



Project Number: 2023-1-EL01-KA220-VET-000158840

WP3:

Activity 3.4: Development of teaching handbook

Due Date: M12

Author: HELLOBUCOVINA

Contributors: ATLANTIS, CDEA, ITS, TRAVEL2FIT, DLEARN

Índice

Objetivo del manual.....	5
Introducción	6
1. Un enfoque de aprendizaje basado en competencias.....	6
2. Itinerarios de aprendizaje personalizados	6
Principios ágiles y eficientes en la educación y formación profesional aplicados por el proyecto EthAI Tour en el enfoque formativo	7
Objetivos del manual de formación.....	10
Contenido del manual	10
Definición de la formación	11
Características de los estudiantes adultos.....	13
Categorías de estudiantes <i>adultos</i>	15
Ventajas de los cursos para estudiantes adultos	16
Características de los alumnos de cursos de formación	16
Preferencias de aprendizaje de los alumnos de cursos de formación de AI	17
<i>Desafíos o/d/ Aprendices</i>	18
Cómo abordar a los alumnos del proyecto EthAI Tour	18
Particularidades de la formación sobre la aplicación de la IA en la industria turística	20
El formador del curso de formación EthAI Tour	22
Las fases del curso de formación EthAI Tour, desde la planificación hasta el seguimiento	25
Fase 1. Diseño y planificación del curso	26
Herramientas que pueden utilizar los formadores de EFP para impartir cursos EthAI Tour en el sector turístico.....	33
<i>Herramientas tradicionales</i>	35
Estudio de caso 1. Ejemplo de estructura de presentación en PowerPoint para impartir el curso EthAI Tour	36
Herramientas de IA en la enseñanza	42
Fase 2. Impartición de la formación.....	46
Estudio de caso 2. Ejemplo de diapositiva de PowerPoint para la ^{primera} reunión con los alumnos	48
Validar/on	49
Fase 3. Evaluación final del curso de formación	49
Estudios de casos de aplicaciones de IA en el sector turístico	51
Caso práctico 3. Recomendaciones de viaje personalizadas	52
Caso práctico 4. Asistentes virtuales y chatbots	52

Caso práctico 5. Análisis predictivo para la previsión de la demanda	53
Caso práctico 6. Traducción y localización de idiomas	53
Caso práctico 7. Visitas con realidad aumentada (RA) y realidad virtual (RV)	54
Caso práctico 8. Modelos de precios dinámicos basados en la inteligencia artificial	54
Caso práctico 9. Análisis del sentimiento del cliente	55
Caso práctico 10. Robots de servicio autónomos	55
Casos prácticos: ejemplos de metodologías docentes basadas en los módulos de formación de EthAI Tour	56
Caso práctico 1 1: Planificación, diseño y módulo didáctico 1. «Digitalización en el turismo» del proyecto EthAI Tour.....	62
Ejemplo de un estudio de caso que puede reflejar la digitalización en el sector turístico	62
CASO PRÁCTICO 12.....	62
Turismo inteligente en Barcelona.....	62
Caso práctico 13: Planificación, diseño y enseñanza del módulo 2. «IA en el turismo» del proyecto EthAI Tour.....	65
Ejemplo de un caso práctico que refleja la integración de la IA en el sector turístico	65
CASO PRÁCTICO 14.....	70
INTEGRACIÓN DE LA IA EN UNA EMPRESA COMERCIAL	70
Rocket Travel de Agoda	70
CASOPRÁCTICO 15	73
INTEGRACIÓN DE LA IA EN UNA EMPRESA: Alice Tips and Trips: revolucionando el turismo con inteligencia artificial.....	73
Caso práctico 16: Planificación, diseño e impartición del módulo 3. «IA ética en el turismo» del proyecto EthAI Tour	76
Ejemplo de un caso práctico que puede reflejar la IA ética en el sector turístico	76
CASO PRÁCTICO 17	80
Taller sobre marcos éticos de IA.....	80
CASO PRÁCTICO 18	82
Simulación de Toma de decisiones éticas con IA.....	82
CASO PRÁCTICO 19.....	84
Proyectos colaborativos de IA ética con Socios de la industria turística.....	84
CASO PRÁCTICO 20: Ejemplo de PRESENTACIÓN EN POWER POINT que se puede utilizar para una breve INTRODUCCIÓN al MÓDULO 2: IA en el turismo	86



El uso ético de la inteligencia artificial (IA) y los datos en el turismo



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour



Objetivo del manual

Este manual está dirigido a usted, formador interesado en impartir un curso de formación actualizado y personalizado a alumnos de FP del sector turístico, interesado en comprender los conceptos y aplicar de forma ética las herramientas de inteligencia artificial en los proveedores y organizaciones turísticas. El documento es el resultado del WP3.A4 del proyecto EthAI Tour (número: 2023-1-EL01-KA220-VET-000158840), financiado por el programa ERASMUS Plus, y contiene directrices paso a paso para los profesores en el contexto de la implementación de los cursos de este proyecto, con una descripción detallada del contenido y los resultados del aprendizaje. El documento será utilizado por el profesor que empleará el material formativo del proyecto EthAI Tour para enseñar a los alumnos en las aulas, ofreciéndoles el contenido, las herramientas y la orientación necesarios para proporcionar un proceso educativo eficiente.

El documento se basa en el PERFIL ECVET Y RESUMEN DEL PLAN DE ESTUDIOS elaborado por los socios del proyecto EthAI Tour en el paquete de trabajo 3, actividad 2. No incluye los materiales de formación que elaborarán los socios en el paquete de trabajo 4, sino solo las directrices para los formadores sobre cómo utilizar los materiales de formación del paquete de trabajo 4 en sus marcos de aprendizaje presencial o semipresencial para obtener la máxima eficiencia y rendimiento con los alumnos.

Introducción

En el acelerado progreso del sector de la Educación y Formación Profesional (EFP), es esencial adoptar una metodología docente para un curso de formación sobre la tecnología más reciente y dinámica, como la Inteligencia Artificial, alineada con el marco del Sistema Europeo de Créditos para la Educación y Formación Profesional (ECVET) e incorporando los principios Lean y Agile. Este enfoque no solo mejora los resultados del aprendizaje, sino que también garantiza que los estudiantes adquieran las competencias necesarias para prosperar en el sector turístico, el campo elegido para nuestro proyecto EthAI. Al centrarse en la mejora continua, la flexibilidad y la aplicación práctica, nuestro manual didáctico prepara a los formadores para las exigencias de una industria turística moderna que utiliza cada vez más las tecnologías más novedosas en la prestación de servicios, el marketing, la gestión de recursos humanos, las relaciones con los clientes y los procesos de toma de decisiones.

El marco ECVET se ha creado para facilitar la transferencia, el reconocimiento y la acumulación de resultados de aprendizaje en toda Europa. Hace hincapié en un enfoque centrado en el alumno, centrándose en la adquisición de competencias que sean medibles y estén claramente definidas. Al implementar el ECVET en nuestro proyecto, nos aseguramos de que los cursos de formación que se elaborarán en el paquete de trabajo 4 del proyecto sean flexibles, transparentes y estén alineados con los estándares europeos, mejorando la movilidad y las oportunidades de aprendizaje permanente para los alumnos del sector turístico.

La metodología que utilizarán los socios del proyecto para definir los cursos EthAI Tour, así como el enfoque que recomendamos en este manual para que los formadores apliquen el contenido formativo EthAI, se basa en las siguientes dimensiones:

1. Un enfoque de aprendizaje basado en competencias

- o Mediante la definición de los resultados del aprendizaje: hemos establecido resultados claros para cada módulo, garantizando que los alumnos comprendan las habilidades y los conocimientos que se espera que adquieran.
- o Basado en la evaluación y la validación: Las competencias se evaluarán mediante proyectos, aplicaciones del mundo real y ejercicios prácticos, lo que permitirá validar y reconocer las habilidades adquiridas.

2. Rutas de aprendizaje personalizadas

- o Seguimiento individual del proceso de aprendizaje: los alumnos disponen de planes de aprendizaje personalizados que reflejan sus necesidades específicas y su ritmo de realización de la experiencia educativa, ajustados a la estructura modular del ECVET.

- Flexibilidad y adaptación: la estructura modular permite flexibilidad, lo que permite a los alumnos adaptar sus procesos educativos en función de sus objetivos profesionales e intereses.

Principios ágiles y eficientes en la educación y formación profesional aplicados por el proyecto EthAI Tour en el enfoque formativo.



En general, los principios Lean se centran en maximizar el valor del proceso de aprendizaje y minimizar la información redundante, un enfoque muy aplicable en los marcos educativos. Al estructurar los procesos y centrarnos en las actividades de valor añadido, creamos un entorno

de aprendizaje eficiente y eficaz.

A la luz de los principios Lean, el proceso de enseñanza que deben planificar, diseñar y aplicar los formadores que utilizarán el material de formación del WP4 del proyecto EthAI Tour debe tener en cuenta lo siguiente:

1. **Seguir el plan de estudios basado en valores de EthAI Tour como:**
 - o Centrarse en las habilidades relevantes para el turismo: nuestro plan de estudios está diseñado para proporcionar las habilidades que se demandan en el sector turístico, teniendo en cuenta la dinámica acelerada de las tecnologías de IA aplicables al turismo y la consideración ética del uso responsable de la IA. Los formadores deben asegurarse de que los alumnos adquieran competencias que sean valiosas para los empleadores.
 - o Para garantizar una mejora continua: revisaremos y actualizaremos periódicamente nuestro plan de estudios basándonos en los comentarios del sector turístico y los avances tecnológicos, con el fin de mantener su relevancia y eficacia. Los formadores deberán estar al tanto de estas actualizaciones y adaptar el contenido de su formación en función de ellas.
2. **Utilizar de manera eficiente los recursos proporcionados por el proyecto EthAI Tour mediante:** Optimizar los recursos de aprendizaje: El formador debe revisar periódicamente nuestros recursos de aprendizaje para actualizar los materiales educativos que utiliza, dominar las herramientas digitales y organizar talleres prácticos, con el fin de impartir los contenidos de manera eficiente y eficaz a los alumnos del sector turístico interesados en desarrollar competencias sobre las últimas tecnologías de IA en el turismo y la ética en su uso.
 - o Minimizar la redundancia: al eliminar el contenido innecesario y centrarse en las competencias esenciales, nos aseguramos de que el tiempo de los alumnos se utilice de forma productiva.

En cuanto a los principios ágiles, estos hacen hincapié en la colaboración, la flexibilidad y el progreso iterativo, lo que los hace ideales para fomentar un marco de aprendizaje receptivo y dinámico.

Aplicaremos a nuestros materiales de formación los principios ágiles, lo que permitirá a los formadores:

1. **Planificar y diseñar ciclos de aprendizaje iterativos:**
 - o Creando lecciones de aprendizaje breves y específicas: nuestros cursos EthAI Tour se estructuran en ciclos breves e iterativos que abarcan competencias específicas del turismo sobre la aplicación y el uso ético de la IA en el sector turístico y permiten la retroalimentación y la evaluación.
 - a Currículo adaptativo: basándonos en los comentarios y el rendimiento de los alumnos, adaptamos el currículo para satisfacer mejor sus necesidades y abordar cualquier desafío que se presente.
2. **Crear un entorno de aprendizaje colaborativo para proporcionar:**
 - o Proyectos en equipo: El material formativo que se desarrollará en el WP4 del proyecto EthAI Tour permitirá a los formadores recopilar contenido exhaustivo y diseñar ejercicios para que los alumnos trabajen en equipo para resolver problemas del mundo real, fomentando la colaboración y el desarrollo de habilidades interpersonales y específicas del turismo en la aplicación de la IA y su uso ético.

- o Retroalimentación y reflexión continuas: los formadores deben iniciar sesiones periódicas de retroalimentación para ayudar a los alumnos a reflexionar sobre su proceso de aprendizaje e identificar áreas de mejora, fomentando una cultura de crecimiento continuo.

Mediante la integración del marco ECVET con los principios Lean y Agile dentro de EthAI Tour.



proyecto, nuestro manual didáctico ofrece una educación completa, flexible y relevante para el sector turístico que prepara a los alumnos para los retos del mercado laboral moderno. Este enfoque no solo mejora el logro de los resultados del aprendizaje, sino que también empodera a los alumnos para que se hagan cargo de su experiencia educativa, promoviendo aprendizaje permanente y la adaptabilidad en la era no predictiva y acelerada de la inteligencia artificial (IA).

A través de la colaboración, la mejora continua y un enfoque en escenarios del mundo real, nos aseguramos de que nuestro curso EthAI Tour VET se mantenga a la vanguardia de la innovación educativa.

Objetivos del manual de formación

A la luz de este enfoque, el manual actual tiene como objetivo alcanzar los siguientes objetivos:



OBJETIVOS

- 1** Para entregar pautas a los docentes de VET en turismo para presentar 3 Unidades de Capacitación:
 - *Unidad de Capacitación 1: Digitalización en Turismo;*
 - *Unidad de Capacitación 2: Inteligencia Artificial (IA) en Turismo;*
 - *Unidad de Capacitación 3: La IA Ética en Turismo*
- 2** Para presentar en detalle el contenido de los módulos de capacitación
- 3** Para incluir herramientas de evaluación para los docentes

 Co-funded by the European Union



Contenido del manual

La formación será tan concisa como sea necesario para adaptarse a la necesidad de evaluar y reconfigurar, e incluirá no solo contenidos formativos relacionados con la digitalización en el turismo, sino también contenidos relativos al uso de la IA en el sector y sus aspectos éticos. Este completo manual contiene directrices que serán utilizadas por los formadores de EFP en la implementación de los cursos.

Los materiales de formación que proporcionará EthAI Tour (WP4) incluirán información y ejemplos de buenas prácticas sobre cómo utilizar las herramientas de IA en el turismo de forma ética. Estarán orientados a desarrollar los conocimientos, habilidades y competencias del personal del sector turístico en las siguientes áreas principales:



En las próximas páginas, definiremos algunos conceptos relacionados con el programa de formación profesional que estamos impartiendo. Analizaremos el perfil de los alumnos adultos y explicaremos qué técnicas y herramientas pueden utilizar los profesores para enseñar los materiales formativos resultantes del proyecto EthAI Tour con la máxima eficacia.

Definición de la formación

En el contexto de una organización, la formación puede definirse como: «La formación se considera la actividad planificada para transferir o modificar los conocimientos, las habilidades y las capacidades entre las personas a través de experiencias de aprendizaje. En las organizaciones, las instituciones educativas y en los centros de formación existen programas de formación y desarrollo cuyo objetivo es aumentar las competencias y

habilidades de las personas. A la hora de diseñar programas de formación y desarrollo, hay que tener en cuenta una serie de pasos. Estos son la evaluación de las necesidades de formación, la definición de los objetivos de aprendizaje y la creación y puesta en marcha de programas de formación. El objetivo principal de estos pasos debe ser mejorar el rendimiento laboral. Cuando se producen mejoras en el rendimiento laboral, es esencial tener en cuenta la experiencia y el nivel educativo del personal, así como el tiempo y los recursos disponibles para la formación. 1 «El aprendizaje de adultos se refiere a la educación y la formación que reciben los alumnos maduros, haciendo hincapié en el enfoque centrado en el alumno, el aprendizaje autodirigido y una filosofía humanista centrada en el desarrollo personal». 2



Para comprender cómo abordar el proceso de enseñanza, el formador debe tener un buen conocimiento de las actividades del sector turístico, de las cualificaciones y habilidades de los recursos humanos que trabajan en el turismo, estar al día de las últimas tecnologías que se pueden aplicar en el sector turístico y evaluar correctamente el nivel y el perfil de los alumnos (adultos que trabajan en

Kapur, Radhika. (2019). Importancia y significado de los programas de formación y desarrollo.

² Bouchrika, Inned. (2024). Teoría del aprendizaje de adultos en 2024: métodos y técnicas de enseñanza a adultos

turismo), y tener competencias en la preparación, el diseño, la implementación y la evaluación de la formación. En las próximas páginas, presentaremos esta información.

Características de los alumnos adultos del curso

En primer lugar, explicaremos el proceso paso a paso para comprender el perfil del alumno del curso EthAI Tour, ya que debemos tener en cuenta que no todos los participantes en el curso estarán inicialmente entusiasmados con el proceso de aprendizaje. Hay varios factores que pueden inhibir la curiosidad natural, el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de las personas. Entre ellos se incluyen los siguientes:

- Es posible que algunos **hayan recibido la orden de su supervisor de inscribirse en el curso** sin que se les haya proporcionado ninguna información sobre el contenido o los motivos para asistir. Es posible que se sientan irritados, enfadados o simplemente que todo esto les resulte irrelevante para ellos y/o su trabajo.
- **Los malos recuerdos de la escuela** pueden ser la única experiencia de aprendizaje formal de una persona y pueden ser la razón por la que ha evitado este tipo de situaciones de aprendizaje. Es posible que sienta miedo y espere aburrirse, sentirse menospreciado, intimidado y desempoderado.
- **Los problemas en el trabajo**, , especialmente los conflictos con los supervisores o compañeros, pueden *hacer que una persona* cautelosa y reacia a abrirse y participar.
- **La falta de alfabetización y el miedo a quedar en evidencia** pueden inhibir a los alumnos.
- **Las dificultades de aprendizaje** pueden ralentizar el ritmo de aprendizaje de las personas.
- **Hablar en público** es uno de los miedos más comunes de la raza humana y muchos participantes se ponen muy nerviosos al hablar delante de otras personas.
- **La exclusión social** puede haber impedido a los participantes expresarse en experiencias previas de este tipo de oportunidades de aprendizaje, lo que puede dificultar su plena participación.
- **La falta de confianza** y autoestima puede hacer que los participantes compensen con comportamientos agresivos o se escondan detrás de un enfoque pasivo, ninguno de los cuales mejorará el proceso de aprendizaje.
- **La falta de interés** en el tema puede desmotivar a las personas e inhibir su aprendizaje.
- **Los problemas personales**, incluida la depresión, también pueden actuar como desmotivadores. Afortunadamente, el formador del EthAI Tour se encuentra en una posición ideal para ayudar a resolver todas las dificultades mencionadas anteriormente. La sensibilidad, la comprensión y el deseo de garantizar que todos puedan aprender de la forma más eficaz posible, junto con un enfoque centrado en el alumno y no en el formador, un conocimiento profundo de la materia y un método de presentación relajado y estimulante, hacen que el aprendizaje sea un placer para casi todo el mundo.

