

Memoria Anual



instituto tecnológico hotelero

www.ithotelero.com

05

Memoria Anual

| | |
|--|----|
| 1. Carta del Presidente | 09 |
| 2. Carta del Vicepresidente | 11 |
| 3. Carta del Secretario General | 13 |
| 4. Carta de la Directora General | 15 |
| 5. Historia del ITH | 17 |
| 6. Informe Anual de Actividad | 20 |
| 6.1. Departamento de Marketing | 20 |
| 6.2. Departamento de Comunicación | 26 |
| 6.3. Departamento de Socios y Administración | 32 |
| 6.4. Departamento de Proyectos | 39 |
| 7. Estrategias de cooperación | 42 |
| 8. Junta Directiva | 50 |
| 9. Reuniones de Expertos | 53 |



1. Carta del Presidente

Estimados Amigos,

Se cumple ahora un año de la existencia del Instituto Tecnológico Hotelero. Haber materializado este proyecto es para mí ver un sueño cumplido.

Cuando desde la CEHAT concebimos poner en marcha un centro de innovación para nuestro sector, admito que la tarea se presentaba como titánica. Y sin embargo, detrás de las palabras que encabezan esta memoria, los datos ratifican un trabajo real, bien planificado y ejecutado, que dan fe de la pertinencia entonces y de la viabilidad hoy de un centro tecnológico dedicado específicamente a la innovación en nuestro sector; el de la industria hotelera española. Es, pues, para mí un motivo de doble satisfacción presentarles esta memoria porque no sólo da fe de que el ITH es ya una realidad tangible sino también de un esperanzador apoyo para el futuro más próximo.

Proyectos de innovación creados por y para nuestra industria son la razón de existir del ITH cuya función primordial es esa; adelantarse a las necesidades del sector; estar ahí donde se estén dando los avances tecnológicos más punteros y eficaces para aplicarlos a la industria hotelera; es lo que desde el ITH entendemos como Innovación sostenible; no desperdiciar tiempo y recursos humanos o materiales en crear algo que ya existe. Traerlos de donde estén. Ahí está la clave. Este año ha sido un año intenso para el recién nacido ITH. Tenía que encontrar una sede que lo albergara, dar con las personas idóneas para que lo atendieran y empezar a despuntar con voz propia en medio de un sector, lamento decir, poco acostumbrado a innovar. No ha sido fácil y sin embargo... Aquí lo tenemos ya, con sus tres siglas relucientes enteramente dispuesto a darnos servicio.

Sólo se pide una cosa; que nos dejemos ayudar, que nos involucremos en lo poco que nos pide a cambio de tanto, en definitiva, que lo sintamos como algo nuestro porque al fin y al cabo nosotros somos sus principales beneficiarios.

Desde estas primeras páginas os animo, amigos míos, a seguir integrando la gran familia ITH, que es decir lo mismo que seguir apostando por nuestro sector, por su competitividad y su liderazgo.

José G. Díaz Montañés
Presidente del ITH



2. Carta del Vicepresidente

Queridos amigos:

Vivimos momentos de grandes cambios que producen incertidumbres y muchos "ruidos" en el mercado.

Nada hace prever que esto vaya a cambiar a corto o medio plazo. En esta situación debemos ser capaces de aceptar, gestionar y, sobre todo liderar el cambio para conseguir una adecuada y prolongada competitividad.

Hay un nuevo elemento que viene a sumar dificultades en el mercado, me refiero muy concretamente a la sobreoferta hotelera que está creciendo por encima de la demanda, creando confusión, competencia desleal y bajada de precios.

Este es el escenario en el que debemos desarrollar nuestra actividad. En este marco debemos ser cada día más eficaces y más rápidos que la competencia, aportando valor a nuestras empresas.

Buscando la diversificación y la diferenciación aparece el INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO que viene a dar respuesta a todas las necesidades y expectativas del hotelero en aspectos fundamentales como son:

- I+D+i
- Conocimiento
- Adaptabilidad al entorno y al mercado

Es el INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO el centro del que todos podemos y debemos nutrirnos para sacar conclusiones y magníficos beneficios.

Liderar el cambio, dar un primer paso hacia el liderazgo, hacia la excelencia, será el principio de la auténtica competitividad que todos buscamos y necesitamos.

D. Jesús Gatell Pamies
Vicepresidente



3. Carta del Secretario General

Estimados amigos:

Presentamos en estas páginas la primera memoria anual del Instituto Tecnológico Hotelero. Si hace unos años nos dicen que nuestro sector iba a tener su propio Instituto Tecnológico, emulando a otros sectores como el del calzado, la construcción, el mueble o el juguete, probablemente hubiéramos desconfiado de la noticia.

13

Hoy ya es una realidad. Para mi, personalmente, haber visto hacerse realidad durante este año el proyecto del ITH es un signo muy esperanzador.

Los tiempos están cambiando. Tanto lo decimos que no nos damos cuenta de que en el mismo instante que estamos pronunciando estas palabras ya está habiendo cambios irreversibles que de una manera u otra tendrán un impacto en nuestro sector.

La idea de crear un instituto tecnológico para la innovación en el sector hotelero responde a ese espíritu. ¿Cómo gestionamos el cambio al mismo tiempo que lo hace el contexto en el que nos situamos? Cambiar suele significar pasar de un estado conocido a otro incierto.

La palabra innovación contiene esa acepción en sí misma...innovar...hacer nuevo lo viejo, hacer algo nuevo sobre lo ya conocido....Pero también acarrea esas trazas de incertidumbre que se le atribuyen al cambio. Para innovar hay que arriesgar. Pero, acaso no es arriesgar quedarnos como estamos en un mercado cada vez más competitivo? Personalmente, pienso que eso es un riesgo que no nos podemos permitir.

Para ello está el ITH. La memoria que presentamos es una buena prueba de que hay mucho campo por abonar, mucho trabajo por hacer, muchos retos que acometer. Mientras estemos unidos en esta tarea, el futuro del sector hotelero español seguirá teniendo mucho que decir en el contexto turístico global.

D. Ramón Estalella Halffter
Secretario General



4. Carta de la Directora

Estimados amigos,

Presentar la memoria de una empresa es siempre un hecho gratificante, pero presentar la primera lo es todavía más. El Instituto Tecnológico Hotelero es algo más que una empresa, que un instituto o que una asociación. El ITH nació con una consigna y esa no es otra que apoyar al sector hotelero español. Este año ha sido estratégico para nosotros. Al proceso inherente a crear un centro de estas características, había que sumarle el hecho de que se trataba de un centro para la innovación tecnológica. Estaréis conmigo en que son dos conceptos "a priori" duros en su significación y más aún, si me permitís, relativamente nuevos para el sector hotelero español. Aún así, este año puede calificarse de muy bueno para el ITH. Hemos consolidado una imagen de marca, y sobre todo hemos puesto en marcha un buen número de proyectos cruciales para nuestro sector.

Conseguimos adelantarnos a la Ley del Tabaco y elaborar una guía útil y práctica para nuestros empresarios. Pusimos en marcha proyectos consistentes en estudios teóricos que van a servirnos de argumento de peso para documentar el estado de innovación de nuestro sector, y subsiguientemente estos datos nos permitirán defender una postura sólida y realista ante las distintas administraciones. Hemos implementado dos proyectos punteros para la industria hotelera como son "el marketing emocional" que incide en uno de los talones de Aquiles de la industria; la comercialización y "la mejora de los procesos en el área de restauración de un hotel" que, como sabéis, es uno de los pilares básicos de la gestión de un hotel.

Asimismo hemos lanzado el primer ciclo de conferencias sobre innovación hotelera trayendo a los mejores especialistas de las áreas analizadas, con una capacidad de convocatoria inusitada y esperanzadora para el futuro de nuestro sector. Hemos hecho alianzas, alcanzado acuerdos y firmado convenios con entidades educativas, administraciones y asociaciones de proveedores que pueden ayudarnos a seguir creciendo, a seguir manteniendo nuestros niveles de competitividad y liderazgo.

En definitiva, se puede decir que este año ha sido muy prolífico, muy creativo y gratificante ya que hemos podido comprobar que el sector, aunque poco a poco, se va concienciando de la necesidad de innovar. Especialmente agradecida estoy a este sector, por su participación y fe en este proyecto. Es, pues, para mi y mi equipo, un orgullo presentaros detalladamente todas las actividades ejecutadas este año. Esperamos seguir contando con todos vosotros.

Mª del Mar de Miguel Colom
Directora General

5. Historia del ITH

17

El Instituto Tecnológico Hotelero se fundó el 25 de Octubre de 2004 y está encaminado a ser un Centro para la Innovación y la Tecnología (según Real Decreto de 1996). Fue creado por voluntad de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) para dar respuestas eficaces a las necesidades de las empresas del sector hotelero español, apoyando su competitividad. Tiene su sede en Madrid, en la Calle Alcalá, 117 y es de ámbito nacional, contando, a su vez, con una clara proyección internacional. Es de carácter permanente y privado y no tiene ánimo de lucro alguno.

Entre los objetivos del ITH se incluyen: fomentar la cultura tecnológica y la innovación del sector con la finalidad de incrementar el valor de la oferta turística, actuar como acelerador tecnológico, difundir las mejores prácticas tecnológicas, liderar proyectos de I+D+i relacionados con las infraestructuras hoteleras y promover la cooperación empresarial en el área de la innovación tecnológica, entre otros.

