

Claves para una Enseñanza de Calidad en Materia de Turismo.⁽¹⁾

*J.R.Brent Ritchie

1. Introducción

A lo largo de la última década, la importancia que se le ha venido reconociendo a la formación y a la enseñanza en materia de turismo ha aumentado considerablemente. Tras años de desinterés al respecto tanto por parte de las autoridades gubernamentales como de la propia industria, este campo ha pasado a constituir de repente una de las prioridades en materia de educación en muchos países del mundo. Pero este reconocimiento de la importancia y potencial de la formación y la enseñanza en materia de turismo no proviene del surgimiento de un cierto idealismo o creencia, sino que más bien es la consecuencia lógica de realidades indiscutibles que se derivan inevitablemente de una industria creciente y de enormes dimensiones.

Una de las más incuestionables de dichas realidades radica en la incapacidad de la industria para captar a los profesionales más eficaces y mejor preparados, incluso en determinadas situaciones resulta incapaz de captar personal de ningún tipo. Por ello, a pesar del notable crecimiento de los importantes ingresos de la industria, su rentabilidad, y su viabilidad a largo plazo, no dejan de ser más que discutibles. Asimismo, el crecimiento y éxito del turismo a lo largo de los últimos cuarenta años ha fomentado la aparición de una nueva clase de cuestiones de orden público, muchas de ellas relacionadas con la preocupación medioambiental que exigen un minucioso análisis y una comunicación fluida para su resolución si se quiere que la industria sobreviva.

Debido a estas incuestionables necesidades, el apoyo a la formación y a la enseñanza en materia de turismo se

*Brent Ritchie es Presidente del Centro Mundial para la Enseñanza e Investigación del Turismo, de la Universidad de Calgary, Calgary, Alberta, Canada.

(1) Ponencia presentada en la Conferencia "Educación Turística en Europa: Desarrollo de la Calidad" celebrada en Valencia en Abril de 1992.

ha venido gestando en multitud de niveles diferentes y desde fuentes de muy diversa procedencia. A nivel internacional, la Organización Mundial del Turismo (OMT) ha proclamado el desarrollo de la formación y la enseñanza en materia de turismo como una de sus principales funciones. Recientemente, la Fundación American Express, como muestra de su cada vez más destacable preocupación por la enseñanza en materia de turismo, sufragó los gastos de un estudio exhaustivo que analizaba las necesidades de formación y enseñanza en materia de turismo en Europa (EIESP. 1991). El Consejo Mundial del Turismo y los Viajes (CMTV) ha subrayado su apoyo incondicional a cualquier avance en la formación y la enseñanza en materia de turismo (Clark, 1992). Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha venido asociando durante muchos años la mejora de la productividad a la formación en el sector hotelero (Grandone, 1992). Por su parte, diversas conferencias internacionales (principalmente las auspiciadas por la Universidad de Surrey en 1988, la Universidad de Calgary en 1991 y el Politécnico de Hong Kong en 1992) han apuntado y proclamado enfáticamente el interés y la necesidad de apoyar de forma más decidida los programas de formación y enseñanza en materia de turismo que existen en todo el mundo.

Finalmente, a un nivel más local, la mayor parte de las provincias del Canadá han puesto de manifiesto su compromiso institucional con la mejora de la formación y la enseñanza en materia de turismo a través de los Consejos Provinciales para la Enseñanza en materia de Turismo. Estos Consejos han desempeñado un importante papel en el fomento y coordinación de la formación y la enseñanza en materia de turismo dentro de sus respectivos ámbitos de competencia. Por último, la conferencia sobre "La Educación Turística en Europa: El

desarrollo de la Calidad" claramente demuestra el reconocimiento que las naciones europeas están prestando en la actualidad al desarrollo de programas intensivos sobre formación y enseñanza en materia de turismo.

En resumen, los profesionales de la enseñanza en materia de turismo están viviendo una etapa de renovado prestigio en la que se da a sus programas una creciente prioridad. Ello no significa, sin embargo, que se hayan resuelto todos los problemas, ya que en modo alguno es el caso. Desafortunadamente, esta renovada prioridad concedida al turismo sólo está presente en áreas donde se ejerce una fuerte presión sobre los presupuestos de gasto público. Como consecuencia de ello, las autoridades gubernamentales encuentran tremendas dificultades a la hora de reasignar las subvenciones que la enseñanza en materia de turismo requiere para cumplir sus objetivos. Parte de la dificultad estriba en el bien conocido hecho de que las estructuras educativas pueden llegar a ser increíblemente reacias a los cambios cuando estos afectan a los diseños de los programas o la redistribución de las subvenciones entre los diferentes centros. Como consecuencia, los profesionales de la enseñanza turística observan como su renovado entusiasmo por el desarrollo de programas en materia de turismo no siempre es compartido por sus colegas de otras disciplinas dentro de los colegios o las universidades.

