

Memòria d'activitats 2016-2017

Grup de Recerca en Hoteleria i Restauració

PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA D'ACTIVITATS DEL CURS 2016-2017

Aquest document presenta la memòria d'activitats de recerca que s'han portat a terme durant el curs acadèmic 2016-2017 per part del Grup de Recerca en Hoteleria i Restauració (GRHR) de l'Escola Universitària CETT-UB.¹ El GRHR forma part de la Càtedra de Turisme, Hoteleria i Gastronomia CETT-UB i desenvolupa les quatre línies de recerca següents: (1) Evolució de la Indústria de l'Allotjament i de la Restauració, (2) Business Intelligence i Smart Tourism, (3) Innovació en Allotjament i Restauració i (4) Excel·lència i Sostenibilitat.

Les memòries dels Grups de Recerca del CETT-UB s'estructuren per línies de recerca i dins de cadascuna es presenten totes les activitats de recerca que s'han realitzat per a cadascun dels apartats següents:

1. Projectes de recerca i transferència
2. Participació en congressos i jornades
3. Publicacions
4. Tesis Doctorals llegendes
5. Tesis Doctorals tutoritzades
6. Xarxes de coneixement amb participació del grup o d'algun dels seus membres
7. Recursos econòmics captats de fonts externes
8. Treballs Final de Grau
9. Treballs Final de Màster
10. Cursos i docència
11. Presència als mitjans de comunicació

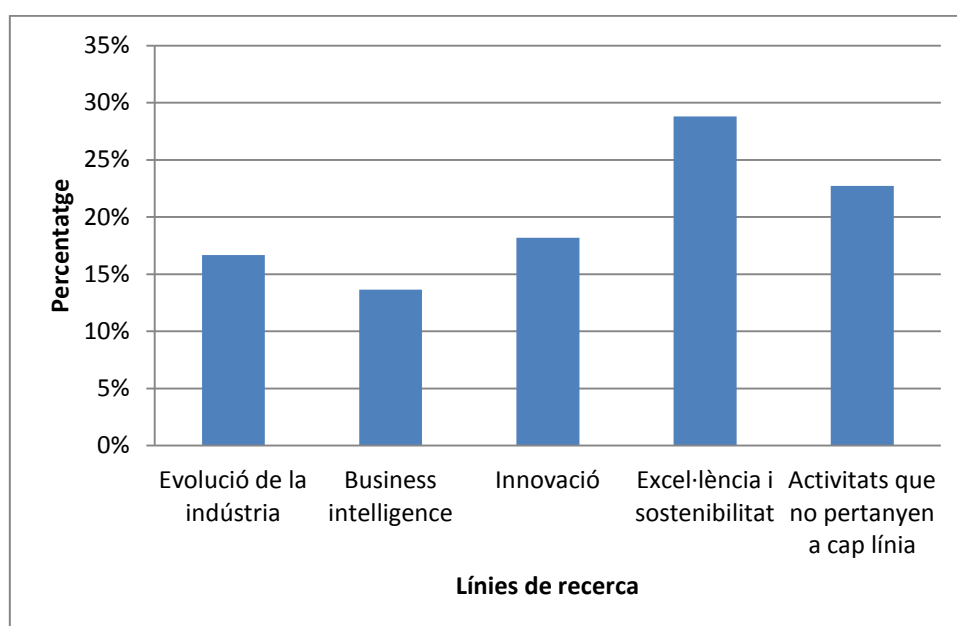
Cal tenir en compte que si existeix algun dels apartats anteriors per als quals no s'ha realitzat cap activitat de recerca, aquest no consta a la memòria. De la mateixa manera, no s'hi inclouen les activitats docents vinculades a l'activitat habitual dels membres del Grup, tant a nivell de graus i màsters del CETT com de la UB. Així mateix, només s'incorporen aquells Treballs Finals de Grau i de Màster els tutors respectius dels quals han considerat que han fet una aportació rellevant per a alguna de les línies de recerca del GRHR. També cal afegir que la presència als mitjans de comunicació és un apartat de cada línia de recerca, però no comptabilitza en el resum total d'activitats investigadores, ja que es consideren accions de difusió i no de recerca pròpiament dites. Per tal de facilitar la lectura de la memòria s'hi inclou un índex on es poden trobar els apartats esmentats anteriorment per cada una de les línies de recerca i per un apartat addicional que conté les activitats que no corresponen a cap de les línies de recerca

¹ Des d'aquest curs acadèmic el Grup de Recerca en Hoteleria ha passat a denominar-se Grup de Recerca en Hoteleria i Restauració. Durant el curs 2016-17 aquest grup ha estat format per les següents persones: Oriol Anguera-Torrell, Álvaro Arrieta, Celia Ballesteros, Elisabet Ferrer, Glòria Garcia, Claudia Langer, Enric López, Nuria Louzao, Oriol Miralbell, David Peguero, José Antonio Pérez-Aranda i Gloria Sanmartín.

però que les han dut a terme des del GRHR.