Conscientes de que el turismo es la primera industria nacional, con una aportación al PIB cercana al 12%, y de su peso específico en nuestra economía, se hace evidente la necesidad de crear una institución de estas características.

La idea parte de la necesidad de un cambio en el modelo de negocio hotelero en nuestro país; los factores tradicionales de éxito españoles; a saber, los bajos costes salariales, las excelentes dotaciones de recursos naturales y la ubicación cercana de los principales emisores, entre otros, ya no resultan tan competitivos. El incremento de los costes repercute en un descenso de calidad si se quiere mantener la rentabilidad.

La planta de alojamiento española en su gran mayoría es una planta de antigüedad superior a 20 años. Aunque en el último decenio se han hecho importantes esfuerzos de modernización, no cabe duda que todavía hoy precisa de inversión.

El 95% de las empresas son PYMES familiares, que en muchos casos no disponen de los recursos propios necesarios para esa modernización y que, de no acometerla a tiempo, se verán abocados a la desaparición. Ello puede tener como consecuencia el nacimiento de una nueva oferta ilegal, de mucha peor calidad y sin garantías, así como un importante aumento del desempleo.

Por todo ello, surge el Instituto Tecnológico Hotelero, una iniciativa que parte de la decidida voluntad de apoyar de una forma efectiva y práctica al sector hotelero de nuestro país.

La CEHAT, como patronal del sector hotelero de ámbito nacional, representa a 46 asociaciones de toda España que engloban 8.700 establecimientos hoteleros con 1.400.000 plazas hoteleras y da empleo a 178.000 personas.

El ITH está integrado por un equipo humano que trabaja para y por los intereses de los hoteleros, buscando soluciones prácticas a los problemas del día a día en su gestión.

Aunque ciertas funciones puedan cumplirse con elementos tradicionales, la moderna hotelería, guiada por criterios de calidad y competitividad no centrada en precios, no puede ofrecer una imagen de precariedad. Antes o después deben introducirse ciertas innovaciones que se correspondan a la imagen que queremos dar de nuestros establecimientos.

Decir que el ITH abordará desde un enfoque innovador los problemas del sector, podrá dejar con dudas a algunos. Sin embargo si acudimos a la definición académica de la palabra tecnología nos encontramos con la siguiente definición: Conjunto de

1. conocimientos,
2. instrumentos y
3. métodos técnicos empleados en un sector profesional.

Por lo cual el ITH es:

- el canalizador de todos esos conocimientos que modernicen la planta hotelera española, participando activamente en el desarrollo de la legislación tecnológica hotelera.
- el instrumento de innovación que incremente el valor de la oferta turística.
- y el impulsor y promotor de las investigaciones relacionadas con las infraestructuras hoteleras y su adecuación a los requerimientos de la Unión Europea a través de los medios técnicos adecuados profesionalizando así el sector. (I+D+i).

18

Sus principales funciones son:

Fomentar la cooperación empresarial; es más fácil y menos costoso abordar los problemas compartidos que padece el sector desde una perspectiva común que nos convierta en un interlocutor fuerte y unido ante la Administración.

Activar la petición de ayudas; haciendo extensibles al sector hotelero, los programas, desgravaciones y bonificaciones por programas de I+D+i, que permitan la reducción de costes operativos.

Sensibilizar a nuestros socios sobre la necesidad de asesoramiento y de formación. Fomentando la idea de que calidad y valor añadido del producto son los elementos más importantes de fidelización. Hay que comprender que la adopción de una cultura tecnológica integrada en los procesos de calidad es vital para ser rentables.

Anticiparse a los cambios para adelantarnos a nuestros competidores, adaptándonos a los gustos de nuestros clientes y a las variaciones de sus hábitos y necesidades.

Ubicación del centro, características de las instalaciones y equipamiento.

La sede del ITH se encuentra en la calle Alcalá, nº 117, en la ciudad de Madrid, ubicada en una oficina que dispone de despachos individuales, zonas comunes, y una amplia sala de juntas.

Las instalaciones, por tanto, cumplen con los requisitos mínimos exigidos para implantar y gestionar un Centro de Difusión Tecnológica (CDT).

Por lo que respecta al equipamiento, el ITH dispone de:

- ↳ Líneas telefónicas y de fax.
- ↳ Conexión a Internet de banda ancha de 1 MB ADSL.
- ↳ Cuentas de correo electrónico.
- ↳ 7 ordenadores Pentium IV.
- ↳ 5 impresoras-escáner-fotocopiadora.
- ↳ Windows XP Professional.
- ↳ Microsoft Office Professional 2003.
- ↳ Página web propia (estamos trabajando en la versión 2.0.): www.ithotelero.com
- ↳ Programa de actuaciones a desarrollar para 2005, 2006 y 2007.

19



INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

C/ Alcalá, 117 3º Izqda. 28009 Madrid

Tel. 91 431 91 34

Fax. 91 435 96 89

e-mail: info@ithotelero.com

Web: www.ithotelero.com

En el momento en el que el Instituto Tecnológico Hotelero se pone en marcha acomete como primera acción fundamental el diseño y desarrollo de un Plan Estratégico de actuación en colaboración con el sector hotelero, donde se diseñan las distintas líneas de innovación en las que el Instituto va a empezar a trabajar a través de distintos proyectos. Dicho Plan Estratégico se constituye por tanto como un plan de innovación orientado a sector Hotelero Español.

Plan estratégico

Índice de contenidos

Introducción, Objetivos, Metodología

Fase I

Identificación de áreas prioritarias de actuación

Fase II

Selección de áreas prioritarias de actuación

Fase III

Definición de proyectos y servicios

Fase IV

Programa de actuación

6. Informe Anual de Actividad

6.1. Departamento de Marketing

El departamento de Marketing del ITH está enfocado tanto a los socios y a participantes en el propio Instituto, como a los futuros socios. La urdimbre asociativa va desde empresas hoteleras, a las organizaciones empresariales, asociaciones y federaciones, los proveedores, profesionales y entidades educativas, escuelas, universidades y asociaciones profesionales, a los socios protectores, a los socios honorarios, etc...

Por ello la política de marketing del ITH se dirige a hacer visible al Instituto tanto hacia fuera, para la incorporación de socios potenciales, como a un marketing interno dirigido a nuestros propios asociados.

Acciones de Marketing Externas 2005

Asistencia a Ferias y Congresos con Stand propio

Fitur >> Enero 2005

El ITH no faltó a su cita en Fitur. A sólo un mes de su creación, el Instituto estuvo en la Feria Internacional de Turismo con stand propio donde se mantuvieron las primeras reuniones al más alto nivel y donde ya se pudo constatar el interés que iba a suscitar el Instituto.

20

Congreso Hoteleros de Málaga >> 20 - 24 Abril

Con un stand propio y con la moderación por parte de la Directora General del ITH, Mar de Miguel Colom de una mesa redonda sobre nuevas tecnologías aplicables al sector, el ITH estuvo presente en este congreso donde se puso de manifiesto que para mejorar la competitividad y afrontar el futuro del sector hotelero español con optimismo se debe apostar por la innovación.

Feria Horeq >> 19 - 22 Octubre

El ITH no podía dejar de estar presente en la feria de Horeq (Salón del Equipamiento para Hostelería). Con su participación en una de las principales ferias de equipamiento de este país, el ITH demostró que estará presente donde el sector lo necesite. Además, durante el transcurso de la feria se informó a los hoteleros sobre el impacto de la ley del tabaco en sus establecimientos, y se dio a conocer el manual para la calidad de aire interior que ha elaborado el ITH este año.



01 > Fitur
02 > Congreso Hoteleros de Málaga
03 > Feria Horeq



01 >



02 >

01 > Jornadas Horeq - Soluciones prácticas a Ley del Tabaco
02 / 03 > Presentación ITH en Asamblea General IMEQHOS



03 >

Presentaciones y Jornadas

“Jornadas Horeq- Soluciones Prácticas a la Ley del Tabaco”

Con el objetivo de dar siempre soluciones prácticas a los hoteleros, el ITH realizó una jornada interactiva sobre la Ley del Tabaco donde dio a conocer posibles soluciones para la aplicación de la misma a los establecimientos hoteleros. Con la presencia de abogados, expertos en cerramientos, técnicos en calidad de aire interior, representantes de los hoteleros y personal del ITH se ofreció una visión muy cercana al hotelero y su problemática a la hora de implantar la mencionada ley en sus establecimientos. La jornada estuvo muy concurrida y hubo numerosas cuestiones, dudas y consultas que fueron atendidas a lo largo de la misma.

“Presentación ITH en Asamblea General de IMEQHOS”

Después de firmar un convenio marco con IMEQHOS, Asociación de importadores y distribuidores de equipamiento para la hostelería, el ITH se presentó a sus asociados en su Asamblea General.

“Presentación CEHAT Secretarios Generales”

Durante una de las reuniones de Secretarios Generales de la CEHAT, el ITH hizo su presentación de los próximos proyectos en cartera y se explicaron sus futuras líneas de acción. Tras un almuerzo con todos los secretarios generales se pudo corroborar el apoyo de las asociaciones.

“Presentación Club de Jefes de Cocina Comunidad Madrid JECOMA” (Jefes de Cocina de la Comunidad de Madrid)

El ITH se presentó a la junta directiva de JECOMA. Se delinearon las líneas de acción común y se quedó en tener una comunicación fluida que sirviera como correa transmisora de las necesidades de los jefes de cocina, para poder implementar proyectos de apoyo.