Según Kolb, el proceso de aprendizaje de un adulto sigue un ciclo de aprendizaje experiencial para adultos:

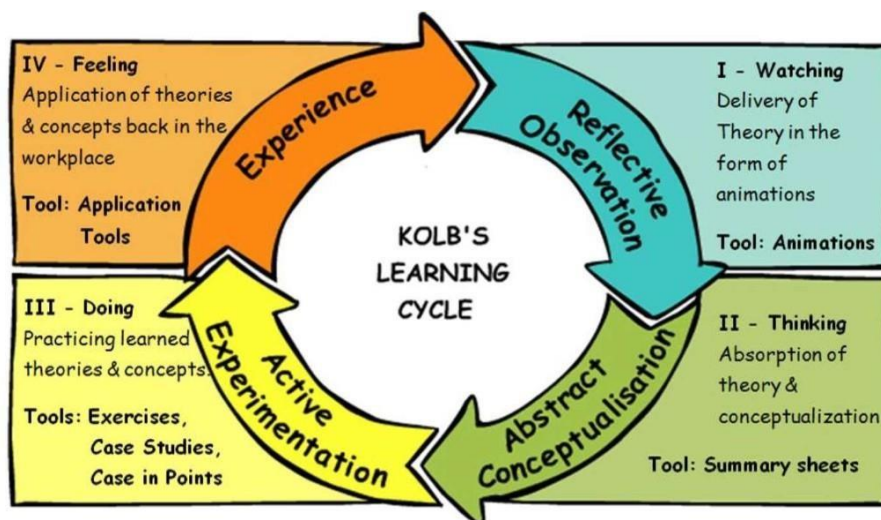


Figura 1. Fuente: Aprendizaje electrónico personalizado ³

*El ciclo de aprendizaje anterior ofrece un modelo de la forma en que **fi** e **•fi** aprendemos, independientemente de si la enseñanza se imparte en un aula, en un entorno de aprendizaje mixto o en línea.* Para que el proceso de aprendizaje sea eficaz, los alumnos deben completar el ciclo de aprendizaje en todo lo que aprenden. Cada adulto tiene un estilo de aprendizaje diferente y algunos prefieren distintas etapas del ciclo de aprendizaje que otros. Sin embargo, para aprender de manera eficaz, se debe animar a los alumnos a completar las cuatro etapas:



³ https://stratecentconsultinu.com/custom_elearninz.html

Categorías de alumnos adultos

Se pueden perfilar cuatro categorías de alumnos adultos, como se indica a continuación:

Estudiantes orientados al aprendizaje: necesitan comprender por qué deben aprender algo y si el aprendizaje puede aportarles beneficios y ser aplicable a su trabajo.

Estudiantes autodirigidos: gestionan, planifican y evalúan su propio aprendizaje.

Estudiantes orientados a la actividad: aprenden mejor cuando participan en actividades. **Estudiantes orientados a objetivos:** cuando se matriculan en un curso, suelen fijarse conscientemente el objetivo que desean alcanzar.



Perfil del alumno adulto en cursos de IA

Al diseñar cursos de IA para estudiantes adultos, es imprescindible comprender sus motivaciones, antecedentes y necesidades particulares. En general, los alumnos adultos suelen tener diversas expectativas y experiencias, lo que puede influir considerablemente en su proceso de aprendizaje y en los resultados obtenidos. Para trazar un perfil detallado del alumno adulto típico de un curso de IA, el formador debe identificar lo siguiente:

- las características de los alumnos de los cursos de formación en IA;
- sus preferencias de aprendizaje;
- los retos que deben equilibrar para participar activamente y comprometerse con la formación.

Características de los alumnos de cursos de formación en IA

Characteristics of AI training course learners





1. Diverse Professional Backgrounds

Adult learners may come from various areas of the tourism sector such as hotels, restaurants, travel agencies, airports, ticketing, amusement parks, etc. This diversity can bring added-value to the classroom discussions with real-world perspectives and applications of AI.



2. Motivation for Career Advancement

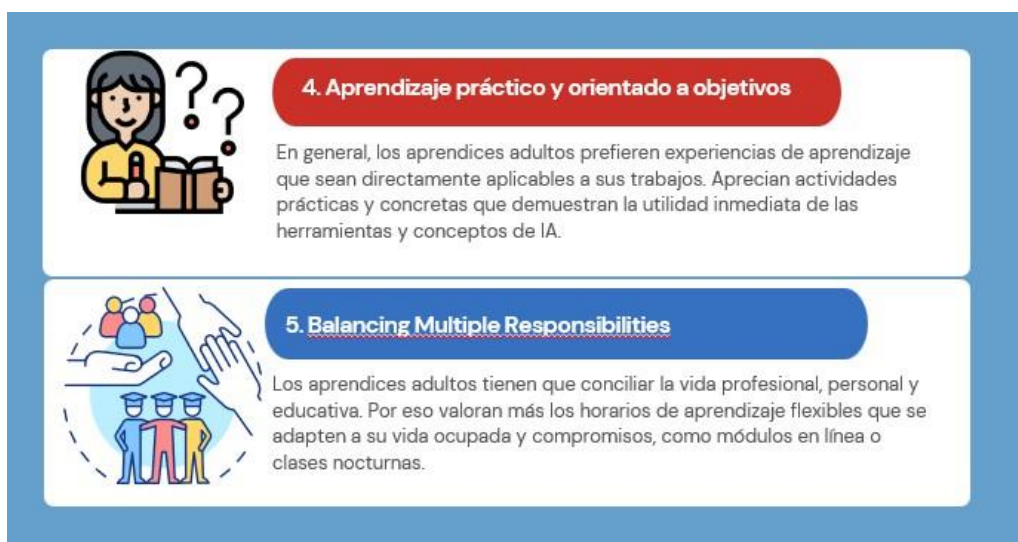
Many adult trainees are motivated by the desire to advance in their careers, change to new roles, or improve their current job performance. They view AI skills as a means to keep competitive and relevant in their fields.



3. Experience with Digital Tools

Adult learners often have various experience using digital platforms and tools, which can facilitate their understanding of AI technologies. The level of technical proficiency can vary widely, requiring tailored instructional approaches and in-depth analysis of the learner profile.

 <https://ethaitour.eu/>

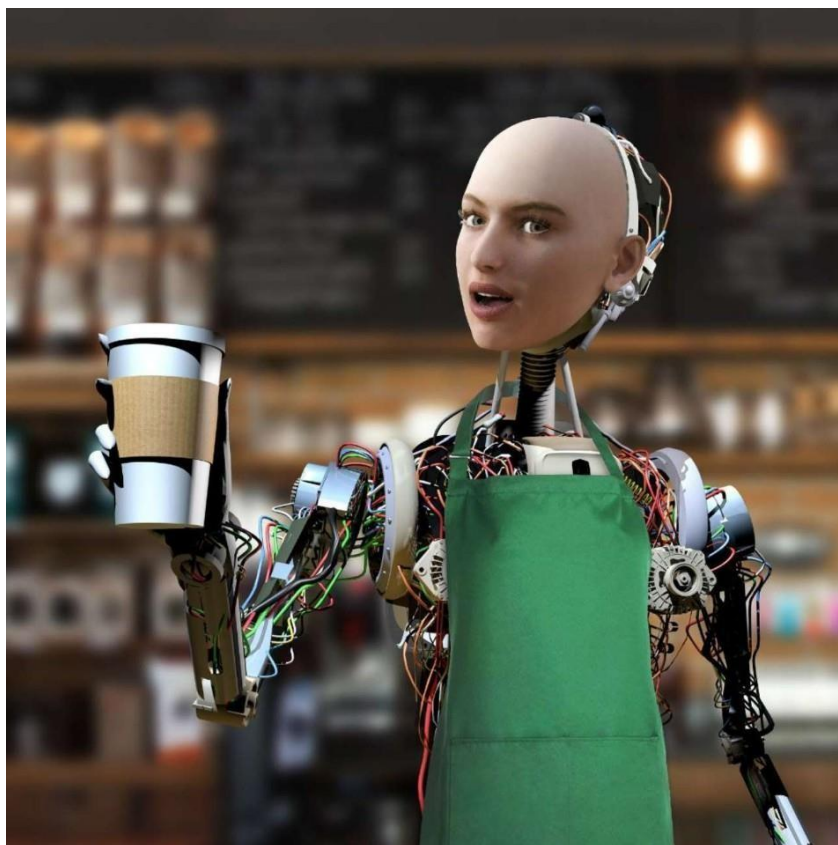


Preferencias de aprendizaje de los alumnos de cursos de formación en IA



Retos de los alumnos de AI

1. **Time Management**- Encontrar el equilibrio adecuado entre el trabajo, las obligaciones personales y el estudio puede resultar muy difícil en ocasiones. Ofrecer horarios flexibles y contenidos modulares en los cursos puede reducir en parte esta presión para los alumnos.
2. **Adaptación tecnológica**: los alumnos adultos pueden tener dificultades para adaptarse a las nuevas tecnologías, sobre todo si nunca han usado la IA. Para facilitar esta transición, puedes ofrecerles módulos introductorios y apoyo técnico.
3. **Cubrir el aprendizaje Gaps**- Los alumnos adultos pueden tener diferentes niveles de conocimientos previos, lo que da lugar a diferencias en el aprendizaje. Personalizar el contenido del curso para ajustarlo a los diferentes niveles de habilidad y proporcionar recursos complementarios puede resolver este problema.



Cómo abordar el proyecto EthAI Tour para alumnos de

Los cursos que se desarrollarán en el WP4 del proyecto están diseñados para educadores y formadores de FP en el sector turístico (directos), estudiantes de FP en turismo y hostelería (directos) y representantes del sector turístico y hotelero (indirectos). El objetivo principal de estos cursos es desarrollar las competencias del grupo destinatario, principalmente formadores y educadores de FP, para que se familiaricen con el concepto Lean y Agile de concienciación digital y ética sobre el uso de la IA en el sector turístico, así como de los

alumnos de FP, que podrán adquirir las competencias necesarias para desarrollar una carrera profesional en la que

La sostenibilidad, la adaptabilidad y la rentabilidad pueden ir de la mano.

Teniendo en cuenta el perfil del grupo destinatario, que estará compuesto por los formadores y los alumnos que utilizarán los materiales de formación, así como los temas de los cursos del EthAI Tour sobre inteligencia artificial en el turismo, a continuación enumeramos **cinco estrategias** (directrices) que los formadores deben aplicar para ofrecer una experiencia docente satisfactoria y eficaz:

1. Itinerarios de aprendizaje personalizados

Personalice las rutas de aprendizaje para adaptar el contenido a los antecedentes y objetivos específicos de los alumnos adultos del sector turístico. Este enfoque permite a cada alumno participar en el contenido del curso que sea relevante para sus objetivos profesionales.

2. Integración de proyectos del mundo real

Integre proyectos inspirados en el sector turístico que requieran la aplicación de la IA a situaciones del mundo real. La experiencia práctica demuestra el impacto real de las habilidades en IA y refuerza el aprendizaje.

3. Oportunidades de mentoría y networking

o Fomente la creación de redes entre los alumnos e incorpore a su experiencia educativa oportunidades de tutoría con profesionales del sector. De esta forma, los alumnos podrán recibir apoyo en el desarrollo de su carrera profesional y obtener información valiosa sobre las necesidades del sector.

4. Apoyo y recursos continuos

a Proporcione acceso continuo a recursos de aprendizaje, como talleres, foros en línea y seminarios web. El apoyo continuo involucra y motiva a los alumnos a lo largo del proceso educativo.

5. Comprender y abordar las necesidades de los alumnos adultos

O Los cursos de IA se pueden personalizar para ofrecer experiencias de aprendizaje significativas e impactantes que permitan a los alumnos alcanzar sus objetivos profesionales.



Particularidades de la formación sobre la aplicación de la IA en la industria turística

Comprender los matices de las aplicaciones de la IA en el sector turístico es fundamental para diseñar un programa de formación eficaz basado en los resultados del proyecto EthAI Tour. El programa debe ser una respuesta a los retos y oportunidades particulares que presenta el sector turístico en la actualidad. A continuación se presentan algunas particularidades que deben tenerse en cuenta a la hora de desarrollar la formación en IA para el sector turístico:

Necesidades específicas del turismo

1. Adaptación de las herramientas de IA

La formación debe centrarse en adaptar las herramientas de IA para satisfacer las necesidades específicas del sector turístico. Por ejemplo, la IA en el turismo podría hacer hincapié en el análisis predictivo para la previsión de la demanda, mientras que la IA en las finanzas podría centrarse en la detección de fraudes y la evaluación de riesgos.

2. Integración con los sistemas existentes

Los participantes deben aprender a integrar las tecnologías de IA en los sistemas y

flujos de trabajo existentes en el sector turístico. Esto incluye comprender los flujos de datos, las normas de interoperabilidad y la compatibilidad de los sistemas.

Aplicación práctica y experiencia práctica

1. Estudios de casos reales del sector turístico

La incorporación de casos prácticos del sector turístico mejorará el conocimiento de los participantes en el curso sobre las aplicaciones prácticas de la IA. Estos casos prácticos deben destacar las implementaciones exitosas y las lecciones aprendidas.

2. Aprendizaje basado en proyectos

La formación debe incluir el aprendizaje basado en proyectos, en el que los participantes trabajen en proyectos de IA del mundo real relevantes para el sector turístico. Este enfoque práctico facilita el desarrollo de habilidades prácticas y de resolución de problemas.

Consideraciones éticas y normativas/o la aplicación de la IA en el turismo

1. Cumplimiento de la normativa del sector turístico

El sector turístico cuenta con normativas específicas que regulan el uso de la IA. El programa de formación que usted, como formador, elaborará basándose en los materiales de formación de EthAI Tour (desarrollados en el WP4 del proyecto), debe incluir estas normativas, garantizando que los participantes comprendan y cumplan las normas éticas y legales.

2. Prácticas éticas de IA

o Es fundamental hacer hincapié en las prácticas éticas de IA en el sector turístico, especialmente en esta industria, donde las decisiones basadas en IA pueden tener un impacto significativo en las personas y la sociedad.

Colaboración y aprendizaje interdisciplinario

1. Colaboración interfuncional

Los participantes en su formación deben aprender a colaborar entre funciones, trabajando con profesionales de diferentes disciplinas para desarrollar soluciones integrales de IA en su organización del sector turístico.

2. Colaboración con expertos del sector

La formación debe contar con la participación de expertos del sector turístico que puedan aportar conocimientos sobre los retos, las tendencias actuales y las mejores prácticas. Las conferencias de invitados, los programas de mentoría y los seminarios son formas eficaces de facilitar esta participación.

Aprendizaje continuo y adaptación a los cambios del mercado y a la dinámica de las tecnologías de IA

1. Módulos de aprendizaje adaptativo

Incorporar módulos de aprendizaje adaptativo que permitan a los participantes centrarse en las áreas en las que necesitan mejorar, garantizando itinerarios de desarrollo personalizados.

2. Formación continua y actualizaciones

Dado el rápido avance de la IA, los programas de formación deben incluir disposiciones para la formación continua y las actualizaciones sobre nuevas tecnologías, metodologías y avances del sector.



Al abordar estas particularidades, los programas de formación en IA pueden adaptarse para satisfacer eficazmente las necesidades de diversas industrias, dotando a los participantes de las habilidades y los conocimientos necesarios para aprovechar con éxito las tecnologías de IA.

El formador del curso de formación EthAI Tour

La formación, probablemente más que casi cualquier otra profesión, exige que el formador ponga su **personalidad** en juego y la aplique al trabajo. Las personas aprenden mejor de aquellas en las que confían y, para confiar en ti, tus participantes necesitan tener una imagen correcta de **tus** competencias. Tus **habilidades de comunicación y presentación** deben ser eficaces, pero solo son una pequeña parte de tu forma de formar y representan la manifestación externa de todos los demás pensamientos, actitudes, creencias y sentimientos de tu personalidad. Tu método de

La presentación, la claridad del discurso y la forma en que se mantiene el interés y la motivación de los alumnos pueden ser ingredientes excelentes para su labor docente.



Para inspirar a tus participantes, debes estar constantemente **al tanto de los servicios y productos específicos del sector turístico, de las últimas novedades en herramientas y tecnologías de IA utilizadas en el sector turístico**, y de los **aspectos éticos** de su aplicación. Debe comprender qué necesitan y ajustar el nivel de la formación a su interés y nivel de conocimientos en la materia. Inspirará a los demás más fácilmente si se siente en paz consigo mismo, relajado y seguro de sí mismo. De este modo, no tendrá que estar controlando todo en todo momento y podrá permitir que los participantes discrepen conusted, cambien de dirección y alcancen sus objetivos educativos.

Debes mostrar **un respeto absoluto por tus participantes** y hacerles saber que estás de su lado y que **les apoyarás** durante todo el proceso de aprendizaje.

Debe mostrar **un gran entusiasmo** por el contenido y el proceso de la actividad de aprendizaje, distinguiendo entre ambos pero manteniendo ambos en marcha. Su conocimiento del contenido o la materia debe ser, como mínimo, igual a las exigencias que los participantes puedan plantearle de forma razonable.

Tu **integridad** debe ser irreproachable, ya que los alumnos deben sentir que eres honesto, fiable y digno de confianza, y que no les defraudarás ni traicionarás su confianza.

Tus participantes necesitan tu **apoyo positivo**. Necesitan que pienses en positivo todo el tiempo y que les ayudes a ver una visión clara y positiva de lo que pueden hacer. Necesitan que tengas el valor, la confianza, la fuerza y el compromiso para mantener una visión positiva ante su vulnerabilidad frente a la nueva información que reciben.

Su **sentido del humor** ayudará a aligerar el ambiente y a mantener la diversión y el disfrute en el proceso de aprendizaje, lo que facilitará y fomentará los debates en grupo y mejorará el ambiente de trabajo en equipo.

Un buen formador también debe tener un buen nivel de **asertividad**, confianza, **empatía** y habilidades de negociación, debate, comunicación, liderazgo, persuasión y decisión.

Las **habilidades esenciales**

que debe poseer un formador para enseñar sobre la aplicación de la IA y su uso ético en el sector

turístico

comienzan, por supuesto, con un buen nivel de conocimiento sobre estos temas, pero no se limitan a ello, ya que el formador también debe tener estos 10 tipos de habilidades:

Si todo lo anterior forma parte de tu personalidad como formador, si tratas a tus participantes con respeto como iguales y utilizas todo el proceso de aprendizaje para empoderarlos, entonces su experiencia educativa debería ser verdaderamente inspiradora.





Las fases del curso de formación EthAI Tour, desde la planificación hasta el seguimiento

Teniendo en cuenta el área de aprendizaje específica del proyecto EthAI Tour, centrada en la aplicación de la IA en el turismo y las implicaciones éticas, tanto para el trabajador como para el consumidor de productos y servicios turísticos, usted, como formador, debe tener un buen conocimiento profundo de las últimas tecnologías de IA, pero también de las actividades turísticas. Tendrá que crear un espacio educativo inteligente para que las personas aprendan sobre las nuevas herramientas de IA y los principios éticos, y proporcionar apoyo y ánimo a los alumnos.