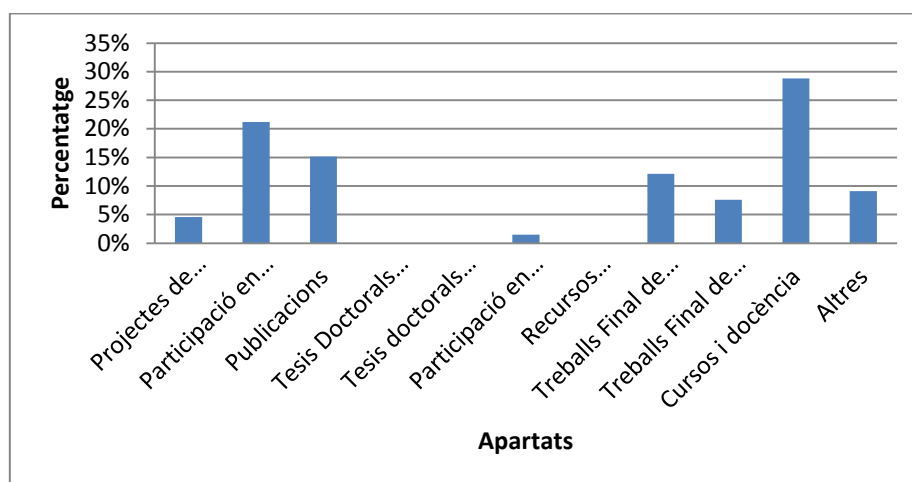
El principal resultat d'aquesta memòria és que hi ha hagut un total de **66 activitats investigadores**, xifra que representa un descens d'un 8,33% respecte al període anterior. Aquest descens podria ser explicat per la situació de baixa laboral en la que es troba un dels membres del grup, el qual té una alta productivitat investigadora.

El gràfic 1 mostra la distribució per línies de recerca del total d'activitats investigadores. S'observa que un 16,67% corresponen a la línia d'Evolució de la Indústria de l'Allotjament i de la Restauració, un 13,64% a la de Business Intelligence i Smart Tourism, un 18,18% a la d'Innovació en Allotjament i Restauració i un 28,79% a la d'Excel·lència i Sostenibilitat. El 22,72% restant són activitats que no es poden classificar dins de cap de les quatre línies de recerca. Tal i com ens mostra aquest gràfic, les activitats investigadores es reparteixen més homogèniament entre les diferents línies d'investigació a diferència de l'any passat en el qual la majoria d'activitats corresponien a una sola línia.



Gràfic 1: Distribució d'activitats per línies de recerca. Font: Elaboració pròpia.

Anàlogament, el gràfic 2 mostra la distribució d'activitats per apartats. Cal destacar que un 21,21% de les activitats de recerca corresponen a participació en congressos i jornades i un 15,15% a publicacions. Finalment, cal destacar que durant el curs acadèmic 2016-2017 un 28,79% de les accions ha sigut la d'organització i/o impartició de docència relacionada amb la investigació reforçant la transmissió de coneixement expert.



Gràfic 2: Distribució d'activitats per apartats. Font: Elaboració pròpia.

Així mateix, la taula 1 mostra la taula de contingència d'activitats investigadores per apartats i línies de recerca. Cal observar que el 25,00% d'activitats de la línia d'Evolució de la Indústria de l'Allotjament i de la Restauració i el 35,29% de la d'Excel·lència i Sostenibilitat corresponen a publicacions.

Apartats / línies	Evolució de la Indústria de l'Allotjament i de la Restauració	Business Intelligence i Smart Tourism	Innovació en Allotjament i Restauració	Excel·lència i Sostenibilitat	Activitats que no pertanyen a cap línia de recerca	Total
Projectes de recerca i transferència	1	1	1	0	0	3
Participació en congressos i jornades	2	2	6	3	1	14
Publicacions	3	0	1	6	0	10
Tesis Doctorals llegides	0	0	0	0	0	0
Tesis Doctorals tutoritzades	0	0	0	0	0	0
Participació en xarxes de coneixement	0	0	1	0	0	1
Recursos econòmics captats de fonts externes	0	0	0	0	0	0
Treballs Final de Grau	3	1	0	4	0	8
Treballs Final de Màster	1	1	1	2	0	5
Cursos i docència	1	4	2	4	8	19
Altres	0	0	0	0	6	6
Total	11	9	12	19	15	66

Taula 1: Taula de contingència d'apartats i línies de recerca. Font: Elaboració pròpia.

En conclusió, aquests resultats mostren que tot i haver patit un petit descens d'un 8,33% en el nombre d'activitats investigadores respecte al període anterior, s'ha aconseguit una distribució més homogènia d'aquestes activitats entre les diferents línies d'investigació i mostren, per tant, una consolidació de totes les línies i del propi grup de recerca com a generador i transmissor de coneixement expert al sector de l'allotjament i de la restauració per tal de donar resposta als reptes que han d'afrontar ara i en el futur.

