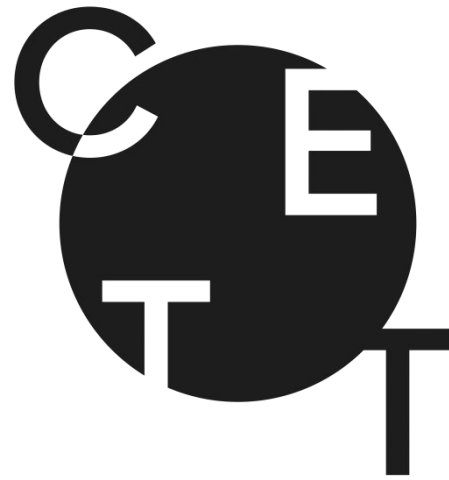


# INFORME D'AVALUACIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ DEL CETT **CURS 23-24**

Barcelona School of Tourism, Hospitality and  
Gastronomy



Servei de Gestió de Persones i Equips

---

**INDEX**

Introducció.....	3
Grau d'execució del pressupost.....	4
Formació Interdepartamental a tot el CETT .....	5
EUHT .....	5
ETP.....	6
Recepció i Secretaria .....	6
Qualitat.....	6
Màrqueting i Comercialització.....	7
Servei E-Learning.....	7
Gestió de Persones i Equips.....	7
Servei Laboral Jurídic.....	8
Administració .....	8
Serveis tècnics .....	8
Participació en les activitats formatives .....	8
Participació segons Unitat Formativa.....	9
Participació segons tipologia de l'acció formativa .....	10
Valoració de l'eficàcia .....	11
Canvis de metodologia.....	11
Aplicació de la metodologia Avaluació Competencial 23-24 .....	12
Conclusions .....	14

## Introducció

Tal com està definit en el [PGG12 Formació Interna](#), en finalitzar l'any acadèmic, es realitza un informe valoratiu de totes aquelles actuacions portades a terme en el mateix. Per tant, l'objectiu del present informe d'avaluació és recollir i analitzar les dades procedents de la tasca recollida pel Servei de Gestió de Persones i Equips.

Així mateix, el present informe s'emmarca dins de la millora de la formació contínua del personal del CETT, perseguint el compliment de la línia d'acció d'assegurar que el personal té les competències requerides per al desenvolupament de la seva tasca professional i vetllar per l'actualització contínua del nostre personal.

Durant el curs 23-24, en el CETT s'ha dut a terme un total de 20 accions formatives **planificades** amb 437 assistents i 21 **no planificades** amb 94 assistents. Aquestes dades resulten en un **total de 41 formacions i amb un total de 531 assistents**.

A continuació s'exposa una anàlisi del grau d'execució del pressupost, la participació en activitats formatives i les accions de millora, així com una anàlisi qualitativa de cada secció.

## Grau d'execució del pressupost

Durant el curs 2023-2024, el pressupost del CETT destinat a formació va ser de 86.516,00 €, dels quals es van executar 58.238,00 €. Si es considera també el cost de les hores de personal que va realitzar la formació dins de la seva jornada laboral, la despesa total ascendeix a 83.716,80 €, assolint així un grau d'execució del pressupost del 96,76%. És important destacar que aquesta xifra no inclou l'àrea de Recerca, on s'incorporen activitats com el foment de doctorands, congressos, ponències, i traduccions, entre altres.

Pel que fa a la formació no planificada, es van dur a terme 21 accions formatives amb un cost total de 15.600,77 €, desglossat en 3.595,37 € per l'acció formativa i 12.005,40 € pel cost de les hores de treball del personal.

Les accions formatives no realitzades durant el curs 23-24 es reprogramen per al curs 24-25 o bé es substitueixen per noves accions formatives que s'alineïn amb la nova estratègia del Grup CETT. Per al conjunt del CETT, les accions pendents inclouen la formació en prevenció i detecció d'abordatge de violències masclistes i de gènere, ús de la intel·ligència artificial, i eines d'aprenentatge actiu (EUHT), tal com s'indica en les conclusions.