“Presentación Asociación Jefes de Recepción de España ”

Se mantuvo una reunión para presentar al ITH al presidente de la asociación y se llegó a un acuerdo para que sus asociados recibiesen el boletín de noticias ITH.

Visitas a Ferias

Visita a SAL. Salón de la Alimentación – IFEMA

Se visitó la feria y se entró en contacto con diferentes proveedores.

Visita a Feria AMBIENTA -Marzo IFEMA

Se visitó la feria, se entró en contacto con diferentes proveedores y se conocieron las últimas innovaciones en el sector de las energías renovables y el medio ambiente.

Visita a Feria CLIMATIZACIÓN- Marzo IFEMA

Se visitó la feria, se entró en contacto con diferentes proveedores y se conocieron los últimos avances en el sector de la climatización.

Visita a Feria SIMO- Diciembre IFEMA

Se visitó la feria y se entró en contacto con diferentes proveedores y se conocieron las últimas innovaciones en el sector de las tecnologías.

Visita a World Travel Market

El ITH se desplaza a Londres para acudir a una de las mayores ferias del turismo internacional a fin de afianzar alianzas y establecer nuevos contactos para beneficio del ITH. Se mantienen reuniones con los agentes del sector tanto públicos como privados.

Presentaciones realizadas a Asociaciones Hoteleras de España:

Protocolo genérico de actuaciones

24

1. DVD de presentación del ITH.
2. Porqué nace el ITH.
3. Presentación del ITH.
4. Conceptos de innovación en hoteles.
5. Presentación de proyectos, ej: La ley del tabaco. Cómo afecta al sector.
 - ↳ Obligaciones de la ley.
 - ↳ Decisiones pendientes.
 - ↳ Requisitos mínimos.
 - ↳ Infracciones.
 - ↳ Plazos y entrada en vigor.
 - ↳ Otros.
6. Manual de Calidad de aire Interior. Herramienta práctica para cumplir la ley del tabaco.

Calendario de visitas

- ↘ Menorca - 5 de Julio.
- ↘ Valencia - 28 de Septiembre.
- ↘ Madrid - 5 de Octubre
- ↘ Ibiza - 20 Octubre.
- ↘ Málaga - 26 de Octubre.
- ↘ Sevilla - 4 de Noviembre.
- ↘ Murcia - 10 de Noviembre.
- ↘ Asturias - 16 de Noviembre.
- ↘ Tenerife Norte - 22 de Noviembre.
- ↘ Tenerife Sur - 22 de Noviembre.
- ↘ Las Palmas de Gran Canaria - 23 de Noviembre.
- ↘ Fuerteventura Norte - 24 de Noviembre.
- ↘ Lanzarote - 25 de Noviembre.

25

Acciones de marketing internas

Boletín de noticias ITH

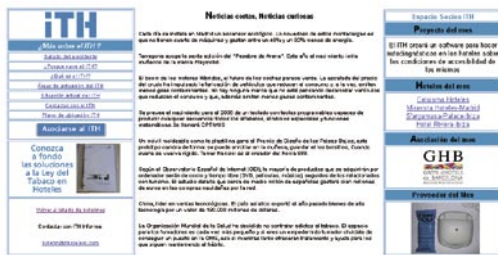
Desde el mes de Mayo del 2005, dentro de su estrategia de comunicación y marketing el ITH desarrolla su primer boletín de noticias.

El boletín es distribuido a todo el sector hotelero a través de la base de datos del ITH y está diseñado en formato HTML, el boletín puede ser visitado on line si se accede al apartado de boletines de la web oficial del ITH.

Los contenidos del mismo son:

1. Las noticias que va generando el ITH.
2. Apartado de enlaces a la web ITH para conocer más sobre el ITH.
3. Nuevos términos. Términos relacionados con la tecnología que a veces no conocemos.
4. Noticias cortas, noticias curiosas sobre novedades, noticias de actualidad tecnológica, turística. Etc.

5. Proyecto del mes.
6. Hoteles asociados del mes.
7. Asociación del mes.
8. Colaborador/ Proveedor del mes.
9. Humor tecnológico.



> Portada Newsletter

26 6.2. Departamento de Imagen y Comunicación

El departamento de Prensa y Comunicación ha realizado durante este año las siguientes acciones:

Realización de Imagen Corporativa ITH

Se elabora toda la imagen de marca del ITH en base a unos parámetros de sencillez, innovación y frescura en la composición. Se elige el color azul para representar la innovación tecnológica y las espirales para dar una idea progresiva y creciente de adaptación a este concepto. Se realizan folletos explicativos, formularios para socios con las tarifas de asociación vigente, todo el material de papelería, posters, etc.

Realización de Vídeo Corporativo ITH

Se elabora un vídeo sobre el ITH con todos los elementos descriptivos de sus contenidos con el objeto de servir de presentación del ITH no sólo en las celebraciones de los distintos actos, sino también en la ronda de visitas a las asociaciones que el departamento de Marketing y comercialización ha venido desarrollando durante el año 2005.

Organización del Stand en Fitur 2005

A pesar del poco tiempo de vida del ITH, se decide estar presente en Fitur con todos nuestros elementos nuevos de imagen de marca. Se realiza un maxibit con nuestro logotipo y nuestro lema "Soluciones sencillas a cuestiones importantes". Se cuenta con stand propio y se emite un vídeo del ITH.

Presentación del Congreso de Hoteleros de Málaga

Se está presente en este importante cónclave donde acuden todos los hoteleros españoles bajo los auspicios de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Se está presente en el mismo con todos los elementos de nuestra imagen de marca donde además se reparten regalos corporativos a los asistentes como; un cargador manual de móvil (sin baterías ni necesidad de electricidad), una camiseta-polo con nuestro logotipo y nuestros dossiers de prensa. Asimismo se encarga a la responsable de comunicación del ITH la conducción de todo el acto.

Contratación y distribución servicio "clipping"

Se contrata un servicio de seguimiento de prensa para los campos temáticos "hoteles" e "Instituto Tecnológico Hotelero". El objetivo de este servicio es hacer un seguimiento exhaustivo de todas las noticias que competen al sector hotelero.

Jornadas de Desayunos de Prensa con periodistas

Se organizan unas rondas de desayunos con la prensa con objeto de ir informándoles de los nuevos proyectos en cartera y las líneas de acción del instituto.

Elaboración de artículos de diferente índole para prensa especializada y económica

EL trabajo periodístico en este primer año se ha centrado en anunciar la existencia del instituto y su función en pos de la innovación hotelera, así como en divulgar los proyectos que ha ido poniendo en marcha. Además se han realizado entrevistas con la directora y el presidente del ITH y artículos de fondo sobre la situación en cuanto a innovación del sector hotelero. Se han emitido numerosas notas de prensa anunciando los distintos eventos.

27



> Ejemplos de notas y dossier de prensa



01 >



02 >



03 >



04 >

01 / 02 / 03 / 04 > Congreso de hoteleros de Málaga.

Evento de presentación de Manual del Tabaco

Se realizó un acto de presentación a los hoteleros, a la prensa y a los sectores afines (proveedores, organizaciones empresariales, etc) del manual de adaptación a la "Ley del Tabaco". El acto tuvo gran convocatoria y suscitó muchas preguntas y consultas por parte de los hoteleros.

El Instituto Tecnológico Hotelero es un centro de investigación, desarrollo y asesoramiento que cuenta entre sus objetivos principales fomentar la competitividad de los hoteles a través de la innovación tecnológica, incrementando así el valor de la oferta hotelera española.

La Calidad del Aire Interior es un valor añadido que clientes y empleados tienen cada día más en cuenta.

Uno de los mayores obstáculos para el mantenimiento de ambientes limpios es el humo del tabaco.

El humo afecta, además, a los costes de mantenimiento y limpieza de las instalaciones.

La nueva Ley sobre el Tabaco del Ministerio de Sanidad y Consumo obligará a los empresarios del sector hotelero a tomar medidas concretas si quieren permitir que sus clientes puedan seguir fumando en sus establecimientos. Entre otras: separación de ambientes, sistemas más modernos y exhaustivos de filtrado y purificación de aire...

El ITH está desarrollando al respecto un proyecto que se concretará en las siguientes herramientas:

Manual de Buenas Prácticas, que incluirá:

- Descripción detallada de la nueva Ley sobre Tabaco en España.
- Legislación y experiencias en otros países.
- Principios de Calidad del Aire Interior.
- Cómo habilitar espacios para fumadores.
- Casos prácticos.
- Guion de trabajo para la toma de decisiones.

Además, pondremos a disposición del sector un **microsite** en Internet para obtener información sobre este proyecto: www.ithotelero.com.

Juntos, vamos a hacer de esta nueva etapa una oportunidad de crecimiento y mejora para el sector hotelero.

29

Evento de presentación "Ciclo de Innovación Hotelera".

EL ciclo de innovación hotelera debutó con la conferencia "Estrategias de Marketing para la Diferenciación en el Sector Hotelero". La jornada contó con la presencia de dos de las personas más entendidas en marketing hotelero de nuestro país. D. Luis María Huete, profesor del IESE Business School y D. Joseph Frances Valls, Catedrático del Departamento de Dirección de Marketing de ESADE Business School, entre otros. Este acto de inauguración del ciclo contó a su vez con la comparecencia de D. Eduardo Fayos-Solá, Jefe de la Sección de la OMT encargada de la Educación, Formación y Gestión del Conocimiento.