Barcelona, 11 d'octubre de 2017



Dr. Oriol Anguera-Torrell

Director del Grup de Recerca en Hoteleria i Restauració

CONTINGUT

PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA D'ACTIVITATS DEL CURS 2016-2017	1
CONTINGUT	5
1. EVOLUCIÓ DE LA INDÚSTRIA DE L'ALLOTJAMENT I DE LA RESTAURACIÓ	7
PROJECTES DE RECERCA I TRANSFERÈNCIA	7
Projectes realitzats amb empreses i altres institucions	7
PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS	7
Conferències-ponències	7
PUBLICACIONS	8
Articles en revistes divulgatives	8
Altres	9
TREBALLS FINAL DE GRAU	9
TREBALLS FINAL DE MÀSTER	10
CURSOS I DOCÈNCIA	10
PRESÈNCIA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ	11
Premsa escrita	11
2. BUSINESS INTELLIGENCE I SMART TOURISM	12
PROJECTES DE RECERCA I TRANSFERÈNCIA	12
Projectes realitzats amb empreses i altres institucions	12
PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS	12
Conferències-ponències	12
TREBALLS FINAL DE GRAU	13
TREBALLS FINAL DE MÀSTER	13
CURSOS I DOCÈNCIA	14
3. INNOVACIÓ EN ALLOTJAMENT I RESTAURACIÓ	15
PROJECTES DE RECERCA I TRANSFERÈNCIA	15
Projectes realitzats amb empreses i altres institucions	15
PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS	15
Conferències-ponències	15
Altres	17
	5

PUBLICACIONS	17
Llibres	17
XARXES DE CONEIXEMENT AMB PARTICIPACIÓ DEL GRHR O ALGUN DELS SEUS MEMBRES	18
TREBALLS FINAL DE MÀSTER	18
CURSOS I DOCÈNCIA	19
PRESÈNCIA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ	19
Mitjans digitals	19
4. EXCEL·LÈNCIA I SOSTENIBILITAT	20
PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS	20
Conferències-ponències	20
PUBLICACIONS	21
Articles en revistes divulgatives	21
Altres	22
TREBALLS FINAL DE GRAU	22
TREBALLS FINAL DE MÀSTER	24
CURSOS I DOCÈNCIA	24
5. ALTRES ACTIVITATS QUE NO CORRESPONEN A CAP LÍNIA DE RECERCA	26
PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS	26
Conferències-ponències	26
CURSOS I DOCÈNCIA	26
ALTRES	28

1. EVOLUCIÓ DE LA INDÚSTRIA DE L'ALLOTJAMENT I DE LA RESTAURACIÓ

PROJECTES DE RECERCA I TRANSFERÈNCIA

Projectes realitzats amb empreses i altres institucions

Observatorio del Turismo Rural en España (4a edició)		Setembre 2016- Agost 2017
Actuació	Projecte de transferència de coneixement expert	
Responsable	Enric López C.	
Equip	Enric López C., Escapadarural.com i Netquest	
Descripció	L'Observatori del Turisme Rural (OTR) és una iniciativa d'investigació conjunta desenvolupada entre EscapadaRural.com, l'EUHT CETT-UB i Netquest que genera coneixement i aporta informació de valor sobre el sector del turisme rural a Espanya, tant des de la vessant de l'oferta (propietaris) com des de la vessant de la demanda (viatgers).	

PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS

Conferències-ponències

Observatorio del Turismo Rural en Galicia		Març 2017
Participant	Enric López C.	
Actuació	Ponència	
Congrés/Jornada	Jornada Turisme Rural Galicia	
Descripció	Presentació de les dades més importants de l'Observatori del Turisme Rural a Galícia.	

Evolució de la Indústria de l'Allotjament i de la Restauració

Observatorio del Turismo Rural en España		Maig 2017
Participant	Enric López C.	
Actuació	Ponència i presentació dels diversos <i>tracks</i>	
Congrés/Jornada	Congreso Europeo del Turismo Rural 2017	
Descripció	Presentació de les dades més importants de l'Observatori del Turisme Rural com a nexa comú dels diversos tracks del Congrés. Moderació de taula rodona.	

PUBLICACIONS

Articles en revistes divulgatives

La internacionalització de les empreses hoteleres i la productivitat		Novembre 2016
Actuació	Article de revista	
Autor	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Revista	TotCETT	
Descripció	Article divulgatiu sobre les principals relacions empíriques existents entre les decisions d'internacionalització de les empreses hoteleres espanyoles i la seva productivitat.	

El Customer Journey del turista rural a Espanya		Novembre 2016
Actuació	Article de revista	
Autor	Enric López C.	
Revista	TotCETT	
Descripció	Article divulgatiu sobre el coneixement dels turistes i el seu comportament amb relació a les diferents etapes viscudes en les experiències turístiques rurals.	

Altres

Which Retail Sectors Coagglomerate with the Accommodation Industry? Evidence from Barcelona		Agost 2017
Actuació	Article científic acabat però encara no publicat (Working Paper)	
Autor	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Descripció	Article científic que analitza empíricament quins sub-sectors del comerç es co-aglomeren amb la indústria hotelera formant clústers inter-industrials.	