El resultado será que habrás inspirado a las personas a aprender, pero para lograrlo debes prestar atención a todas las fases del proceso de aprendizaje que estás definiendo para tu curso basándote en los resultados educativos del Proyecto EthAI: planificación y diseño, fase de impartición de la formación, retroalimentación y evaluación, y seguimiento. A continuación, encontrarás algunas pautas sobre cómo proceder durante estas fases.

Fase 1. Diseño del curso y planificación e



Al preparar meticulosamente el curso sobre la aplicación y el uso ético de la IA en el sector turístico, el formador garantiza una experiencia de aprendizaje completa, atractiva y con base ética que dota a los participantes de las habilidades y los conocimientos necesarios para prosperar en este campo en rápido avance.

Estos son los pasos que debe seguir un formador para planificar y diseñar [materiales de formación](#) eficaces [basados en los principios Lean y Agile](#), dentro de las presentaciones y los tipos de enfoques que se utilizarán en [un aula o en una](#) forma [de aprendizaje mixto](#):

1.1 Preparación del programa de formación P

1. Evaluación de necesidades
 - o En primer lugar, usted, como formador, debe llevar a cabo una evaluación exhaustiva de las necesidades para comprender los objetivos de aprendizaje específicos y los resultados deseados por los alumnos del grupo destinatario del sector turístico que asistirán a su curso de formación EthAI. Esto implica leer detenidamente los materiales de formación resultantes de las actividades del WP4 del proyecto y consultar otras fuentes, como profesionales del sector, instituciones educativas, alumnos potenciales y empleadores de los alumnos, para identificar el nivel de conocimientos actual a nivel personal/organizativo, las competencias clave y las lagunas de conocimiento.
2. Seleccionar del plan de estudios las áreas de formación y los temas que necesitan los alumnos que asistirán al curso de formación.
 - o Basándose en los resultados de la evaluación previa, el formador selecciona, del plan de estudios detallado que integra las aplicaciones de la IA y las consideraciones éticas en el turismo, las áreas de aprendizaje específicas ajustadas al nivel de conocimientos, habilidades y capacidades del grupo destinatario del curso. Esto incluye la selección de temas relevantes, como el servicio al cliente impulsado por la IA, las estrategias de marketing personalizadas y los marcos éticos de la IA, en función del nivel de los alumnos.
3. Integración de los principios éticos en los materiales de formación de EthAI Tour
 - o El formador debe asegurarse de que el uso ético de la IA esté presente en todos los materiales de formación que presentará a los alumnos. Esto implica incorporar módulos que se centren en la equidad, la transparencia, la privacidad de los datos y la responsabilidad, garantizando que los alumnos comprendan las implicaciones éticas de la IA en el turismo.

1.2 Preparación de recursos y materiales

1. Selección de materiales educativos
 - o El formador seleccionará del proyecto EthAI Tour los recursos educativos que se ponen a su disposición en el sitio web del proyecto (resultado del WP4), pero también consultará e introducirá en las presentaciones otros artículos académicos, informes de la industria turística y estudios de casos, con el fin de proporcionar una rica experiencia de aprendizaje a los asistentes al curso. Los materiales que preparará el formador ilustrarán tanto las implementaciones exitosas de la IA como los retos éticos dentro del sector turístico.

2. Desarrollo de contenido interactivo

No solo porque, como formador, enseñará las últimas tecnologías de la nueva era de la IA en el turismo, sino porque, en general, es importante mejorar la participación de los alumnos. Por eso, el formador debe desarrollar contenidos interactivos, como talleres virtuales, simulaciones y escenarios de juego de roles. Estas actividades permiten a los alumnos aplicar los conceptos de IA y los principios éticos en entornos prácticos, lo que fomenta una comprensión más profunda. Configuración de la tecnología y las herramientas

- o Para ofrecer una experiencia educativa excepcional, el formador podría seleccionar y configurar las herramientas de IA y las plataformas de software necesarias que los alumnos utilizarán durante el curso. Esto incluye garantizar el acceso a plataformas de colaboración virtual, software de análisis de datos y herramientas de aprendizaje automático para la experiencia práctica.

1.3 Diseño de la metodología de formación

1. Enfoque de aprendizaje mixto
 - o Para ofrecer al alumno adulto la posibilidad de conciliar la vida profesional, el tiempo dedicado a los estudios y también la vida personal, el formador podría considerar la posibilidad de impartir el curso de formación EthAI Tour utilizando un enfoque de aprendizaje mixto que combine sesiones en línea y presenciales, adaptándose a las diversas preferencias de aprendizaje. Esto incluye la programación de talleres interactivos, módulos en línea a ritmo propio y seminarios web en directo.
2. Oportunidades de aprendizaje colaborativo
 - o Para fomentar el trabajo en equipo y el intercambio de situaciones y experiencias de la vida real, el formador debe planificar proyectos colaborativos y debates en grupo. Estas actividades reconocen el valor de la interacción entre compañeros, la resolución colectiva de problemas, el fomento del intercambio de ideas entre los alumnos y la aplicación de principios éticos de IA en entornos grupales.
3. Mecanismos de evaluación y retroalimentación
 - o Para evaluar el nivel de conocimientos adquiridos por los alumnos en un momento determinado del curso, el formador debe desarrollar herramientas de evaluación, como formularios de evaluación, ensayos reflexivos, evaluaciones de proyectos y cuestionarios, con el fin de medir el progreso de los alumnos. Se establecen mecanismos de retroalimentación constructiva para guiar a los alumnos en la actualización de su comprensión y aplicación de la ética de la IA.

1.4 Participación de la industria y las partes interesadas

1. Creación de asociaciones

El formador establece colaboraciones con partes interesadas del sector turístico y expertos en IA para mejorar la relevancia del curso y proporcionar conocimientos del mundo real. Esto puede implicar la organización de conferencias invitadas, paneles del sector y oportunidades de tutoría para los alumnos.
2. Mejora continua y adaptación
 - o El formador debe implementar un ciclo de retroalimentación recopilando opiniones de los alumnos, los socios del sector turístico y otros formadores. Esta retroalimentación se utiliza para mejorar continuamente el contenido del curso y los métodos de impartición, garantizando la alineación con las tendencias cambiantes en la aplicación de la IA y las normas éticas en el sector turístico, de la siguiente manera:



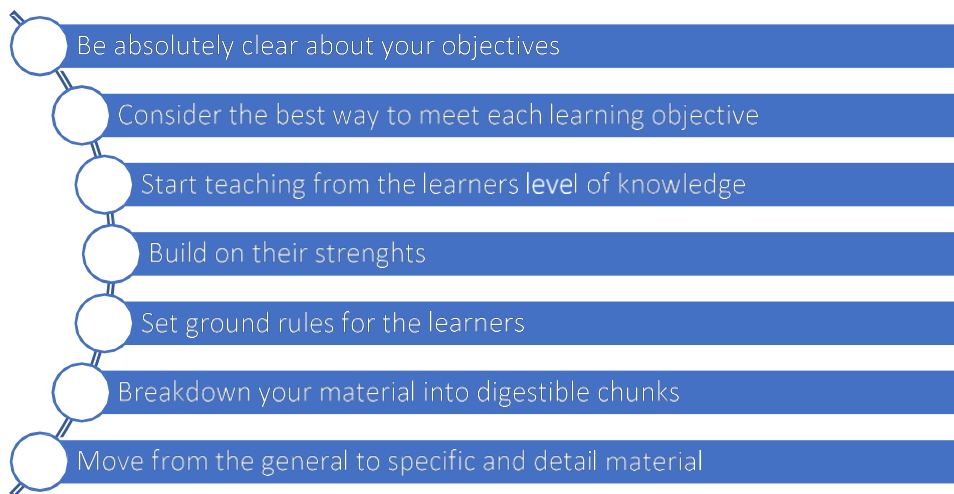
Hay algunas fases obligatorias del proceso de diseño del curso que el formador debetener en cuenta:

- Revisar los objetivos de aprendizaje;
- Recopilar contenidos para cumplir los objetivos.
- Considerar los métodos que se utilizarán;
- Decida el método de contenido y el orden de las sesiones;

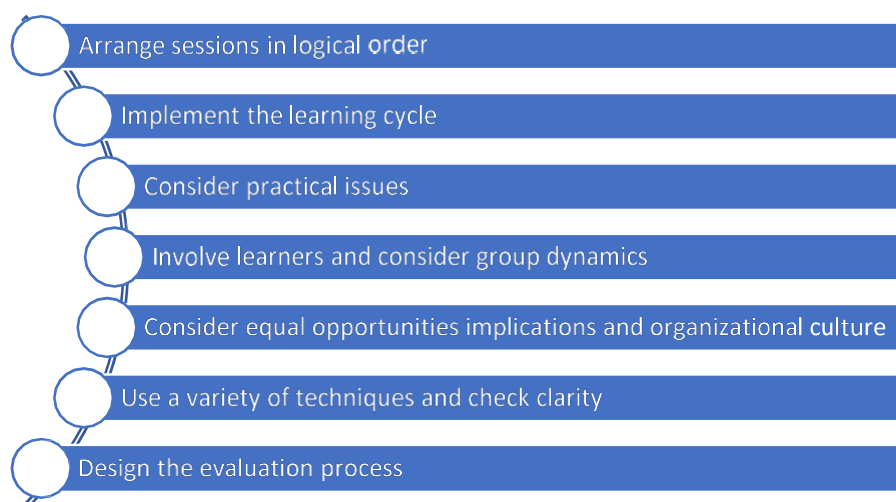
- Decida cómo va a evaluar;
- Elabore el calendario y el programa.
- Prepare los materiales y las notas de los tutores.

El diseño de cursos de formación sobre temas relacionados con la IA suele parecer un misterio para los nuevos formadores, ya que esta tecnología es nueva y está en rápida evolución, incluso para el sector de las tecnologías de la información. Se ha escrito muy poco sobre la aplicación de la IA en el sector turístico y las consideraciones éticas, pero el proyecto EthAI Tour le proporcionará toda la información y las herramientas necesarias para que se sienta cómodo con estos temas en el aula.

Sin embargo, hay varias **cuestiones que deben tenerse en cuenta y pasos que deben seguirse** y, si se siguen en un orden lógico, el diseño del curso EthAI Tour puede ser una tarea sencilla y satisfactoria:



Otros aspectos que deben tenerse en cuenta en la fase de planificación y diseño, que es la que más tiempo consume al formador, durante el proceso del curso:



La evaluación no es algo que deba realizarse únicamente al final de una actividad formativa. Es importante tener claro desde el principio cómo se va a evaluar la eficacia de la formación en cuanto al cumplimiento de los objetivos de aprendizaje. Se pueden organizar sesiones de retroalimentación durante el curso para comprobar los resultados del aprendizaje. Estas sesiones proporcionarán información sobre el grado de asimilación de los contenidos de la última sesión, y las sesiones de revisión pueden utilizarse para comprobar la asimilación del aprendizaje. Puede utilizar un enfoque modular para dar tiempo a los participantes a poner en práctica sus conocimientos en el lugar de trabajo. Puede incluir formularios de evaluación, días de seguimiento y visitas al lugar de trabajo. Lo importante es que decida el proceso de evaluación intermedia en la fase de diseño, de modo que pueda integrarse en su programa. Una vez tenido en cuenta todo lo anterior, comience a elaborar su programa siguiendo las siguientes directrices:

Deje tiempo suficiente para las presentaciones de:

- usted
- los alumnos
- la ubicación
- Los objetivos del curso
- el programa del curso
- las reglas básicas

Utilice «técnicas para romper el hielo» para animar al grupo a conocerse y establecer relaciones de trabajo.

Elija sesiones, técnicas, materiales, etc. de entre la gama de opciones que se ajusten a sus objetivos, teniendo en cuenta:

- cuáles se ajustan mejor a los objetivos
- las que se suceden de forma más lógica entre sí
- las que más refuercen el aprendizaje
- las que proporcionen variedad
- las que involucrarán a los alumnos

Las respuestas a estas preguntas no serán necesariamente las mismas. Las técnicas que más involucran a los alumnos y refuerzan el aprendizaje pueden no proporcionar los mejores resultados. A veces será necesario adaptar el material de formación a los intereses de los alumnos durante el curso, teniendo siempre en cuenta los objetivos de aprendizaje.

Planificación de la presentación o del curso

El secreto de una buena presentación es la preparación. Hay tres etapas claras en la realización de una presentación:

1. La etapa de planificación
2. la realización de la presentación en sí
3. evaluación del éxito de la presentación

A la hora de planificar, es útil recordar que, al final de la presentación, querrás obtener respuestas positivas a las tres preguntas siguientes:

- a. ¿Se ha recibido y comprendido mi mensaje?
- b. ¿Puede el público identificarse inmediatamente con lo que ha escuchado?
- c. ¿Se producirá la acción o respuesta adecuada (he cumplido mi objetivo)?

El primer paso y el más importante en la planificación es **establecer un objetivo claro**. Si no tienes totalmente claro en una sola frase lo que esperas conseguir con tu presentación, tu público tampoco lo tendrá claro. Sorprendentemente, esto por sí solo explica la mayoría de las presentaciones deficientes, incoherentes e inconclusas.

El objetivo de hacer una presentación es comunicar un conjunto finito de información, ideas, propuestas, etc. a una o más personas en un tiempo relativamente corto. Para hacerlo de manera eficiente, hay varios puntos que hay que tener en cuenta:

Estructura	Una presentación eficaz tiene una estructura bien definida que incluye una introducción, el cuerpo principal y el resumen. Cada parte tiene objetivos específicos, como se indica a continuación: a) los objetivos de la introducción son reflejar los objetivos y la finalidad del curso, el grupo destinatario y el contenido didáctico que se impartirá al público; b) los objetivos del cuerpo principal son presentar su información e ideas, siguiendo la información que necesita su público; c) los objetivos del resumen son resumir los puntos principales del cuerpo principal de la presentación y obtener las conclusiones de la audiencia.
Método	La apertura La apertura es la introducción a su presentación. Su propósito es comunicar a su público el objetivo de su presentación, dar a los alumnos una idea de su estructura y hacerles saber lo que espera de ellos. El cuerpo El cuerpo proporciona los detalles. Sigue el plan establecido en la apertura, avanzando de forma lógica de un punto a otro. El cuerpo debe estar cuidadosamente organizado (incluso en una presentación breve) para que se traten todos los puntos principales. No debe haber más de seis puntos y los más importantes deben aparecer al principio y al final, ya que suelen ser los que mejor se recuerdan. Asegúrese de indicar a su público cuándo pasa de un punto a otro (es decir, proporcione señales). Recuerde «enmarcar» cada punto para ayudarles a tener tan clara la estructura como usted. El resumen

A modo de recapitulación, esto ayuda a su público a comprender la relación entre sus puntos y lo prepara para el cierre.

El cierre:

El remate. Debe relacionarse directamente con la introducción, es decir, lo que les pediste que hicieran.

Herramientas que pueden utilizar los formadores de FP para impartir cursos EthAI Tour en el sector turístico

Para diseñar las herramientas de formación necesarias para planificar e impartir los cursos EthAI Tour sobre la aplicación y la ética de la IA en el turismo, los formadores pueden elegir entre utilizar métodos de enseñanza tradicionales o incorporar herramientas modernas de IA. Cada enfoque ofrece ventajas y retos únicos que se ajustan a diferentes entornos y objetivos de aprendizaje. En el siguiente capítulo, presentaremos una lista completa de herramientas didácticas que pueden utilizar los formadores que impartirán los resultados educativos de EthAI Tour al grupo destinatario de alumnos del sector turístico.

Herramientas tradicionales



Entre las herramientas tradicionales que pueden utilizar los formadores, podemos mencionar:

Las actividades que se pueden utilizar en un programa educativo varían.

Algunos ejemplos son: Lectura

Ejercicios escritos

- Actividades energizantes y de calentamiento

Juegos de rol

- Lluvia de ideas

- Juegos en equipo

Actividades experienciales

Aplicaciones prácticas

Estudios de casos y escenarios de casos propios

- Debates en parejas, grupos pequeños o grupos grandes

Visualización de vídeos y/o grabaciones de vídeo de juegos de rol o localizaciones

- SIMULACIÓN

- Presentaciones



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

Las presentaciones MULTIMEDIA pueden beneficiarse enormemente del uso de diferentes herramientas visuales y auditivas. Durante una presentación tradicional, de todos los sentidos que utilizamos, el oído es el que más empleamos. De hecho, se ha descubierto que el oído solo representa el 15 % de nuestra percepción de la información. Por otro lado, la vista representa el 75 % de nuestra percepción y los sentidos restantes, el olfato (6 %), el gusto (3 %) y el tacto (3 %), cubren el resto.

Las investigaciones demuestran que el aprendizaje es más eficaz cuando utilizamos tantos sentidos como sea posible. Por lo tanto, las herramientas audiovisuales pueden ayudarle a alcanzar su objetivo. Además, al presentar el material a través de un medio diferente, puede hacer que su presentación sea más fácil de entender, más interesante y más agradable. También dividirá su charla, lo que puede ser importante si es bastante larga. Recuerde que a las personas les cuesta concentrarse durante mucho tiempo.

A la hora de decidir qué herramientas utilizar en tu actividad docente, debes preguntarte si hay factores de igualdad de oportunidades que puedan influir en tu elección. Por ejemplo, conviene que examines detenidamente el contenido y los supuestos culturales de cualquier material audiovisual que estés pensando utilizar. ¿Qué imagen transmite de la comunidad laboral? ¿Es representativo de la diversidad de orígenes, minorías y culturas del grupo de alumnos? Al utilizar herramientas audiovisuales, también deberá pensar en cómo gestionará el acceso a su contenido y al de su presentación oral para las personas con discapacidad visual o auditiva. Es posible que tenga que considerar la posibilidad de obtener material en braille o grabado, o de contratar los servicios de un intérprete de lengua de signos o un lector de labios.

A continuación se presentan dos herramientas multimedia que pueden utilizarse de manera eficaz en la enseñanza, así como algunas directrices para los formadores, que pueden aplicarse para impartir el curso EthAI Tour:

ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

HERRAMIENTAS	DIRECTRICES PARA EL USO EFICIENTE DE LAS HERRAMIENTAS TRADICIONALES
Presentaciones de PowerPoint y el proyector LCD	Directrices para buenas presentaciones de diapositivas: • Utilice letras grandes y legibles • Un tema por diapositiva: solo viñetas/palabras clave • No más de 6 líneas por diapositiva • Limite el número de palabras a un máximo de 6 por línea. • Los márgenes deben estar a 1 pulgada del borde de las hojas. • Si tienes acceso a PowerPoint, aprovéchalo al máximo para crear un conjunto de diapositivas estimulantes. • Utilice imágenes, colores y bocadillos de diálogo. • Recuerde llevar una bombilla, un fusible, un enchufe y cables alargadores de repuesto. • Deje que la máquina se enfríe antes de moverla. • Utilice todos los movimientos que puedan mejorar su presentación. • Practique con el proyector hasta que se familiarice con él. • Revisa el texto para asegurarte de que no haya errores.
Grabación de vídeo	Hay cuatro cosas principales que hay que recordar sobre la grabación de vídeo: ¿Cuál es su objetivo? ¿La grabación de vídeo le ayudará a conseguirlo? (Se utiliza para grabar juegos de rol, entrevistas, etc., de modo que los participantes puedan ver por sí mismos cómo abordaron la tarea). ¿Está lo suficientemente familiarizado con el equipo como para utilizarlo de forma profesional? Si no es así, dedique tiempo a practicar. ¿Cómo se siente el grupo al respecto? La cámara puede hacer que algunas personas se sientan nerviosas. Si ya se sienten nerviosas por hacer un juego de roles o una presentación, esto puede aumentar considerablemente sus niveles de estrés. Tu relación con el grupo es muy importante en esta situación.