Durante este año de nacimiento del ITH se han realizado diferentes acciones de comunicación con casi unos 80 impactos en prensa especializada y medios económicos.

La prensa con la que se ha colaborado es la siguiente:

MAB hostelero, Revista SPIC, Savia-Amadeus, Vivir con sabor, Revista Preferente, Hosteltur (revista y versión online), Editur, Hostelmarket, Revista HORECO, guía tecnológica de FITUR, Nextotur, Agentravel, Semanario IH, La Gaceta de los Negocios, Expansión, Cinco Días, El País, ABC, El Mundo, Europa Press, Agencia EFE, Servimedia, Cadena COPE, Cadena SER, TVE, Onda Cero, Radio Intereconomía, revista "EL Empresario", periódico Estadounidense "The Sun".



01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 > Evento de presentación de Manual del Tabaco



01 >



02 >



03 >



04 >



05 >

Ciclo de Innovación Hotelera

- 01 > M^a del Mar de Miguel, Eduardo Fayos, José G. Díaz
- 02 > Francesc Valls
- 03 > Luís Huete
- 04 > Antonio Nieto
- 05 > Jesús Gatell

6.3. Departamento de Socios y Administración.

El Departamento de Administración y socios, además de dar servicio administrativo al resto de los departamentos del ITH, se ocupa de la gestión interna de los socios llevando a cabo las siguientes acciones:

1. Preparación y definición de la clasificación de socios y de las cuotas ordinarias y extraordinarias correspondientes, para su posterior aprobación por parte de la Junta Directiva.
2. Elaboración del Manual de Procedimiento de Socios del ITH.
 - ↳ Admisión por parte de la Junta Directiva.
 - ↳ Preparación del Wellcome Pack.
 - ↳ Cartas de bienvenida.
 - ↳ Libro de socios.
 - ↳ Sistema de cobro de cuotas.
 - ↳ Envío de documentación informativa.
 - ↳ Modelos de convocatoria a las Asambleas Generales.

A continuación se citan los socios inscritos en el ITH desde Diciembre de 2004

32

ASOCIADOS

RED TURISTICA MENORQUINA, S.A. (RTM HOTELS)
CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
ASOCIACION DE CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS (ACHE)
UNIÓN HOTELERA DE ASTURIAS
CORPORACIÓN HISPANO HOTELERA, S.A.
HOTEL ENARA, S.L.
ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID (AEHM)
ONITY, S.L.
AIRE LIMPIO 2000, S.L.
PROMOTORTA IMPERIAL, S.L. (HOTEL POZUELO)
IBB ESPAÑA 2004, S.L. (IBB HOTELES)
ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
GREMI D'HOTELS DE BARCELONA
ASOCIACIÓN HOTELERA DE MENORCA "ASHOME"
INFORMATICA EL CORTE INGLES, S.A.
ASOCIACIÓN HOSTELERA DE NAVARRA
VACANCES MENORCA, S.L.
TORREJÓN INDUSTRIAL HOSTELERO, S.A.
AMURA HOTELES

LES ROCHES MARBELLA - ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTIÓN DE HOTEL, S.A.
FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MALLORCA (FEHM)
ASOCIACIÓN DE HOTELES DE SEVILLA Y PROVINCIA
CÍA. INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES ZARAGOZA URBANA, S.A. - PALAFOX HOTELES
CAIXA BALEARS - SA NOSTRA
HOTEL MIRADOR LA FRANCA (LIZATUR, S.L.U.)
BALNEARIO DE MONDARIZ
MIRAVISTA HOTELES, S.L.
HOVIARCA, S.A. (HOTEL CARMEN)
CELUISMA, S.A.
AIR KEEPER, S.L.
HOTEL EL MAGISTRAL
HOTEL PUERTA DE TOLEDO; S.A.
CAN GASPARO, S.L.
ILLA PLANA REAL ESTATE, S.L.
PACIFIC, S.A. (HOTEL RIVIERA)
HOTEL LA PUEBLA
HOTEL FELIPE IV, S.A.
BALNEARIO DE ARCHENA, S.A.
BALNEARIO DE VALENCIA, S.L.
HOTELES EL PRIVILEGIO, S.L.U.
EMTURAXA, S.L. (HOTEL LA VIÑUELA)
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
SUPERTURISTICO, S.L. (JM HOTELES - HOTEL JARDIN DE LA REINA)
TROME, S.A. - (HOTEL FOXA 25)
TROME, S.A. - (HOTEL FOXA 25)
INTERGROUP HOTELES, S.L.
GODOY HOTELES, S.L. (HOTELES QUO)
HISPANO ALEMANA DE MANGEMENT HOTELERO, S.A. (GRUPO IBEROSTAR)
HOTELES BELLAVISTA, S.A.
UNIÓN HOTELERA DE LA PROVINCIA DE VALENCIA
ATIPIKA MEDIA, S.L.
TASCON HERMANOS, S.A. (HOTEL PALACIO DE LA LLOREA)
TORNEX EUROPE, S.L.
HOTELES ESCUELA DE CANARIAS (HECANSA)
SIRENIS SERVICE, S.L. (HOTELES SIRENIS)
GENERAL DE TERRENOS, S.A. (HOTEL LA CALDERONA)
VERA GALDEANO, S.L. (HOTEL EL CONVENTO)
ASOCIACIÓN NACIONAL ESPAÑOLA DE DISTRIBUIDORES AUTOMÁTICOS (ANEDA)
MIRANOCHA, S.L. (APARTAMENTOS PALM GARDEN)

ITH
Instituto Tecnológico Hotelero

Datos para la solicitud de alta como socio del Instituto Tecnológico Hotelero

Categoría y Unión: Grupo I Empresa Histórica Establecimiento en España Establecimiento exterior

Grupo I: Organizaciones Empresariales Organizaciones profesionales, Entidades educativas Grupo IV Socia Promotora Grupo V Socia Asociada Grupo VI Socia Colaboradora

Indicar con una X en los cuadros que correspondan:

Tipo: A B1 B2 C1 C2 D E Otrora socio aforado

Nombre / Nombre comercial de la empresa: _____

Razón Social: _____ C.I.F./N.º: _____

Persona de contacto / Cargo: _____

Dirección: _____ CP: _____ Localidad: _____

Código Postal: _____ Teléfono: _____ Fax: _____

Cuenta bancaria: _____

Código Cuenta Corriente: Entidad: _____ Oficina: _____ E.C.: _____ Número de cuenta: _____

Fecha: _____ Firma solicitante: _____

ITH Instituto Tecnológico Hotelero

< Formulario de inscripción

ITH Bienvenido al Instituto Tecnológico Hotelero

Una entidad que nace con el objetivo de servirte de apoyo en tu trabajo diario. El ITH tiene como fin prioritario que la aplicación de la tecnología a sus establecimientos realice en un aumento de la calidad y de la competitividad de los mismos. Por tanto, dedicamos todos nuestros recursos y esfuerzos a facilitar el acceso a estos servicios, que sin duda beneficiarán a sus socios.

Ventajas de asociarse

- Difusión inmediata de su negocio incorporándose a todos los miembros y medios de comunicación.
- Utilización del logotipo del ITH como empresa asociada.
- Participación con voz y voto en las Asambleas.
- Permanente recepción de información sobre los acuerdos adoptados por los órganos del ITH.
- Registro en web corporativa del ITH.
- Condiciones preferentes y descuentos en actividades de divulgación que puedan realizarse desde el ITH.
- Acceso a los productos y servicios tecnológicos desarrollados de la labor del ITH.
- Beneficiario de todas las acciones de formación desarrolladas por el ITH.
- Incorporación en la agenda del ITH.
- Descuento del 30 % en servicios tecnológicos (seminarios, bases de datos, etc.).
- Prioridad a la hora de ser incluido en programas de I+D subvencionados.
- Suscripción gratuita a Boletines e Informes.
- Ventas con preterritos seleccionados por el ITH.
- Acceso a la zona reservada del Portal ITH.
- Línea access al Centro de Documentación.
- Posibilidad de participar en las comisiones técnicas.

| Categoría | Descripción | Forma complementaria | Razón Social | Cuenta Corriente | Coste anual |
|-----------|------------------------------------|--|--------------|------------------|-------------|
| I | Empresas Históricas | Más de 10 plazas | A | 110 € | 300 € |
| | | De 5 a 10 plazas | B1 | 80 € | 400 € |
| | | De 3 a 5 plazas | B2 | 60 € | 500 € |
| | | De 2 a 3 plazas | C | 50 € | 1.200 € |
| | | De 1 a 2 plazas | D | 30 € | 2.000 € |
| II | Organizaciones Empresariales | Asociaciones, Federaciones, etc. | E | 1.000 € | 1.000 € |
| | | Profesionales, Són con NIF profesional | A | 350 € | 350 € |
| III | Innovadores y Entidades educativas | Reservas, universidades, asociaciones profesionales, etc. | C1 | 1.200 € | 2.000 € |
| | | Presupuestos hasta 750.000 de facturación | D | 1.500 € | 3.000 € |
| | | Presupuestos entre 750.000 y 1.500.000 de facturación | E | 2.000 € | 4.000 € |
| IV | Socios promotores | Presupuestos más de 1.500.000 de facturación | F | 3.000 € | 10.000 € |
| | | Administraciones Públicas | G | - | - |
| V | Socios beneficiarios | Entidades de reconocido prestigio | H | - | - |
| | | Empresas afines con experiencia demostrada en aportar y ofrecer soluciones innovadoras en servicios tecnológicos a empresas de reconocido prestigio del sector turístico | I | - | - |
| VI | Socios Colaboradores | Empresas afines con experiencia demostrada en aportar y ofrecer soluciones innovadoras en servicios tecnológicos a empresas de reconocido prestigio del sector turístico | J | - | - |
| | | Empresas afines con experiencia demostrada en aportar y ofrecer soluciones innovadoras en servicios tecnológicos a empresas de reconocido prestigio del sector turístico | A | 8.000 € | 100.000 € |

www.ithotelero.com ITH Instituto Tecnológico Hotelero

Departamento de Administración

1. Preparación de documentación y realización de inventario para la auditoria del Convenio de Colaboración 2004 con la Dirección General de Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid.

