

PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2011-2012

L'Àmbit de Coneixement Expert (ACE) d'Empreses Hoteleres constitueix el grup de treball de professorat, investigadors i col·laboradors professionals de l'EUHT CETT-UB, que desenvolupa la seva activitat en l'hoteleria i la restauració, i prioritza i focalitza els recursos del Grup CETT pel desenvolupament i la transferència d'innovació i tecnologia a les empreses i entitats del sector.

L'hoteleria és i ha sigut al Grup CETT una de les àrees en la que més hem treballat des de sempre. Això es així ja que els hotels són en certa manera, els desencadenants de l'activitat econòmica a les destinacions turístiques, principals empleadors i creadors d'ocupació del sector turístic i actors principals el mon del turisme.

L'hoteleria és un sector complex i dinàmic en evolució continua el qual marca el to del desenvolupament turístic i econòmic de ciutats i regions arreu del mon. La mirada que li donem des de el CETT es polièdrica ja que es tracta d'una industria que requereix aproximacions des de molts àmbits.

L'ACE d'Empreses Hoteleres vol influir en el sector desenvolupant recerca aplicada i realitzant estudis clau, encaminats a adquirir nous coneixements, competències i aptituds útils pel desenvolupament de nous productes, processos o serveis que repercuteixin en l'èxit dels professionals i les empreses.

A l'ACE hi ha actualment en marxa una sèrie d'investigacions d'iniciativa pròpia que es volen posar a l'abast del sector i que contribuiran al desenvolupament de coneixement en l'àmbit hoteler. Les línies de treball en les quals es basa la recerca són les següents:

- Gestió i Operacions hoteleres
- Comercialització
- Solucions en aliments i begudes
- Producte hoteler

I. PROJECTES

1. LÍNIA DE GESTIÓ I OPERACIONS HOTELERES

A les empreses de serveis, la gestió i les operacions marquen les diferències estratègiques- la forma de fer és la qüestió més valorada per la clientela i, probablement, la vessant més tècnica- i s'han de dissenyar com un procés que consideri el cost, l'oportunitat, el coneixement acumulat i les expectatives del client. El mètode, la capacitat d'entendre i interpretar les necessitats i els aspectes més valorats per la clientela, el domini dels costos, els temps i les diferents formes de fer, són competències que es desenvolupen des d'aquest àmbit.

L'equip del ACE està format per especialistes en operacions Hoteleres i de Restauració, coneixedors dels processos en tot el seu abast donat el seu "background" professional.

PARAULES CLAU: *operacions, estratègia, empreses, servei, processos, sistemes de qualitat, medi ambient, gestió per processos, direcció d'operacions, compres, procediments, viabilitat, model de negoci, cadena de valor, externalització, internacionalització.*

PROJECTES REALITZATS A GRAU 2011-2012

Projecte	Anàlisi de l'externalització de serveis en els establiments hotelers de luxe de la ciutat de Barcelona
Projecte	Anàlisi turisprudencial de la responsabilitat dels establiments hotelers
Projecte	Fons de finançament dels hotels de Barcelona

PROJECTES REALITZATS A MASTER 2011-2012

Projecte	La externalización de servicios en los establecimientos hoteleros y el impacto en la gestión de la cultura de la empresa.
Projecte	Análisis de la estructura económico-financiera de los hoteles de Barcelona.
Projecte	Análisis de los "Planes de Carrera" existentes actualmente en las cadenas hoteleras presentes en España.
Projecte	Base terminológica de autoridades en Dirección Hotelera Español – Inglés – Chino

2. LÍNIA DE COMERCIALIZACIÓ

Comercialització, Pricing, Revenue Management, coneixement del client, hàbits de consum, canals de venda, plataformes electròniques, web 2.0, xarxes socials, motor de reserves, són alguns dels conceptes que amaguen el coneixement clau i necessari que permetrà dominar el mercat i conduirà les empreses hoteleres a resultats comercials i rendibilitats òptimes.

Vendre, en la forma i en el fons, ajuda a construir els ciments de la rendibilitat hotelera. Es tracta d'una operació tan estratègica i fonamental que a l'ACE s'ha aïllat de la resta d'operacions. Per l'Àmbit, la comercialització en el mercat hotelier constitueix una peça fonamental d'estudi i reflexió: per això, es pretén aportar valor al sector mitjançant els casos d'estudi duts a terme i de la recerca continua de noves fórmules més eficients.