TREBALLS FINAL DE GRAU

Hotel Investment Handbook Spain 2017		Setembre 2016 - Febrer 2017
Actuació	Tutorització de Treball Final de Grau	
Responsable	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Alumnes	Esdras Cortés	
Descripció	Elaboració de tres capítols per un llibre adreçat a clients internacionals que vulguin invertir en la indústria hotelera espanyola. Aquest llibre serà publicat per la consultoria EXNOVO Real State & Hospitality Solutions.	

Característiques de les Empreses Hoteleres i la seva Rendibilitat		Febrer 2017 - Juny 2017
Actuació	Tutorització de Treball Final de Grau	
Responsable	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Alumnes	Paula Mendoza, Aïda Òdena i Erika Òdena	
Descripció	Estudi sobre la relació existent entre mesures de rendibilitat de les empreses hoteleres espanyoles (TRevPAR i GOPPAR) i les seves principals característiques (mitjana d'estrelles i d'habitacions en els seus establiments, número d'establiments, models de gestió i pertinença a cadena).	

Evolució de la Indústria de l'Allotjament i de la Restauració

Análisis de la Evolución de la Oferta en Restauración y su Impacto Económico-Social en el Barrio de Sant Antoni		Febrer 2017 - Juny 2017
Actuació	Tutorització de Treball Final de Grau	
Responsable	Álvaro Arrieta	
Alumnes	Laura Almirall, Giorgia Facin, Yaiza Ramos i Elisabet Valentí	
Descripció	Anàlisi sobre l'oferta de restauració al barri de Sant Antoni.	

TREBALLS FINAL DE MÀSTER

Del Sistema Tradicional a la Cocina de Ensamblaje: Un Estudio Aplicado en EUREST		Febrer 2016 - Setembre 2017
Actuació	Tutorització de Treball Final de Màster (d'empresa)	
Responsable	Álvaro Arrieta	
Alumnes	Alejandro Miguel	
Descripció	Anàlisi sobre l'operativa de punts de venda del grup Compass i possibilitat de modificar la seva producció a un sistema de cuina satèl·lit.	

CURSOS I DOCÈNCIA

Evolució de l'oferta de la restauració		Juliol 2017
Actuació	Docència	
Responsable	Álvaro Arrieta	
Descripció	Impartició d'una sessió a la Summer School CETT-UB sobre l'evolució de l'oferta de restauració dels segles XX i XXI depenent dels possibles models de negoci.	

PRESENCIA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ

Premsa escrita

El Turisme no és el problema		Juny 2017
Actuació	Article de premsa escrita	
Responsable	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Mitjà	El Periódico	
Descripció	Article que analitza la situació actual del turisme i de l'hoteleria a la ciutat de Barcelona i que proposa actuacions per tal que aquesta activitat sigui compatible amb el dia a dia dels ciutadans.	

2. BUSINESS INTELLIGENCE I SMART TOURISM

PROJECTES DE RECERCA I TRANSFERÈNCIA

Projectes realitzats amb empreses i altres institucions

Índex de <i>Business Intelligence</i> a l'empresa turística		Setembre 2016 – Abril 2017
Actuació	Projecte de transferència de coneixement expert	
Responsable	Dr. Oriol Miralbell	
Equip	Dr. Oriol Anguera-Torrell, Glòria Garcia, Enric López C., Dr. José Antonio Pérez-Aranda	
Descripció	Estudi amb Deloitte sobre l'ús i l'aprofitament del Business Intelligence a les empreses turístiques de l'Estat espanyol, amb especial focalització a les empreses d'hoteleria i restauració.	

PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS

Conferències-ponències

Integrating Business Intelligence in Smart Tourism Destinations		Novembre 2016
Participant	Dr. Oriol Miralbell	
Actuació	Ponència	
Congrés/Jornada	Smart Tourism Congress	
Descripció	Ponència sobre l'ús del <i>Business Intelligence</i> a les destinacions turístiques.	

Innovació i creativitat en models de negoci adaptats a la conjuntura actual		Novembre 2016
Participant	Dr. Oriol Miralbell	
Actuació	Ponència	
Congrés/Jornada	Smart Tourism Congress	
Descripció	Ponència sobre la innovació i la creativitat en models de negoci en la conjuntura turística actual.	

TREBALLS FINAL DE GRAU

Business Intelligence al Sector Hoteler		Gener 2016- Juny 2017
Actuació	Treball Final de Grau	
Responsable	Celia Ballesteros	
Alumnes	Verònica Borrell, Robert Folch, Anna Fernández, Joan Lleixa, Laura Ricart	
Descripció	Investigació amb dos objectius generals clars: definir el concepte de <i>Business Intelligence</i> i analitzar l'ús que en fa al sector hoteler.	

TREBALLS FINAL DE MÀSTER

Revenue Management pel segment majorista: estratègies per a la millora del <i>Net Rate</i>		Abril 2017- Setembre 2017
Actuació	Treball Final de Màster	
Responsable	Celia Ballesteros (Abril-Maig) i Gloria Sanmartín (Juny-Setembre)	
Alumnes	Marco Antonio Ulloa Toro	
Descripció	TFM d'empresa amb pràcticum.	

