

Estudis i investigacions

Un cop d'ull a la **FORMACIÓ CONTÍNUA** en el sector turístic

Una de les vies per assegurar la qualitat i la competitivitat del servei que ofereixen les entitats i organitzacions del sector passa per millorar les aptituds del personal que les gestiona, mitjançant una formació contínua adaptada als canvis i en constant evolució.

La professionalització del sector turístic és un fet que actualment està garantit per una oferta formativa reglada, a nivell mitjà, pels cicles formatius especialitzats en hoteleria i turisme, i a nivell superior, amb la diplomatura de turisme i tota l'oferta de cicles formatius superiors. Al mateix temps, el caràcter multidisciplinari de les activitats relacionades amb el sector és la raó de ser de diverses formacions postgrau d'especialització en aspectes relacionats amb la gestió d'empreses i destinacions.

No obstant això, el ritme vertiginós de canvi que s'està experimentant en tots els àmbits i que afecta també les necessitats dels turistes, visitants, clients... fa que l'exigència d'aquestes formacions reglades com a perfil d'entrada per a la integració d'un equip a una companyia o entitat no en garanteixi l'èxit a llarg termini.

Per aquest motiu, les entitats i organitzacions del sector que treballen amb la visió d'oferir serveis que satisfacin plenament els clients han de ser sensibles a aquests canvis continus i saber adaptar a la nova realitat la seva oferta, activitats i, evidentment, el perfil, coneixements, habilitats... i, en definitiva, les competències del personal que les gestiona.

Partint d'aquesta afirmació, les entitats del sector turístic que aposten per gestionar-se amb eficàcia i eficiència, i treballen per assolir la satisfacció dels seus clients (externs i interns) integren al seu Pla de Formació accions de requeriment legal (plans d'emergència, higiene alimentària...), però també d'altres com la formació d'integració al lloc de treball o d'acollida, la d'adaptació al canvi (davant qualsevol canvi operatiu, de sistemes de tecnologia d'informació...) i de millora.

Incorporant un valor afegit

La formació contínua no reglada, tan necessària pel desenvolupament de les entitats i el creixement personal dels equips que les integren, no es pot plantejar de la mateixa

forma que la resta de formacions que pretenen crear professionals. Per exemple, el professor, que és expert en la matèria que imparteix, ha de potenciar mitjançant casos d'estudi la reflexió d'un participant que és professional en el seu àmbit i, a partir d'aquesta activitat dinamitzadora, guiar-lo en l'assoliment dels coneixements clau de l'acció formativa. ■

David Peguero i Glòria Sanmartin
CETT Consultors

L'ÈXIT DEL REVENUE MANAGEMENT

El Revenue Management és una de les formacions tècniques en què l'Escola de Formació Contínua del CETT té un alt grau diferenciador. Es tracta d'una eina metodològica per a la gestió de les vendes, que cerca la maximització de la rendibilitat de la capacitat de venda de qualsevol servei perible i amb unes característiques comunes a les dels serveis que ofereixen les companyies aèries (venda anticipada de bitllets, cost variable de venda relativament baix...). Incideix en la gestió integral de la comercialització, des de la correcta diferenciació dels serveis/productes per a la seva venda -com a base per poder dirigir la capacitat de venda de forma òptima (a partir de sòlides previsions de demanda)- a la certera definició d'estratègies de preus. La globalitat dels aspectes als quals afecta fan més rellevant la necessitat d'un important coneixement de totes les variables del procés.

Els resultats i beneficis obtinguts per les organitzacions que han aplicat el Revenue Management, juntament amb el relatiu baix cost del seu desenvolupament, fan que aquesta formació sigui cada cop més atractiva per als directors i propietaris dels establiments hotelers, restaurants, teatres, empreses de transport de viatgers, etcètera. Però a més d'aquesta relació positiva, s'ha de tenir present que els grans eixos en què es basa l'èxit de la implementació d'aquesta metodologia són dos: un complet coneixement metodològic de tot l'equip relacionat amb la venda dels serveis, i un profund compromís per part de la direcció de l'organització.

Al CETT, les primeres accions en Revenue Management es van iniciar l'any 1994. Actualment, l'especialització i formació tècnica dels experts ha fet que l'oferta d'aquests cursos, específics per als diversos subsectors turístics, hagi derivat cap a la realització de formacions dimensionades i aplicades directament a empreses (assessorament).