Ello no obstante, se están realizando considerables avances. Algo singularmente alentador de esta iniciativa es la importancia que se le está concediendo a la "enseñanza de calidad" en materia de turismo. El profesorado del turismo es sobradamente consciente de cierta tendencia entre parte de sus colegas dedicados a otras áreas quienes tachan al estudio del turismo de insignificante, irrelevante o exclusivamente vocacional en

cuanto a su orientación. Y ello pese a que el turismo constituye en el momento actual la industria más grande del mundo y a que su desarrollo y administración van a necesitar los mejores y más eficaces profesionales disponibles si ha de desarrollarse de un modo económicamente viable y socialmente responsable.

La apuesta por una enseñanza de calidad en materia de turismo no es pese a todo algo que deba tomarse a la ligera; ni tampoco algo que se logrará con facilidad. La calidad en la enseñanza tendrá que ser algo más que un slogan si Europa o cualquier otro ámbito quiere triunfar desarrollando un sistema educativo efectivo para el turismo. Para obtener el éxito deseado deben sentarse unos sólidos cimientos si no quiere darse una mera imagen de programa educativo. Ni siquiera la mera inyección de dinero a corto plazo para solucionar el problema (cosa altamente improbable) produciría el resultado deseado. La pregunta entonces es ¿cuáles son pues las claves para proporcionar ese tipo de infraestructura en enseñanza de calidad cuya importancia todos conocemos?. El objetivo de este trabajo es reflexionar sobre esta cuestión y al menos aportar un punto de vista sobre los fundamentos en que debe apoyarse. A los efectos de esta exposición, los fundamentos se clasifican en tres categorías principales, a saber:

1. Fundamentos básicos
2. Fundamentos estructurales
3. Fundamentos profesionales

Como fundamentos básicos pueden entenderse los elementos esenciales subyacentes que deben cumplirse para poder aspirar a un desarrollo del sistema de enseñanza de calidad en materia de turismo. Los fundamentos estructurales pretenden describir los acuerdos institucionales y organizativos que deben

concurrir o alcanzarse para conseguir una enseñanza en materia de turismo productiva y eficaz. Por último, los fundamentos profesionales pueden definirse como la organización necesaria para sostener y desarrollar al profesorado del que va a depender en última instancia el éxito del sistema educativo en materia de turismo en su conjunto.

2. Fundamentos Básicos de la Enseñanza de Calidad en Materia de Turismo.

Tal como hemos adelantado anteriormente, existen determinados supuestos o condicionantes de base, que evidentemente deben hallarse en el lugar adecuado para que la enseñanza de calidad en materia de turismo se desarrolle y crezca a largo plazo. Mientras que a corto y medio plazo el éxito puede conseguirse mediante centros aislados y programas particulares, en situaciones en las que no se dan estos supuestos, el éxito continuado no queda en absoluto garantizado. Obviamente, resulta lógico esperar que los programas de enseñanza de calidad en materia de turismo se desarrollen más rápidamente en aquellos lugares en que tales supuestos se cumplan.

Lo primero y principal es que obviamente parece más lógico desarrollar una infraestructura de enseñanza y formación en materia de turismo emplazándola “dentro de una región que cuente ya con una auténtica vocación turística”. Cualquiera vería absurdo desarrollar una enseñanza profesional con los correspondientes programas de formación sobre actividades manufactureras o banca en lugares donde tales actividades sean insignificantes. De igual modo, no tendría sentido intentar desarrollar programas en materia de turismo en regiones en las que éste

no constituya una importante fuerza social y económica. El hecho de que los programas punteros existentes en la actualidad se hallen en centros como Honolulu, Londres, Las Vegas, Florida y Canadá Occidental no es pura casualidad. En todos estos casos, los programas están integrados en un entorno turístico activo y viable.

Con todo no es suficiente que el turismo sea o haya sido una tradición importante en la zona. En el actual mundo del "turismo solidario con los residentes locales" (Ritchie, 1991) uno de los ingredientes esenciales para el éxito del sistema de enseñanza en materia de turismo radica en el apoyo de la comunidad, cuando esta crea firmemente en el desarrollo del turismo como un poderoso medio para el propio desarrollo social y económico. Los miembros de la comunidad deben creer en que las ventajas del turismo compensan sobradamente los inconvenientes que su desarrollo conlleva. Los residentes locales deben estar convencidos de que acogiendo a los visitantes y proporcionándoles las verdaderas experiencias que estos persiguen, la comunidad en su conjunto lejos de perder mejorará su nivel de vida.