CURSOS I DOCÈNCIA

Curs E-Learning "Tècniques d'Upselling"		Octubre 2016 – Febrer 2017
Actuació	Curs sobre tècniques d' <i>upselling</i> per comercialitzar a través del departament d'E-Learning	
Responsable	Celia Ballesteros, Claudia Langer, Nuria Louzao	
Descripció	Elaboració i traducció a l'anglès del material i enregistrament del curs online sobre "Tècniques d' <i>upselling</i> ".	

Curs de formació contínua per a professionals		Març i abril 2017
Actuació	Docència	
Responsable	Álvaro Arrieta	
Descripció	Impartició del mòdul de gestió econòmica i direcció de la restauració en la conjuntura actual.	

Formació sobre la creació d'un departament de Customer Service a l'Hotel Colon		Abril 17
Actuació	Formació a mida sobre Tècniques Comercials d'Upselling i Cross selling per l'Hotel Colon de Barcelona	
Responsable	Gloria Sanmartin	
Descripció	Formació per la incorporació de les tècniques comercials d'upselling i cross selling a l'àrea de consergeria i customer service de l'Hotel Colon de Barcelona. (3 sessions de 3 hores)	

Revenue Management a la Restauració		Juliol 2017
Actuació	Docència	
Responsable	Gloria Sanmartín	
Descripció	Impartició d'una sessió a la Summer School CETT-UB sobre el Revenue Management a la Restauració. En concret, s'ha impartit aquesta docència al curs d'innovació i disseny de serveis i negocis de gastronomia i restaurants.	

3. INNOVACIÓ EN ALLOTJAMENT I RESTAURACIÓ

PROJECTES DE RECERCA I TRANSFERÈNCIA

Projectes realitzats amb empreses i altres institucions

Projectes Pedagògics amb l'Hotel Alimara, Tripuniq i The Hotels Network		Setembre 2016 – Agost 2017
Actuació	Coordinació i seguiment de projecte pedagògic	
Responsable	Enric López C.	
Equip	Altres: Cristina Santolaya	
Descripció	Identificació de dos projectes pedagògics interessants per al CETT-UB i l'Hotel Alimara. En concret, un amb Tripuniq (guies i serveis locals) i l'altre amb The Hotels Network (eines per les webs dels hotels).	

PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS

Conferències-ponències

Innovació i creativitat en models de negoci adaptats a la conjuntura actual		Novembre 2016
Participant	Dr. Oriol Miralbell	
Actuació	Moderador d'una càpsula de la jornada professional	
Congrés/Jornada	Smart Tourism Congress Barcelona	
Descripció	Moderador de la càpsula "Innovació i creativitat en models de negoci adaptats a la conjuntura actual".	

Innovació en Allotjament i Restauració

Avantguarda tecnològica en destinacions i empreses		Novembre 2016
Participant	Enric López C.	
Actuació	Moderador d'una càpsula de la jornada professional	
Congrés/Jornada	Smart Tourism Congress Barcelona	
Descripció	Moderador de la càpsula "Avantguarda tecnològica en destinacions i empreses".	

Startup Experience		Novembre 2016
Participant	Enric López C.	
Actuació	Organitzador i coordinació de l' <i>Startup Experience</i>	
Congrés/Jornada	Smart Tourism Congress Barcelona	
Descripció	Organitzar i coordinar l' <i>Startup Experience</i> (ponències i projectes emprenedors).	

Hospitality Management		Febrer 2017
Participant	Enric López C.	
Actuació	Conductor track "Hospitality Management"	
Congrés/Jornada	"Hospitality Management" en HIP	
Descripció	Conductor i moderador del track sobre "Hospitality Management" on participen directius de Booking, Wanup – Hoteles Catalonia, Ideas REv. M., Mirai i EY (https://www.expohip.com/hospitality-4-0/). A partir d'aquesta acció, s'ha aconseguit que el CETT sigui partner del HIP apareixent a la seva web (https://www.expohip.com/partners/hip-community/) i un Codi Premium VIP Pass per als CETT Alumni valorat en 300 € (el valor potencial total d'aquest Codi és de 1.200.000 €).	

Projectes emprenedors		Maig 2017
Participant	Enric López C.	
Actuació	Presentació track projectes emprenedors	
Congrés/Jornada	Barcelona Tourism Summit	
Descripció	Presentació dels diversos tracks del Congrés.	

Altres

Membre de comitès científics (i revisor)		Setembre 2016 – Agost 2017
Participant	Enric López C.	
Actuació	Participació activa com a membre de comitès científics de diversos congressos del nostre àmbit de coneixement	
Descripció	Participació com a membre dels comitès científics (i revisor) dels següents congressos i publicacions: AEMARK, Forum Red Intur, ICTCHS i ZER Revista Comunicació (UPV)	

PUBLICACIONS

Llibres

Màrqueting Digital en Organitzacions turístiques		Juny 2017
Actuació	Coautoria de llibre	
Autor	Enric López C. Altres: Montserrat Peñaroya	
Llibre	Màrqueting Digital en Organitzacions turístiques	
Descripció	Llibre pràctic sobre les més de 30 tècniques de màrqueting digital que poden aplicar actualment les organitzacions turístiques. S'inclouen BB.PP. de cadascuna de les tècniques. Aquesta Edició està centrada en Catalunya i compta com a partner al CETT UB.	