A continuació, es presenta el grau d'execució del pressupost amb el detall per Unitat Formativa:

## Formació Interdepartamental a tot el CETT

Tota la plantilla ha participat en les formacions de Power BI i Microsoft 365 mitjançant formació interna, amb part del personal realitzant-les durant la seva jornada laboral. Aquestes formacions estaven programades inicialment per al curs 22-23.

Pel que fa a la Comissió d'Igualtat, s'havien planificat dues formacions: "Saber com actuar en cas de detecció i abordatge de violències masclistes" i "Informació a l'alumnat sobre bones pràctiques i taller per prevenir accions masclistes." Ambdues formacions han estat reprogramades per al curs 24-25.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
49.355,80€	49.155,80€	- 200€	99,59%

## EUHT

Durant aquest any, a l'EUHT hi havia quatre formacions planificades que no s'han pogut dur a terme, per la qual cosa s'ha decidit reprogramar-les per al proper curs acadèmic. Les formacions pendents són sobre intel·ligència artificial, criteris per a l'avaluació de projectes emprenedors, eines d'aprenentatge actiu i avaluació de recerca.

Pel que fa a la formació no planificada, s'ha registrat una sessió en format de visita a les instal·lacions de Verges Boiron, on es van mostrar els processos de producció a l'assistent. Aquesta formació va implicar un cost indirecte (hores de treball) de 1.027,20 €.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
2600€	1027,20€	-1.572€	39,51%

23-24

## ETP

Pel que fa a l'Escola Tècnica Professional, s'havien planificat 6 activitats formatives, de les quals s'han realitzat totes. Aquestes inclouen: Sostenibilitat, Pla de Malbaratament i Bones Pràctiques, Escandalls i T-spoon, Salut Mental per a Joves, Anàlisi Sensorial, Masterclass i Cata de Maridatge, i Grau de Màrqueting i Investigació de Mercats, amb un cost total de 4.643,80 €.

S'han dut a terme 3 formacions individuals no planificades, que són: LIFE Climate Smart Chefs, Recerca Aplicada i Fermentació, i "Qui ha fet aquesta feina? Aprendre a Detectar Continguts Generats amb IA". Aquestes accions no planificades sumen un cost de 4.182,70 €.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
4.643,80€	8.826,5€	+4.182,70€	<b>+190,07%</b>

## Recepció i Secretaria

Per al col·lectiu de recepció no s'han realitzat accions formatives planificades.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
0€	0€	0€	<b>100%</b>

## Qualitat

Des del departament de Qualitat, s'han realitzat formacions individuals sobre la Sostenibilitat Econòmica dels Esdeveniments i una altra relacionada amb l'aplicatiu T-Spoon.

A més, el departament ha impartit diverses sessions formatives planificades al personal intern del CETT, com ara les formacions sobre BPM, Sostenibilitat i Pla de Malbaratament.

Pel que fa a la formació no planificada, s'han dut a terme 5 accions formatives, entre les quals destaquen: l'Implantació de l'Economia Circular a les Empreses Turístiques, TspoonLab Aplicat a la Qualitat, Principis de Power BI i com preparar l'organització per a la nova Llei contra el Desperdici Alimentari. Aquestes accions han sumat un total de 859,60 €.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %




23-24

256,8€	1.116,40€	+859,60€	<b>+434,74%</b>
--------	-----------	----------	-----------------

## Màrqueting i Comercialització




Durant aquest any acadèmic s'han dut a terme dues formacions: un curs de Negociació Comercial, Tècnica de Vendes, i un taller de Creixement Professional dirigit a tots els membres del departament d'OFE. En total, la formació planificada suma 1.883,20 €.