Los dos anteriores fundamentos pueden calificarse como "requisitos previos" para alcanzar el éxito en el desarrollo de un programa de enseñanza en materia de turismo. Esto quiere decir que en gran medida son condicionantes previos del éxito, por otra parte difíciles de crear de forma artificial. Si partimos de que tales condicionantes ya existen, el siguiente fundamento decisivo para el éxito radica en "la visión a largo plazo y en el compromiso constante" con la enseñanza en materia de turismo como punto de partida para resaltar el papel que el turismo puede desempeñar para mejorar el bienestar de la comunidad. En la situación actual, es frecuente la aparición de ciertos brotes de

entusiasmo en relación con el desarrollo de programas sobre enseñanza y formación en materia de turismo. Se trata de una especie de "efecto eureka", ya que empieza a ser demasiado corriente observar como ciertos individuos o grupos de individuos parecen haber descubierto de repente y de forma milagrosa que el turismo y la enseñanza del turismo constituyen un nuevo e interesante campo a investigar. Este efecto eureka en sí mismo debe considerarse como algo muy positivo, siempre que se vaya traduciendo en un compromiso a más largo plazo. Sin embargo, puede llegar a ser extremadamente contraproducente para la enseñanza de calidad en materia de turismo si este floreciente interés se limita al corto plazo, abandonándose la idea conforme surjan las primeras dificultades. En resumen, es absolutamente imperativo que cualquier región que desee desarrollar una enseñanza de calidad en materia de turismo lo lleve a cabo partiendo de hipótesis de trabajo a largo plazo para desarrollarla y comprometiéndose a ponerla realmente en práctica.

Aunque, por un lado, debe confeccionarse un plan estratégico de desarrollo, los responsables de diseñar la infraestructura de esta enseñanza de calidad en materia de turismo deben tener asimismo presente la necesidad de ser constantemente flexibles. Tal flexibilidad resulta decisiva para adaptarse y aprovechar las a menudo escasas oportunidades. En un mundo en constante evolución, ningún plan estratégico puede prever todas las eventualidades posibles. Así, los que se dediquen a esta tarea deben ser capaces de actuar con rapidez, tan pronto surjan nuevas oportunidades o se eliminen los primeros obstáculos, para, en primer lugar, obtener los mejores resultados posibles y, a continuación, consolidarlos a largo plazo. Debe insistirse en el gran cuidado que hay que poner para no perderse en toda suerte de intentos que no sean

acordes con el planteamiento global para desarrollar la enseñanza en materia de turismo a largo plazo en la región de que se trate. Más bien al contrario, debe aceptarse que el progreso no va a seguir un procedimiento regular o predecible hecho este que hace de la flexibilidad una virtud decisiva.

El proceso llegará sin duda a un punto en que la buena voluntad, los esfuerzos y la dedicación no serán suficientes. En ese momento, las buenas intenciones y el apoyo moral deben dar paso a la asignación de los necesarios “recursos financieros” para llevar adelante el desarrollo humano y económico. Aunque cada región tendrá su propia forma de asignar recursos financieros a los programas de enseñanza en materia de turismo, el resultado final debe ser el equilibrio entre los fondos asignados y las necesidades a cubrir en el sector del turismo. En muchos casos, estas aportaciones provendrán de las instituciones públicas, en cumplimiento de las funciones que les son propias en cuanto a la educación de los ciudadanos que de ellas dependen. Sin embargo, en épocas como la actual de restricciones en el gasto público (y en particular en lo que respecta a financiar innovaciones en el sistema educativo que realmente se traduzcan en una enseñanza de calidad en materia de turismo), es indiscutible la necesidad de recurrir a la financiación paralela del sector privado. Este apoyo del sector privado puede adoptar diversas formas, tales como garantizar la contratación de estudiantes durante el proceso educativo, la subvención de materiales didácticos especializados, la remuneración del personal docente bien por encima de los niveles mínimos y la dotación de becas para los alumnos más destacados. No debe olvidarse que a fin de cuentas el sector turístico compite en una economía mundial que acapara los mejores estudiantes, los mejores profesores y en última instancia los mejores empleados. Si

los ciudadanos, especialmente los más jóvenes, consideran que el sistema educativo en materia de turismo está mal dotado y que no ofrece perspectivas de futuro, el progreso será tan difícil como incierto.