Caso práctico 1. Ejemplo de estructura de presentación de PowerPoint para la enseñanza del curso EthAI Tour

ESTRUCTURA DE LA DIAPOSITIVA PPT

Module Overview: Title, Duration, Learning Objectives (1 slide)

Introduction: Purpose, Context (1 slide)

Theory Concepts in line with the learning objectives (2 slides/ subtitle)

Case studies (2 examples/partner - 1 slide/case study)

Group exercise – 1 exercise

Individual exercise – 1 exercise

Quizzes (10 questions)



Estructura del Curso

Módulo 3.

IA Ética en el Turismo

Oportunidades, Herramientas y Recursos

1

Bienvenida y

Contexto, Metas y Objetivos

2

Introducción

1.1 Fundamentos de la IA Ética

¿Qué es la gestión de privacidad de datos y el cumplimiento del GDPR?

¿Qué son los sesgos y cómo se mitigan?

3

1.2 Transparencia y Ética

¿Cómo explicamos las técnicas de IA?

¿Cómo integramos pautas éticas en las aplicaciones de IA para el turismo?

4

1.3 Comunicación y Personalización

Explicar la ética de la IA a audiencias no técnicas

Describir consideraciones éticas en experiencias personalizadas impulsadas por IA

5

1.4 Cumplimiento y Partes Interesadas

Cumplimiento regulatorio y preparación para futuras regulaciones de IA

Involucrar a las partes interesadas clave en decisiones éticas de IA

Incorporar perspectivas diversas en la implementación de IA

IA ética y no ética

6

Reflexiones y Acciones

¿Qué opinas?



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 EACEA can be held responsible for them.



- ¿Quién eres?
- ¿Qué esperas conseguir con el curso?
- ¿A qué se dedica tu empresa?
- ¿Qué opinas sobre la IA en el turismo? ¿Tienes alguna experiencia al respecto?



ethAI Tour

¿Por qué ética en la IA para el turismo?

- El turismo es una industria masiva y se prevé que crezca y CREZCA.
- ETHAI es un proyecto Erasmus+ de 2 años cuya misión principal es proporcionar un marco de formación de vanguardia para los VET relacionados con el turismo, con énfasis en la formación profesional continua, para dar a los estudiantes los conocimientos y habilidades que necesitan para considerar las implicaciones éticas de emplear IA.
- Herramientas y recursos prácticos



La privacidad es una de las principales preocupaciones éticas en el uso de IA en la hospitalidad. Los sistemas de IA a menudo requieren la recopilación y el procesamiento de grandes volúmenes de datos personales, incluidas las preferencias de los huéspedes, el historial de viajes y la información de pago. Esto plantea preguntas sobre cómo se recopilan, almacenan y utilizan estos datos.

ethAI Tour

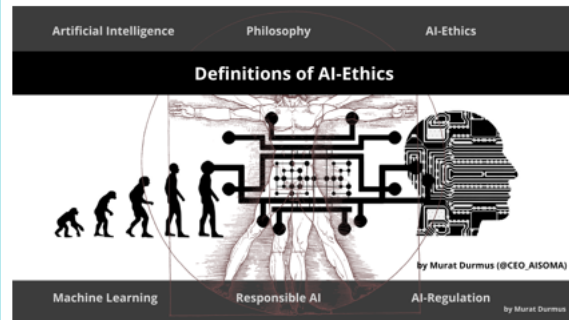
OBJETIVOS DE LA LECCIÓN

- Después de esta lección, podrás:
(indicar de 2 a 5 objetivos que los estudiantes aprenderán):
- 1. Cómo implementar la gestión de la privacidad de datos y la mitigación de sesgos en aplicaciones de IA para el turismo
- 2. Cómo asegurar la transparencia y aplicar marcos éticos a la IA en el turismo
- 3. Comunicar conceptos de IA y consideraciones éticas a las partes interesadas
- 4. Desarrollar IA ética asegurando el cumplimiento normativo
- 5. Involucrar a las partes interesadas en la toma de decisiones éticas de IA y adaptarse a las necesidades evolutivas



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.



Notas: Por favor, inserte de 1 a 2 diapositivas para explicar cada objetivo; en total, la presentación PPT debería tener de 15 a 20 diapositivas, dependiendo del número de objetivos, incluidas actividades, cuestionarios, resumen y evaluación.

ethAI Tour

Course Structure

Module 3. Ethical AI in Tourism

Opportunities, Tools and Resources

- 1 **Welcome & Introduction**
The Course - Aims and Objectives
- 2 **1.1 Foundations of Ethical AI**
*What is Data privacy management and GDPR compliance
Reflect Bias detection and mitigation*
- 3 **1.2 Transparency and Ethical**
*How we explain the AI techniques
How we integrate ethical guidelines to tourism AI applications*
- 4 **1.3 Communication and Personalization**
*Explain AI ethics to non-technical audiences
Describe Ethical considerations in AI-driven personalized experiences*
- 5 **1.4 Compliance and Stakeholder**
*Regulatory compliance and preparing for future AI regulations
Involving key stakeholders in ethical AI decisions
Incorporating diverse perspectives in AI implementation
Ethical-non ethical AI*
- 6 **Reflections and Actions**
What Did You Think?



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

1.1 Fundamentos de la IA ética

Definición de los principales términos clave explicados y desarrollados a través de definiciones y ejemplos.

Ej. “La ética de la IA es un marco que guía a los científicos de datos e investigadores para construir sistemas de IA de manera ética para beneficiar a la sociedad en su conjunto.” Fuente:

“La ética de la IA es un sistema de principios morales y técnicas destinadas a informar el desarrollo y el uso responsable de la tecnología de inteligencia artificial.”



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

1.1.1 ¿Qué es la gestión de la privacidad de datos y el cumplimiento del GDPR?

Texto de la lección

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque neque erat, dictum vel orci ut, pretium sodales erat. Etiam sollicitudin consectetur convallis. Morbi fringilla porta libero sed dictum. Donec finibus lectus ut justo convallis, id porttitor tellus hendrerit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque neque erat, dictum vel orci ut, pretium sodales erat. Etiam sollicitudin consectetur convallis. Morbi fringilla porta libero sed dictum. Donec finibus lectus ut justo convallis, id porttitor tellus hendrerit.



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

Ejemplos - Estudios de caso - 3 / socio

Ejemplos de los temas presentados en la lección

Ejemplos de gestión de la privacidad de datos y GDPR.....



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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

Actividad

EJEMPLO:

Ejercicio individual - Los estudiantes deben hacer una investigación individual sobre el tema para presentar los hallazgos al resto de la clase.

A partir del estudio de caso dado, los estudiantes investigarán sobre Gestión de Datos y GDPR y encontrarán fuentes alternativas de información que contribuirían al caso anterior. Esta actividad durará de 15 a 20 minutos.

Después de la investigación, los estudiantes y el profesor / mentor discutirán y debatirán sobre los temas dados. 10 minutos

Ejercicio en grupo - Los estudiantes se dividirán en grupos y seleccionar un estudio de caso por grupo proporcionado por el maestro y luego se adaptarán a su negocio turístico. Al final, presentarán su solución a la clase y al profesor.



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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

Resumen

Hallazgos clave y conocimientos a tener en cuenta después de esta lección:



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

QUIZ

Lo que se ha aprendido:

- 10 preguntas:

- 5 preguntas de opción múltiple
- 5 preguntas de verdadero/falso

Destacar las respuestas correctas en verde.



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

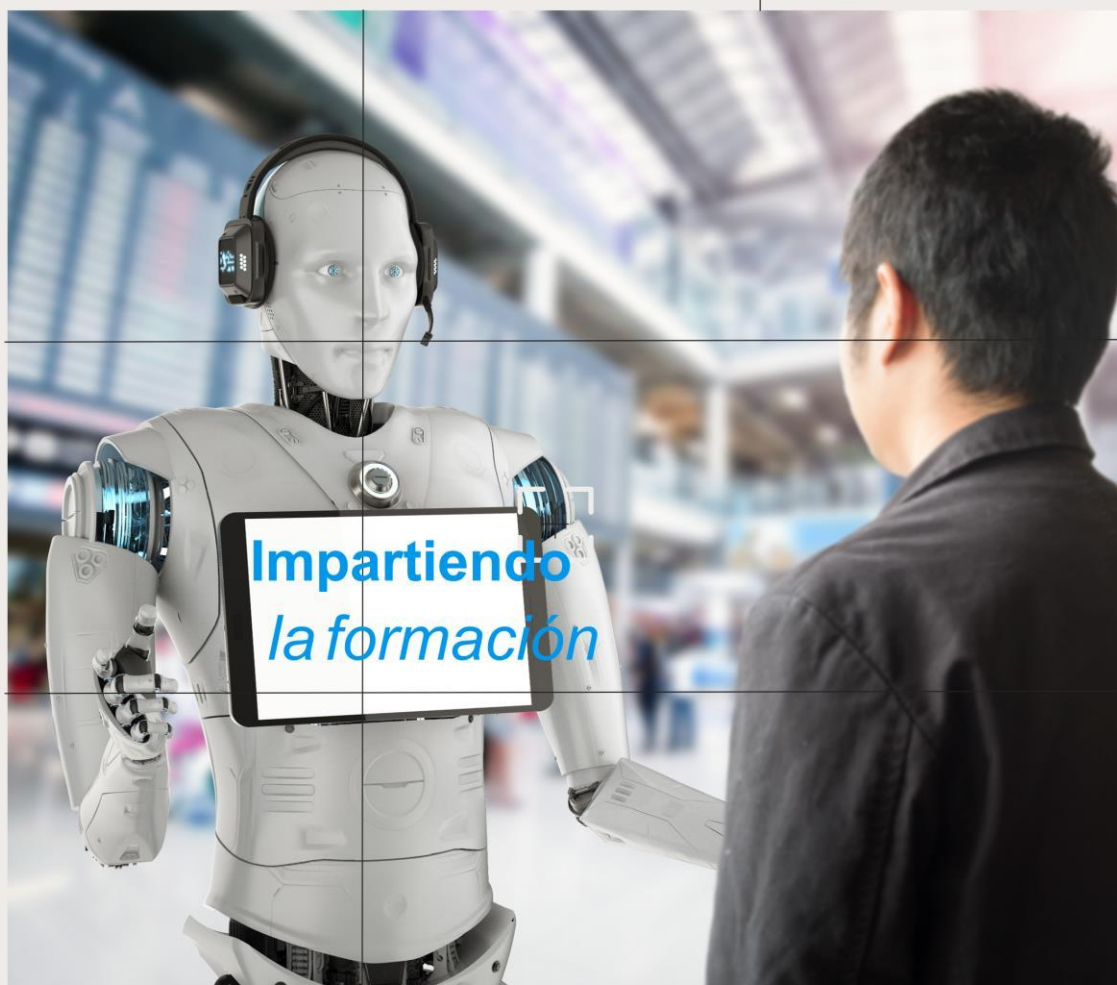
El objetivo del proyecto EthAI Tour es desarrollar un marco de formación innovador para la formación profesional en turismo (más orientado a la formación profesional continua) con el fin de dotar a los alumnos de habilidades y competencias centradas en las implicaciones del uso de la IA desde una perspectiva ética. Su alcance no solo es apoyar la innovación en el sistema europeo de formación profesional, sino también respaldar los cambios digitales y éticos basados en datos del sector, cualificando a su mano de obra para satisfacer las demandas de la industria y la CE.

El material formativo que proporcionan los socios del proyecto como resultado del paquete de trabajo 4 del proyecto se centra en las tecnologías más novedosas utilizadas en el turismo y sus dimensiones éticas para los recursos humanos, los turistas y los clientes. Teniendo en cuenta este objetivo, el formador que impartirá un curso basado en los resultados educativos de EthAI Tour debe aprovechar el dominio de las herramientas de IA y utilizarlas también con fines educativos. El formador podría maximizar los resultados del curso y ofrecer un ejemplo personal del uso de diferentes herramientas de IA, adaptando los materiales de formación que utilizará en su curso para presentarlos a través de herramientas educativas de IA. El ajuste de los materiales debe realizarse en función del nivel de conocimiento del grupo destinatario sobre los temas del curso, de los tipos de actividades turísticas en las que trabajan los alumnos o de la nueva carrera que pretenden seguir. Veamos a continuación cuáles son las herramientas de IA recomendadas que puede utilizar el formador para impartir un curso basado en los resultados del proyecto EthAI Tour, así como sus ventajas y retos:



Para crear un entorno de aprendizaje eficaz para el curso EthAI Tour, los formadores deben considerar la posibilidad de integrar herramientas tradicionales y de IA en sus estrategias de enseñanza para los alumnos del sector turístico. Por ejemplo, las clases magistrales pueden complementarse con simulaciones basadas en IA para ilustrar conceptos complejos, mientras que los debates en grupo pueden enriquecerse con los conocimientos obtenidos del análisis de datos impulsado por la IA. Al combinar estos métodos, los formadores pueden ofrecer una experiencia de aprendizaje completa y atractiva que dote a los alumnos de las habilidades y la conciencia ética necesarias para navegar por el panorama en constante evolución de la aplicación de las herramientas de IA en el turismo.

Fase 2. Impartición de la formación



CURSO DE CAPACITACIÓN ETHAI TOUR

Logística y organización del aula

Antes de comenzar el curso, piense en cómo quiere posicionarse con respecto a su público. Es posible que pueda controlar la disposición de los asientos.

Si los asientos son fijos, por ejemplo, en filas, tendrá que situarse delante, de cara a ellos. Por otro lado, podría sentarse con ellos, por ejemplo, en círculo, lo que supone un enfoque más informal. Podría disponer las sillas en semicírculo para que todos los alumnos puedan verse entre sí y a usted. La posición que elija contribuirá en cierta medida a establecer su relación con los alumnos.



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.



Tu voz

Habla con claridad y sin precipitarte, ya que si lo haces demasiado rápido, será difícil seguir el hilo de tus palabras. Los buenos oradores hablan a un ritmo más lento que en una conversación normal. Esto le da tiempo al público para asimilar y reaccionar a sus palabras. Sin embargo, tenga cuidado de variar la velocidad o el ritmo con el que habla. De lo contrario, su discurso resultará monótono. Trate los puntos importantes más lentamente. Haga pausas de vez en cuando para enfatizar lo que ha dicho. Asegúrese de que el tono de su voz refleje el contenido de sus palabras.

Tu rostro

En todas las formas de comunicación cara a cara, el contacto visual es fundamental. Sabrán que estás interesado en ellos y verás sus reacciones, por lo que podrás adaptar tu discurso en consecuencia. Adapta tu expresión facial al contenido de lo que estás diciendo. Por lo general, es útil sonreír, a menos que sea realmente inapropiado.

Lenguaje corporal

No hay que obsesionarse con el lenguaje corporal, ni tampoco hay que tratar el concepto de lenguaje corporal como un «código». Sin embargo, tu lenguaje corporal dice mucho sobre lo que piensas y sientes, y es importante asegurarse de que respalda lo que dices en lugar de socavarlo. Por lo tanto, como profesor, es muy importante saber que lo primero que siempre debe hacer el formador es establecer una relación positiva y de igualdad entre él mismo y los participantes. Esto se consigue de manera informal con una sonrisa cálida y acogedora y un tono de voz, una expresión facial y un lenguaje corporal que se combinan para reforzar el mensaje: «Me alegro de conocerte y me alegro de que estés aquí». El formador estará relajado y esto ayudará a los participantes a sentirse igual. Esto se reforzará de manera más formal con la propuesta de unas normas básicas para el curso, que el formador discutirá con el grupo antes de solicitar su aprobación. Las normas básicas ayudan a promover un ambiente propicio para el aprendizaje. Aceptar las normas básicas es empoderador y permite al grupo apropiárselas en lugar de sentir que se les imponen.

El borrador de las reglas básicas debe incluir:



Casopráctico 2. Ejemplo de diapositiva de PowerPoint para la reunión con los alumnos



Todos los materiales de formación proporcionados por el proyecto ETHAI TOUR están diseñados para facilitar el aprendizaje activo y experiencial, de modo que las habilidades aprendidas sean fácilmente transferibles a otras situaciones, con el fin de que los alumnos reconozcan su éxito en el aprendizaje y se sientan empoderados por ello.

Fomento de los comentarios durante la impartición del curso

Aunque usted esté al mando de la situación, habrá muchas ocasiones en las que querrá recibir comentarios del público. Por ejemplo, si necesita dar instrucciones a su público, querrá saber si todos las han entendido. Después de explicar claramente lo que quiere decir, anime a que le hagan preguntas para asegurarse de que lo han entendido todo.

Fomentar las preguntas es siempre la mejor manera de obtener comentarios directos, pero deja claro cuándo quieres abordarlas. Por ejemplo, puedes hacer una pausa después de un punto difícil para dar tiempo a las preguntas o puedes preferir dejar todas las preguntas para el final.

Validación

A lo largo del curso, el formador debe validar lo que está sucediendo en relación con las necesidades de formación y los objetivos de aprendizaje. Cuando no obtenga respuesta, ajuste su discurso y haga algo diferente. Si las personas no se involucran, pruebe con grupos más pequeños. Si no aprenden tan rápido como esperaba, dedique más tiempo a la práctica. Establezca un diálogo continuo con los participantes para que tanto usted como ellos puedan hablar de cualquier tema que no esté previsto y volver a encarrilar las cosas.

Informe continuamente a los participantes de lo bien que lo están haciendo y valide su participación y esfuerzo.

Fase 3. Evaluación final del curso de formación



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.



Como hemos visto, la evaluación consiste en determinar si la formación ha provocado el cambio necesario en la organización del alumno que ofrece productos y servicios en el sector turístico. No basta con haber capacitado a las personas para hacer algo nuevo en el aula de formación, sino que deben ser capaces de aplicar de manera eficiente y ética las últimas tecnologías de IA en el trabajo, en sus organizaciones.

La única razón para impartir cursos de formación dentro de una organización es ayudar a dicha organización a alcanzar sus objetivos.