2. Realización de las gestiones administrativas necesarias para la dotación y acondicionamiento de las oficinas del ITH.

3. Solicitud de presupuestos y compra de:

- Mobiliario de oficina.
- Sistemas informáticos (hardware y software).
- Centralita telefónica.
- Sistemas de reprografía e impresión.

3. Solicitud de presupuestos y puesta en marcha del acondicionamiento de la oficina:

- Distribución de redes telefónicas e inalámbricas.
- Instalaciones eléctricas.
- Instalaciones aire acondicionado.

4. Gestiones para la puesta en marcha y contratación de todos los servicios:

- ↳ Contrato con empresa encargada de la limpieza de las oficinas.
- ↳ Contrato con Asesoría Laboral.
- ↳ Contratos con Telefónica.
- ↳ Contrato con proveedor de electricidad.
- ↳ Contrato con proveedor de dominios en Internet.
- ↳ Contratos de seguro de la Oficina y del personal.
- ↳ Contratos con la Mutua laboral.
- ↳ Acuerdo de trabajo con la Agencia de Viajes.
- ↳ Acuerdos con proveedores de material de papelería.

5. Registro en diversas clases de la marca ITH y de su logotipo en de la Oficina Española de Patentes y Marcas.

6. Registro de dominios en Internet.

7. Creación de Bases de Datos del sector hotelero y proveedores en colaboración con el Dpto. de Marketing.

8. Elaboración del procedimiento de solicitud y envío de Manual de Calidad del Aire Interior.

- ↳ Documento de solicitud.
- ↳ Sistemas de envío contra reembolso.
- ↳ Atención de las peticiones realizadas en colaboración con el Dpto. de Marketing.

9. Preparación y convocatoria de la Asamblea General de Socios del ITH con fecha 28 de Abril de 2005.

10. Convocatoria y coordinación de reuniones para el desarrollo y definición del Plan Estratégico.

11. Convocatoria y coordinación de reuniones entre la Dirección General del ITH y entidades del sector hotelero durante la celebración de las ferias y congresos del sector:

- ↳ FITUR – Madrid, Enero 2005.
- ↳ Congreso de Empresarios Hoteleros Españoles - Málaga del 21al 24 de Abril 2005.
- ↳ HOREQ – Madrid, Octubre 2005.
- ↳ WTM – Londres, Noviembre 2005.

12. Diseño de Procedimientos Externos e Internos

Realización del Manual de Procedimientos de Alta y Gestión de Socios

El objeto de este procedimiento es definir el mecanismo administrativo / jurídico interno para proceder a la inclusión en calidad de socio en el ITH a las entidades o personas que así lo soliciten, cuya existencia se haya contemplada en el Capítulo IV de los Estatutos del Instituto y cuyas cuotas, tanto periódicas, como extraordinarias, suponen parte de los recursos económicos previstos para el desarrollo de los fines y actividades del ITH.

Este procedimiento incluye todas las actuaciones incluidas en el proceso administrativo y jurídico que mediará entre el Instituto y las entidades solicitantes, tanto en los procesos iniciales de solicitud, aceptación y alta, como en la relación posterior entre ambas partes y que se encuentra regulada en los Estatutos del ITH.

El proceso administrativo y jurídico con el socio se inicia en el momento en el que la entidad solicitante contacta con el ITH con el objetivo de hacerse socio, procediéndose a la apertura de las fases que se describen a continuación y que son descritas en dicho manual de procedimiento:

- ↳ Solicitud de Información:
- ↳ Ficha de Inscripción:
- ↳ Gestión de la Ficha de Inscripción (FI-001):
- ↳ Aprobación / Aceptación del Socio:
- ↳ Notificación al Socio:
Domiciliación y Cobro de las Cuotas de Inscripción y Cuotas Anuales.
- ↳ Derechos de los Socios.
- ↳ Obligaciones de los Socios.
- ↳ Bajas de Socios.
- ↳ Asamblea General de Socios.
- ↳ Responsabilidades.
- ↳ Documentos y Formularios: Relación, descripción y contenidos de los documentos que afectan a la gestión.

Realización del Manual de Procedimientos de Atención de Socios

El objeto de este procedimiento es definir el mecanismo interno para proceder a la atención, defensa y fomento de los intereses del socio perteneciente al ITH de acuerdo con los derechos y obligaciones de éste, que se hayan contemplados en el Capítulo IV de los Estatutos del Instituto, todo ello dirigido a la consecución de los fines y actividades del ITH y a la coordinación de las actuaciones de los diversos departamentos del ITH involucrados en dicho proceso.

Este procedimiento recoge todas las actuaciones a las que se obliga a llevar a cabo el Instituto como resultado del compromiso adquirido con el socio en el momento de su inclusión como tal y que se encuentran reguladas en los Estatutos del ITH.

El proceso de atención al socio se inicia en el momento en que se ha finalizado todo el proceso de alta requerido para que la entidad solicitante sea admitida como tal en el ITH, procediéndose a la apertura de actuaciones cuyo fin será el de aumentar

la competitividad de las entidades asociadas mediante el apoyo en el trabajo diario y la dedicación de los recursos y esfuerzos necesarios dirigidos a la aplicación de la innovación en el mismo y que a continuación se detallan:

- ↳ Difusión a los medios de la inclusión del nuevo socio.
- ↳ Logotipo ITH como marca de prestigio. Utilización por parte de los socios.
- ↳ Acuerdos adoptados por los órganos del ITH. Servicio de información permanente.
- ↳ WEB corporativa del ITH. Espacio reservado a los socios.
- ↳ Actividades de divulgación realizadas desde el ITH. Condiciones preferentes y descuentos.
- ↳ Productos y servicios tecnológicos del ITH. Acceso y utilización por parte de los socios.
- ↳ Acciones de Formación desarrolladas por el ITH.
- ↳ Memoria anual del ITH.
- ↳ Servicios tecnológicos del ITH.
- ↳ Programas de I+D subvencionados.
- ↳ Boletines e informes.
- ↳ Proveedores seleccionados por el ITH.
- ↳ Portal ITH. Zona restringida.
- ↳ Centro de Documentación.
- ↳ Comisiones Técnicas.
- ↳ Responsabilidades.

37

13. Solicitud de Ayudas

Se han solicitado ayudas a diversos organismos a nivel nacional y autonómico. Se consigna a continuación la lista de proyectos presentados.

- ↳ Ayuda solicitada para Estudio de Viabilidad de una herramienta de gestión sobre la accesibilidad y el diseño universal en el sector de la Hostelería.
- ↳ Innovación en los procesos de marketing y Comercialización del Producto Hotelero.
- ↳ Observatorio de Competitividad del Sector Hotelero Español.
- ↳ Costes de la innovación y de la no Innovación en el Sector Hotelero Español.
- ↳ Plataforma Tecnológica para la gestión de la innovación y la formación en el Sector Hotelero.

- ↳ Herramienta de Autodiagnóstico para el cumplimiento de la LOPD en hoteles.
- ↳ Desarrollo tecnológico de una plataforma para la conceptualización de modelos de simulación (Business game) del sector hotelero y su utilización para la e-formación.
- ↳ Incorporación de Productos semielaborados en la restauración hotelera como herramienta de mejora de la calidad y productividad del sector.
- ↳ Diseño orientado al usuario para incrementar la competitividad en el sector hotelero. Aplicación de la Ingeniería Emocional a la comunicación de la oferta de los hoteles.
- ↳ Tecnologías de la Información y las comunicaciones aplicadas a la domótica integral.

Otros

1. Ingresos del ITH en el Consejo Empresarial de Turismo de la Universidad Antonio de Nebrija.
2. Ingreso del ITH en la Comisión de Turismo de la CEOE.
3. Ingreso del ITH en la OMT

Departamento de Formación

1. Viaje a Bruselas el 4 de Octubre de 2005 para establecer las primeras reuniones de cara a reunir información para la solicitud y obtención de financiación europea.
2. Reunión con la Unidad Administradora de Fondo Social Europeo del Ministerio de Trabajo. Octubre 2005. Objetivo: Solicitud de información para la obtención de financiación europea.
3. Reuniones de contacto inicial con entidades formativas:
 - ↳ Fundación San Pablo CEU: Establecimiento de las bases para una futura colaboración. Septiembre 2005.
 - ↳ AINIA: Desarrollo de cursos formativos.
 - ↳ Universidad Europea de Madrid: Establecimiento de las bases para una futura colaboración.
 - ↳ ESADE. Establecimiento de las bases para una futura colaboración.



