

OBSERVATORI CETT

04.

**Transformació tecnològica i
talent digital en turisme**

22 d'abril de 2021



Barcelona School
of Tourism, Hospitality
and Gastronomy

Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA



Observatori CETT

Generem debat per aportar valor

Al CETT impulesem activament el debat i reflexió al voltant de les nostres àrees de coneixement -el turisme, l'hostaleria i la gastronomia-, amb la voluntat de contribuir al seu progrés i construir sinergies entre el món acadèmic, empresarial i institucional. Amb aquesta vocació, des de fa més de 10 anys promovem l'Observatori CETT, un espai de reflexió que reuneix experts de diferents disciplines per compartir coneixement i perspectives de futur sobre l'actualitat del sector turístic.

Vivim un moment marcat per les conseqüències de la COVID-19 i en el qual l'economia mundial gira al voltant de la globalització, la sostenibilitat i, com no podia ser d'altra manera, la digitalització, que era ja una assignatura pendent del sector abans de l'arribada de la pandèmia i que, aquesta, ha accelerat.

Per això, hem centrat l'Observatori CETT en la transformació digital del turisme i la necessitat de comptar amb talent digital. Amb experts del sector tecnològic i acadèmic, parlem de com fer front als reptes i oportunitats presents i de futur que sorgeixen arran de la digitalització del sector turístic i com el talent digital actua com a pilar d'aquest procés transformador.

El futur del turisme passa pel coneixement, la sostenibilitat i la transformació digital i, amb la voluntat de ser part activa d'aquest futur, al CETT impulesem el talent digital, la investigació aplicada i la formació de perfils híbrids, capaços d'adaptar la tecnologia digital al sector, amb una visió innovadora i emprenedora en benefici d'un turisme competitiu, responsable i sostenible.

Dra. Maria Abellanet i Meya

CEO del CETT

Els experts convidats

L'Observatori CETT ha comptat amb la participació dels candidats i candidates dels diferents partits polítics al Parlament de Catalunya per conèixer la seva visió i posicionament respecte a qüestions com ara la recuperació del sector turístic o el model de futur del turisme que defensen per a Catalunya

Han participat en el debat:



Joan Ramón Blaya,
director dels programes
de Digitalització i Innovació
del CETT-UB



Joan Borràs,
gestor de Projectes TIC i
Turisme del Departament
d'Innovació Turística d'Eurecat



Anna Monjo,
gestora de Projectes de
Dinamització de Clústers a
ACCIÓ



Carlos Romero Dexeus,
director d'Investigació,
Desenvolupament i Innovació a
Segittur

L'estudi

En el context de l'Observatori CETT s'ha presentat l'estudi "Talent i turisme. El talent digital en el sector Travel Tech", impulsat per la Direcció General de Turisme i ACCIÓ dins de la iniciativa clúster TIC turisme i juntament amb la iniciativa Barcelona Digital Talent, en la qual participa el CETT-UB.

Anna Monjo ha estat l'encarregada de presentar la investigació, que a partir de la recerca aporta dades sobre la situació del talent del sector Travel Tech a Catalunya. A més de repassar el procés de creació d'un clúster, l'avenç de la tecnologia en els últims anys i el seu impacte en el sector turístic, Monjo ha fet referència als principals reptes del sector i ha apuntat que és necessari impulsar el desenvolupament de perfils professionals TIC enfocats al turisme per tal de comptar amb talent especialitzat. "Cal fomentar les vocacions tecnològiques entre els professionals turístics, un perfil híbrid que conegui les tecnologies i el sector. Això està alineat amb les formacions que el CETT presenta", ha afirmat.

De l'estudi s'extreuen les següents conclusions que esdevenen, alhora, reptes que cal abordar des del sector:

1. Fomentar les vocacions tecnològiques entre els professionals del sector turístic
2. Fomentar la formació continuada del talent de les empreses del sector
3. Promoure el talent digital femení dins del sector TIC Turisme
4. Conèixer l'evolució de les tecnologies presents i de futur pel sector
5. Atraure talent d'altres zones geogràfiques

Consulta l'estudi complet  [aquí](#)

El debat

La taula rodona ha comptat amb la participació d'experts dels àmbits de la innovació i la formació que han posat en comú, des de la seva pròpia experiència, els principals reptes del sector per fer front a la transformació digital i quin paper hi té la formació.