Tal como se ha hecho hincapié, la industria puede desempeñar un importante papel en cuanto a apoyar el desarrollo de una infraestructura de calidad en la enseñanza y formación en materia de turismo. Para que esto ocurra, resulta esencial que se establezca una sólida y estrecha “relación de trabajo, basada en el respeto mutuo, entre el profesorado especializado y los representantes de la industria del turismo”. No obstante, tampoco sería conveniente en modo alguno que el profesorado y los representantes de la industria confundieran sus respectivos papeles. El profesorado debe identificar las necesidades de la industria a la hora de diseñar y desarrollar sus programas educativos. Pero al mismo tiempo deben evitar dejarse dominar por ciertos sectores de la industria que tan solo pretenden cubrir sus necesidades de plantilla a muy corto plazo. Lo que realmente importa es la sincronización de ambas partes, de forma que el profesorado asuma la responsabilidad de formar profesionales capaces de actuar con eficacia tan pronto terminen sus estudios y, por su parte, la industria reconozca que los conocimientos y preparación que hoy considera suficientes pueden no serlo el día de mañana. Para ello, deben permitir que el profesorado inculque en sus alumnos la habilidad necesaria para anticiparse en aprender y adaptarse al futuro.

Por último, incluso si todos los anteriores fundamentos se dan cita, resulta improbable obtener un verdadero éxito sin la presencia de algún individuo o pequeño grupo de individuos que se dediquen plenamente al objetivo de desarrollar la comunidad a largo

Cuadro 1: Fundamentos de la enseñanza de calidad en materia de turismo. Fundamentos básicos.

- La ubicación en una región con vocación turística.
- Una comunidad que apoye inequívocamente el desarrollo del turismo; y que considere al turismo como un medio de potenciar la calidad de vida de sus residentes a la vez que proporcione valiosas e interesantes experiencias a sus visitantes.
- La visión a largo plazo y el compromiso con el turismo y la enseñanza en materia de turismo.
- La capacidad para crear oportunidades dentro de este marco de visión a largo plazo y compromiso.
- El apoyo financiero, tanto por parte de la administración como de la industria.
- La estrecha relación con la industria, pero sin que ésta imponga sus criterios.
- Un equipo humano, que se dedique al desarrollo a largo plazo de la comunidad, el turismo y la enseñanza en materia de turismo.

plazo, con la enseñanza en materia de turismo como uno de los medios para conseguirlo. Utilizando la actual jerga de los directivos, lo que se requiere es un "campeón" (o grupo de campeones) que esté preparado para trabajar en el desarrollo de una enseñanza de calidad en materia de turismo tanto en condiciones favorables como desfavorables. Tales individuos deben saber aprovechar las ventajas del progreso cuando las condiciones son favorables, aceptando a la vez las adversidades y reveses que inevitablemente conlleva. De hecho, estos campeones constituyen el punto de arranque que, junto con los otros elementos necesarios, convertirán la enseñanza en materia de turismo en una realidad.

3. Fundamentos Estructurales de la Enseñanza de Calidad en Materia de Turismo

Los fundamentos básicos hasta ahora descritos constituyen la base necesaria para conseguir que la enseñanza de calidad en materia de

turismo sea posible. Sin embargo, conforme profundizamos en el problema específico de establecer y desarrollar programas de educación en materia de turismo, surgen una serie de condicionantes estructurales o institucionales de los que puede depender en gran medida el grado de consecución de los objetivos perseguidos. A efectos de este artículo, se han identificado cuatro fundamentos estructurales de este tipo.

El primero de estos condicionantes, que consiste en el reconocimiento de la naturaleza multidisciplinar del turismo y de los conocimientos turísticos, puede parecer a simple vista una entelequia más bien académica con escasas implicaciones prácticas.

Sin embargo, nada más lejos de la realidad. Si bien es cierto que el turismo ha sido tradicionalmente considerado en gran medida en puros términos económicos, hoy en día es innegable que existe toda una serie de condicionantes distintos a tener en cuenta. En el mundo actual, la preocupación por el medio

ambiente, la preocupación por el deterioro de las culturas y la preocupación por la protección de los tesoros nacionales y el acervo histórico, son cuestiones que no pueden ignorarse en modo alguno. Así pues, aun cuando la enseñanza de calidad en materia de turismo debe procurar que los profesionales que forme sean capaces de desempeñar sus funciones en un mundo cada vez más orientado al mercado, deben también tener la habilidad y amplitud de miras necesarias para llevar a cabo su cometido con inteligencia y responsabilidad en cuanto al impacto, tanto positivo como negativo, que el desarrollo del turismo puede ejercer, ya que con toda seguridad, si ellos no lo hacen, otros tendrán que hacerlo.