< Viaje a Bruselas

6.4. Departamento de Proyectos

Proyecto “Calidad de Aire Interior”

Este es el primer proyecto que el ITH puso en marcha. El objetivo de este proyecto fue fundamentalmente adelantarse a la ley del tabaco que el 1 de enero del 2006 entró en vigor y tendrá un impacto claro en el sector. El ITH se puso manos a la obra entonces, cuando la ley no estaba aún aprobada como proyecto de ley y elaboró un manual muy práctico con un lenguaje hotelero y comprensible para que los empresarios del sector contaran con una herramienta útil para hacer frente a la inminente ley. Así el Instituto hacía también una declaración de principios de anticiparse a cualquier cambio en las regulaciones que afectan al sector para poder aportar soluciones a sus hoteleros.

Proyecto de Accesibilidad

Como resultado del PROFIT presentado y con la ayuda del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, se ha puesto en marcha el proyecto ACCESS-HOTEL, un estudio de viabilidad del desarrollo de una herramienta de autodiagnóstico en la gestión de la accesibilidad y el diseño universal en el sector hotelero que permita mejorar la calidad de la atención a personas con diversos tipos de discapacidades y a personas mayores y niños.

Proyecto del Observatorio de Competitividad Hotelera

El objetivo general de este proyecto es definir un completo sistema de gestión de la información que permita evaluar el nivel de competitividad del sector en cada momento, con la idea, además, de proyectar su evolución futura de acuerdo a las tendencias dominantes en el sector y en el entorno, esta evaluación permitirá identificar las nuevas oportunidades de innovación en el mismo y conocer las áreas prioritarias de actuación y facilitar información estratégica en la toma de decisiones del hotelero.

39

Estudio del Proceso de innovación en las empresas en el sector hotelero COTEC

Con este proyecto, el ITH y la Fundación COTEC, desarrollan el primer estudio a nivel nacional sobre innovación del sector hotelero en España. El proyecto pretende, mediante el estudio de casos reales de una serie de empresas hoteleras españolas innovadoras, identificar las particularidades del proceso de innovación en el sector y detectar un conjunto de buenas prácticas.

A través de las entrevistas que se mantengan con los directores de los hoteles, se pretende identificar las motivaciones de las empresas y las bases necesarias para la innovación. Descubrir cómo se organiza y gestiona el proceso de innovación en las empresas, conocer los resultados del retorno de esa innovación y ofrecer de forma generalizada al sector, un marco de referencia para la gestión de la innovación en el sector hotelero.

Los participantes en el estudio ofrecerán datos sobre las áreas en las que se producen innovaciones en sus empresas, la utilización de las tecnologías de la innovación y las barreras que existen dentro de la organización de cara a la innovación y al desarrollo de las TICS, etc.

Del estudio resultante gracias a la colaboración las empresas participantes, el ITH y la fundación COTEC editarán un documento sobre la innovación en el sector hotelero español.

Aplicación de la Ingeniería emocional a la comunicación de la oferta de los hoteles

Este proyecto pretende evaluar la información comercial de los hoteles analizada en todos los soportes en los que ésta aparece de cara al usuario. Se construye una herramienta que ayude al hotelero a conocer las emociones que experimentan los usuarios al conocer las ofertas que les plantean los hoteles.

Hasta ahora esta parte de la comercialización de nuestro producto se contrataba a empresas externas al hotel. El proyecto propone crear una serie de "focus groups" que analicen a la luz de parámetros emocionales (cómo es aceptado el diseño de la página, los colores, el orden y disposición de imágenes, qué sensaciones les transmite cada parámetro), la publicidad donde ven por primera vez nuestro hotel. De esta manera "conectamos" con nuestro cliente potencial a través de las emociones, que al fin y al cabo son las que nos impulsan a elegir un producto frente a otros.

El código tipo del sector hotelero a nivel nacional

Este proyecto se basa en la creación por parte del ITH de un código tipo voluntario de protección de datos para los establecimientos que quieran adherirse al mismo.

El 14 de enero de 2000 entró en vigor la ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD). La vigente Ley tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

40

La información sobre los tratamientos efectuados, la necesidad de consentimiento para tratarlos, con cualquier finalidad, el uso o cesión de los datos y, en general, el poder de disposición de cada persona sobre su propia información suministrada o no en el marco de una relación jurídica o contractual, debe quedar garantizada.

El objetivo de este proyecto es elaborar el código que permita a los hoteleros garantizar la protección dichos datos. Este es el primer proyecto de esta índole a nivel nacional que se lleva a cabo.

La ventaja fundamental de adherirse al código tipo es contar con un sistema que sirva de actuación al empresario hotelero para resolver de manera uniforme todas las cuestiones y dudas que puedan surgir en el proceso de adaptación de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Innovación, disminución de costes y flexibilización de los procesos en el área de restauración

Este proyecto ofrece al sector hotelero una alternativa a su proceso tradicional de elaboración de alimentos en el área de restauración, mediante la utilización de productos pasteurizados.

En este momento se está desarrollando la fase de diseño del proyecto en la que, entre otros aspectos, se han definido los indicadores de coste relevante, los cuales se medirán cuando se realice el estudio de campo en varios hoteles.

En estos hoteles se hará una comparación de costes que supone la utilización de una u otra metodología.

Como consecuencia de este estudio se hará una publicación de carácter técnico relativa a los resultados y conclusiones del estudio, distribuyéndose posteriormente a todo el sector.

Estudio de Eficiencia Hotelera (Centre de Recerca econòmica CRE de Sa Nostra)

El presente estudio tiene como objetivo principal la medición y evaluación del grado de eficiencia del conjunto de establecimientos hoteleros que integran la población de referencia y que, de acuerdo a su elevado peso específico, constituyen un indicador de máxima relevancia sobre la planta hotelera total.

A su vez, dicho objetivo se materializa en la consecución de las siguientes metas:

Cálculo del grado de eficiencia mediante la estimación de la 'frontera eficiente' para el conjunto de establecimientos seleccionados. Para ello, será necesario identificar todas aquellas variables que recojan de la forma más rigurosa posible información sobre inputs y outputs, los cuales definen la prestación del servicio hotelero y resumen, en gran medida, los resultados de la gestión.

Medición de la eficiencia a partir del cálculo de la distancia de los establecimientos hoteleros o grupos de ellos a la 'frontera eficiente' estimada.

Identificación de patrones de comportamiento homogéneos, en términos de eficiencia/ineficiencia entre grupos de distintos establecimientos. Con este ejercicio se pretende detectar factores explicativos de los resultados obtenidos, pudiéndose ligar directamente al proceso de gestión empresarial o a otras cuestiones, tales como demanda, entorno, localización, características de los establecimientos, etc., que pueden contribuir a la definición del origen de conductas ineficientes

7. Estrategias de Cooperación y Relaciones Institucionales

Desde el departamento de Relaciones Institucionales del ITH, una de las principales líneas de acción que se planteó desde el principio fue el establecimiento de alianzas con aquellas entidades y empresas con las que se pudiera cooperar en el camino de la innovación en el sector hotelero.

Por ello este año ha sido especialmente importante en el establecimiento de acuerdos marco, y de acuerdos específicos que puedan redundar en beneficios específicos para el sector hotelero español.

A continuación se incluye el texto del convenio marco:

ACUERDO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO Y

En Madrid , a ____ de _____

Por una parte, Don José Guillermo Díaz Montañés, en nombre y representación del Instituto Tecnológico Hotelero, con C.I.F. G-84106202, en su calidad de Presidente del mismo, con domicilio en Madrid, C/ Alcalá, 117 – 3º Izquierda, en adelante ITH y

Por otra, D.

42

EXPONEN

1. Que el ITH es una ASOCIACION constituida al amparo de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, y normas complementarias, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, careciendo de ánimo de lucro, constituida por tiempo indefinido.

2. Que

3. Que tanto el ITH como _____ están de acuerdo en establecer una colaboración en los campos formativos, científicos y técnicos de interés común, incluyendo la participación en proyectos conjuntos tanto de ámbito nacional como internacional.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el ITH y _____

CONVIENEN

Estrechar sus relaciones, aunar esfuerzos y establecer normas amplias de actuación que encaucen e incrementen, dentro del marco preestablecido, los contactos y colaboraciones de acuerdo con las siguientes

CLAUSULAS

PRIMERA. FINALIDAD DEL ACUERDO MARCO

El objeto de este Acuerdo es el establecimiento de un marco de actuación para la colaboración entre el ITH y _____ , en actividades de soporte científico y tecnológico y de colaboración en temas específicos.

SEGUNDA. MODALIDADES DE COLABORACIÓN.

- a) Cooperación en programas de formación.
- b) Participación en proyectos conjuntos tanto de ámbito nacional como internacional.
- c) Asesoramiento mutuo en cuestiones relacionadas con la actividad de ambas Entidades.
- d) Facilitamiento mutuo para el uso de instalaciones
- e) Cuantas otras sean consideradas de interés mutuo, dentro de las disponibilidades de las partes y de las actividades que constituyen el objeto del presente Acuerdo Marco.

TERCERA. CONTENIDO DE LOS CONVENIOS ESPECÍFICOS.

Cada proyecto y/o programa de actuación en el marco de este Acuerdo será objeto de un Convenio Especifico que deberá contener, entre otros, los siguientes aspectos

- a) Definición del objeto que se persigue.
- b) Descripción del Plan de Trabajo, que incluirá las distintas fases del mismo y la cronología de su desarrollo.
- c) Presupuesto total y medios materiales y humanos que requiera el citado programa, especificando las fuentes de financiación.
- d) Normas para la coordinación, ejecución y seguimiento del proyecto.
- e) Nombre de las personas, una por cada parte, que se designarán por mutuo acuerdo y se responsabilizarán de la marcha del Convenio.