Els experts han coincidit en el fet que la formació digital dels professionals del sector és imprescindible per abordar de manera decidida la transformació digital. Així, Joan Borràs ha afirmat que “calen perfils híbrids, personal de turisme que s'adapti a la tecnologia. Una persona de l'àmbit tecnològic té molts coneixements en aquest camp, però no de l'estratègia de negoci”.

Per la seva banda, Anna Monjo, des d'ACCIÓ, ha assenyalat com a grans reptes del sector la sostenibilitat i la digitalització i ha apuntat que la tecnologia n'és un facilitador. “El turisme ha d'anar més enllà i introduir la sostenibilitat econòmica, mediambiental i social. Quan torni el turisme la societat ho ha de veure com un element positiu i un bé per a tothom”. Ha afirmat que “hem de veure com la tecnologia avança i com la podem anar introduint, tenint la visió clara de turisme sostenible i digital”.

En ser preguntat pel públic sobre l'aplicació de la tecnologia en la millora dels processos de gestió en les empreses turístiques per ser més eficients, Carlos Romero ha explicat la digitalització a partir de cinc elements d'una empresa turística. Ha apuntat que “quan parlem de digitalització d'empreses turístiques la dividim en cinc aspectes: la digitalització que té a veure amb el model de negoci i l'empresa, aquella aplicada a processos per ser més eficients, a la pròpia organització i a les persones, tot allò relacionat amb la pròpia infraestructura tecnològica que cal tenir i, per últim, el bloc de producte i servei per fer l'experiència del client més rellevant gràcies a la tecnologia”. Ha assenyalat, a més, que “el turisme té la capacitat d'adaptar-se ràpidament a qualsevol tecnologia, i això és un gran avantatge”.

La reducció de la bretxa digital i la necessitat de fer un canvi de mentalitat han sorgit també com a reptes a tenir en compte. Blaya ha explicat que “el repte és reduir la bretxa que es produeix entre el creixement de les noves tecnologies i la capacitat de les empreses d'adaptar-les”, ha afirmat. Borràs ha afegit que “hi ha perfils poc digitals que hauran d'acabar utilitzant la tecnologia, però els costa adoptar la forma de treballar que s'està imposant. Innovar també vol dir adaptar-se a la cultura digital”.

Recupera el debat complet  [aquí](#)

Les conclusions

“Per a les empreses, pensar que la transformació digital és una obligació i estar en disposició d’establir uns protocols i treballar per aconseguir el seu objectiu és un factor que pot resultar decisiu per què aquestes empreses puguin créixer”

Joan Ramón Blaya, responsable dels programes de digitalització i Innovació del CETT

“Al sector fan falta tecnòlegs amb coneixement amb turisme o al revés, persones de turisme que coneguin la tecnologia, perquè sinó ens trobem amb innovacions sense visió estratègica i no alineades amb les necessitats del sector”.

Joan Borràs, gestor de Projectes TIC i Turisme del Departament d’Innovació Turística d’Eurecat

“Per al sector, anar incorporant gent joves és una oportunitat. Els joves que vénen tenen una altra visió, hi ha coses que les donen per fetes i transformaran el negoci i el turisme, perquè per a ells el turisme és totalment digital”.

Anna Monjo, gestora de Projectes de Dinamització de Clústers a ACCIÓ

“Segurament un dels grans reptes que tenim sobre la taula és com és capaç el sector turístic de generar un nou teixit productiu, empreses noves de base tecnològica, més sofisticades i vinculades al món del *traveltech*”.

Carlos Romero Dexeus, director d’Investigació, Desenvolupament i Innovació a Segittur

L'aposta del CETT per a la formació de talent digital

Els experts van coincidir a l'Observatori CETT amb la importància de comptar amb talent digital per liderar i dur a terme la transformació digital en les empreses turístiques. El CETT, conscient d'aquesta necessitat, actualitza periòdicament els programes consolidats i en crea de nous, com el Màster Oficial en Desenvolupament i Llançament de Projectes Turístics i del Grau de Negoci Digital i Innovació en Turisme, que s'inicien el pròxim curs acadèmic.