La evaluación debe realizarse al final del curso de formación y también algún tiempo después de la finalización del curso, con el fin de comprobar si el cambio ha resistido el paso del tiempo y todos los factores adversos que prevalecen en el mundo real. Esta información nos permite, a nosotros los formadores, hacer que cada curso que impartimos sea más inspirador que el anterior.

Esto significa que la formación ha justificado su relevancia y su coste. El personal o las unidades de formación deben ser capaces de demostrar su contribución a los objetivos generales de la organización y de probar que este curso es relevante y aporta un valor añadido a la organización del alumno.

Esto implicará un registro sistemático, evaluaciones precisas y una evaluación eficaz de todas las actividades de formación del formador.

Después de su presentación, es importante evaluar su eficacia para comprobar si ha cumplido su objetivo.

Ahora se pueden responder las tres preguntas consideradas en la fase de planificación:

1. ¿Se ha recibido y comprendido claramente mi mensaje?
2. ¿El público puede identificarse inmediatamente con lo que ha escuchado?
3. ¿Se producirá la acción o respuesta adecuada (he cumplido mi objetivo)?

Al observar la reacción de su público, podrá saber si le están entendiendo y si pueden identificarse con lo que están escuchando. Es posible que desee hacer preguntas durante su presentación para comprobarlo.

Sin embargo, es posible que tenga que esperar un tiempo después de terminar la presentación para saber si el público responde como usted desea, pero puede pedir opiniones inmediatas.

Si has alcanzado tu objetivo, aprovecha la experiencia para reforzar tu confianza y seguir avanzando. Si no has alcanzado tu objetivo por completo o no lo has alcanzado en absoluto, no dejes que la experiencia dañe tu confianza o tu autoestima. Revisa la presentación y hazte otras tres preguntas:

1. ¿Qué salió bien?
2. ¿Qué podría haber salido mejor?
3. ¿Cómo podría haber alcanzado mi objetivo de forma más eficaz?

Si es posible, pida opiniones constructivas a otras personas. Aprenda de la experiencia y utilice ese aprendizaje para asegurarse de que su próxima presentación cumpla plenamente sus objetivos.

Un ejemplo de lista de verificación para evaluar cómo ha planificado e impartido el curso de formación podría ser:

Objetivos	¿En qué medida se han cumplido los objetivos definidos?
Estructura	¿En qué medida su presentación satisfizo las necesidades de la audiencia en términos de lo siguiente (se puede calificar en una escala de cinco puntos, donde 5 es fuerte y 0 es débil): - duración - Complejidad - apertura cordial - revisiones y resúmenes intermedios - técnicas de preguntas y respuestas - redondeo y conclusión
Métodos	¿En qué medida su presentación satisfizo las necesidades del público en cuanto a lo siguiente? - lenguaje - apertura, los alumnos podían hacer preguntas o participar en actividades durante el curso - uso de elementos visuales para apoyar el discurso relevancia para las actividades del público
Estilo	- ¿Cómo fue la relación con el público? - ¿Cómo gestionaste las habilidades de presentación? - ¿Mantuviste contacto visual regular con todo el grupo? - Control de movimientos y gestos
Comentarios y evaluación	- ¿Qué técnicas de evaluación se utilizaron? - ¿De qué manera respondió el grupo?

Estudios de casos de aplicaciones de IA en el sector turístico

A continuación, le presentamos algunas aplicaciones de IA en el sector turístico, como avance de los temas que se incluirán en el material formativo detallado de EthAI Tour, que se desarrollará durante el WP4 del proyecto.

LOS ROBOTS DE IA TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DE VIAJE HOY

Revolucionando nuestra forma de viajar

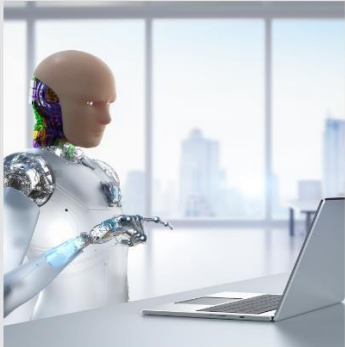
¿QUIERES SABER CÓMO APLICAR LAS TECNOLOGÍAS DE IA EN TU NEGOCIO TURÍSTICO? ¿Y LOS ASPECTOS ÉTICOS?



www.ethaitour.eu

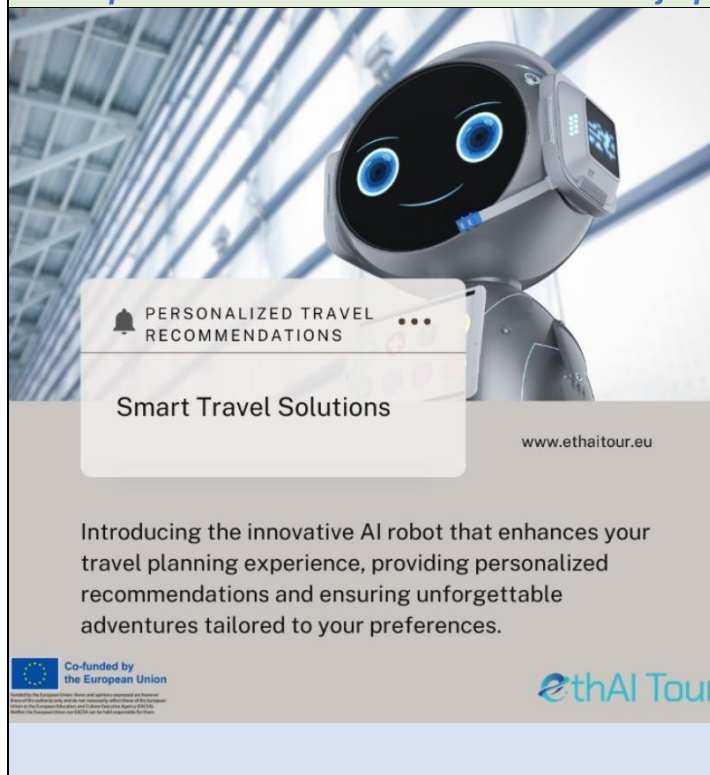
Co-funded by the European Union

ethAI Tour



El sector turístico ha adoptado la inteligencia artificial para agilizar las operaciones, mejorar la experiencia de los clientes y optimizar los procesos de toma de decisiones. A continuación se presentan algunos *ejemplos clave de la aplicación de la IA en el turismo*:

Caso práctico 3. Recomendaciones de viaje personalizadas



PERSONALIZED TRAVEL RECOMMENDATIONS

Smart Travel Solutions

www.ethaitour.eu

Introducing the innovative AI robot that enhances your travel planning experience, providing personalized recommendations and ensuring unforgettable adventures tailored to your preferences.

Co-funded by the European Union

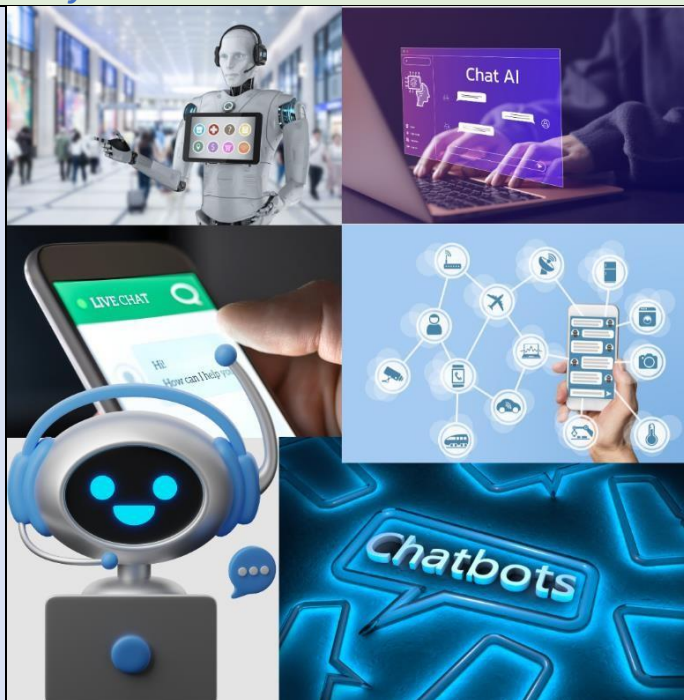
ethAI Tour

Los sistemas de IA analizan grandes cantidades de datos de viajeros para ofrecer recomendaciones personalizadas sobre alojamientos, destinos y actividades turísticas.

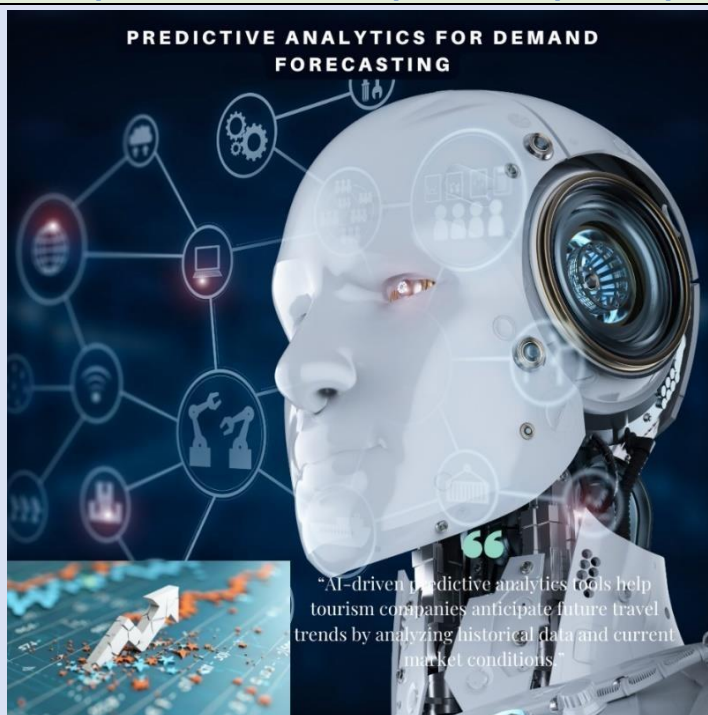
Al evaluar las preferencias, los comportamientos y los comentarios anteriores, estos sistemas garantizan que los viajeros reciban sugerencias adaptadas a sus intereses particulares, lo que mejora significativamente su satisfacción y compromiso.

Caso práctico 4. Asistentes virtuales y chatbots

Hoy en día, muchas empresas turísticas han integrado chatbots y asistentes virtuales basados en inteligencia artificial en sus sitios web y aplicaciones móviles. Estas herramientas proporcionan atención al cliente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ofreciendo información sobre viajes, ayudando con las reservas y respondiendo a las consultas. Estas herramientas garantizan que los clientes reciban respuestas espontáneas y coherentes a sus búsquedas y preguntas sin necesidad de intervención humana, lo que mejora la eficiencia del servicio y la satisfacción del cliente.



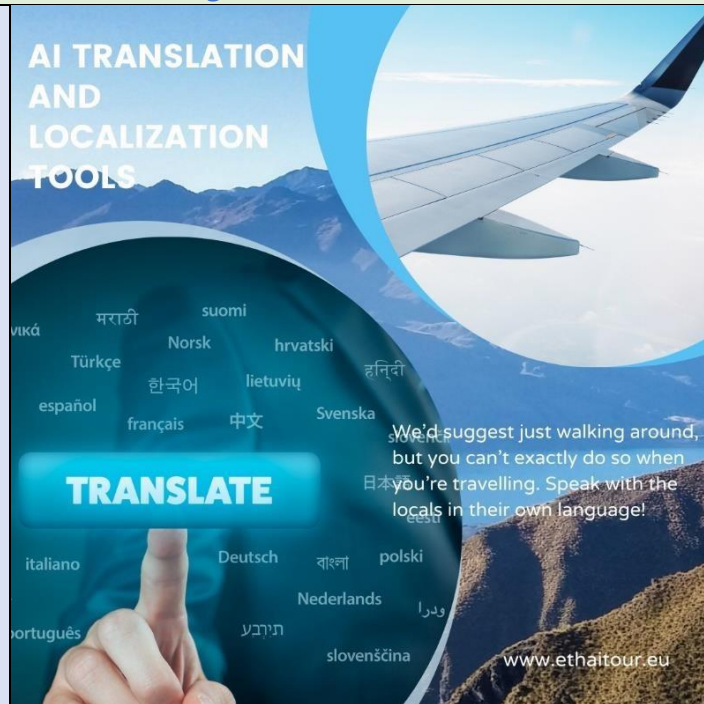
Caso práctico 5. Análisis predictivo para la previsión de la demanda



Esta capacidad ayuda a pronosticar la demanda de viajes, optimizar las estrategias de marketing, mejorar la gestión del inventario y aumentar la eficiencia operativa.

Caso práctico 6. Traducción y localización lingüística

Las aplicaciones y dispositivos de traducción basados en inteligencia artificial facilitan la comunicación fluida a los viajeros al proporcionar traducción en tiempo real del lenguaje hablado y escrito. Esta tecnología resulta especialmente útil en destinos con diversidad lingüística, ya que mejora las experiencias interculturales y permite una interacción más fluida entre turistas y lugareños.



Caso práctico 7. Visitas guiadas con realidad aumentada (RA) y realidad virtual (RV)

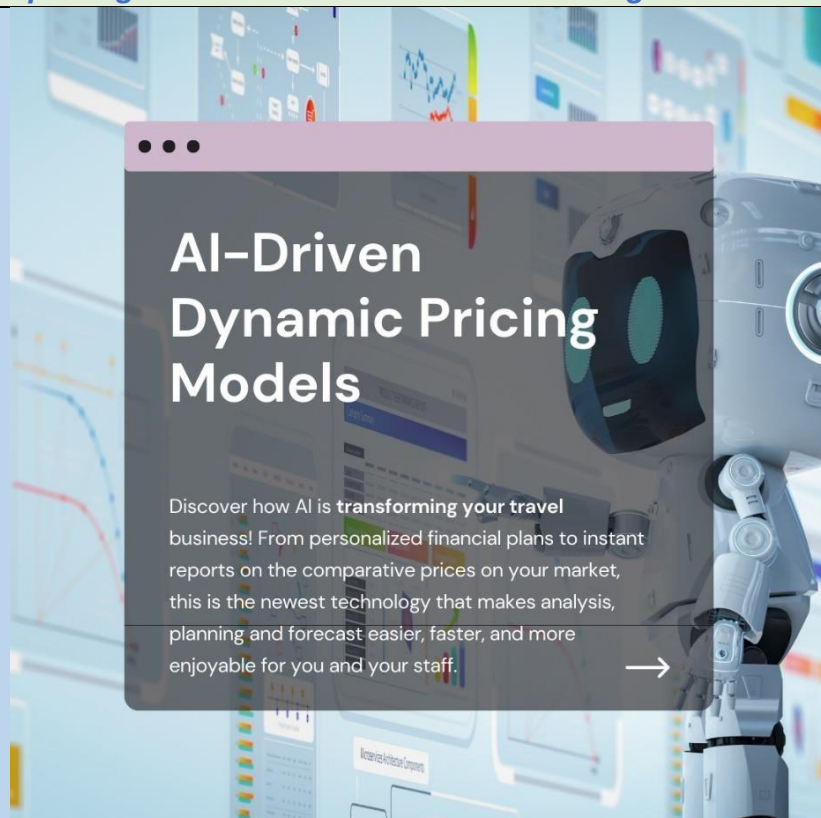


“
*your escape story
begins with*
VIRTUAL TOURS

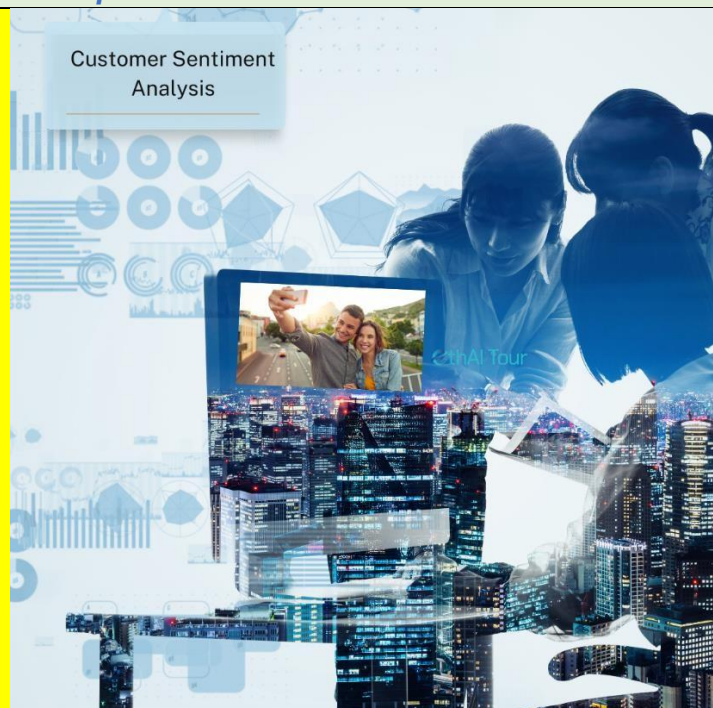
Las empresas turísticas están integrando tecnologías de RA y RV para crear experiencias inmersivas para los viajeros. Las aplicaciones de RA pueden superponer información digital al mundo real, lo que permite a los turistas explorar sitios históricos, museos y atracciones con guías interactivas y contenido enriquecido. La RV ofrece visitas virtuales que permiten a los viajeros experimentar destinos de forma remota, lo que mejora la toma de decisiones y genera interés en lugares menos visitados.

Case study 8. Dynamic pricing models based on artificial intelligence

La IA permite estrategias de precios dinámicas mediante el análisis de las fluctuaciones de la demanda, los precios de la competencia y las tendencias del mercado. Esto permite a las empresas turísticas adaptarse a los cambios en la demanda de los viajeros, optimizando los precios en tiempo real, maximizando los ingresos y manteniendo la competitividad en el mercado.



Caso práctico 9. Análisis del sentimiento de los clientes



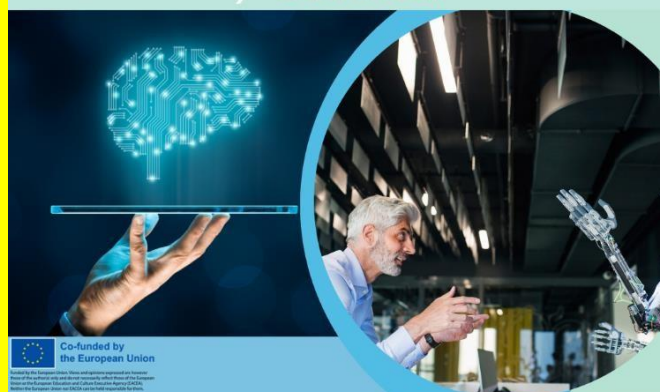
Las herramientas de IA pueden realizar análisis de opiniones y comentarios de los clientes, identificando oportunidades para mejorar la calidad del servicio y áreas de mejora. Este análisis en tiempo real ayuda a las empresas turísticas a responder rápidamente a las preguntas o solicitudes de los clientes y a mejorar la prestación general del servicio, lo que se traduce en una mayor satisfacción y fidelidad de los clientes.