CUARTA. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO.

Las colaboraciones derivadas de este Acuerdo Marco quedarán sujetas a las normas del ITH y _____, en la forma que establezcan los Convenios Específicos, teniendo en cuenta la naturaleza de la colaboración y el Centro donde se realice el trabajo.

QUINTA. ESTABLECIMIENTO DE LA COMISIÓN MIXTA.

Para facilitar la colaboración de los Convenios Específicos, su seguimiento y cumplimiento, se constituirá una Comisión Mixta paritaria integrada por los firmantes del Convenio, o personas en quien deleguen, dos representantes del ITH y dos representantes

Dicha comisión se constituirá en el plazo de treinta días, contados a partir de la fecha de la firma de este Acuerdo Marco.

La Comisión Mixta dictará sus normas internas de funcionamiento.

SEXTA. FUNCIONES DE LA COMISIÓN MIXTA.

A la Comisión Mixta le corresponden, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Promover posibilidades de colaboración en temas científico-tecnológicos de interés común.
- b) Preparar los Convenios Específicos de ejecución del presente Acuerdo Marco sobre las materias seleccionadas, dentro de las modalidades de colaboración establecidas en la cláusula segunda.
- c) Elevar las propuestas que elabore a los órganos competentes de las dos partes.
- d) Aclarar y decidir cuantas dudas puedan plantearse en la interpretación y ejecución de los Convenios Específicos.
- e) Realizar el seguimiento de los Convenios Específicos que se suscriban.

SEPTIMA. ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN.

El presente Acuerdo Marco entrará en vigor en el momento de su firma y su vigencia será de _____ años, renovables por períodos iguales por acuerdo tácito.

OCTAVA. IMPORTE Y PAGO DEL ACUERDO MARCO

El presente Acuerdo Marco no significará gasto alguno pues su objetivo es resaltar el interés de ambas partes en establecer unos cauces de colaboración que se traduzcan en convenios específicos de colaboración.

NOVENA.- MODIFICACIÓN Y RESCISIÓN.

Las partes podrán modificar o denunciar el presente documento en cualquier momento por mutuo acuerdo. Cualquiera de las partes podrá a su vez, denunciar el presente acuerdo comunicándolo por escrito a la otra parte con seis meses de antelación a la fecha en que vaya a darlo por terminado. En ambos casos deberán finalizarse las tareas de los Convenios específicos que estén en vigor.

El ITH y _____ se comprometen a resolver de forma amistosa cualquier desacuerdo que pueda surgir en el desarrollo del presente acuerdo, acordando, en caso de conflicto, someterlo a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

Y en prueba de conformidad de cuanto antecede, firman por duplicado el presente documento en el lugar y fecha arriba indicados.

POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO (ITH) POR EL _____

D. José Guillermo Díaz Montañés
Presidente

D. _____

Durante el año 2005 se han establecido Convenios de Colaboración con diversas entidades:

Convenios Marco

- Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Comunicaciones (ASIMELEC) – Firmado 6 de Abril de 2005.
- Asociación de Investigación de la Industria Agroalimentaria (AINIA) – Firmado 6 de Junio de 2005.
- Asociación de Investigación y Desarrollo en la Industria del Mueble y Afines (AIDIMA) – Firmado 14 de Junio de 2005.
- Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) – Firmado 14 de Junio de 2005.
- Instituto Tecnológico de la Construcción (AIDICO) – Firmado 15 de Junio de 2005.
- Instituto de Estrategia Turística de Les Illes Balears (INESTUR) – Firmado 15 de Julio de 2005.
- Consorcio Turístico de Madrid, S.A. – Firmado 18 de Julio de 2005.
- Confederación Española de Asociaciones de Fabricantes de Productos de Construcción (CEPCO) – Firmado 22 de Julio de 2005.
- Universidad Europea de Madrid – Firmado 13 de Septiembre de 2005.
- "Sa Nostra" Caixa de Balears – Firmado 19 de Septiembre de 2005.
- Asociación de Importadores y Distribuidores de Equipamiento para la Hostelería (IMEQHOS) – Firmado 7 de Octubre de 2005.
- Fundación ESADE – Firmado 10 de Noviembre de 2005.
- Fundación San Pablo CEU – Firmado 29 de Diciembre de 2005.
- Segitur – Firmado 20 de Diciembre de 2005.

Convenios de Colaboración

- ↳ DYRECTO, Desarrollo y Realización de Proyectos, S.L. – Firmado 11 de Abril de 2005 – Objeto: Información y asesoramiento sobre subvenciones y ayudas.
- ↳ Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) – Firmado 11 de Mayo de 2005 – Objeto: Desarrollo y Ejecución del Proyecto “Ditechotel”.
- ↳ Central de Cocinados CATAR, S.A. - Firmado 28 de Septiembre de 2005 – Objeto: Patrocinio del Estudio “Innovación, Disminución de Costes y Flexibilización de los Procesos en el Área de Restauración”.
- ↳ Instituto de Estrategia Turística de Les Illes Balears (INESTUR) – Firmado 15 de Julio de 2005 – Objeto: Aplicación de Protección de Datos en el Hotel.
- ↳ “Sa Nostra” Caixa de Balears – Firmado 19 de Septiembre de 2005 – Objeto: Desarrollo del Proyecto “Análisis de la Eficiencia del Sector Hotelero Español”.
- ↳ “Sa Nostra” Caixa de Balears – Firmado 19 de Septiembre de 2005 – Objeto: Realización de la Conferencia “Las Estrategias de Marketing para la Diferenciación en el Sector Hotelero: Las nuevas tendencias de los turistas, sus gustos y preferencias”.

Visitas a Otros Centros Tecnológicos (CIT's)

46

- ↳ AIDIMA. Instituto Tecnológico del Mueble y afines.
- ↳ AIDO. Instituto Tecnológico de la Optica, color e Imagen.
- ↳ IBV. Instituto de Biomecánica de Valencia.
- ↳ AIDICO. Instituto tecnológico de la Construcción.
- ↳ AINIA. Instituto Tecnológico de la Alimentación.
- ↳ OPTI. Observatorio de Prospección Tecnológica Industrial.
- ↳ CEDINT. Centro de Domótica Integral.



01 >



02 >



03 >



04 >

- 01 > Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Comunicaciones (ASIMELEC).
- 02 > Asociación de Investigación y Desarrollo en la Industria del Mueble y Afines (AIDIMA).
- 03 > Instituto de Estrategia Turística de Les Illes Balears (INESTUR)
- 04 > Consorcio Turístico de Madrid, S.A.
- 05 > Confederación Española de Asociaciones de Fabricantes de Productos de Construcción (CEPCO).



05 >



- 01 > Universidad Europea de Madrid
- 02 > Asociación de Importadores y Distribuidores de Equipamiento para la Hostelería (IMEQHOS).
- 03 > Fundación ESADE
- 04 > Fundación San Pablo CEU
- 05 > Convenio firmado con Segitur

Ingreso de ITH en la OMT

Este año 2005 se ha producido el ingreso del Instituto tecnológico Hotelero en la Organización Mundial del Turismo. El Consejo Ejecutivo de la OMT lo decidió así en su 76ª reunión celebrada el 25 de Noviembre.

Ventajas de pertenecer a este prestigioso organismo internacional:

- La oportunidad de participar en todo lo relacionado con el turismo global al más alto nivel.
- Mayor visibilidad hacia el sector sino que también ganan acceso a todos los encuentros y seminarios organizados por la Organización.
- Oportunidad de conocer las últimas tendencias en el sector y por consiguiente tienen la capacidad de influir en los legisladores en asuntos vitales para el crecimiento constructivo de cualquier asunto relacionado con la industria del turismo como son las asamblea consultivas, la política impositiva, el Código Ético Global, las Cuentas Satélite de Turismo y las predicciones de mercados.
- Acceso, la red de contactos y la oportunidad de realizar una contribución real a la industria internacional del turismo.
- Inscripción gratuita en todos los encuentros y seminarios de la OMT.
- Acceso a la inteligencia de mercados a tiempo real a través del Barómetro de Turismo de la OMT.
- Estudio anual publicado por los miembros afiliados así como ejemplares gratuitos del compendio anual de estadísticas turísticas.
- Acceso prioritario de bajo coste a las bases de datos estadísticas de la OMT.
- Aparecer en su página WEB.
- Además los socios tienen acceso exclusivo al mercado online "De socio a socio" donde se promueven los servicios propios a otros socios afiliados y se entra en contacto con nuevos partners.

49

En palabras de Mar de Miguel:

"El acceso del ITH a la OMT es además de un orgullo enorme, un refrendo a la apuesta que hemos realizado por la innovación hotelera y un respaldo incontestable a la existencia del ITH y a su línea de acción".