Pel que fa a la formació no planificada, s'han realitzat dues accions formatives: **Estratègies per Captar Clients i Augmentar les Vendes amb Intel·ligència Artificial**, i la formació de Brevos, que s'ha dividit en dues parts. En conjunt, aquestes formacions no planificades sumen 2.123,60 €.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
1.883,20€	4.006,80€	+2.123,60€	<b>+212,77%</b>

## Servei E-Learning

Durant aquest any acadèmic, el Servei E-Learning no ha realitzat cap curs planificat. En canvi, en relació amb la formació no planificada, s'ha impartit un curs sobre **Eines d'Intel·ligència Artificial Generativa**, que ha requerit una inversió de 1.227,40 €.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
0€	1227,40€	+1227,40€	<b>+1227,40%</b>

## Gestió de Persones i Equips

Durant aquest any acadèmic, la unitat de Servei de Gestió de Persones i Equips ha dut a terme tres formacions: **Com Donar Feedback Constructiu i Assertiu**, **Projecte Lideratge Transformador per a l'Equip Directiu del CETT** i una sessió formativa adreçada al personal intern del CETT sobre **Tallers i Lideratge d'Equips**, impartida pel departament d'OFE.

No s'han realitzat formacions no planificades en l'àrea de Gestió de Persones i Equips.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %

23-24

14.081,20€	14.081,20€	0€	100%
------------	------------	----	------

## Servei Laboral Jurídic




Durant aquest any acadèmic, la unitat de Servei de Laboral Jurídic ha realitzat quatre formacions sobre **Prevenió de Riscos Laborals**, les quals han estat cursades pel professorat de l'Escola Universitària i pel personal dels Serveis Administratius (Comercial, Serveis Generals, Secretaria, Qualitat i Direcció).

No s'han dut a terme formacions no planificades en el Servei Laboral Jurídic.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
5.671€	5671€	0€	100%




## Administració

Per al departament d'administració no s'havia planificat formació, però s'han impartit quatre cursos de formació no planificada. Aquestes formacions estan relacionades amb **Ubyquo E-factura** i **Formació Flyware**.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
0€	595,5€	+595,5€	+595,5%

## Serveis tècnics

El departament de Serveis Tècnics no tenia cap formació planificada, però s'ha realitzat una formació no planificada sobre **Curs de Reciclatge i Manteniment de la Prevenió de la Legionel·la**.

Pressupost 	Executat 	Diferència 	Grau execució pressupost %
0€	324,0€	+324,0€	+324%

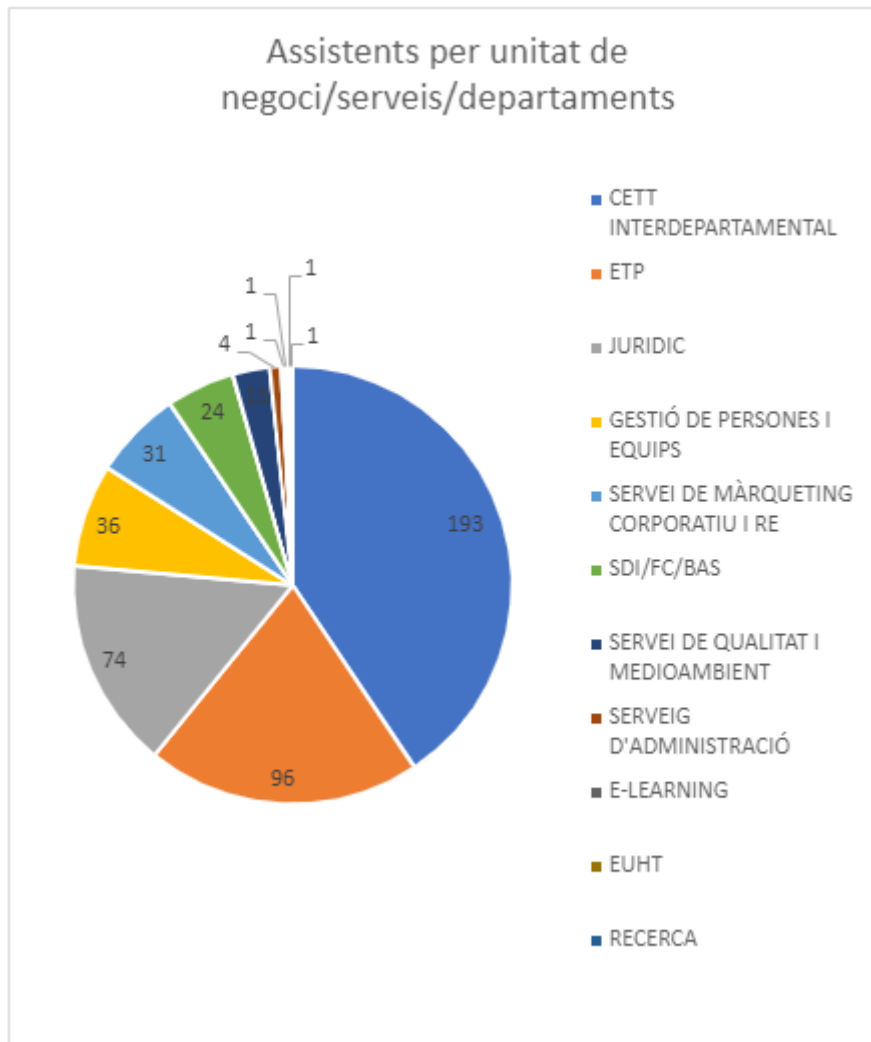
## Participació en les activitats formatives



