

---

# Gestió dels serveis turístics

---

PID\_00247124

Daniel F. Celis Sosa  
Natalia Daries Ramón  
Esther Pérez Martell  
Juan Carlos Ramírez Fierro  
Francisco Rubio Royo

---

Material docent de la UOC



**Daniel F. Celis Sosa**

Ha fet els cursos de doctorat de Gestió de la Nova Economia. És llicenciat en Ciències del Treball i posseeix un màster universitari de Direcció d'empreses turístiques. És diplomad en Turisme i en Direcció i Gestió Hotelera. Ha estat professor i director de Formació de l'Escola Superior d'Estudis de Protocol. Actualment, és professor associat del Departament d'Economia i Direcció d'Empreses de la Universitat de Las Palmas de Gran Canaria, i a la UOC és consultor dels estudis d'Economia i Empresa i de l'Institut Internacional de Postgrau. És director gerent de Viatges La Caixa Tours.

**Natalia Daries Ramón**

Diplomada en Turisme per la Universitat de València i llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i en Investigació i Tècniques de Mercat per la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), té experiència professional en el sector turístic. Actualment és professora de l'Escola d'Hoteleria i Turisme de Lleida i consultora dels Estudis de Turisme de la UOC. També col·labora en diversos projectes de recerca amb el Departament d'Administració d'Empreses de la Universitat de Lleida (UdL).

**Esther Pérez Martell**

Catedràtica de la Universitat de Las Palmas de Gran Canaria. Llicenciada en Física Aplicada, Oceanografia i Processos Físics en el Medi Litoral. Ha estat directora del programa de turisme a la Universitat Oberta de Catalunya i directora acadèmica del màster OMTUOC: Alta gestió en política i estratègia de les destinacions turístiques.

**Juan Carlos Ramírez Fierro**

Llicenciat en Ciències del Treball per la UOC, màster universitari de Direcció d'empreses turístiques, diplomad en Turisme i diplomad en Direcció i Gestió Hotelera per la Universitat de Las Palmas de Gran Canaria. Ha estat professor i cap d'estudis de l'Escola Superior de Turisme de Las Palmas. Actualment és gerent de La Tiendita Catering i consultor de l'Institut Internacional de Postgrau de la UOC.

**Francisco Rubio Royo**

Catedràtic de la Universitat de Las Palmas de Gran Canaria, ULPGC, llicenciat en Física Aplicada: Electrònica, l'Impacte de les TIC en els serveis turístics. Ha estat, durant cinc anys, coordinador de la càtedra Unesco-ULPGC: Turisme i Desenvolupament Sostenible, i també coordinador de la mesa transversal de turisme del Pla Canàries Digital. Ha estat vicerector de Relacions Internacionals de la Universitat Oberta de Catalunya.

L'encàrrec i la creació d'aquest material docent han estat coordinats pel professor: Pablo Díaz (2017)

Primera edició: setembre 2017

© Daniel F. Celis Sosa, Natalia Daries Ramón, Esther Pérez Martell, Juan Carlos Ramírez Fierro,

Francisco Rubio Royo

Tots els drets reservats

© d'aquesta edició, FUOC, 2017

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Disseny: Manel Andreu

Realització editorial: Oberta UOC Publishing, SL

Dipòsit legal: B-23.815-2017

*Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars del copyright.*

## Introducció

El nom de l'assignatura Gestió dels serveis turístics és molt ampli, tal com correspon a l'activitat turística, que, com sabem, està molt diversificada. Per aquest motiu no es pot abordar en la seva totalitat i s'ha decidit orientar-la als serveis del sector hotel·ler i de restauració, que són dos dels serveis turístics que tenen més implantació en el sector.

