

## PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2013-2014

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 és així ja que els hotels són en certa manera, els desencadenants de l'activitat econòmica a les destinacions turístiques, principals creadors d'ocupació del sector turístic i actors principals al món 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 món. La mirada que li donem des de el CETT es polièdrica ja que es tracta d'una indústria 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 repercutixin en l'èxit dels professionals i les empreses.

Des de l'àrea de coneixement expert d'Hoteleria s'ha estat treballant mitjançant una sèrie d'investigacions d'iniciativa pròpia que tenen com a finalitat transferir aquest coneixement al sector hoteler i que contribuiran al desenvolupament de coneixement en l'àmbit hoteler.

Durant el passat any els temes proposats han estat vinculats a les diferents línies d'investigació proposades des d'un inici i han tingut cadascuna d'elles un pes determinant en el conjunt global de les investigacions.

Així doncs des de l'àrea de coneixement expert ACE HOTELERIA s'ha treballat en les àrees següents:

- Gestió d'empreses hoteleres
- Comercialització i comunicació hotelera
- Gestió d'empreses de restauració
- Innovació i desenvolupament de nous productes i serveis
- Excel·lència i sostenibilitat

## I. PROJECTES PER LÍNEES DE RECERCA

### 1. GESTIÓ D'EMPRESSES 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.

Classifiquem aquesta línia de recerca en el següents àmbits:

- Anàlisi de la indústria hotelera-observatori evolució principals indicadors
- Gestió d'operacions
- Gestió econòmic-financera
- Direcció estratègica

**PARAULES CLAU:** *operacions, estratègia, empreses, servei, processos, direcció d'operacions, compres, econòmic-financer, procediments, viabilitat, model de negoci, cadena de valor, externalització, internacionalització.*

#### **PROJECTES REALITZATS A GRAU 2013-2014**

TFG	Los recursos humanos en la gestión de experiencias
TFG	Estudio de las principales tendencias en las organizaciones de establecimientos hoteleros y nuevos perfiles profesionales
TFG	Análisis del presente pasado y futuro de la hotelería de gran lujo en Barcelona
TFG	Análisis del outsourcing en los establecimientos de 4 estrellas de la ciudad de Barcelona
TFG	

#### **PROJECTES REALITZATS A MASTER 2013-2014**

TFM	Anàlisi comparatiu de la Normativa Legal vigent aplicable al sector de l'allotjament Espanya-República Dominicana
TFM	
TFM	Plan de negocios para la creación de un hotel gastro/boutique en las playas del Caribe Colombiano
TFM	Consecuencias del conflicto del Este de Ucrania en el turismo ruso en Catalunya
TFM	Nuevos productos para nuevos clientes en el Hotel Laumon (escuela formación Monlau)
TFM	Análisis del área de acceso exclusivo The Level del hotel Melià Sarrià. Elaboración de manual de procedimientos y propuesta de mejora.

TFM	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Recepción para Mi Posada C.A(Venezuela)
TFM	Plan operativo para el funcionamiento de un complejo de refugios eco-turísticos

## 2. E-MARKETING

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.

Classifiquem aquesta línia de recerca en el següents àmbits:

- Comercialització digital on line
- Social Media management
- Revenue management

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

### **PROJECTES REALITZATS A GRAU 2013-2014**

TFG	Presencia on line y mobile del sector turístico wellness
TFG	El revenue management aplicat als esdeveniments esportius
TFG	Guia d' "apps" turístiques

### **PROJECTES REALITZATS A MASTER 2013-2014**

TFM	Plan de marketing y comercialización online– Hotel ARC La Rambla-
TFM	Manual de Buenas prácticas para atraer el mercado chino a Barcelona (Hotel Melià Sarrià)
TFM	Manual de Buenas prácticas para atraer el turista chino de Barcelona en el Hotel Indigo BCN
TFM	Aplicación de las técnicas de Optimización de Motores de Búsqueda en el marketin y comercialización online del turismo chino

TFM	El mercado del "vacation rental" y la tecnología aplicada al sector
-----	---

### 3. GESTIÓ D'EMPESES DE RESTAURACIÓ

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.

Classifiquem aquesta línia de recerca en el següents àmbits:

- Anàlisi de la indústria de la restauració – observatori evolucions principals indicadors
- Gestió d'operacions
- Gestió econòmic-financera
- Direcció estratègica

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

#### **PROJECTES REALITZATS A GRAU 2013-2014**

TFG	Estudi quantitatiu i qualitatiu de la restauració comercial a Barcelona
-----	---

#### **PROJECTES REALITZATS A MASTER 2013-2014**

TFM	Aplicación técnicas de revenue management en el servicio de desayunos de un establecimiento hotelero.
TFM	Usos e integraciones de la tele-presencia en la industria del turismo, hotelería y restauración
TFM	Propuesta de aplicación del revenue management en los departamentos de Alimentos y Bebidas y Eventos en la industria hotelera.
TFM	Business Plan de reconversión de un hotel familiar categoría 3 estrellas a 4 estrellas – vegano
TFM	Proyecto de mejora del área de F&B. Compromiso y éxito Hotel Melià Golf Vichy Catalan, Caldes de Malavella
TFM	Plan de alergenos y armorización en la escuela de hostelería CETT
TFM	Análisis para la implementación de un sistema de producción y distribución de productos de quinta gama en la restauración de República Dominicana