Màster Oficial en Desenvolupament i Llançament de Projectes Turístics

Es tracta d'un programa pensat específicament per a professionals del món empresarial i emprenedors de projectes innovadors al sector turístic, hotelier o gastronòmic. Compta amb tres itineraris d'especialització per adaptar-se als interessos de l'alumnat: empenedoria i innovació corporativa en turisme, transformació digital d'empreses i experiències turístiques o internacionalització d'empreses turístiques.

És l'única formació a Espanya en empenedoria en empreses i organitzacions turístiques. Els professionals comptaran alhora amb les competències i habilitats imprescindibles per a la direcció de projectes i per dominar les eines clau per a la seva definició, desenvolupament i comercialització.

Grau de Negoci Digital i Innovació en Turisme

Una formació pionera que gira al voltant del desenvolupament digital de les empreses i organitzacions turístiques. L'alumnat podrà escollir entre dues especialitats: el desenvolupament de nous models de negocis turístics o bé en la gestió Intel·ligent de destinacions turístiques.

El programa, que posa el focus en la incidència de les noves tecnologies en els negocis i organismes turístics -tant en la creació de nous projectes com en l'adaptació dels que ja existeixen-, permet obtenir totes les competències clau per liderar els processos d'innovació i de transformació digital en turisme. La formació té com a objectiu preparar els professionals perquè puguin integrar la visió tecnològica amb la visió empresarial i de negoci, a través de formació tecnològica i d'instruments digitals aplicats a l'empresa turística.

El context post-COVID-19 permetrà el desenvolupament del sector, i caldrà dur-lo a terme des de la sostenibilitat i la responsabilitat. El CETT, com a centre universitari de referència i amb una trajectòria de més de 50 anys formant els professionals del sector, impulsa nous programes innovadors que integren els coneixements clau per donar resposta a les necessitats del sector.

L'Observatori CETT

L'[Observatori CETT](#), que ha celebrat més d'una vintena d'edicions, és un espai de discussió i debat en el qual el món acadèmic es troba amb professionals de diverses disciplines per posar en comú experiències i perspectives de futur sobre qüestions d'actualitat de l'àmbit turístic, amb l'objectiu de crear coneixement de valor per al sector.

Per això, aquesta edició de l'Observatori CETT ha reunit experts de l'àmbit de la innovació i la formació per debatre sobre com fer front als reptes i oportunitats que sorgeixen de la digitalització del sector turístic i com el talent digital actua com a pilar d'aquesta transformació.

L'Observatori CETT té com a objectiu ser un marc de debat i reflexió sobre temes estratègics del sector turístic, per potenciar el coneixement des de la formació.

El CETT

Impulsors de coneixement turístic des de 1969

Amb una trajectòria de 50 anys, el CETT és el centre universitari de referència de turisme, hoteleria i gastronomia, adscrit a la Universitat de Barcelona, que ofereix formació a tots els nivells: universitari, de postgrau i de doctorat, formació professional, formació contínua per a professionals i la formació en línia. Amb una clara vocació internacional i un model formatiu basat en la qualitat, el rigor, la innovació i els estudis aplicats, el CETT és també un centre de recerca que vetlla per aportar valor al sector des de la seva experiència i des de l'aposta per la responsabilitat i la sostenibilitat com a eixos clau per al desenvolupament d'aquests àmbits. Actualment, el CETT forma part de la Junta Directiva de Membres Afiliats de l'Organització Mundial del Turisme (OMT). Fundat per Gaspar Espuña i Berga, el grup també compta amb CETT Fundació, òrgan que aglutina les accions de responsabilitat social empresarial de l'entitat, i amb empreses del sector com l'Hotel Alimara Barcelona i la Residència Universitària Internacional Àgora BCN.

Per a més informació
i gestió d'entrevistes:

Josep Gimeno

+34 672 692 967

josep.gimeno@cett.cat

www.cett.cat