Una vez aceptada la premisa anterior, hay que sentar un fundamento mucho más pragmático: “el compromiso de aceptar las muy diversas necesidades del sector turístico” y de hacerlo de manera equilibrada. Es de sobra conocido que el turismo es una “industria” muy compleja y diversa que comprende muchos subsectores. Además de existir muchas necesidades comunes a todos esos subsectores, existen por otra parte otras más particulares. A causa de estas múltiples necesidades, se corre el riesgo de que tantas demandas y tanta cantidad de programas para afrontarlas saturen la capacidad de respuesta de los responsables del desarrollo de la enseñanza y formación en materia de turismo.

Existe una cierta inclinación natural a concentrarse en un número muy limitado de tales demandas, normalmente las que parecen más acuciantes o las que reciben un apoyo más vehemente, aun cuando hay una clara necesidad de fijar prioridades en el desarrollo del sistema de enseñanza y formación en materia de turismo, debe garantizarse que el sistema avance de modo equilibrado a largo plazo. Este planteamiento no excluye acentuar

a corto plazo elementos particulares del sistema general. Sin embargo, exige razonar de forma continuada las múltiples necesidades de la industria y el modo de afrontarlas progresiva y equitativamente.

Para expresar mejor esta idea podría decirse que de poco sirve contar con un método de formación de primera clase para el personal de un hotel si se permite que haya empleados, prestando servicios al visitante o a cargo de las atracciones, mal preparados o incompetentes. De forma similar, no tiene demasiado sentido concentrarse exclusivamente en la formación de los empleados en contacto directo con el público si se ignora la importancia de enseñar a sus supervisores y gerentes a utilizar el potencial de sus recursos humanos con efectividad. Por último, tampoco tiene mucho sentido formar expertos sofisticados en temas de protección del medio ambiente relacionados con el turismo si los responsables de los recursos económicos no se preocupan de proporcionar los medios para apoyar una protección medioambiental de alto nivel. En resumen, el equilibrio resulta esencial. Mientras que podría parecer que a corto plazo se ralentizan los avances, afianzar unos sólidos cimientos conllevará una forma de desarrollo de la enseñanza y formación en materia de turismo más aceptable y eficaz.

Además de reconocer las múltiples necesidades de la industria, es también fundamental comprometerse a desarrollar perspectivas de carrera profesional para los miembros de la industria dentro de un proceso de aprendizaje continuado a lo largo de su vida profesional. A la vez que se pretende capacitar al personal para que actúe con eficacia de forma inmediata, debe proporcionársele también una educación y formación que les permitan considerar al turismo en toda su magnitud y progresar dentro de una amplia

gama de oportunidades para desarrollar una carrera profesional en los diferentes sectores de la industria a lo largo de su vida.

Este planteamiento implica asimismo el reconocimiento de que el objetivo de la educación y formación no consiste tan solo en preparar a los jóvenes para poder entrar en la industria, sino concentrarse también en mejorar sus facultades al terminar sus estudios de forma continuada. Igualmente importante es la necesidad de proporcionar oportunidades al término de los estudios de aquellos que ya forman parte de la industria pero que no han podido contar con los beneficios de la formación, principalmente debido a las características inadecuadas de la infraestructura de la enseñanza en materia de turismo de épocas pasadas.

Finalmente, para responder de forma práctica a la idea de afrontar estas múltiples necesidades y ofrecer oportunidades de desarrollar carreras profesionales, un requisito importante radica en la colaboración y cooperación entre las diversas instituciones que están llamadas a cubrir tales necesidades. En efecto, lo que se busca aquí es una hipótesis de trabajo según la cual diferentes instituciones educativas independientes, con diferentes funciones, intercambien y compartan ideas con sus colegas en otros sectores del sistema general de enseñanza. Se

pretende así, por lo menos, evitar la duplicación innecesaria de costes y, en el mejor de los casos, un modelo en el que el intercambio generado facilite al estudiante movilidad en el desarrollo de su carrera profesional. El resultado será una elevada sinergia y mayor eficacia en el sistema general de educación.