XARXES DE CONEIXEMENT AMB PARTICIPACIÓ DEL GRHR O ALGUN DELS SEUS MEMBRES

RED INTUR		Setembre 2016- Agost 2017
Xarxa	RED INTUR	
Participants	Enric López C.	
Descripció	Xarxa universitària de postgraus en Turisme per a la cooperació en l'estudi, l'intercanvi d'experiències i la proposta d'actuacions per tal de complir les exigències derivades de l'espai europeu d'educació superior (EEES), en l'àmbit dels estudis oficials de postgrau de turisme, avançant en la cooperació amb la docència, en la recerca i en la mobilitat d'estudiants, així com per col·laborar en la millora contínua de l'aplicació de l'EEES a cada universitat.	

TREBALLS FINAL DE MÀSTER

Foodie & Tours: Estrategias de Posicionamiento en el Turismo Gastronómico Mundial		Setembre 2016- Gener 2017
Actuació	Treball Final de Màster (d'empresa)	
Responsable	Enric López C.	
Alumnes	Andrea Arellano	
Descripció	Es posa de manifest la necessitat d'informació i publicacions relatives a les característiques que ha de contenir una destinació de turisme gastronòmic per aconseguir l'èxit, a més de definir alguns aspectes relacionats amb aquesta branca especialitzada dins el turisme en general i aprofundir en les publicacions més rellevants relacionades amb el turisme gastronòmic, tendències, recomanacions i casos d'estudi.	

CURSOS I DOCÈNCIA

Innovació en productes i serveis en la restauració		Juliol 2017
Actuació	Docència	
Responsable	Nuria Louzao	
Descripció	Impartició d'una sessió a la Summer School CETT-UB sobre la innovació en productes i serveis en la restauració.	

Projectes Summer School CETT-UB		Juliol 2017
Actuació	Tribunal	
Responsable	Álvaro Arrieta, Claudia Langer i Nuria Louzao	
Descripció	Avaluació de les propostes presentades sobre la innovació en productes i serveis en la restauració.	

PRESÈNCIA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ

Mitjans digitals

Entrevistes sobre la transformació digital en el sector del turisme, l'hoteleria i la gastronomia		Setembre 2016- Agost 2017
Actuació	Entrevistes	
Responsable	Enric López C.	
Mitjà	www.smartravel.news/enriclopez	
Descripció	Les entrevistes destaquen la importància de la transformació digital (en les seves tres àrees clau: organització, negoci i client) segons empreses i entitats de referència del sector (per exemple, Foodie and Tours, Calella, etc.).	

4. EXCEL·LÈNCIA I SOSTENIBILITAT

PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS

Conferències-ponències

L'experiència del consumidor turístic i la valoració de la RSE		Novembre 2016
Participant	Dr. José Antonio Pérez-Aranda	
Actuació	Ponència	
Congrés/Jornada	INTO 2016: El turisme experiencial com a eina clau per a la desestacionalització	
Descripció	Ponència sobre l'experiència del consumidor turístic i la valoració de la Responsabilitat Social Empresarial (RSE) per la demanda hotelera	

Valoración de la RSE desde la perspectiva del consumidor hotelero		Novembre 2016
Participant	Dr. José Antonio Pérez-Aranda	
Actuació	Ponència	
Congrés/Jornada	Smart Tourism Congress	
Descripció	Ponència sobre la valoració de la Responsabilitat Social Empresarial (RSE) per part de la demanda hotelera.	

Innovació social a les empreses hoteleres europees		Juny 2017
Participant	Claudia Langer	
Actuació	Ponència	
Congrés/Jornada	V Jornadas doctorales en turismo UIB (Palma de Mallorca)	
Descripció	Presentació de la investigació preliminar sobre la determinació de quines variables s'han d'usar per mesurar la implementació de la innovació social a les empreses hoteleres europees. També es van dur a terme workshops amb els altres doctorands sobre diferents temàtiques. Finalment també es va fer networking amb 16 universitats asiàtiques, llatinoamericanes i russes.	

PUBLICACIONS

Articles en revistes divulgatives

La valoració de la RSE per part del consumidor hotelier		Novembre 2016
Actuació	Article de revista	
Autor	Dr. José Antonio Pérez-Aranda	
Revista	TotCETT	
Descripció	Article divulgatiu sobre la valoració de la Responsabilitat Social Empresarial per part dels clients hotelers.	

Aproximació a l'us dels sistemes de fidelització al sector hotelier		Abril 2017
Actuació	Article de revista	
Autor	Nuria Louzao	
Revista	TotCETT	
Descripció	Article divulgatiu que pretén fer una primera aproximació a la literatura relacionada amb l'origen del desenvolupament dels Sistemes de Fidelització, així com la seva aplicació al sector hotelier.	

El procés de consum i la generació d'experiències en el sector hotelier		Abril 2017
Actuació	Article de revista	
Autor	Gloria Sanmartín	
Revista	TotCETT	
Descripció	Article divulgatiu sobre la generació d'experiències en el sector hotelier.	