L'assignatura s'ha estructurat en quatre mòduls que, com indicarem, tenen una estreta vinculació entre si:

- 1) Les empreses turístiques d'allotjament
- 2) Les empreses de restauració
- 3) Impacte de les TIC (tecnologies de la informació i comunicació) en la gestió dels serveis turístics: allotjaments i restauració
- 4) Atenció al client

En aquests moments d'innovació en el sector del turisme, s'estan creant nous productes que aporten valor afegit als diversos serveis d'aquesta activitat, i concretament als d'allotjament i restauració. En aquest sentit, podem recordar com a referència alguns conceptes innovadors proposats i aplicats pel cuiner català Ferran Adrià: «El gran inconvenient de tots els hotels, tot i que siguin luxosos i magnífics, és que un mai no s'hi sent com a casa». Per a posar fi a aquesta sensació, Ferran Adrià va crear per a la cadena d'hotels NH un concepte de restauració anomenat **Nhube**. Quan sentiu aquesta paraula, quina idea us ve al cap? Somni? Descans? Plaer? Diversió? Aquestes són les sensacions que volen transmetre els nous espais que incorporaran aquests hotels.

Nhube vol obrir dins d'hotels urbans nous àmbits en què els clients puguin beure, menjar, descansar, escoltar música, veure la televisió, connectar-se a Internet i, fins i tot, cuinar. En definitiva, «fer tot allò que un desitja fer quan arriba a casa qualsevol dia després d'una jornada de treball».

Sota el lema «millor a casa», Ferran Adrià proposa unificar la sala d'estar, el bar i el restaurant de cada hotel en un espai amb diferents atmosferes perquè els viatgers no trobin a faltar el seu espai habitual. Una idea molt original per aconseguir que viatjar es converteixi en alguna cosa més que un plaer.

A més, el mateix Ferran Adrià també ha proposat per al sector de la restauració innovacions dirigides a les sensacions del client: «*L'innovador gastronòmic* Ferran Adrià ha creat un nou concepte gastronòmic per a la cadena hotelera

NH, el *fast-good*, amb el qual ha capgirat l'actual oferta gastronòmica de les instal·lacions hoteleres. El concepte implica compatibilitzar el menjar ràpid amb la màxima qualitat, i amb l'atractiu afegit que tot portarà el segell de Ferran Adrià».

A partir d'aquestes citacions, podem entendre l'estreta relació que hi ha en aquests moments entre allotjaments hotelers i restauració, si es vol apostar per la innovació. Una innovació basada en les TIC, tot i que no de manera exclusiva ni exclouent, que permeten personalitzar aquests serveis d'acord amb les sensacions i experiències que volen viure els clients.

En el primer mòdul d'aquesta assignatura s'estableixen una sèrie d'aspectes bàsics de la indústria turística molt necessaris per a assentar altres coneixements exposats a partir del segon mòdul didàctic. En aquest sentit, el desenvolupament primer centra més atenció en els establiments d'allotjaments, producte bàsic de la indústria turística, però sense oblidar l'oferta complementària que conformen les empreses de restauració, que es tracten en el segon mòdul. Exposem amb detall en aquests dos primers mòduls aspectes com ara els diferents tipus d'explotació amb els seus avantatges i inconvenients, a més de qüestions econòmiques relacionades que hem de tenir ben presents.

Alhora, com que un dels objectius principals d'aquest material didàctic és oferir una sèrie d'eines i aspectes essencials en la prestació de serveis, al primer mòdul també en parlarem. Per exemple, la gerència de rèdit (*yield management*) o el mateix sistema uniforme de comptabilitat hotelera (*uniform system of accounts for hotels*).

En el tercer mòdul s'estudia el paper que exerceixen les TIC en un entorn tan dinàmic i amb un nivell de competitivitat d'àmbit global, ja que és essencial destacar la importància que tenen actualment. En concret, incidirem en com les TIC afecten, o poden afectar, l'activitat turística i tractarem especialment el cas dels hotels i els restaurants. En aquest mòdul es plasmen conceptes teòrics bàsics que es complementen de manera pràctica amb documents actualitzats en l'espai de recursos de l'aula.

Finalment, en el quart mòdul s'incideix en el caràcter humà del servei turístic. Així doncs, s'ha dedicat especial atenció a les persones com a responsables de la prestació dels serveis al client, a la conveniència d'aprendre com es gestionen aquests grups humans i a destacar-ne la importància com a garants per a assolir l'excel·lència en la prestació de serveis.