Caso práctico 10. Robots de servicio autónomos

Algunos hoteles y aeropuertos están utilizando robots impulsados por IA para realizar tareas como servicios de conserjería, manejo de equipaje y facturación. Equipados con capacidades avanzadas, estos robots interactúan con los huéspedes, responden a sus preguntas y realizan tareas de manera eficiente, mejorando el servicio al cliente al proporcionar una asistencia fiable y constante. Mediante la aplicación de estas tecnologías de IA, el sector turístico puede mejorar significativamente la interacción con los clientes, los procesos operativos y la experiencia en su conjunto, posicionándose para el crecimiento y la innovación futuros.

How Autonomous Service Robots can improve the concierge, luggage handling and check-in services in hotels

Read more → [ethAI Tour](#)



Estudios de casos: Ejemplos de metodologías docentes basadas en los módulos de formación de EthAI Tour

Al final de nuestro manual docente, proporcionaremos algunos estudios de casos sobre cómo procesar los materiales de formación que se desarrollarán en el marco del WP4 del proyecto EthAI Tour, para que le resulte más fácil preparar un programa de formación adaptado a su público y a sus temas. Intentaremos ofrecerle diferentes perspectivas para que pueda elegir entre diversas formas de planificar los cursos, diseñar la presentación y ejemplos de herramientas docentes.

Caso práctico 11: Planificación, diseño e impartición del módulo 1. «Digitalización en el turismo» del proyecto EthAI Tour

1. *Redacte la ficha resumen del módulo, lea detenidamente los materiales de formación desarrollados en el WP4 y utilice sus habilidades y creatividad para diseñar los materiales de presentación que utilizará durante los cursos de formación presenciales o en formato de aprendizaje mixto:*

Información sobre el enfoque del módulo	Introducción	<i>En el marco en rápida evolución del sector turístico, comprender la transformación digital es esencial para los estudiantes que trabajan en este campo. Este estudio de caso describe la planificación y ejecución de un módulo centrado en la digitalización en el turismo, con el objetivo de dotar a los estudiantes de los conocimientos y habilidades necesarios. necesario para dominar y aprovechar eficazmente las tecnologías digitales.</i>
	Objetivos	Para dotar a los estudiantes de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para tener éxito en la industria del turismo digital, se alcanzarán los siguientes objetivos: • Implementar estrategias de marketing digital: los estudiantes aprenderán a desarrollar y ejecutar campañas de marketing digital eficaces para empresas turísticas, incluyendo redes sociales, optimización de motores de búsqueda (SEO), marketing por correo electrónico y marketing de contenidos. • Analizar datos y tomar decisiones empresariales informadas: los estudiantes comprenderán cómo recopilar, analizar y visualizar datos de diversas fuentes, incluyendo análisis de sitios web, comentarios de clientes e investigaciones de mercado. Aprenderán a aplicar los conocimientos obtenidos del análisis de datos para tomar decisiones empresariales informadas e impulsar el crecimiento de los ingresos. • Desarrollar y gestionar sitios web, aplicaciones y sistemas de reservas online**: Los estudiantes adquirirán las habilidades necesarias para diseñar, desarrollar y gestionar sitios web, aplicaciones y sistemas de reservas online para servicios turísticos. Esto incluye comprender los principios de la experiencia del usuario (UX), las estrategias de diseño centradas en los dispositivos móviles, las técnicas de diseño responsivo y la implementación de plataformas de comercio electrónico. • Utilizar software CRM y aplicar medidas de ciberseguridad: Los estudiantes aprenderán a seleccionar e implementar el software CRM adecuado para la automatización del marketing, el fomento de clientes potenciales y la gestión de las relaciones con los clientes. También comprenderán la importancia de las medidas de ciberseguridad en cumplimiento de normativas como el RGPD y el PCI-DSS.

- | | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Realizar estudios de mercado y analizar tendencias: Los estudiantes desarrollarán las habilidades necesarias para realizar estudios de mercado, analizar tendencias y aplicar los conocimientos obtenidos de estos análisis a las empresas turísticas. Esto incluye comprender los métodos de investigación cualitativos y cuantitativos, las técnicas de análisis de tendencias y los principios de diseño de encuestas.• Demostrar habilidades eficaces de atención al cliente, comunicación y resolución de problemas: Los estudiantes aprenderán a proporcionar un servicio al cliente excepcional en contextos digitales, lo que incluye responder a reseñas en línea, resolver quejas e interactuar con los clientes en las redes sociales. También comprenderán la importancia de la comunicación clara, la escucha activa y las habilidades de resolución de problemas en entornos turísticos digitales. |
|--|--|---|

2. *Estructurar el módulo de formación en sesiones y asignar el tiempo estimado para cada sesión en el Programa del Curso de Formación, siguiendo las siguientes directrices*

Sesión 1: Visión general del turismo digital	Temas de la clase:	Visión general de la transformación digital en el turismo, tecnologías clave y su impacto, herramientas digitales clave
	Actividades educativas:	Debates en grupo sobre experiencias personales con el turismo digital, en los que se analiza cómo las herramientas digitales han influido en la planificación y reserva de viajes.
Sesión 2: Investigación de mercado y servicio al cliente	Temas de la clase:	El papel de la IA en la personalización de las experiencias de viaje, el análisis predictivo de las tendencias del mercado y el análisis de la opinión de los clientes. Realizar estudios de mercado y analizar tendencias (los alumnos desarrollarán las habilidades necesarias para realizar estudios de mercado, analizar tendencias y aplicar los conocimientos obtenidos de estos análisis a las empresas turísticas). Esto incluye la comprensión de los métodos de investigación cualitativos y cuantitativos, las técnicas de análisis de tendencias y los principios de diseño de encuestas.
	Ejercicios prácticos:	Uso de herramientas basadas en IA para analizar datos turísticos y desarrollar recomendaciones de viaje personalizadas.
Sesión 3: Gestión de contenidos y comercio electrónico	Trabajo de proyecto:	Los estudiantes trabajan en equipos para desarrollar una estrategia para una empresa de turismo de comercio electrónico, incorporando elementos aprendidos a lo largo del módulo. Cada alumno creará contenido multimedia atractivo, es decir, un vídeo o imágenes para las redes sociales, con el fin de mejorar la experiencia de los huéspedes.
	Presentaciones:	Los equipos presentan sus estrategias ante un panel de expertos en redes sociales y compañeros, y reciben comentarios sobre su enfoque e ideas.
Sesión 4: Marketing digital y análisis de datos	Temas de la conferencia:	La importancia del marketing digital en el turismo, las estrategias SEO y el uso de las plataformas de redes sociales para la promoción. Implementar estrategias de marketing digital: los alumnos aprenderán a desarrollar y ejecutar campañas de marketing digital eficaces para empresas turísticas, incluyendo redes sociales, optimización de motores de búsqueda (SEO), marketing por correo electrónico y marketing de contenidos. Analizar datos y tomar decisiones empresariales informadas: los alumnos comprenderán cómo recopilar, analizar y visualizar datos de diversas fuentes, incluyendo análisis de sitios web, comentarios de los clientes e investigaciones de mercado. Aprenderán a aplicar los conocimientos

		<i>obtenidos del análisis de datos para tomar decisiones empresariales informadas e impulsar el crecimiento de los ingresos.</i>
	Talleres	<i>Sesiones prácticas en las que los estudiantes crean campañas de marketing digital utilizando herramientas como Google Analytics y programadores de redes sociales.</i>
Sesión 5: Web y CRM	Temas de la clase	<i>Introducción a la creación de sitios web y tecnologías CRM, sus aplicaciones en el turismo y casos prácticos de implementaciones exitosas. Desarrollar y gestionar sitios web, aplicaciones y sistemas de reservas online. Los alumnos adquirirán las habilidades necesarias para diseñar, desarrollar y gestionar sitios web, aplicaciones y sistemas de reservas online para servicios turísticos. Esto incluye comprender los principios de la experiencia del usuario (UX), las estrategias de diseño centradas en los dispositivos móviles, técnicas de diseño adaptativo e implementación de plataformas de comercio electrónico. Utilizar software CRM y aplicar medidas de ciberseguridad: los alumnos aprenderán a seleccionar e implementar el software CRM adecuado para la automatización del marketing, el fomento de clientes potenciales y la gestión de las relaciones con los clientes. También comprenderán la importancia de las medidas de ciberseguridad en cumplimiento de normativas como el RGPD y el PCI-DSS</i>
	Talleres:	<i>Creación de contenido sencillo para sitios web utilizando plataformas, centrándose en el desarrollo del sitio web de reservas de una empresa imaginaria.</i>

3. Definir los métodos de evaluación para la evaluación intermedia, durante la impartición del curso y para la evaluación final del curso y el periodo de seguimiento, una vez finalizado el curso.

Métodos de evaluación	Cuestionarios y tareas	Evaluaciones para evaluar la comprensión de los conceptos y tecnologías clave
		evaluaciones tratadas en las clases.

	Evaluación del proyecto	Evaluación del proyecto final basada en la creatividad, la viabilidad y la integración de herramientas digitales.
	Participación y compromiso	Evaluación de la participación de los estudiantes en debates, talleres y actividades de juego de roles.

4. *Planificar los resultados del aprendizaje del curso de formación basándose en el modelo ECVET para EthAI Tour elaborado por los socios del proyecto durante el WP3 y en los materiales de formación desarrollados en el WP4. Los resultados del aprendizaje deben ser SMART para poder evaluarlos correctamente en términos de tiempo, resultados e indicadores alcanzados.*

Resultados del aprendizaje	Conocimientos exhaustivos	Los alumnos comprenderán perfectamente cómo las tecnologías digitales están transformando el sector turístico y adquirirán un conocimiento profundo sobre: ✓ Los factores clave y las tendencias que influyen en la digitalización del turismo durante un período específico. ✓ El papel de las tecnologías digitales en la configuración de las experiencias de los consumidores ✓ Identificar las oportunidades y los retos asociados a la adopción de la tecnología en el sector turístico ✓ Dominar estrategias para integrar las tecnologías digitales en las prácticas laborales, aprovechando las oportunidades y mitigando los retos que plantean las nuevas tecnologías y aplicaciones ✓ Reconocer la importancia de la toma de decisiones basada en datos en el panorama turístico contemporáneo
	Desarrollo de habilidades prácticas	A través de actividades prácticas, los alumnos adquirirán experiencia en el uso de herramientas digitales y la creación de contenidos digitales, y: • La capacidad de aplicar habilidades de aprendizaje metacognitivo (aprender a aprender), actualizar las habilidades existentes y ser capaz de adaptarse a un entorno en constante cambio (aprendizaje, social e industrial). • Aplicar medidas eficaces para garantizar que se aborden las preocupaciones y los riesgos en materia de seguridad, aumentando la confianza de los consumidores en el uso de la tecnología.

	Competencias clave y pensamiento estratégico	Competencias en: • <i>Diseñar estrategias flexibles capaces de adaptarse a los cambios en el comportamiento y las expectativas de los consumidores.</i> • <i>Formular estrategias prácticas de marketing digital aplicables a una organización empresarial relacionada con el turismo.</i> • <i>Comprender la importancia de las implicaciones de la digitalización en las economías y comunidades locales</i>
--	---	---

Conclusión: Tras completar el Módulo 1: Digitalización del turismo, los alumnos deberán ser capaces de:

- **Comprender la transformación digital:** obtener información sobre cómo las tecnologías digitales están transformando el turismo, incluidas tendencias como los sistemas de reserva en línea, las aplicaciones móviles y el marketing digital.
- **Explora tecnologías clave:** aprende sobre el papel de la inteligencia artificial, la realidad virtual y aumentada, y el análisis de datos en la mejora de las experiencias turísticas.
- **Desarrolle habilidades prácticas:** adquiera experiencia práctica en el uso de herramientas y plataformas digitales relevantes para la industria turística.
- **Analice las tendencias del sector:** examine las tendencias actuales y las posibilidades futuras del turismo digital, centrándose en casos prácticos de estrategias digitales exitosas.

Ejemplo de un caso práctico que puede reflejar la digitalización en el sector turístico:

CASO PRÁCTICO 12: ***Turismo inteligente en Barcelona***



 Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

 ethAI Tour

 Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

 ethAI Tour

General Información sobre el caso de estudio	Módulo de formación	Digitalización en el turismo
	Introducción	<i>En los últimos años, la industria turística ha experimentado una transformación significativa debido al rápido avance de las tecnologías digitales. Este estudio de caso explora cómo la digitalización ha remodelado el sector turístico</i> <i>sector turístico, mejorando la experiencia de viaje de los consumidores y creando nuevas oportunidades para las empresas. Mediante el</i> <i>examinar ejemplos y tendencias específicos, nuestro objetivo es comprender el impacto y el potencial futuro de la innovación digital</i> <i>innovación digital en el turismo.</i>
	Antecedentes	<i>La industria turística es un componente vital de la economía mundial, ya que contribuye a la creación de empleo, al intercambio cultural</i> <i>intercambio cultural y al crecimiento económico. Sin embargo, se enfrenta a retos como las cambiantes expectativas de los consumidores,</i>

		las preocupaciones medioambientales y la necesidad de prácticas sostenibles. La digitalización ofrece soluciones a estos retos al mejorar la eficiencia, la accesibilidad y la personalización.
	Tendencias clave en la digitalización	1. Reservas de La llegada de las agencias de viajes online (OTA), como Expedia y Booking.com, ha facilitado a los viajeros la comparación de precios, la lectura de reseñas y la reserva de alojamientos y actividades con solo unos clics. 2. Móvil Los teléfonos inteligentes se han convertido en compañeros de viaje indispensables, ya que proporcionan acceso a mapas, servicios de traducción e itinerarios de viaje. Aplicaciones como Google Maps y TripAdvisor ofrecen información en tiempo real, lo que mejora la experiencia de viaje. 3. Redes de redes Las plataformas de influencia como Instagram y Facebook se han convertido en potentes herramientas para el marketing turístico. Los viajeros comparten sus experiencias, inspirando a otros a visitar nuevos destinos. Las empresas utilizan las redes sociales para realizar publicidad dirigida y captar la atención de clientes potenciales. 4. Virtual y realidad aumentada Las visitas virtuales y las aplicaciones de realidad aumentada permiten a los viajeros explorar destinos antes de visitarlos, lo que mejora la toma de decisiones y genera interés en lugares menos conocidos. 5. Análisis y IA El análisis avanzado de datos y la inteligencia artificial ayudan a las empresas a comprender el comportamiento de los consumidores, optimizar las operaciones y ofrecer experiencias personalizadas. Los chatbots con tecnología de IA proporcionan asistencia al cliente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que mejora la eficiencia del servicio.
		Turismo inteligente en Barcelona

Descripción del caso de estudio	Barcelona, un destino turístico líder, ha adoptado el turismo inteligente para mejorar la experiencia de los visitantes y gestionar el impacto del turismo en la ciudad. La estrategia digital de la ciudad incluye: • Infraestructura de ciudad inteligente: implementación de puntos de acceso Wi-Fi y quioscos digitales en toda la ciudad para proporcionar información y servicios a los turistas. • Información basada en datos: uso del análisis de datos para supervisar los patrones de los visitantes y optimizar los recursos, reduciendo el exceso de afluencia y preservando los sitios culturales. • Prácticas sostenibles: promoción de opciones de transporte ecológicas y pases digitales para el transporte público, fomentando el turismo sostenible.
Conclusión	La digitalización del turismo ofrece importantes oportunidades para mejorar la experiencia de los viajeros y abordar los retos del sector. Al aprovechar las tecnologías digitales, los destinos pueden mejorar la prestación de servicios , promover prácticas sostenibles y crear experiencias memorables para los visitantes. A medida que la tecnología sigue evolucionando, la industria turística debe adaptarse e innovar para seguir siendo competitiva en un mundo digitalizado.

Conclusión: Este módulo sobre la digitalización en el turismo está diseñado para proporcionar al alumno un profundo conocimiento de las tecnologías digitales y sus aplicaciones en el sector turístico. Al combinar los conocimientos teóricos con ejercicios prácticos, los alumnos estarán preparados para afrontar los retos y oportunidades del sector turístico digitalizado.