4. Fundamentos Profesionales de la Enseñanza de Calidad en Materia de Turismo

La última categoría de fundamentos clave para el éxito en la enseñanza en materia de turismo se centra en el propio profesorado y los diversos sistemas de apoyo al mismo. La primera, y quizá la más crítica, parte de este fundamento radica en un verdadero compromiso en la "formación del profesorado". Malos profesores traerán consigo malos programas y malos programas traerán consigo malos estudiantes y malos diplomados. Resulta esencial que al inicio del proceso que intenta desarrollar una enseñanza de calidad se lleven a cabo los esfuerzos necesarios para designar a los profesores más cualificados y hacer todo lo posible para reforzar su capacidad como educadores y como administradores. Este planteamiento llevará un tiempo considerable y, por ello, la necesidad de empezar cuanto

Cuadro 2: Fundamentos de enseñanza de calidad en materia de turismo. Fundamentos estructurales.

- Reconocimiento de la naturaleza multidisciplinaria del turismo y del conocimiento turístico.
- Compromiso de atender las múltiples necesidades del sector turístico de una manera equilibrada.
- Compromiso de desarrollar carreras profesionales para los profesionales de la industria como parte un proceso continuo de aprendizaje a lo largo de su vida profesional.
- Cooperación y colaboración entre las diversas instituciones para la cobertura de las necesidades de la enseñanza y la formación en materia de turismo en los diferentes niveles del sistema educativo.

antes resulta primordial. Por otra parte, parece que será muy costoso, sin embargo, la alternativa de desarrollar un sistema educativo de baja calidad aún lo será más.

Una vez se ha localizado un grupo competente y comprometido de profesores, resulta esencial, a continuación, proporcionarles el apoyo necesario para el desarrollo de sus herramientas de trabajo. De hecho, nos estamos refiriendo a la necesidad de apoyo financiero para “desarrollar el adecuado material educativo” de forma constante.

Debido a que el profesorado del turismo comienza muy atrás en comparación con sus colegas en otras disciplinas en lo que se refiere a la cantidad y nivel de sofisticación de los materiales disponibles, debe reconocerse la necesidad de invertir el tiempo y recursos que hagan falta para cubrir los huecos. Desde luego esto no resulta fácil en un momento en el que el número de estudiantes de turismo excede a menudo al de otras áreas. En un momento en el que deberían ponerse los máximos esfuerzos en la preparación de materiales educativos, existen constantes presiones para no proporcionar los medios a esta importante demanda. Aun cuando no va a ser fácil, debe alcanzarse un punto de equilibrio.

La escasez de materiales educativos de alta calidad, junto con las citadas presiones, puede aportar a la vez ciertas ventajas. Como todos sabemos, se han llevado a cabo increíbles avances en el área de la tecnología, y en particular la tecnología relacionada con la enseñanza aplicada. Estos cambios representan las mejores oportunidades para una “modificación sustancial tanto de los métodos para impartir programas educativos como de la pedagogía utilizada” en tales métodos. Aun cuando las estructuras y planteamientos de la enseñanza tradicional no

van a desaparecer de la noche a la mañana, no debe dejar de pedirse a los “campeones de la enseñanza” una minuciosa evaluación de las nuevas oportunidades tecnológicas a la hora de proceder a desarrollar nuevos materiales educativos para el turismo. Pero para poder exigirles dicha tarea, debemos incentivarles tanto moral como económicamente.

No basta simplemente con animar y apoyar a tales personas en sus esfuerzos de innovación, sino que a la vez debemos proporcionarles “medios que conlleven nuevas ideas en el diseño y contenido de los programas de educación en materia de turismo.” Nos referimos a la idea de llevar a cabo una serie de forums y conferencias que reúnan de forma periódica a los profesionales de la educación en materia de turismo. Mientras que las conferencias individuales y aisladas pueden resultar interesantes por sí mismas, sería de extrema ayuda para nuestro profesorado saber que pueden esperar encontrarse y trabajar conjuntamente para compartir ideas con nuestros colegas de forma continua y periódica. Quizá el ejemplo más relevante de éxito en el área de Norteamérica sea la conferencia anual del Consejo de Hoteles, Restaurantes e Instituciones Educativas (CHRIE). Asimismo, la serie de conferencias iniciada por la Universidad de Surrey y la Universidad de Calgary constituyen otros avances en esta dirección a nivel internacional. Este tipo de conferencias periódicas debe ser fomentado.

De forma similar, deben ponerse a punto también, programas continuos para la “formación del profesorado”, esfuerzo que debe llevarse a cabo a nivel internacional. Teniendo en cuenta lo anterior, tenemos el gusto de anunciarles que la Universidad de Surrey, la Universidad de Calgary y el Politécnico de Hong Kong lanzarán el próximo verano de 1994 el primero de una

serie de nuevos Programas Internacionales para Profesionales de la Enseñanza en materia de Turismo. El contenido preliminar de este programa se incluye en el Anexo 1.