A continuació s'exposen les diverses gràfiques en referència a la participació en les activitats formatives.

### Participació segons Unitat Formativa

A continuació es mostra una gràfica amb la participació dels assistents segons la unitat formativa a la que pertanyen.



Pel que fa als assistents per departament, la gràfica mostra que la majoria pertanyen al grup CETT Interdepartamental. Aquesta alta participació es deu a la implementació de Microsoft Office 365 a tota l'organització, així com a les formacions corresponents que s'han impartit per departaments.

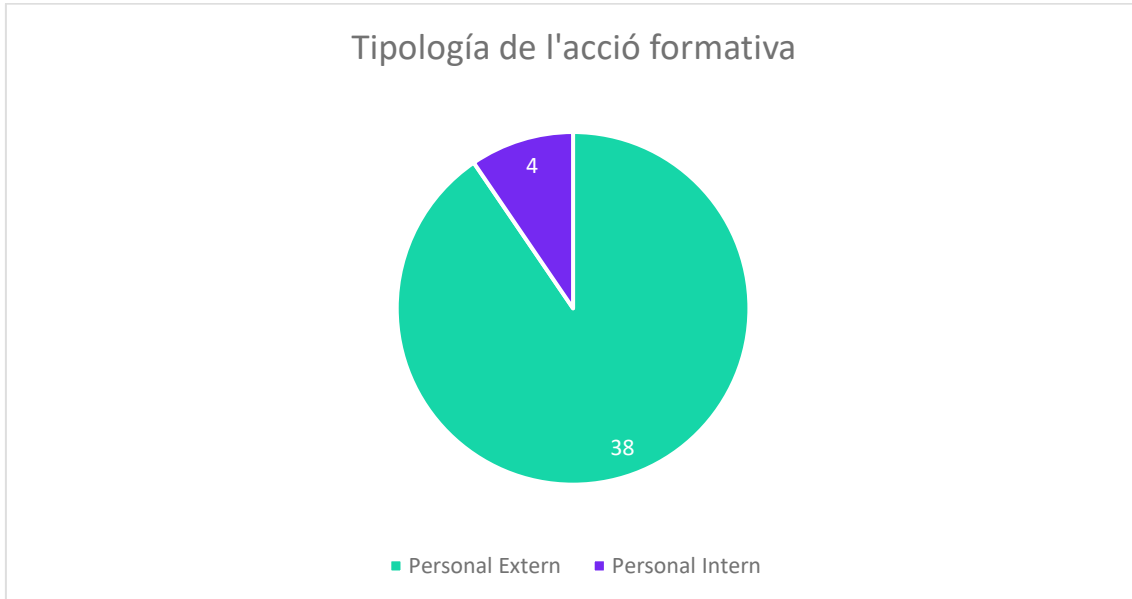
A continuació, el departament d'ETP (Escola Tècnica Professional) també presenta una gran representació, ja que s'han realitzat diverses formacions, especialment sobre bones pràctiques de manipulació i el funcionament del nou programa Tspoon aplicat a les operatives de restauració.