Caso práctico 13: Planificación, diseño e impartición del módulo 2. «La IA en el turismo» del proyecto EthAI Tour

1. Redacta la ficha resumen del módulo, lee detenidamente los materiales formativos desarrollados en el WP4 y utiliza tus habilidades y creatividad para diseñar los materiales de presentación que utilizarás durante los cursos de formación presenciales o en formato semipresencial:

Información Sobre el enfoque del modulo	Introducción	<i>Este módulo de formación sobre IA en turismo está diseñado para dotar a los alumnos de las competencias esenciales necesarias para comprender y aplicar las tecnologías de inteligencia artificial en el sector turístico. Al centrarse en un enfoque basado en las competencias, el módulo garantiza que los estudiantes adquieran habilidades y conocimientos prácticos, preparándolos para las aplicaciones y los retos del mundo real en la industria.</i>
	Objetivos de aprendizaje	• <i>Comprender los conceptos de IA: Comprender los principios básicos de la inteligencia artificial, incluyendo el aprendizaje automático, el procesamiento del lenguaje natural y el análisis de datos.</i> • <i>Aplicar la IA en el turismo: Desarrollar la capacidad de utilizar tecnologías de IA para mejorar la experiencia de los clientes, optimizar las operaciones e impulsar decisiones estratégicas en el turismo.</i> • <i>Conciencia ética: reconocer las implicaciones éticas del uso de la IA en el turismo y aplicar principios éticos para garantizar prácticas responsables y justas.</i> • <i>Resolución de problemas e innovación: cultivar habilidades para la resolución de problemas y una mentalidad innovadora para abordar los retos y oportunidades que presenta la IA en la industria turística.</i>
	Competencias clave	1. <i>Competencia técnica</i> ○ <i>Dominar el uso de herramientas y software de IA relevantes para aplicaciones turísticas.</i> ○ <i>Desarrollar habilidades en el análisis y la interpretación de datos utilizando tecnologías de IA.</i> 2. <i>Mejora de la experiencia del cliente</i> ○ <i>Diseñar soluciones basadas en IA para mejorar las interacciones con los clientes y su satisfacción.</i> ○ <i>Implementa estrategias de marketing personalizadas basadas en información obtenida mediante inteligencia artificial.</i> 3. <i>Eficiencia operativa</i> ○ <i>Utilice la IA para optimizar las operaciones turísticas, como los sistemas de reserva automatizados y el mantenimiento predictivo.</i> ○ <i>Aplicar la IA para optimizar los recursos y reducir los costes en las empresas turísticas.</i> 4. <i>Consideraciones éticas</i> ○ <i>Identificar y mitigar los sesgos en los algoritmos de IA para garantizar la equidad y la inclusión.</i> 5. <i>Comprender las leyes de privacidad de datos e implementar medidas sólidas de protección de datos.</i>

2. Estructurar el módulo de formación en sesiones y asignar el tiempo estimado para cada sesión en el programa del curso de formación, siguiendo las siguientes directrices para definir el contenido, las actividades y las herramientas de evaluación:

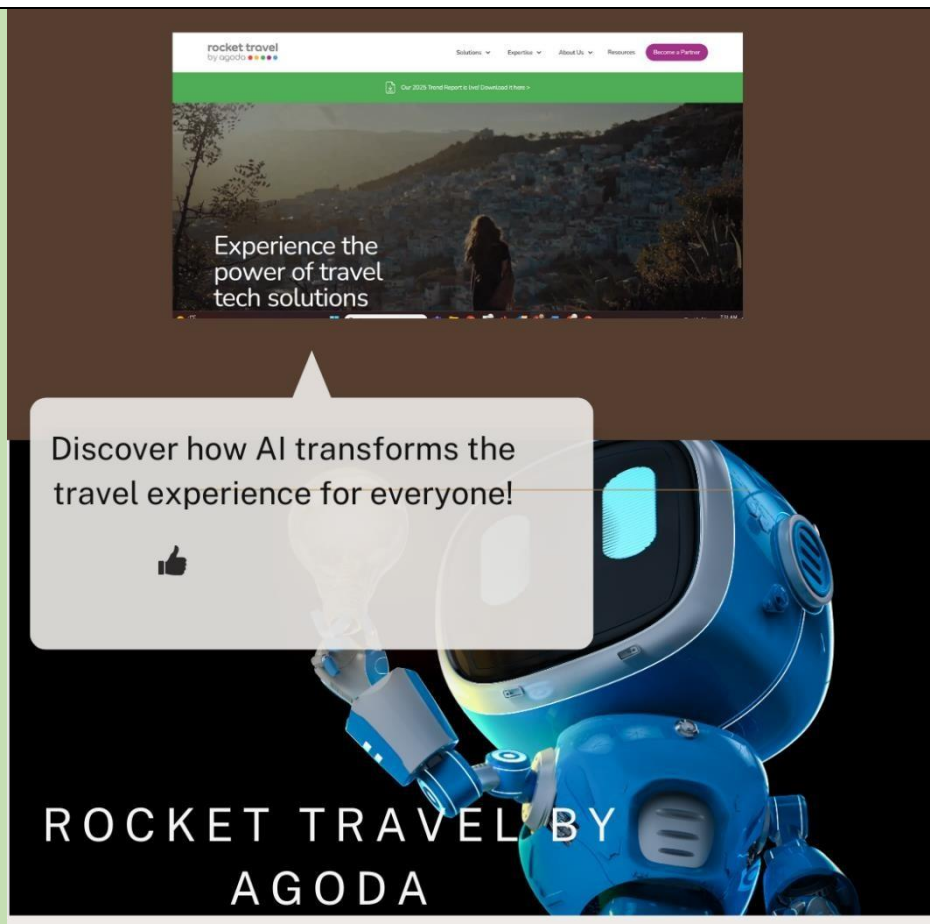
Sesión 1: Introducción a la IA en el turismo	Contenido	Visión general de las tecnologías de IA y sus aplicaciones en el turismo.
	Actividades	Debate interactivo sobre las tendencias actuales en IA y casos prácticos en el sector turístico.
	Evaluación	Cuestionario sobre conceptos de IA y su relevancia para la industria turística
Sesión 2: Herramientas de IA y tecnologías	Contenido	Exploración de herramientas de IA, incluidas plataformas de aprendizaje automático y aplicaciones de procesamiento del lenguaje natural.
	Actividades	Taller práctico con software de IA para el análisis de datos y la segmentación de clientes.
	Evaluación	Ejercicio práctico para desarrollar un modelo de IA para un escenario relacionado con el turismo.
Sesión 3:	Contenido:	Estrategias para utilizar la IA con el fin de personalizar el marketing y mejorar el servicio al cliente.
	Actividades:	Proyecto en grupo para diseñar una estrategia de interacción con el cliente basada en la IA.
	Evaluación:	Presentación de los resultados del proyecto y comentarios de los compañeros.
Sesión 4: Prácticas éticas de IA	Contenido	Debate sobre consideraciones éticas en la IA, centrado en la mitigación de sesgos y la privacidad de los datos.
	Actividades:	Análisis de casos prácticos de dilemas éticos en aplicaciones de IA en el sector turístico.
	Evaluación	Ensayo reflexivo sobre cómo garantizar prácticas éticas de IA en el contexto turístico.
Sesión 5: Impulsado por la IA Innovación y resolución de problemas	Contenido:	Técnicas para aprovechar la IA con el fin de resolver retos complejos en el sector turístico.
	Actividades:	Actividad de aprendizaje basada en problemas para desarrollar una solución de IA para un problema turístico hipotético.
	Evaluación:	Evaluación del enfoque de resolución de problemas y del potencial de innovación.

3. Planificar los resultados del aprendizaje del curso de formación basándose en el modelo ECVET para EthAI Tour elaborado por los socios del proyecto durante el WP3 y en los materiales de formación desarrollados en el WP4. Los resultados del aprendizaje deben ser SMART para poder evaluarlos correctamente en términos de tiempo, resultados e indicadores alcanzados:

Resultados del aprendizaje	Competencias integrales	Aplicar las mejores prácticas al desarrollar campañas de marketing digital basadas en la IA. Aprovechar los análisis basados en la IA para tomar decisiones empresariales informadas. Reconocer la importancia de la ética y la mitigación de sesgos al implementar aplicaciones de IA.
	Desarrollo práctico de habilidades	Diseñar estrategias para integrar el análisis basado en IA en la toma de decisiones Desarrollar formas de integrar las herramientas y tecnologías de IA en las prácticas de trabajo existentes
	Conocimientos	Comprender la importancia de la IA en las experiencias personalizadas de los usuarios, incluidos los chatbots y los asistentes virtuales. Comprender las aplicaciones clave de la IA en el sector turístico y los beneficios asociados a su uso.
	Pensamiento estratégico	Reflexionar sobre los posibles riesgos y sesgos asociados a la adopción de aplicaciones basadas en la IA.

Ejemplo de un caso práctico que puede reflejar la integración de la IA en el sector turístico:

CASO PRÁCTICO 14: INTEGRACIÓN DE LA IA EN UNA EMPRESA COMERCIAL: *Rocket Travel por Agoda*



The image shows a screenshot of the 'rocket travel by agoda' website. The header includes navigation links: Solutions, Expertise, About Us, Resources, and a 'Become a Partner' button. Below the header is a green bar with a download icon and the text 'Our 2020 Travel Report is live! Download it here >'. The main content area features a scenic landscape with a person standing on a hill, overlaid with the text 'Experience the power of travel tech solutions'. Below the website screenshot is a promotional graphic for 'ROCKET TRAVEL BY AGODA'. It features a blue robot holding a glowing lightbulb. A speech bubble from the robot contains the text 'Discover how AI transforms the travel experience for everyone!' and a thumbs-up icon.

Información general sobre el caso práctico	Módulo de formación	IA en el turismo
	Introducción	Rocket Travel by Agoda ayuda a los viajeros a obtener recompensas por fidelidad al reservar viajes, para que puedan viajar más.
	Antecedentes	<i>Rocket Travel by Agoda es el socio estratégico de Agoda, una empresa de Booking Holdings. Cuenta con la confianza de marcas globales para desarrollar soluciones personalizadas que aumentan los ingresos de sus socios y se ajustan a las necesidades de sus clientes.</i> <i>Rocket Travel by Agoda es una empresa global, con miembros del equipo que trabajan de forma remota en todo el mundo y en persona en Chicago, Nueva York, Bangkok, Bogotá, Kuala Lumpur, Manila y Cebú. Los miembros del equipo son</i> <i>líderes en la industria de la tecnología de viajes, que dan soporte a todas las facetas de los programas de fidelización de sus socios en sus equipos: asociaciones, tecnología, marketing, diseño, inteligencia empresarial, fidelización de clientes, finanzas y operaciones de personal.</i>
	Enlaces clave con los temas	Rocket Travel by Agoda ha estado utilizando la inteligencia artificial (IA) de muchas maneras diferentes, pero las principales áreas de interés han sido la traducción de idiomas para su plataforma en línea, donde los clientes acumulan puntos de fidelidad de diferentes hoteles. En una prueba A/B en la que se utilizó la IA para traducir los nombres de las habitaciones, se observó que las se redujeron en un 23 %, las conversiones aumentaron en un 0,15 %, las reservas aumentaron en un 1,44 % y los ingresos aumentaron en un 1,8 % para todos los socios.

Descripción del estudio del caso	El equipo de Rocket Travel by Agoda evaluó muchos factores, entre ellos la conversión, los ingresos y los problemas de atención al cliente. Descubrieron que el uso de la tecnología de IA para traducir los nombres de las habitaciones reducía considerablemente la necesidad de atención al cliente. En la versión en la que se ofrecía a los clientes de viajes la versión con IA de sus plataformas de reserva de viajes, los clientes podían leer los nombres de las habitaciones, sabían lo que estaban seleccionando sin sorpresas desagradables y, en general, tenían una mejor experiencia de reserva. Esta prueba con tecnología de IA no solo mejoró la experiencia general del usuario, sino que también superó a las traducciones humanas en ciertos casos. Al concluir el experimento A/B, los problemas de atención al cliente disminuyeron en un 23 %, las conversiones aumentaron en un 0,15 %, las reservas aumentaron en un 1,44 % y los ingresos totales aumentaron en un 1,8 %.
Conclusión	<i>El uso de la IA en el sector turístico está demostrando ser muy innovador y beneficioso gracias a la automatización del desarrollo, la generación de contenidos y las interfaces conversacionales.</i>

CASO PRÁCTICO 15:
INTEGRACIÓN DE LA IA EN UNA
EMPRESA: Alice

**Consejos y viajes –
Revolucionando el turismo con
inteligencia artificial**



Información general sobre el caso práctico	Módulo de formación	IA en el turismo
	Introducción	La implementación de la IA en la industria turística ha revolucionado la experiencia de los clientes, los procesos operativos y la planificación estratégica. En un mundo de viajes en constante cambio, Alice Tips and Trips se ha lanzado como innovadora en viajes online, tanto a nivel nacional como en el mercado global. La combinación única de experiencia en viajes y la tecnología de vanguardia ofrece una nueva experiencia a los viajeros de todo el mundo.
	Antecedentes	A través de www.alicetipsandtrips.com , los usuarios pueden acceder a una amplia gama de información turística, desde destinos, atracciones y lugares de interés hasta restaurantes y cafeterías, normativas de viaje y detalles estacionales. Alice Tips también ofrece una plataforma para la compra de billetes de avión y servicios relacionados, alojamiento, excursiones, entradas a parques temáticos y entradas a diferentes talleres en destinos específicos.
	Enlaces clave con los temas	«Nos complace anunciar el lanzamiento de Alice Tips and Trips, una innovadora plataforma de viajes basada en inteligencia artificial que redefinirá la forma en que las personas exploran y reservan sus viajes. Creada y desarrollada por Best Business Travel a través de un proyecto financiado por el Programa Operativo de Competitividad 2014-2020, la nueva plataforma Alice Tips and Trips no es solo un sitio web, sino un asesor de viajes disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, capaz de responder a las necesidades de los viajeros en tiempo real, independientemente de la zona horaria o de las demandas de emergencia», afirmaron los representantes de Best Business Travel.
	Descripción del estudio de caso	Una de las ventajas más destacadas que ofrece es la asistencia 24/7 basada en inteligencia artificial. Esta funcionalidad permite respuestas rápidas y soluciones inmediatas, proporcionando un servicio de alta calidad. El asistente virtual también puede comprobar y transmitir información importante relacionada con las reservas de los usuarios realizadas en la plataforma, el estado del servicio, los itinerarios y los términos y condiciones, realizando tareas como el envío de documentos de viaje o facturas, y una guía del destino, más rápido que un agente humano. El proyecto está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional a través del Programa Operativo de Competitividad 2014-2020.

	Conclusión	La singularidad de Alice Tips and Trips consiste también en su capacidad para proporcionar experiencias inmersivas. Los viajeros pueden explorar lugares en 3D antes de llegar a su destino, una primicia en el sector de los viajes online. www.alicetipsandtrips.com se diferencia por el hecho de que ninguna otra plataforma integra todos estos servicios a un nivel tan avanzado. Permite obtener información, comparar resultados, realizar reservas, pagar y recibir asistencia en un solo lugar.
--	-------------------	--

Caso práctico 16: Módulo 3 de planificación, diseño y enseñanza. «IA ética en el turismo» del proyecto EthAI Tour.

1. **Redacta la ficha resumen del módulo, lee detenidamente los materiales formativos desarrollados en el WP4 y utiliza tus habilidades y creatividad para diseñar los materiales de presentación que utilizarás durante los cursos de formación presenciales o en formato semipresencial:**

Información Sobre el Módulo de enfoque	Introducción	<i>Incorporar consideraciones éticas en la educación sobre IA para el turismo es esencial para preparar a los estudiantes para que puedan navegar de manera responsable por las complejidades de las tecnologías de IA. Este módulo tiene como objetivo dotar a los estudiantes de los conocimientos y habilidades necesarios para comprender los principios éticos de la IA y aplicarlos de manera eficaz dentro el sector turístico.</i>
	Objetivos de aprendizaje	• <i>Comprender los principios éticos de la IA: Adquirir una comprensión integral de los principios éticos clave, como la transparencia, la equidad, la responsabilidad y la privacidad, en el contexto de las aplicaciones de la IA en el turismo.</i> • <i>Analizar los retos éticos del mundo real: explorar casos prácticos de dilemas éticos en aplicaciones de IA dentro del sector turístico.</i> • <i>Desarrollar marcos éticos prácticos: aprender a diseñar e implementar marcos éticos para proyectos de IA en el turismo.</i> • <i>Aplicar la toma de decisiones éticas: Cultivar la capacidad de tomar decisiones éticas informadas en aplicaciones de IA, teniendo en cuenta el impacto en las partes interesadas.</i>
	Competencias clave	• <i>Comprensión integral: los estudiantes comprenderán los principios éticos de la IA y su aplicación en el turismo.</i> • <i>Desarrollo de habilidades prácticas: a través de actividades prácticas, los estudiantes adquirirán experiencia en el diseño de marcos éticos y la toma de decisiones éticas.</i> • <i>Análisis crítico: capacidad para analizar y abordar los retos éticos en las aplicaciones de IA para el turismo.</i> • <i>Pensamiento estratégico: estar preparados para desarrollar y presentar soluciones de IA que den prioridad a las consideraciones éticas y a los intereses de las partes interesadas.</i>

2. **Estructure el módulo de formación en sesiones y asigne el tiempo estimado para cada sesión en el Programa del Curso de Formación, siguiendo las siguientes pautas para definir los contenidos y las actividades:**

Sesión 1: Introducción a la IA en el turismo	Temas de la conferencia:	Descripción general de los principios éticos de la IA; importancia de la ética en las aplicaciones de la IA para el turismo; introducción a los marcos éticos de la IA.
	Actividades educativas:	Debates en grupo sobre la importancia de la ética en la IA y su impacto en la confianza de los consumidores y la reputación del sector.
Sesión 2: Desafíos en las aplicaciones de la IA	Temas de la conferencia:	Estudios de casos de dilemas éticos en la IA, como el sesgo en los sistemas de recomendación y los problemas de privacidad de los datos.
	Talleres:	Actividades basadas en escenarios en las que los alumnos analizan retos éticos y proponen soluciones.
Sesión 3:	Temas de la conferencia	Componentes clave de los marcos éticos de IA, incluyendo transparencia, equidad y privacidad del usuario.
Diseño de marcos éticos	Ejercicios prácticos	Desarrollar marcos éticos de IA para proyectos turísticos hipotéticos, garantizando la alineación con las mejores prácticas del sector.
Sesión 4: Toma de decisiones éticas en IA	Temas de la conferencia:	Marcos para la toma de decisiones éticas; el papel de los responsables de ética y la rendición de cuentas en los proyectos de IA.
	Ejercicios de simulación	Actividades de juego de roles en las que los alumnos se enfrentan a dilemas éticos y toman decisiones basadas en marcos éticos.
Sesión 5: Participación de las partes interesadas y la IA ética	Temas de la conferencia	Importancia de la participación de las partes interesadas en proyectos de IA ética; equilibrio entre los intereses de las partes interesadas y las consideraciones éticas.
	Actividades	Simulaciones que implican la participación de las partes interesadas, en las que los alumnos practican sus habilidades de comunicación y negociación.
Sesión 6: Proyecto final	Trabajo del proyecto:	Los estudiantes trabajan en equipos para desarrollar una solución basada en la inteligencia artificial para una empresa turística, incorporando consideraciones

Proyecto y presentaciones		éticas.
	Presentaciones	Los equipos presentan sus proyectos ante un panel de expertos del sector y compañeros, y reciben comentarios sobre sus enfoques éticos.

Conclusión

Este módulo sobre IA ética en el turismo tiene como objetivo proporcionar a los estudiantes un conocimiento profundo de los principios éticos y su aplicación en las tecnologías de IA. Mediante la combinación de conocimientos teóricos con ejercicios prácticos, los estudiantes estarán preparados para afrontar los retos éticos de la IA en la industria turística, fomentando la innovación responsable y la confianza.

3. Definir los métodos de evaluación para la evaluación intermedia, durante la impartición del curso y para la evaluación final del curso y el periodo de seguimiento, una vez finalizado el curso.

Métodos de evaluación	Cuestionarios y tareas	Evaluaciones periódicas para evaluar la comprensión de los principios éticos y los estudios de casos.
	Evaluación del proyecto	Evaluación del proyecto final basada en la integración ética, la creatividad y la participación de las partes interesadas.
	Participación y compromiso	Evaluación de la participación de los alumnos en debates, talleres y actividades de juego de roles.

4. Planificar los resultados del aprendizaje del curso de formación basándose en el modelo ECVET para EthAI Tour elaborado por los socios del proyecto durante el WP3 y en los materiales de formación desarrollados en el WP4. Los resultados del aprendizaje deben ser SMART para poder evaluarlos correctamente en términos de tiempo, resultados e indicadores alcanzados.