Una vegada finalitzat l'estudi dels diferents mòduls, us recomanem que treballu amb els exercicis d'autoavaluació que trobareu en el material web de l'aula per comprovar que heu assolit els objectius proposats en cada un dels mòduls.

## Objectius

Una vegada completada la lectura i finalitzat el treball dels materials didàctics de l'assignatura, heu d'haver assolit els objectius següents:

- 1.** Descobrir la importància del caràcter de servei que comporta l'activitat turística.
- 2.** Analitzar les variables tècniques i econòmiques més importants que operen en els serveis turístics i aprendre les diferents maneres d'explotació de les empreses turístiques.
- 3.** Reflexionar sobre la importància i la necessitat constant de la innovació aplicada als serveis turístics, més concretament, aplicada a la restauració.
- 4.** Conèixer i utilitzar les TIC per a integrar aquest coneixement a l'hora d'identificar i valorar els avantatges, els inconvenients i les oportunitats que representen per al turisme.
- 5.** Conèixer i valorar els canvis en la lògica organitzativa que provoquen les TIC en relació amb el turisme.
- 6.** Valorar el caràcter humà de l'activitat turística i el seu paper fonamental i les implicacions que té en la prestació dels serveis.
- 7.** Explorar el concepte d'atenció al client i les repercussions que té per a l'empresa turística fer-ne una gestió adequada.

## Continguts

### Mòdul didàctic 1

#### **Les empreses turístiques d'allotjament**

Daniel F. Celis Sosa i Juan Carlos Ramírez Fierro

1. Estructura de les empreses turístiques d'allotjament
2. *Uniform system of account for hotels*
3. *Revenue management*
4. Tendències turístiques

### Mòdul didàctic 2

#### **Gestió dels serveis de restauració**

Daniel F. Celis Sosa i Juan Carlos Ramírez Fierro

1. Les empreses de restauració
2. La direcció dels serveis de restauració
3. El turisme MICE, la seva importància en el sector de la restauració
4. Seguretat i higiene en la manipulació d'aliments

### Mòdul didàctic 3

#### **Impacte de les TIC en la gestió dels serveis turístics. El cas d'allotjaments i restauració**

Esther Pérez Martell, Francisco Rubio Royo i Natalia Daries

1. Les TIC: canvi de paradigma tecnoeconòmic
2. Les TIC com a motor de canvi en l'activitat turística
3. Nivell d'implantació de les TIC des de la perspectiva de la demanda
4. Aplicacions de les TIC en el sector d'allotjaments i restauració

### Mòdul didàctic 4

#### **Gestió de l'atenció al client**

Daniel F. Celis Sosa i Juan Carlos Ramírez Fierro

1. L'atenció al client en les empreses turístiques
2. El servei en les empreses turístiques
3. L'estratègia de servei
4. El personal
5. El client
6. La gestió de l'atenció al client

## Bibliografia

**Angelo, R.; Vladimir, A.** (2004). *Hospitality today. An introduction*. Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

**Buhalis, D.** (2003). *eTourism. Information Technology for strategic tourism management*. Essex: Pearson Education / Prentice Hall / Financial Times.

**Buhalis, D.; Egger, R.** (2008). *eTourism case studies. Management and marketing issues in eTourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

**Ford, R. C.; Heaton Ch. P.** (2001). *Managing the Guest Experience in Hospitality*. Madrid: Paraninfo / Thomson Learning.

**Gallego, F.** (2002). *Gestión de hoteles, una nueva visión*. Barcelona: Thomson/Paraninfo.

**Gallego, M. A.; Casanueva, C.** (2009). *Empresas y organizaciones turísticas*. Madrid: Pirámide.

**Johston, R.; Clark, G.** (2008). *Services Operations Management*. Londres: Financial Times.

**Martorell, O.** (2002). *Cadenas hoteleras. Análisis del top 10*. Barcelona: Ariel.

