

CETT Formació

Jornada sobre la **GESTIÓ** de **LES PERSONES** en el sector turístic

"Liderant persones, afavorint la innovació" va ser el tema central de la Jornada celebrada el 4 de març, en el marc dels MasterEvents.

La Jornada sobre la gestió de les persones en el sector turístic, a l'Hotel Alimara, va posar punt i final a la Trobada Escola+Universitat+Empresa de l'EUHT CETT-UB (vegeu pàgina 12). L'objectiu de l'acte de cloenda era reflexionar sobre el concepte d'innovació des de la perspectiva del sistema de gestió dels recursos humans en les organitzacions turístiques, identificant els elements més importants que la generen i la potencien. I és que fomentar la innovació en les empreses i organitzacions del sector és un dels pilars fonamentals per contribuir a mantenir el lloc capdavanter i de liderat que en aquests moments ocupa Catalunya en el sector turístic, ja que es dona un entorn canviant cada cop més complex i incert, que precisa mesures i accions destinades a millorar la competitivitat. José Antonio Pérez-Aranda, director de l'EUHT CETT-UB, i Joan Carles Vilalta, director general de Turisme de la Generalitat de Catalunya, van ser els encarregats d'inaugurar la Jornada. Pérez-Aranda va fer menció a la importància d'una bona gestió per donar la millor resposta al destinatari final - el client- i de la innovació -la forma de generar i implementar idees creatives al sector turístic-, com a clau que tots els agents haurien de tenir en compte per ser més competitius i millorar la qualitat dels serveis. Va explicar que el procés de la innovació passa per investigar l'entorn i conèixer el client, i transformar aquesta informació en idees creatives i en innovacions concretes. Va recordar que el CETT transmet al sector aquesta innovació amb el seu model formatiu i va finalitzar el discurs amb la frase d'Albert Einstein: "En la innovació la imaginació és més important que el coneixement". Joan Carles Vilalta, fent esment al valor de la Trobada que organitza el CETT, va destacar el paper de les empreses turístiques catalanes que, amb una gran capacitat competitiva i de lideratge en innovació, converteixen Catalunya en una destinació líder, on els visitants valoren les sensacions i emocions; en aquest aspecte, va parlar de la importància de les persones, de l'equip humà, en aquest potencial creatiu. A continuació la Jornada va comptar amb la conferència "Innovació, persones, màrqueting: una relació de conveniència mútua en el sector turístic", impartida per la Dra. Ana González, de la Universitat de Lleó, experta en comercialització i investigació de mercats. González va ressaltar la impor-

tància de la innovació -que ha de ser diferent, competent, començar a la direcció, s'ha d'adaptar a la realitat, proporcionar valor i traduir-se en un bon posicionament



en el mercat- per donar resposta a les noves expectatives dels clients i satisfer les necessitats d'experiències i emocions que busquen consumint els productes i serveis turístics.

Tot seguit es va iniciar la taula rodona "Liderant persones, afavorint la innovació", amb la participació de Michel Cleaver, director general d'Axel Barcelona; Rosa Serra, directora de Transversal Produccions Culturals; Esteban Jáuregui, gerent de Fast Good Balmes; i Xavier Claramunt, director de Galactic Suite. Partint de la idea que la innovació empresarial és la forma d'implementar idees creatives que tinguin una elevada repercussió en el negoci, la taula rodona va girar entorn del rol que juga la gestió dels equips per aconseguir empreses creatives, amb idees i capacitat d'implementar-les.

Es va posar èmfasi en el fet que les persones, les estructures i cultura organitzatives, els sistemes de gestió de l'equip humà... influeixen en la capacitat innovadora de les empreses i organitzacions turístiques. Michel Cleaver va destacar que una idea no és res sense les persones, mentre que Rosa Serra va comentar que les idees sorgeixen a partir d'un lideratge, i que perquè una idea passi a ser realitat també cal coneixement, professionalitat, esforç i passió, que s'ha de transmetre als equips humans de l'organització. Esteban Jáuregui va assegurar que perquè qualsevol projecte progressi cal crear sinergies als equips i anticipar-se a les necessitats del client, cal posar-se en el seu lloc. Finalment, Xavier Claramunt va comentar que per guiar un equip de creatius és necessària una actitud positiva, activa, no orgullosa ni conformista, sense prejudicis o complexos, ni por a equivocar-se.

Els ponents van coincidir en el fet que, a les empreses i entitats del sector turístic, la funció directiva s'ha d'orientar a gestionar els recursos humans i materials disponibles, amb l'objectiu de crear nous escenaris, mecanismes i coneixements que afavoreixin la innovació, incrementant el valor dels productes i serveis pensant en els clients, i millorant-ne els resultats, incrementant-ne els nivells de competitivitat. Finalment, Ricard Frigola, gerent de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona va cloure la Jornada, que va transcórrer amb gran èxit de públic. ■