PARAULES CLAU: *Canals, venda, xarxes socials, motor de reserves, empreses hoteleres*

PROJECTES REALITZATS A GRAU 2011-2012

Projecte	Estudio de la Implementación del Revenue Management en los hoteles del Gremi d'Hotels de Barcelona.
-----------------	---

PROJECTES REALITZATS A MASTER 2011-2012

Projecte	Situación actual del Turismo Dominicano Online.
-----------------	---

3. LÍNIA DE SOLUCIONS EN ALIMENTS I BEGUDES, F&B SOLUTIONS

El canvi en els hàbits de consum exigeix a les empreses del sector un procés de renovació constant per donar resposta a les noves tendències en la gestió dels aliments i les begudes.

En l'ACE s'uneixen les dues disciplines de F&B Solutions per realitzar projectes d'investigació, desenvolupament i innovació en l'àmbit de la gastronomia i la restauració.

En aquest, els projectes d'assessorament vinculats a la millora i el llançament de nous negocis, productes i/o línies de producte; a la comunicació, promoció i comercialització, així com a la creació de serveis per a clients i consumidors duts a terme al llarg dels anys, fonamenten l'expertesa adquirida per part del Grup CETT.

PARAULES CLAU: *aliments, begudes, F&B, tendències, gestió, gastronomia, restauració*

PROJECTES REALITZATS A GRAU 2011-2012

Projecte	My Restaurant Idea: Tercera Edat
Projecte	Gestió de compres: canvis en els hàbits d'aprovisionament dels establiments hotelers

PROJECTES REALITZATS A MASTER 2011-2012 (MASTER)

Projecte	Las avantatges de la aplicació de la línia freda a la restauració comercial
-----------------	---

4. LÍNIA DE PRODUCTE HOTELER

L'Hotel és un actiu amb personalitat pròpia, que obliga a l'inversor a definir amb concreció la seva inversió, i l'hoteler a garantir un tipus d'operacions coherents i adequades al producte en qüestió. Hotels per a determinats col·lectius i conceptes com ara "cocooning", "slow", "fast", "celeb", "micro"... volen imprimir un caràcter concret al producte hoteler; són fórmules que defineixen l'èxit o el fracàs d'un producte d'aquestes característiques.

La complexitat en la gestió és creixent. Les apostes cada cop més arriscades afegeixen a les inversions unes primes de risc que han de ser valorades i avaluades tenint en compte la necessària diferenciació que ha d'oferir l'establiment hoteler. Des de l'ACE es posa èmfasi en la reflexió que els operadors, inversors, i futurs directius han de desenvolupar en aquest aspecte.

PARAULES CLAU: *producte, hoteler, tendència, hàbit, inversió, cocooning, slow, fast, celeb, micro, pop-up.*

PROJECTES REALITZATS A GRAU 2011-2012

Projecte	My Hotel Idea: Tercera Edat
Projecte	Anàlisi de la planta hotelera de Gran Luxe de la ciutat de Barcelona

PROJECTES REALITZATS A MASTER 2011-2012

Projecte	Gestión responsable de las experiencias de ocio en establecimientos hoteleros en la ciudad de Barcelona.
Projecte	Estudio de las principales tendencias del sector hotelero actual.

II. ALTRES ACTIVITATS

En paral·lel als projectes de recerca duts a terme en les titulacions de Grau en Turisme i del Màster en Direcció d'Empreses Hoteleres i de Restauració, s'han realitzat les activitats següents:

- Assistència congressos

Participació a TOURISM EDUCATION FUTURES INSTITUTE (TEFI) CONFERENCE TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP FOR TOURISM EDUCATION- BOCCONI UNIVERSITY, MILAN, ITALY June 28-30, 2012

- Publicacions:

Xamaní, M.I., Manzanares, D.P., & Antolín, G.S. (2012. June). "Redesigning the university studies of tourism as a driver for socioeconomic transformation in the Dominican Republic". In Schott, C. & Fesenmaier, M. (Ed.) *Proceedings of the Tourism Education Future Institute 6th Meeting*, 1(1), 83-97. Milan: Tourism Education Futures Institute. ISSN: 2168-4308