Altres

Peer review – ARA Journal		Juny 2017
Actuació	Avaluació experta	
Autor	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Revista	ARA Journal of Tourism Research	
Descripció	Avaluació experta d'un article científic sobre la sostenibilitat en el camp de l'hoteleria de la Revista Ara.	

L'ús dels sistemes de fidelització en el sector hoteler		Juliol 2017
Actuació	Article científic acabat però encara no publicat (Working Paper)	
Autor	Nuria Louzao	
Descripció	Article que proposa el marc teòric de l'ús i aplicació de sistemes de fidelització en la gestió d'experiències en el sector hoteler.	

Measuring Variables for the Implementation of Social Innovation in the Hotel Sector		Agost 2017
Actuació	Article científic acabat però encara no publicat (Working Paper)	
Autor	Claudia Langer	
Descripció	Article que estableix quines variables s'han d'emprar per mesurar la innovació social al sector de l'hoteleria.	

TREBALLS FINAL DE GRAU

Aproximació a l'ús dels sistemes de fidelització		Febrer 2017 - Juny 2017
Actuació	Tutorització de Treball Final de Grau	
Responsable	Nuria Louzao	
Alumnes	Anna Fernández, Cristina Birba, Irene Aldana	
Descripció	Aquest estudi proposa identificar la literatura relacionada amb els orígens de l'aplicació de sistemes de fidelització en les organitzacions.	

Anàlisi de l'aplicació dels sistemes de fidelització al sector hotelier		Febrer 2017 - Juny 2017
Actuació	Tutorització de Treball Final de Grau	
Responsable	Nuria Louzao	
Alumnes	David Mira, Sonia Sala, Adrià Sirvent, Antonin Izquierdo, Andrea Corredera	
Descripció	Aquest estudi proposa l'aproximació a l'ús dels sistemes de fidelització concretament al sector hotelier a través de l'anàlisi i comparativa dels diferents models: "Ritz Carlton, Marriott International, Mandarin Oriental, Cotton House, Meridien i Consortia".	

Anàlisi de la Satisfacció del Client Hotelier a la Ciutat de Barcelona		Febrer 2017 - Juny 2017
Actuació	Tutorització de Treball Final de Grau	
Responsable	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Alumnes	Dani Garcia Vergés, Jonathan Gil Ambrosio, Marta Escoda Casas i Mariona Navarro Martinez	
Descripció	Estudi empíric sobre les puntuacions de satisfacció que tenen els hotels de Barcelona i les seves característiques observables (estrelles, mida, pertinença a cadena i localització).	

Innovació social al sector hotelier en Catalunya		Febrer 2017-Juny 2017
Actuació	Treball Final de Grau	
Responsable	Claudia Langer	
Alumnes	Núria Papaseit, Gisela Guillén i Judit Ramírez	
Descripció	Investigació quantitativa i qualitativa que fa una primera aproximació al grau de coneixement de la innovació social en el sector hotelier de Catalunya.	

TREBALLS FINAL DE MÀSTER

La fidelización interna como base para mejorar la experiencia de los huéspedes del Andante Hotel		Setembre 2016 - Febrer 2017
Actuació	Treball Final de Màster	
Responsable	Nuria Louzao	
Alumnes	Albert Rosell	
Descripció	Creació i implementació d'un sistema de fidelització de clients interns a per l'Hotel Andante Barcelona.	

Customer Buying Cycle in the Hotel Industry		Setembre 2016 - Febrer 2017
Actuació	Treball Final de Màster	
Responsable	Gloria Sanmartín	
Alumnes	Eduard Lledó, Adrián Martínez i Guillem Oliver	
Descripció	Projecte d'investigació sobre el procés de compra del client hotelier.	

CURSOS I DOCÈNCIA

Formacions individuals per Empreses		Setembre – Novembre 2016
Actuació	Formació a mida per la implementació de Bones Pràctiques de Qualitat SICTED	
Responsable	Gloria Sanmartín	
Descripció	Formacions individuals per empreses en la implementació de bones pràctiques de qualitat SICTED	

Creació Departament Guest Relations Hotel Colon		Març 17
Actuació	Formació a mida sobre "Creació d'un Departament de Guest Relations / Atenció al Client" per l'Hotel Colon	
Responsable	Nuria Louzao	
Descripció	Assessorament i formació per la creació del nou Departament de Guest Relations a l'hotel Colon de Barcelona (3 sessions de 3 hores)	

Formació sobre l'aplicació de Sistemes de Fidelització Hotel Colon		Abril 17
Actuació	Formació a mida sobre la creació d'un sistema de fidelització per l'Hotel Colon de Barcelona	
Responsable	Nuria Louzao	
Descripció	Assessorament i formació per la creació i aplicació d'un sistema de Fidelització de clients a l'hotel Colon de Barcelona. (2 sessions de 3 hores)	

Assessorament <i>Customer Service</i>		Abril 17
Actuació	Assessorament	
Responsable	Gloria Sanmartin	
Descripció	Assessorament per la incorporació del <i>Customer Service</i> a l'hotel Colon.	