23-24

Pel que fa al departament Jurídic, la seva participació es relaciona amb les formacions programades en matèria de Prevenció de Riscos Laborals (PRL), les quals eren obligatòries i, per tant, estan incloses en aquest departament.

### Participació segons tipologia de l'acció formativa

A continuació es mostra una gràfica amb el numero de participants segons Tipologia:



Durant el curs 23-24, s'han dut a terme un total de 38 accions formatives amb professionals externs. Malgrat que les formacions realitzades pel personal intern han estat menys nombroses, amb només 4 sessions, aquestes han comptat amb una alta participació, destacant especialment les formacions en Microsoft 365 i Power BI.

## Valoració de l'eficàcia

### Canvis de metodologia

Un dels canvis més substancials que s'ha pogut realitzar durant aquest curs escolar és el de la valoració de l'eficàcia de cada formació interna realitzada per cada persona.

Es segueix utilitzant la metodologia implementada durant el curs 22/23, de forma que s'avaluen les competències adquirides, i no només si la formació ha sigut del seu agrat o no.

Durant el curs 23/24, s'ha observat que la formació interna, tant la planificada com la no planificada, també es feia servir per sol·licitar assistència a congressos i activitats de recerca. Per això, s'està col·laborant amb l'equip de recerca per segmentar i diversificar aquests aspectes adequadament de cara al curs 24/25.

Per evidenciar que s'ha fet una formació i quines persones han assistit, es fa servir el [R9-PGG12 Control d'assistència](#), un registre el qual els assistents firmen conforme han assistit a la formació.

En primer lloc s'han analitzat les competències necessàries a assolir el curs 23/24 de cada servei o unitat formativa amb l'ajut dels plans estratègics de l'empresa, la importància de la política de medi ambient i procediments i requisits del SIQMAC, i amb l'eina DAFO. Aquesta detecció de necessitats formatives es realitza de forma anual, finalitzant el curs acadèmic (Juliol) fent servir el [R108-PGG12 Detecció de Necessitats Formatives](#). Una vegada finalitzat el document, es va fer arribar al Cap de desenvolupament i gestió de persones i equips per a la validació de les propostes formatives abans de l'inici de curs.

A l'hora de valorar les competències genèriques, s'ha determinat de la següent forma que formen part de l'anàlisi competencial:

- Resultat 1: Competència a millorar
- Resultat 2: Competència acceptable
- Resultat 3: Competència adquirida i aplicada

Les competències genèriques que s'han determinat son les següents:

- Adaptació al canvi
- Atenció distribuïda
- Coaching
- Control emocional
- Dedicació
- Delegació
- Innovació i pensament adaptatiu
- Integritat
- Negociació
- Networking
- Organització i planificació

23-24

- Orientació a resultats
- Orientació al client
- Orientació estratègica i perspectiva estratègica
- Qualitat del treball
- Resiliència
- Responsabilitat
- Treball en equip

Per a competències específiques s'han definit dues, on es seguirà el mateix criteri que l'anterior però es valoraran del 1 al 2:

- Resultat 1: Competència no Assimilada
- Resultat 2: Competència Assimilada

Aquestes dues son les següents:

- Competència específica **-indicar quina-**.
- Millora continua del sistema de gestió del Grup **-indicar quina-**.

Per a veure les definicions exactes de cada competència es recomana consultar el [PGG12 Formació Interna](#) a la pg.9.

Una vegada avaluada la necessitat competencial, s'elabora una proposta inicial del Pla Anual de Formació Interna i el pressupost corresponent.

En cas que hi hagi necessitats de formació individual o no planificada, es farà la petició mitjançant la sol·licitud del [R10-PGG12 Sol·licitud de formació interna/Assistència a Activitats](#). Una vegada l'interessat omple el Registre, es notifica al director de la Unitat de negoci, al cap de servei jurídic i laboral i al cap de gestió i desenvolupament de persones i equips. El cap jeràrquic directe de l'interessat és el que valida o no la formació mitjançant el correu.