Como puede verse, este programa tendrá lugar cada tres años y rotará de un escenario europeo a uno norteamericano y a uno asiático a lo largo del mencionado ciclo de tres años. El objetivo es proporcionar al profesorado de todas partes del mundo la oportunidad de reunirse y desarrollarse como profesionales en un entorno que puede ser tanto cercano como muy diferente al propio.

Por último, a fin de evitar el riesgo indudable de estancamiento en la evolución del diseño de programas y de contenido de los cursos, resulta esencial que al menos un segmento significativo del colectivo de profesores del turismo concentre sus esfuerzos en superar continuamente los límites del conocimiento en materia de turismo. Este proceso de ampliación del conocimiento que pretende mejorar la calidad de la enseñanza en materia de turismo y en última instancia la eficacia de los gestores y responsables políticos en estos temas, se suele denominar con el término "investigación". Aunque dicho término solía tener algunas veces connotaciones abstractas o idealistas, esta postura ha quedado ya obsoleta. Cualquier industria importante

reconoce hoy en día que el progreso económico y la productividad dependen en gran medida de las nuevas ideas, de los nuevos descubrimientos y de las nuevas aplicaciones de tales descubrimientos. Debemos reconocer que lo mismo es aplicable tanto a la enseñanza como a la divulgación de experiencias en materia de turismo. La calidad de la enseñanza actual no es la calidad de la enseñanza del mañana. Sin la investigación, el turismo no podrá mantener su posición como industria puntera mundial.

5. Observaciones Finales

La Conferencia "Educación Turística en Europa: Desarrollo de la Calidad" representa un primer paso muy crítico e importante en desarrollo de un verdadero sistema de calidad en la enseñanza en materia de turismo en Europa. Este foro, cuyo objetivo ha sido intercambiar información, debatir posturas, y garantizar la relación entre las autoridades gubernamentales, la industria y el profesorado, ha reconocido de forma implícita que las iniciativas a corto plazo no producirán el resultado deseado. Sin duda esta concentración se ha llevado a cabo en un esfuerzo por establecer los fundamentos básicos para el éxito a largo plazo de la enseñanza en materia de turismo en Europa.

Cuadro 3: Fundamentos de la enseñanza de calidad en materia de turismo. Fundamentos profesionales.

- Compromiso en la "formación del profesorado" como un primer paso importante en el desarrollo a largo plazo de la enseñanza de calidad.
- Apoyo sustantivo para el desarrollo continuado de materiales educativos.
- Voluntad y deseo de innovación tanto en cuanto a los métodos de impartición de clases como a la pedagogía.
- Fomento de procesos que aporten nuevas ideas en cuanto al diseño y contenido de programas de educación turística.
- Apoyo a la investigación (tanto aplicada como fundamental) que permita y motive la evolución y modernización continuadas de los programas y el contenido de los cursos.

Este planteamiento conjunto de cooperación debe ser enormemente aplaudido. Confiamos que las anteriores observaciones, fruto de experiencias todavía limitadas, resulten beneficiosas para los esfuerzos que han de llevarse a cabo. Por nuestra parte, tanto Norteamérica como cualquier otro lugar puede aprender de los logros de Europa, los cuales son altamente esperados.

Anexo 1

Propuesta para un Programa Internacional para Profesionales de la Enseñanza en Materia de Turismo y Hostelería

Será impartido por WTER (Investigación y Enseñanza Turística Mundial) en la Universidad de Calgary; el Departamento de Gestión y Estudios sobre la Industria del Turismo y los Hoteles, la Universidad de Surrey, Guildford, Reino Unido y el Departamento de Gestión de Hostelería del Politécnico de Hong Kong, Hong Kong.

El Programa Internacional para Profesionales de la Educación en materia de Turismo y Hostelería (IPTHE) ha sido diseñado para atender la creciente necesidad de mejorar el diseño y modo de impartición de programas sobre turismo y hostelería en todo el mundo. La necesidad de este programa fue identificada como consecuencia de dos importantes conferencias internacionales sobre enseñanza y formación en materia de turismo. La primera fue patrocinada por la Universidad de Surrey en 1988 (La enseñanza del turismo en la década de los noventa); la segunda fue patrocinada por la Universidad de Calgary en 1991 (Nuevas Perspectivas en la Enseñanza, Formación e Investigación en materia de Turismo y Hostelería). Los debates de estas conferencias indicaron que, aun cuando la celebración adicional de foros de naturaleza similar siempre sería interesante, también existía la necesidad de llevar a cabo seminarios sobre puntos más concretos. Estos seminarios permitirían a los profesionales de la enseñanza centrarse en temas específicos y soluciones relacionadas con el diseño de programas y la forma de impartirlos, el contenido de los cursos y el currículum, y la mejora de la eficacia de las