Altres activitats

5. ALTRES ACTIVITATS QUE NO CORRESPONEN A CAP LÍNIA DE RECERCA

PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS I JORNADES ACADÈMIQUES I/O PROFESSIONALS

Conferències-ponències

International Talent Fair Workshop		Novembre 2016
Actuació	Organització de l'International Talent Fair Workshop amb els ponents internacionals assistents al International Talent Fair CETT-UB	
Responsable	Dr. Oriol Miralbell	
Equip	Claudia Langer, Celia Ballesteros, Nuria Louzao, Alvaro Arrieta	
Descripció	Organització d'un Workshop amb els assistents internacionals (Marriott International, Ireland Lodge, W, a on es va discutir la importància de les noves tendències del mercat hotelier internacional, així com les necessitats que han de cobrir els nous perfils professionals.	

CURSOS I DOCÈNCIA

Curs de Formació Investigadora Bàsica pel Grup de Recerca en Hoteleria		Març 2017 - Juny 2017
Actuació	Coordinació i docència	
Responsable	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Descripció	Programació del curs i impartició de 10 sessions sobre metodologies quantitatives.	

Altres activitats

Curs de Formació Investigadora Bàsica pel Grup de Recerca en Hoteleria		Abril 2017 - Maig 2017
Actuació	Docència	
Responsable	Glòria Garcia	
Descripció	Impartició de 3 sessions sobre metodologies quantitatives i qualitatives.	

Jornada sobre comercialització i comunicació		Abril 2017
Actuació	Docència (a nivell de grau)	
Responsable	Enric López C. Altres: Neus Carruesco	
Descripció	Realització d' una Jornada sobre comunicació i comercialització amb la participació d'empreses i professionals clau del sector.	

Introducció al Revenue Management – DGT (Tortosa)		Maig 2017
Actuació	Docència	
Responsable	Gloria Sanmartín	
Descripció	S' imparteix un seminari de formació sobre Revenue Management per a petites empreses.	

"Mobile Marketing" en el sector THG		Maig 2017
Actuació	Docència	
Responsable	Enric López C.	
Descripció	S' imparteix una sessió de dues hores sobre "Mobile Marketing" aplicat al sector turístic, hotelier i gastronòmic al màster en "Turismo Electrónico" de la Universidad de Málaga.	

Altres activitats

Open Master Class sobre "Nous Mercats Emergents: el cas dels Emirats Àrabs Units"		Maig 2017
Actuació	Coordinació	
Congrés/Jornada	Open Màster Class sobre Nous Mercats Emergents: estudi de cas Emirats Àrabs Units	
Responsable	Nuria Louzao	
Descripció	Dins del màster en Direcció Hotelera i de Restauració es desenvolupa aquesta "Open Master Class" (oberta també a altres alumnes i exalumnes) a on participa com a convidat el Hble. Cònsol d'Emirats Àrabs Units a Barcelona i el Director de l'Institut de la Mediterrània, el Professor Javier Albarracin	

Jornada sobre esdeveniments		Maig 2017
Actuació	Docència (a nivell de màster)	
Responsable	Enric López C. Altres: Mireia Ros	
Descripció	Realització d' una Jornada sobre "esdeveniments" amb la participació d'empreses i professionals clau del sector.	

Summer School		Juliol 2017
Actuació	Coordinació	
Responsable	Gloria Sanmartín	
Descripció	Coordinació Acadèmica del CETT International Summer School.	

ALTRES

Premi Ramon Arcarons		Ocubre 2016
Actuació	Jurat dels premis	
Responsable	Dr. Oriol Anguera-Torrell	
Descripció	Avaluació de les propostes presentades en aquests premis.	

Altres activitats

TFM RED INTUR		Octubre 2016
Actuació	Correctors dels millors treballs finals de màster de la xarxa RED INTUR	
Responsable	Dr. Oriol Anguera-Torrell, Enric López C. i Dr. José Antonio Pérez-Aranda	
Descripció	Avaluació de les propostes presentades.	

Premis Alimara Turisme 360º		Gener – Març 2017
Actuació	Jurat tècnic dels premis	
Responsable	Claudia Langer i Gloria Sanmartín	
Descripció	Avaluació de les propostes presentades en aquest Premi.	

Premi Emprenedors FGE CETT		Gener 2017 – Maig 2017
Actuació	Jurat dels premis	
Responsable	Enric López C. i Dr. José Antonio Pérez-Aranda	
Descripció	Avaluació de les propostes presentades en aquests premis.	

Membres del Consell Acadèmic del Club de Marketing de Barcelona		Gener 2017 - Agost 2017
Actuació	Participació activa com a membre d'aquest Consell Acadèmic	
Responsable	Enric López C. i Dr. José Antonio Pérez-Aranda	
Descripció	Participació activa en aquest Consell per a definir pla d'actuacions.	

XI Premis treball de recerca en turisme, hoteleria i gastronomia de batxillerat		Juny 2017
Actuació	Membres de l'equip tècnic especialitzat	
Responsable	Dr. Oriol Anguera-Torrell i Gloria Sanmartín	
Descripció	Avaluació de les propostes presentades en aquests premis.	

