

PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2010-2011

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.

Una de les peculiaritats del Grup CETT és la presència que l'hoteleria té en molts dels àmbits d'actuació de les formacions d'especialitat hotelera:

- els Cicles Formatius en la vessant d'allotjament i de restauració,
- l'especialitat en Direcció Hotelera del Grau en Turisme de l'EUHT CETT-UB,
- al Màster Oficial en Direcció d'Empreses Hoteleres i de Restauració.

Hi és present en qualitat de gestors d'establiments hotelers com a consultors especialitzats en hoteleria i, per descomptat, com a docents.

Sota aquestes consideracions es basa l'aproximació especialitzada del CETT al món hotelier, a la qual es suma l'experiència de projectes desenvolupats en el terreny de les operacions hoteleres, la qualitat a les empreses, la comercialització i el yield management, així com les solucions en aliments i begudes per al sector alimentari.

Aquests projectes representen una part del patrimoni del CETT i, a més, aporten valor al capital de coneixement, al conjunt de professionals de la docència, la recerca, la consultoria, la gestió i al conjunt de les operacions que s'hi duen a terme.

...

David Peguero Manzanares

Coordinador de l'Àmbit de Coneixement Expert d'Hoteleria

Barcelona, X d'Agost de 2011

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 son 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

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 EN CURS

- Gestió de compres: canvis en els hàbits d'aprovisionament
- Models d'externalització existents i valoració de noves propostes
- El canvi generacional en les empreses hoteleres de la Costa Brava i de la Rivera del Rimini: repercussions sobre el desenvolupament turístic de l'àrea - INTERNACIONAL

PROJECTES FINALITZATS

- Paradores: passat, present i futur (2008-2009)
- Nou model per a la selecció de personal en una cadena hotelera (2008-2009)
- Marques de qualitat dirigides als hotels europeus (2008-2009)
- Anàlisi de l'accessibilitat hotelera a la comunitat de la Rioja (2008-2009)
- Implementació del USALI en un establiment hotelier (2007-2008)
- Gestió mediambiental en el sector hotelier (2007-2008)
- Pla de contingència en cas d'Huracà per a una cadena hotelera al Carib (2006-2007)

- Encara es poden veure les estrelles?: Anàlisi comparatiu de la normativa hotelera europea (2006-2007)
- Situació actual dels compromisos de servei en el sector hotelier espanyol (2006-2007)
- Jurisprudència turística en el sector hotelier (2005-2006)
- Aplicació de la gestió de la qualitat en empreses de servei- hoteleria en base a una diagnosi comparativa (2005-2006)
- Les eines de qualitat i la seva valoració en els hotels de major categoria de la ciutat de Barcelona (2004-2005)
- Estratègies competitives de Sol Melià. El cas de l'Aliança amb Hard Rock (2004-2005)
- El compromís mediambiental dels hotels (2003-2004)
- La seguretat als hotels de quatre i cinc estrelles de Barcelona (2003-2004)

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 EN CURS

- Estudi de les oportunitats de negoci en funció dels canals de comercialització
- La sostenibilitat mediambiental com a instrument de marketing hotelier: influència en els canvis de fluxos turístics
- Estudi de l'aplicació del Revenue Management a les ciutats de Barcelona i Lisboa
INTERNACIONAL
- La Reputació online d'establiments hotelers: aplicació al Hotel Alimara

PROJECTES FINALITZATS

- Avaluació de l'accessibilitat a les pàgines web dels hotels de cinc estrelles de Catalunya (2009-2010)
- Revenue Management en períodes de recessió econòmica (2008-2009)
- La incidència de la pressió fiscal en la indústria hotelera (2008-2009)
- Accessibilitat web dels hotels de Tenerife (2008-2009)
- El boc@ orell@ online (2008-2009)
- El fenomen web 2.0 i les cadenes hoteleres (2007-2008)

- Estratègia comercial dels hotels dirigits al client homosexual (2005-2006)

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 EN CURS

- My Restaurant idea: Business and Family (Projecte en curs)
- Estudi de Tendències en Restauració (Projecte en curs)

PROJECTES FINALITZATS

- Revenue Management: aplicació a restauració i espais funcionals (2009-2010)
- Innovació tecnològica en el sector d'esdeveniments (2007-2008)
- Anàlisi de les normatives de restauració a Espanya (2007-2008)
- La gestió dels recursos humans en el sector de la restauració (2005-2006)
- La qualitat en les empreses de restauració (2004-2005)
- Engòtic restaurant (2003-2004)
- Del vi al càtering (2003-2004)

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 EN CURS

- My Hotel Idea: Business and Family (Projecte en curs)
- Estudi de Tendències en Hoteleria (Projecte en curs)
- Evolució de les habitacions d'hotel en els últims anys (Projecte en curs)

PROJECTES FINALITZATS

- Evolució hotelera en la província de Girona: transformació del producte hoteler des dels anys 70 fins a l'actualitat (2009-2010)
- Pla de viabilitat per a la construcció d'un hotel "low cost" realitzat amb contenidors marítims a la ciutat de Granollers (2008-2009)
- Lloc verd: la finca ecològica menorquina (2008-2009)
- Allotjaments alternatius i inusuals (2007-2008)
- Hotel per a tots (2007-2008)
- L'arquitectura bioclimàtica a l'hoteleria (2006-2007)

- Anàlisi del producte hoteler de Balneari (2005-2006)
- Viabilitat en la construcció d'un hotel ecològic (2005-2006)