeos

Comisión Europea. *Marco Europeo de Cualificaciones (EQF).* Marco de referencia europeo que permite comparar las cualificaciones y los resultados del aprendizaje entre los distintos niveles de cualificación.

Cedefop – Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional. Recursos sobre educación y formación profesional y aprendizaje en el entorno laboral.

Documentos de orientación de TourX relacionados

El Manual del Empleador forma parte del **Paquete de Orientación TourX**.

Complementa:

Guía del aprendiz de TourX

Manual de instrucciones del entrenador TourX

Guía de formación de instructores de TourX

En conjunto, estos recursos facilitan la coordinación del aprendizaje, la formación y las prácticas en el lugar de trabajo a lo largo de todo el proceso de aprendizaje de TourX.