4. INNOVACIÓ , TENDÈNCIES I NOUS PRODUCTES I SERVEIS

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 MASTER 2013-2014**

<b>TFM</b>	Turisme mèdic. Reptes i desenvolupament a RD ( Anàlisi de l'oferta actual )
<b>TFM</b>	Plan de negocio de un establecimiento hotelero enfocado a un nuevo segmento de mercado. Segmento LGTB
<b>TFM</b>	Análisis del Mercado de turismo rural en Catalunya
<b>TFM</b>	Plan de marketing para el desarrollo del segmento chino en Barceló Hoteles

5.GESTIÓ DE PRODUCTE

La solidesa de l'economia en les últimes dècades ha estat la base per a l'excel·lent rendiment del sector hoteler, convertint-lo en un dels sectors amb major creixement a nivell mundial. L'important increment en el nombre d'hotels però, ha contribuït al desenvolupament d'un mercat variable, inestable i complex, on la diferenciació i la gestió òptima dels recursos, constitueixen factors clau per a garantir l'èxit de qualsevol organització.

En aquest sentit, les empreses hoteleres han d'aprendre a coexistir amb la pressió competitiva del sector, desenvolupant estratègies completes i coherents, amb l'objectiu d'establir una posició de referència en el mercat i així, fonamentar el seu avantatge competitiu.

Els aspectes d'estudi més destacats d'aquesta línia són:

- Gestió de les Experiències
- Gestió de la Qualitat
- Gestió Medi ambiental

## **PROJECTES REALITZATS A MASTER 2013-2014**

TFM	Observatori del mapa turístic a RD
TFM	Diagnòstic de Turismo Accesible en RD. Plan de viabilidad. Modelo Turismo Accesible Barcelona.
TFM	Análisis de la situación actual de los Programas de Fidelización en los hoteles de RD
TFM	Implementación plan de viabilidad a través de la calidad - Hotel Novotel StJoan Despí-
TFM	Estudio de gaps y medidas de mejora en el area de Hkp del hotel Hilton Diagonal Mar
TFM	Optimización del plan de carrera de estudiantes en prácticas de recepción en el hotel Hilton Barcelona
TFM	Manual de procedimientos "Customer Service" American Airlines
TFM	Aplicación de la normativa UNE 182001:2008 Al hotel Tryp Apolo
TFM	Gestión de la Calidad en el Hotel America Barcelona

## 6.OBSERVATORI TURISME RURAL

L'observatori de turisme rural preten ser un instrument de recolzament per a tots els agents implicats en el sector: institucions, propietaris d'allotjaments, associacions, entitats educatives i mitjans de comunicació. Pot ser una font de dades sense precedents , l'observatori de turisme rural a Espanya es pot considerar com un punt de partida per a la reflexió i la presa de decisions.

L'anàlisi de la informació permetrà la comprensió del món del turisme rural i afavorirà l'avaluació d'actuacions realitzades , aportant coneixement per a la creació d'altres de noves.

### ACTIVITATS RELACIONES

- Congreso europeo de turismo rural. Mont Sant Benet Maig 2014 Ponència: La gestión eficaz de un alojamiento. Ponent: Gloria Sanmartín
- I Congreso Europeo del Turismo Rural: Presentació Observatorio Turismo Rural 2014. SFBages. BCN Maig 2014. Professor Enric López
- V Congreso Internacional Turismo Rural - Navartur: Presentación Observatorio Turismo Rural 2014. Pamplona Febrer 2014. Professor Enric López
- Observatorio Turismo Rural Galicia. Univ.Vigo amb Xunta Galicia. Febrer 2014 Participant Enric López

- Observatorio Turismo Rural Catalunya. EUHT CETT - UB amb Generalitat de Catalunya. Barcelona Gener 2014 Participant Enric López
- Observatorio Turismo Rural Euskadi. Univ.Deusto amb Basquetur. Donostia Desembre 2013 Participant Enric López.
- Observatorio Turismo Rural Castilla y León. Fira INTUR amb Direcció Gral Turismo CyLM. Valladolid Novembre 2013 Participant Enric López
- Observatorio Turismo Rural Com. Madrid. Univ.Complutense de Madrid amb Segittur Octubre 2013 Participant Enric López

## 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, i l'Observatori de Turisme Rural s'han realitzat les activitats següents:

- Assistència congressos i jornades

- Participació al RTD7 Responsible Tourism in Destinations: Barcelona – Catalunya. Barcelona 2013. Paper: La responsabilidad social como modelo de negocio turístico e instrumentos facilitadores para su implantación en el sector hotelero espanyol. Participants: Jose Antonio Pérez-Aranda i Mònica Subirats

- Jornada Econegocios: ponència sobre "Emprenedoria rural". Ourense. Maig 2014. Ponent: Enric López

- I Jornada Innovació Promoció Turística: Moderador taula "Destinacions turístiques". CETT-SITC: Abril 2014. Ponent: Enric López

- 2º Forum TurisTIC: presentació estudi "Presència online i mobile del sector Wellness a Espanya", Bcn Abril 2014. Ponent: Enric López

- II Chinese Friendly Cities World Conference. ponència: "Inteligencia Turística en el Mercado Chino". Zaragoza. Març 2014. Ponent: Enric López

- Tourism & Management International Conference. ponència "Tipologías turistas rurales en España". Portugal Novembre 2013. Ponent: Enric López

- Wellness & Spa Experience Event:: ponència "Los canales de venta en el sector wellnes y spa". Fira BCN. Bcn, Octubre 2013. Ponent: Enric López