experiencias en materia de educación. Como respuesta a esta preocupación, la Universidad de Calgary, la Universidad de Surrey y el Politécnico de Hong Kong han establecido el Programa Internacional para Profesionales de la Educación en materia de Turismo y Hostelería. Este programa, que tendrá lugar en una de tales ciudades cada año (de forma rotativa), se centrará en una serie de materias directamente relacionadas con los profesionales de la enseñanza en materia de turismo y hostelería. El contenido específico de cada programa de verano se adaptará en función de la ciudad anfitriona, así como de las necesidades cambiantes del profesorado. Un ejemplo de las materias típicas a impartir incluirá:

1. El diseño e impartición de programas sobre gestión de turismo y hostelería, con especial énfasis sobre:

- 1.1 Diseño de programas alternativos.
- 1.2 Contenido detallado de los cursos.
- 1.3 Cambios en los sistemas de aprendizaje.
- 1.4 Papel e importancia de la enseñanza cooperativa y experimental en los programas de gestión.
- 1.5 Participación de la industria en las clases.

2. Establecimiento de vínculos institucionales en turismo, especialmente a nivel internacional. Las discusiones en este área se centrarán principalmente en materias tales como:

- 2.1 El papel e importancia del intercambio de estudiantes como parte del proceso educativo.
- 2.2 La superación de las barreras técnicas para el intercambio de estudiantes.

2.3 Facilidades para el intercambio de profesores entre las instituciones colaborantes.

2.4 Financiación de la colaboración con otras instituciones.

2.5 Estudio de materias interculturales, en particular, el tema del idioma en el intercambio de estudiantes.

3. El establecimiento de programas multidisciplinares sobre turismo y hostelería. La atención debe centrarse en problemas tales como:

3.1 Los costes y los beneficios asociados a la educación multidisciplinar en materia de turismo.

3.2 Modelos alternativos para el establecimiento de programas multidisciplinares.

3.3 Obtención de apoyo institucional para estudios multidisciplinares sobre turismo.

3.4 La financiación de programas multidisciplinares.

3.5 La educación multidisciplinar como forma de conseguir un desarrollo estable del turismo.

Emplazamiento

- El primer programa será ofrecido en 1994 y se celebrará bajo el patrocinio de la Universidad de Surrey.

- El segundo programa se celebrará en 1995 en la Universidad de Calgary.

- El tercer programa se celebrará en 1996 en el Politécnico de Hong Kong

Instructores

Los instructores serán escogidos entre los miembros más sobresalientes de cada una de las instituciones patrocinadoras, así como otros reconocidos líderes en el campo de la educación en materia de turismo y hostelería. Este grupo de instructores incluye a: el Profesor Donald Hawkins de la Universidad George Washington, el Profesor Brent Ritchie de la Universidad de Calgary, el Profesor Chris Cooper de la Universidad de Surrey, el Profesor Frank Go del Politécnico de Hong Kong, el Profesor Stephen Witt del Colegio Universitario de Swansea, el Profesor Joseph Mazanec de la Universidad de Economía y Administración de Empresas de Viena, el Profesor Jafar Jafari de la Universidad de Wisconsin-Stout y el Profesor Philip Pearce de la Universidad James Cook de Australia.

Research, Vol. 17, pp. 568-585.

Ritchie, J.R. B. (1991), "Global Tourism Policy Issues: An Agenda for the 1990's", *World Travel and Tourism Review*, Vol.-1, pp. 149-158, C.A.B International, Wallingford, United Kingdom.

Bibliografía.

- EIESP (1991), *Education for Careers in European Travel and Tourism*, Study conducted by European Institute for Educational and Social Policy, American Express Europe, Ltd., London, United Kingdom.
- Clark, L. (1992), "A Strategic Perspective on Employment, Education and Training Issues in the 1990s", *World Travel and Tourism Review*, Vol. 2, pp. 219-224.
- Grandone, V. (1992), "Enhancing Productivity Through Training", *World Travel and Tourism Review*, Vol. 2, pp. 225-230.
- Pollock, A. and Ritchie J.R.B. (1990), "Integrated Strategy for Tourism Education/Training", *Annals of Tourism*