L'avaluació de les competències es farà mitjançant el [R63-PGG12 Avaluació de l'eficàcia de les accions formatives](#) on es fa una anàlisi de l'assoliment de les competències requerides per a cada treballador.

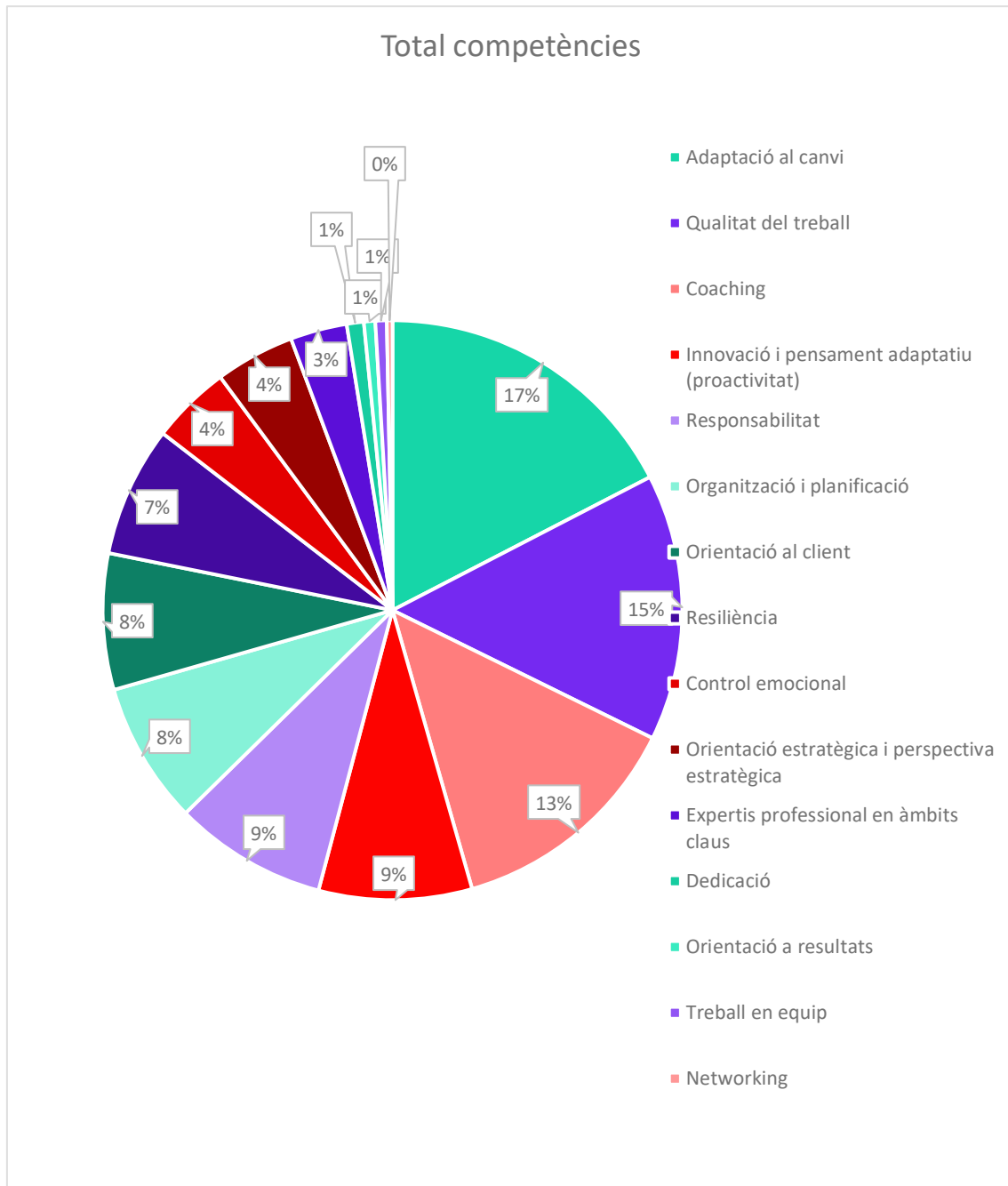
## Aplicació de la metodologia Avaluació Competencial 23-24