Resultados del aprendizaje	Conocimientos	Comprender la importancia de la privacidad, la protección de datos y los principios éticos clave que los rigen. Reconocer la importancia de la equidad, la transparencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad en los procesos de toma de decisiones basados en la IA. Diseñar y desarrollar un marco ético integral.
-----------------------------------	----------------------	--

	Desarrollo práctico de habilidades	• <i>Integrar consideraciones éticas en los modelos de negocio para garantizar la sostenibilidad y la fiabilidad.</i> • <i>Ser capaz de mantenerse al día sobre los requisitos legales y las normas relacionadas con la adopción de la IA, ya sea a nivel regional o mundial.</i> • <i>Demostrar cómo los procesos de toma de decisiones basados en la IA son transparentes e imparciales para los usuarios sin conocimientos técnicos.</i>
	Competencias adquiridas	• <i>Aplicar las normativas y las mejores prácticas en materia de protección de datos al gestionar datos en el sector turístico.</i> • <i>Implementar políticas y procedimientos eficaces de protección de datos alineados con las leyes y normativas pertinentes relacionadas con la IA.</i> • <i>Garantizar el cumplimiento normativo mediante la formación continua.</i>

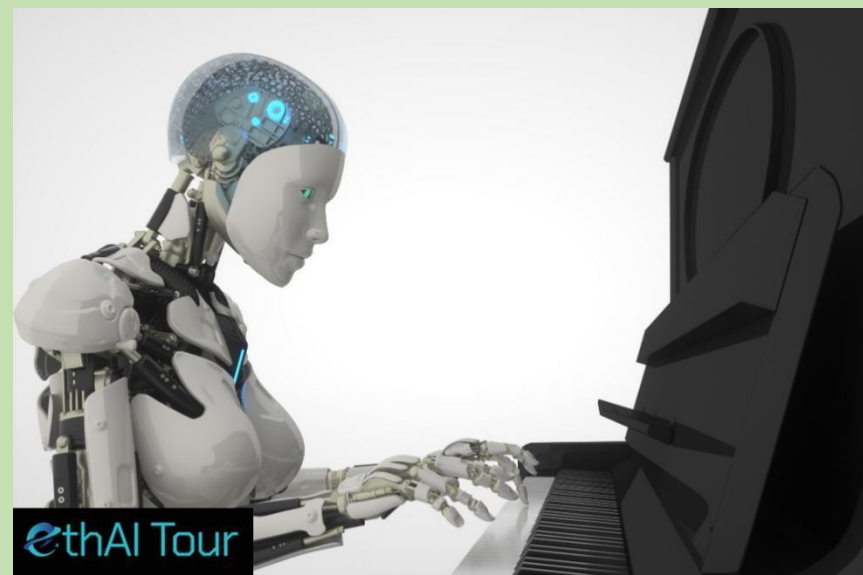
Ejemplo de un caso práctico que puede reflejar la IA ética en el sector turístico

CASO PRÁCTICO 17:
Taller sobre
marcos de IA ética



Módulo de formación general sobre el caso que estudian	Módulo de formación	IA ética en el turismo
	Introducción	Este estudio de caso se centra en involucrar a los alumnos en la comprensión y aplicación de marcos éticos en la IA, específicamente diseñados para la industria turística. A través de talleres interactivos, los alumnos exploran <i>los principios de la IA ética y cómo pueden implementarse en situaciones reales.</i>
	Estrategia de implementación	Resumen de los principios éticos - Comience con una sesión introductoria que abarque los principios éticos clave de la IA, como la transparencia, la equidad y la responsabilidad. Debata su importancia y relevancia en el sector turístico. Taller interactivo sobre ética - Organice un taller en el que se presente a los alumnos situaciones hipotéticas relacionadas con aplicaciones de IA en el turismo, como problemas de privacidad de datos o recomendaciones sesgadas. - Facilite debates en pequeños grupos en los que los alumnos analicen estos escenarios, identifiquen posibles dilemas éticos y propongan soluciones acordes con los principios éticos de la IA. Herramientas de IA ética - Proporcione a los alumnos kits de herramientas que incluyan recursos y directrices para implementar la IA ética. Estos kits de herramientas sirven de referencia a los alumnos para garantizar que sus proyectos de IA Cumplir con las normas éticas.
	Resultados	- Los estudiantes desarrollan una comprensión integral de los principios éticos y su aplicación en la IA para el turismo. - Los escenarios interactivos mejoran el pensamiento crítico y las habilidades para resolver problemas. - Los kits de herramientas proporcionan a los estudiantes recursos prácticos para implementar la IA ética en proyectos futuros.

CASO PRÁCTICO 18: *Simulación de la toma de decisiones éticas en IA*



Discover how AI
enhances **travel**
experiences and
streamlines **planning**
your adventures.

Simulation of Ethical AI Decision- Making

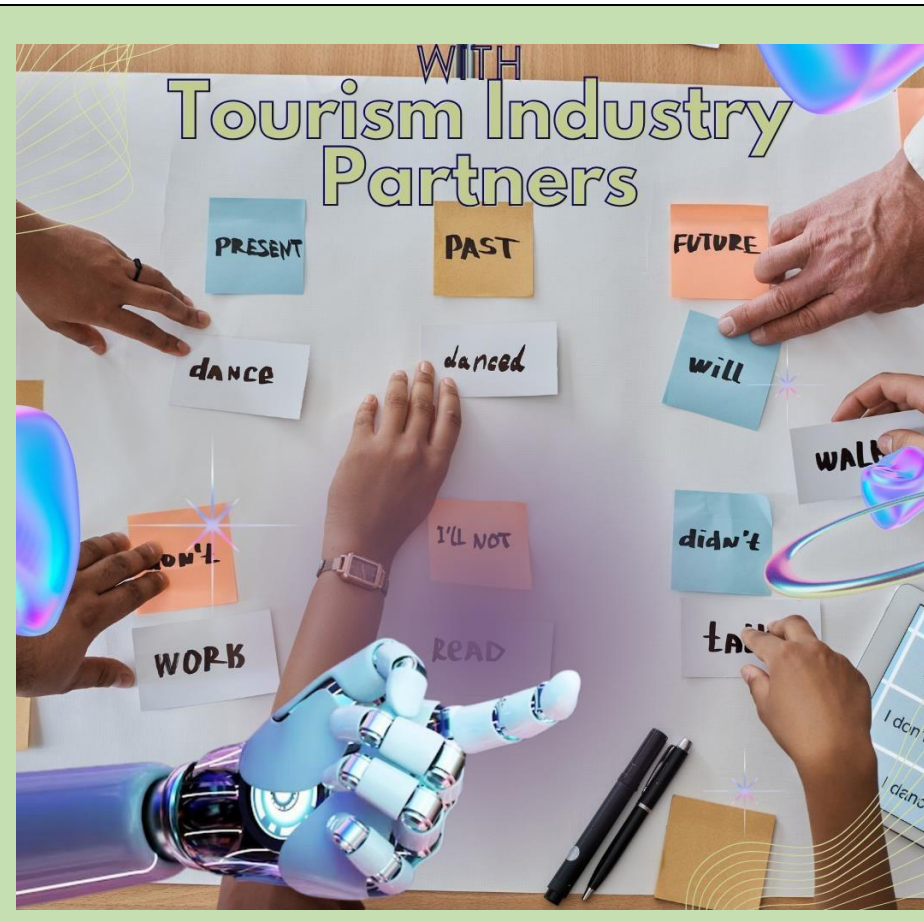


Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

Información general sobre el caso práctico	Módulo de formación	IA ética en el turismo
	Introducción	<i>Este estudio de caso se centra en involucrar a los alumnos en la comprensión y aplicación de marcos éticos en la IA, específicamente diseñados para la industria turística. A través de talleres interactivos, los alumnos exploran</i> <i>Los principios de la IA ética y cómo pueden implementarse en situaciones reales.</i>
	Estrategia de implementación	1. Plataforma de simulación de IA ética ✓ <i>Desarrollar una plataforma de simulación que permita a los estudiantes interactuar con sistemas de IA utilizados en el turismo, como algoritmos de reserva o chatbots de atención al cliente.</i> ✓ <i>Incorporar dilemas éticos en la simulación, como el manejo de datos sesgados o la garantía de transparencia en las recomendaciones de la IA.</i>
		2. Juego de roles y toma de decisiones ✓ <i>Asignar a los estudiantes diferentes roles (por ejemplo, desarrollador de IA, responsable de ética, cliente) dentro de la simulación para que experimenten diversas perspectivas.</i> ✓ <i>Anime a los estudiantes a tomar decisiones basadas en principios éticos y a evaluar los resultados de sus elecciones.</i> 3. Comentarios y reflexión ✓ <i>Facilite sesiones de análisis en las que los alumnos reflexionen sobre sus procesos de toma de decisiones éticas y debatan las lecciones aprendidas.</i> ✓ <i>Proporcione comentarios sobre el grado de aplicación de los principios éticos y las áreas que se pueden mejorar.</i>
	Resultados	• <i>Los alumnos adquieren experiencia práctica en la toma de decisiones éticas en el ámbito de las aplicaciones de IA.</i> • <i>Los juegos de rol fomentan la empatía y la comprensión de las diversas perspectivas de las partes interesadas.</i> • <i>Las sesiones de reflexión mejoran el aprendizaje al fomentar la evaluación crítica de las prácticas éticas.</i>

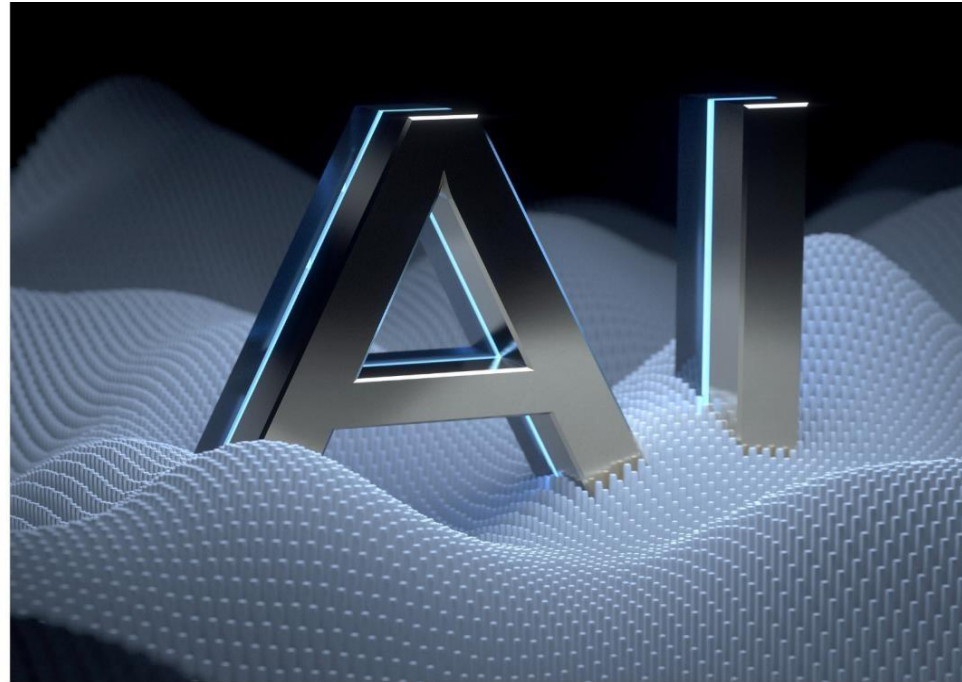
CASO PRÁCTICO 19:
Proyectos colaborativos de IA ética
con
socios de la industria turística



84

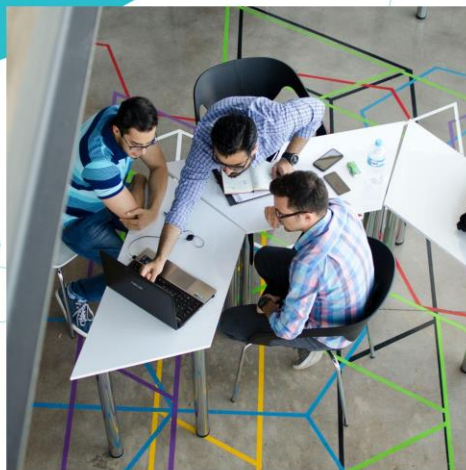
Información general sobre el caso práctico	Módulo de formación	IA ética en el turismo
	Introducción	<i>Este estudio de caso hace hincapié en la colaboración entre los estudiantes y los socios industriales para explorar las prácticas éticas prácticas de IA en el turismo. A través de proyectos del mundo real, los estudiantes aplican principios éticos y obtienen conocimientos de expertos de la industria.</i>
	Estrategia de implementación	✓ Colaboración con socios industriales ○ Colaborar con empresas turísticas que estén implementando activamente tecnologías de IA. Estos socios proporcionan retos del mundo real y consideraciones éticas para los proyectos de los estudiantes. ✓ Aprendizaje basado en proyectos
		○ Asignar a los estudiantes el desarrollo de soluciones de IA que aborden cuestiones éticas específicas del turismo, como garantizar la privacidad de los datos o crear sistemas de recomendación imparciales. ○ Anime a los estudiantes a aplicar marcos éticos y a consultar con socios industriales a lo largo del proyecto. ✓ Comentarios de expertos del sector ○ Organice presentaciones en las que los estudiantes expongan sus proyectos a expertos del sector y reciban comentarios sobre sus enfoques éticos y soluciones prácticas. ○ Facilitar debates sobre las mejores prácticas del sector y los nuevos retos éticos que plantea la IA.
	Resultados	• Los estudiantes adquieren experiencia práctica en la aplicación de principios éticos a proyectos de IA del mundo real. • La colaboración con socios del sector proporciona información valiosa y oportunidades para establecer contactos. • Los comentarios de los expertos mejoran la comprensión de los estudiantes sobre las prácticas éticas de IA en el sector turístico.

Conclusión: Al incorporar estos estudios de casos en el plan de estudios, los educadores pueden enseñar de manera eficaz la IA ética en el turismo, preparando a los estudiantes para afrontar los retos morales y prácticos de este campo en rápida evolución.



Uso ético de la Inteligencia Artificial en el Sector Turístico

ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

Cómo la IA está revolucionando la industria de la hospitalidad

Cómo la IA cambia el pensamie
la industria de la hospitalidad



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

La inteligencia artificial (IA) es la simulación de la inteligencia humana en máquinas programadas para pensar y aprender como humanos. En la hospitalidad, la IA se manifiesta en diversas formas, incluyendo algoritmos de aprendizaje automático, procesamiento de lenguaje natural, robótica y análisis de datos. Estas tecnologías permiten a los hoteles proporcionar experiencias personalizadas a los huéspedes, automatizar tareas rutinarias y tomar decisiones empresariales informadas basadas en información impulsada por datos.



Inteligencia artificial en la industria de la hospitalidad



Co-funded by
the European Union

Intelligence Artificial (IA) is the simulation of human intelligence in machines programmed to think and learn like humans. In the hospitality industry, IA manifests in various forms, including machine learning algorithms, natural language processing, robotics, and data analysis. These technologies enable hotels to provide personalized experiences for guests, automate routine tasks, and make informed business decisions based on data-driven information.

ethAI Tour

¿Qué beneficios aporta la inteligencia artificial a la industria de la hospitalidad?
Mejorando la experiencia del huésped
Optimizando la eficiencia operativa
Mejorando la seguridad
¿Cómo puedes incorporar inteligencia artificial en tu hotel?
Chatbot impulsado por IA
Asistentes de voz en la habitación
Automatización de procesos
Análisis de datos
Gestión de energía
Gestión de precios



Co-funded by
the European Union

Intelligence Artificial (IA) is the simulation of human intelligence in machines programmed to think and learn like humans. In the hospitality industry, IA manifests in various forms, including machine learning algorithms, natural language processing, robotics, and data analysis. These technologies enable hotels to provide personalized experiences for guests, automate routine tasks, and make informed business decisions based on data-driven information.

BENEFICIOS Y APLICACIONES



ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

- **Servicios de Concierge IA:** Hoteles como Hilton han implementado conserjes de IA como 'Connie' que proporcionan a los huéspedes información sobre las comodidades del hotel y las atracciones locales.
- **Servicio a la habitación con robots:** Algunos hoteles utilizan robots para entregar el servicio a la habitación, mejorando la experiencia del huésped con un toque de modernidad.
- **Habitaciones inteligentes:** Usando IA e IoT (Internet de las Cosas), los hoteles están creando habitaciones inteligentes que permiten a los huéspedes personalizar la configuración de la habitación, como la temperatura y la iluminación, usando comandos de voz o aplicaciones móviles.
- **Estos ejemplos demuestran** cómo la IA no es solo un concepto futurista, sino una realidad actual en la industria de la hospitalidad, revolucionando la forma en que se entregan los servicios y mejorando las experiencias de los huéspedes.

EJEMPLO

Robots for reception and cleaning used in hotels in Tokyo which hosted patients with COVID19 during the pandemic



ethAI Tour

La inteligencia artificial también está entrando en la cocina de los restaurantes



ethAI Tour



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.



Co-funded by
the European Union

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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

Inteligencia artificial en la clasificación de residuos

Se estima que la industria de la hospitalidad desperdicia más de 100 mil millones de euros en alimentos cada año. En las cocinas de hoteles y restaurantes, esto equivale a alrededor del 20% de los alimentos comprados. El costo no es solo monetario para el vendedor; el planeta también paga un precio.



ethAI Tour

Ejemplo aquí

Food waste management company Winnow estimates that its AI-based tools have already saved 61,000 tonnes of CO2 to date. It is the equivalent of 36,512,500 meals worth 42 million euros.

El sistema Winnow Vision toma fotos de los alimentos tirados a la basura y, utilizando IA, entrena a la máquina para reconocer el tipo de alimento. El monitor de residuos Winnow consiste en una balanza digital y una tableta conectada. Usando una cesta estándar colocada en la balanza, el personal de cocina puede desechar alimentos de la manera habitual. El peso se registra y luego el usuario identifica el artículo en la tableta y selecciona la razón del desperdicio.

La tecnología de IA registra cosas como el peso y el valor del artículo y, por supuesto, qué es, y cada día todos estos datos se cargan en un servidor basado en la nube donde se realiza todo el análisis y el procesamiento de datos. Se basa en el aprendizaje automático y cada sistema Winnow Vision también aprende de todos los sistemas desplegados a nivel global.



ethAI Tour



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 EACEA can be held responsible for them.

ethAI Tour

IMPLICACIONES ÉTICAS SOBRE EL USO DE IA EN EL



- A. Importancia de las consideraciones éticas para la reputación de la marca y la confianza del cliente
- B. El impacto en el empleo y la capacitación en la era de la IA
- C. Estrategias para mantener una hospitalidad centrada en el ser humano en combinación con IA

 Co-funded by the European Union



¡Gracias por su atención!

@Ethaitour

@Ethaitour



*Please check here:
<https://www.canva.com/help/using-canva-to-create-products-for-sale/#::~text=Canva's%20Content%20License%20Agreement%20does,stickers%2C%20and%20other%20printed%20product>*

ethAI Tour

Facebook: @EthAI Tourtour LinkedIn: @
EthAI Tourtour