Per a verificar les competències adquirides s'envia un correu electrònic a tots els caps jeràrquics amb les formacions que han realitzat els seus equips per a que facin internament un anàlisi de l'acompliment de l'avaluació competencial i es fa arribar els resultats a l'equip de Qualitat i gestió de Persones i Equips. En aquesta fitxa, es mostra quines persones han assistit i quines competències han assolit per a cada participant de l'acció formativa. El document R63 PGG12 Avaluació de les accions formatives i es guarden de forma interna.

23-24

En aquests documents es pot veure els assistents de les formacions, si les competències s'han adquirint i observacions en cas de ser necessàries.

En relació a les competències adquirides es pot veure plasmat en la següent gràfica:



Les competències a assolir indicades al R108-PGG12 Detecció de Necessitats Formatives per a cada unitat de negoci o servei han estat totes assolides al curs 23-24.

S'observa que la competència més desenvolupada és la d'**organització i planificació**, especialment associada a la formació en **Microsoft 365** a tota la organització, cosa que indica una alta rellevància de les eines tecnològiques en la gestió diària. De la mateixa manera, la **responsabilitat** i la **innovació i pensament adaptatiu** (amb 27 punts cadascun) també són importants, i sovint es treballen a través de cursos de lideratge i projectes de sostenibilitat. D'altra banda, les competències d'**adaptació al canvi** i **orientació al client** també reben una participació significativa, amb 55 i 24 punts, respectivament, indicant un enfocament en la capacitat de resposta de l'empresa davant els canvis del mercat.

Les competències de **coaching** i **orientació estratègica** es desenvolupen a través de formacions en lideratge i planificació estratègica, reflectint la importància d'aquestes habilitats per al creixement professional i la gestió d'equips. No obstant, àrees com **integritat**, **negociació**, **millora del coneixement dels procediments interns** i **treball en equip** estan menys representades.

Les competències incloses dins d'**expertís professional en àmbits clau** engloben el programa **Tspoon**, **maridatge** i **investigació de mercats**. Per a una anàlisi més detallada, es pot consultar el document complet en el registre [R63-PGG12](#)  
[Avaluacions de les accions formatives A2324](#)

## Conclusions

En conclusió, tot i que s'han assolit les competències establertes, es van identificar algunes observacions a través de les enquestes de satisfacció. En la formació de **Power BI**, es va evidenciar que la diversitat de nivells entre els grups va dificultar l'aprenentatge, i molts participants no van assimilar completament les competències de **expertise en un àmbit** i **competència digital**.

Pel que fa a la formació de **Microsoft Office 365**, que tenia com a objectius adquirir competències d'**organització i planificació**, així com d'**expertise en un àmbit** i **competència digital**, es va estructurar en grups de diferents nivells per a tota l'organització. Aquesta formació es continuarà monitoritzant durant el curs 24-25 per assegurar que tothom consolidi les competències esperades.

Per a les altres formacions, les competències acordades han estat adquirides i aplicades amb èxit, assolint-se així el 100% de les competències previstes. Les formacions reprogramades per l'any vinent inclouen:

- **Prevenició, detecció i abordatge de les violències masclistes i de gènere**, dirigida a docents, PAS i alumnat.
- **Prevenició de violències masclistes: com vivim les nostres relacions sexo-afectives.**

23-24

- **Curs d'Intel·ligència Artificial.**

En canvi, les formacions següents no s'han reprogramat de moment:

- **Criteris per l'avaluació de projectes emprenedors.**
- **Eina d'aprenentatge actiu.**
- **Avaluació de recerca.**

Aquestes formacions han quedat fora de la planificació per el curs 24/25, ja que, estratègicament, s'ha optat per prioritzar altres temes de formació.