8. Junta Directiva

La junta directiva del ITH está compuesta por los siguientes miembros

D. José Guillermo Díaz Montañés, Presidente del Instituto Tecnológico Hotelero.

Licenciado en ingeniería superior industrial por ICAI (1981-1987), fue consejero delegado de la Red Turística Menorquina (1990-1993). Asimismo, ha sido presidente de Fomento de Turismo de Menorca y desde 1993 hasta la actualidad es Presidente Ejecutivo y máximo accionista de la Red Turística Menorquina, miembro de la Junta Directiva de la Asociación Hotelera de Menorca y desde 1996 miembro de la Junta Directiva de Fomento del Turismo de Menorca. En el año 2001, preside la Agrupación hotelera de las Zonas Turísticas de España (ZONTUR). Ha sido nominado para el Premio Emprendedor del Año y en el año 1999 fue Escudo en su categoría de Oro en la Escuela Superior de Turismo de Baleares. En la actualidad, además, es el presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

D. Jesús Gatell Pamies, Vicepresidente del Instituto Tecnológico Hotelero

Director General del HOTEL HUSA PRINCESA de Madrid, Presidente de la ASOCIACION EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID. (AEHM), D. Jesús Gatell es ,además, presidente de la Comisión de Turismo, Ferias y Reuniones de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid (CEIM/ CEOE), consejero del Consorcio Turístico de Madrid, Miembro del Comité Ejecutivo y Junta Directiva de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Vocal del Consejo del Patronato de Turismo y de la Oficina de Congresos de Madrid, Vocal del Consejo de Madrid para la Promoción Turística (Consejería de Economía e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid), Miembro del Comité Ejecutivo y de la Junta Directiva de CEIM- Confederación Empresarial de Madrid – CEOE y Coordinador del Área de Turismo de Ciudad de la Comisión de Turismo del Consejo Superior de Cámaras de España.

50

D. Ramón Estalella Halffter, Secretario General del Instituto Tecnológico Hotelero

Executive MBA, licenciado en derecho y diplomado en asesoría fiscal, en el año 1994 se integra como gerente en ASHOTEL (Asociación Hotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y EL Hierro. En el año 2000 es nombrado Director Comercial de Hospiten y de los años 2001 a 2003 desempeña el cargo de Secretario General en Zontur. Además es profesor de ética Empresarial, marketing Turístico y Habilidades directivas en diversas escuelas de negocios y Universidades. Fue consejero del ICTE (Instituto Para la calidad Turística), es miembro del Consejo de Turismo de CEOE, consejero de HOTREC (Hotel and Restaurants in Europe), miembro de la Comisión Paritaria de Hostelería y del FORCEM y miembro de la Comisión e Medioambiente de CEOE. Actualmente es Secretario General de la CEHAT.

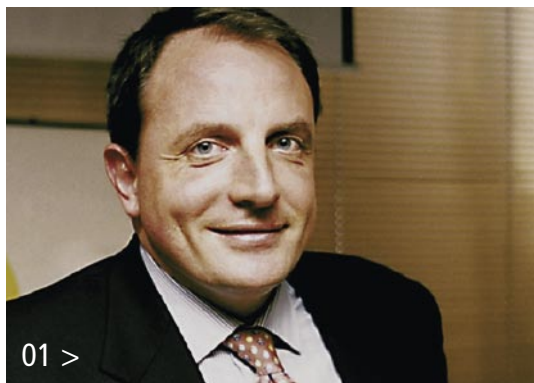
Valentín Ugalde Drové , Tesorero del Instituto Tecnológico Hotelero

Licenciado en derecho por la Universidad Complutense de Madrid, actualmente es el Secretario General de la Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas. Desde 1996 a 2004 es Secretario General de la Federación Española de Hoteles. Desde 1992 y hasta 1996, es Secretario General de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid, patronal que engloba a todos los Hoteles de la Comunidad de Madrid. Anteriormente, había desempeñado el cargo de Gerente de la Federación Española de Hoteles. Actualmente es representante permanente español ante la Organización Internacional del Trabajo, en Ginebra, por el sector

de la hostelería. Es vocal en el Consejo de Turismo de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), Vocal en la Junta Directiva del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) , y gerente de la CEHAT.

Mar de Miguel Colom, directora General del ITH

Licenciada en Ciencias Económicas y máster en economía europea, premio extraordinario al mejor expediente académico de promoción, becada por el Instituto Universitario Ortega y Gasset, María del Mar de Miguel Colom ha sido Directora general de la Fundación Biodiversidad del Ministerio de Medio ambiente, y directora–gerente del Centro de Investigación y Tecnologías Turísticas de las Islas Baleares (CITIBB). Paralelamente ha desarrollado una actividad académica que la llevó a ser profesora titular del Centro de Estudios Superiores (CEU) Luis Vives de la universidad de Alcalá impartiendo enseñanza sobre sistemas financieros, y profesora asociada en la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y en la Escuela Universitaria de Turismo de la Universidad de Alcalá. Asimismo, ha publicado gran cantidad de artículos en revistas nacionales e internacionales relacionados con el turismo. Ha participado en diversos comités científicos y asesores relacionados con el sector turístico, ambiental y el de las nuevas tecnologías como el grupo de Trabajo sobre las cuentas satélites de turismo del Instituto de Estudios Turísticos (IET), en los comités de certificación de sistemas de calidad y gestión ambiental Q verde, y ha sido miembro del grupo de expertos en tecnología de la Información Turística del IET, entre otros. Actualmente es miembro del consejo de Turismo y de medioambiente de CEOE.



01 >



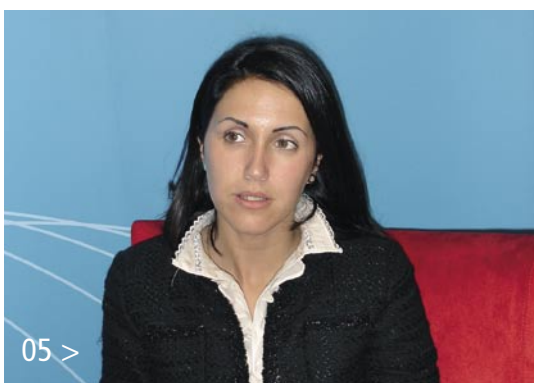
02 >



03 >



04 >



05 >

01 > D. José Guillermo Díaz Montañés, Presidente 02 > D. Jesús Gatell Pamies, Vicepresidente 03 > D. Ramón Estalella Halffter, Secretario General 04 > Valentín Ugalde Drové, Tesorero 05 > Mar de Miguel Colom, Directora General del ITH

9. Reuniones de Expertos

Durante este año se han mantenido las primeras reuniones de expertos en el ITH que en el futuro conformaran nuestra Red Virtual de Expertos.

El objetivo general de estas reuniones es presentar los proyectos a una red de expertos que el ITH está convocando a fin de contrastar todos los procedimientos, datos del sector, y mecanismos aplicables. De esta manera todos los resultados de los proyectos están plenamente contrastados y monitorizados por estos agentes del sector y áreas colaterales que proveen de un enfoque plenamente hotelero todo el caudal informativo que se va obteniendo.

Se han celebrado dos reuniones de expertos a lo largo de este año. Una tuvo lugar el día 11 de Noviembre y otra el 20 de Diciembre y a ellas acudieron las siguientes personas:

- Sr. Germán Porras. Asesor externo ITH- Ex secretario General de Turismo.
- Sr. Andrés del Río. Asesor externo ITH.
- Sr. Alfonso Meaurio. Gerente de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca.
- Pedro Matutes. Director de Sirenis Hotels- Presidente de la Federación Empresarial Hotelera de Ibiza y Mallorca.
- Sra. Carmen Salazar. Directora General de la Corporación Hispano Hotelera S.A.
- Sr. Alberto Marín. Director de Innova net Group.
- Sr. Ramón Estalella Halffter. Secretario General del ITH.
- Sr. Jose Guillermo Díaz Montañés Presidente del ITH.
- Sr. Javier Sánchez. Director adjunto IBV.
- Sr. Ricard Barberá. IVB.

53

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL EN HOTELES Profit. Presentación y definición del proyecto

Presentación y definición del proyecto que se llevará a cabo mediante una subvención Profit.

1. Importancia que otorgan a estos temas y opinión sobre ellos.
2. Volumen de consultas que reciben sobre esta cuestión por parte de clientes y por parte de los canales de venta.
3. ¿Disponen de una política de clientes que incluya esta orientación?
4. ¿Disponen de protocolos de actuación ante personas con alguna discapacidad, usuarios de sillas de ruedas, personas mayores con limitaciones, etc.?
5. Problemas de su establecimiento ligados a la accesibilidad en la actualidad:

- ↳ Accesos y aparcamiento
- ↳ Recepción
- ↳ Señalización
- ↳ Iluminación
- ↳ Puertas, pasillos y ascensores
- ↳ Habitaciones (mobiliario, cuarto de baño, etc.)
- ↳ Comunicación (clientes con dificultades para recibir o enviar comunicaciones)
- ↳ Comedor, restaurante
- ↳ Alarmas, evacuación
- ↳ Servicios y dependencias: salones, saunas, instalaciones de ocio, etc.

6. ¿En resumen, cómo gestionan actualmente la accesibilidad?

7. ¿Qué tipo de información, formación o herramientas de gestión creen que necesitarían para atenderla debidamente?

54

INNOVACIÓN, DISMINUCIÓN DE COSTES Y FLEXIBILIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE RESTAURACIÓN

Presentación y definición del proyecto y aportación de sugerencias y mejoras al mismo.

Primera Reunión de Definición del Proyecto en su fase de Diseño. Objetivos concretos:

- ↳ Definir la documentación necesaria para la realización del proyecto
- ↳ Creación de la metodología de obtención de los objetivos concretos del proyecto
- ↳ Diseño de los parámetros de medición de los procesos
- ↳ Definición de los resultados previstos del estudio

ANÁLISIS DEL PROCESO DE INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO

Presentación y validación de la guía y cuestionario para las entrevistas del proyecto "Análisis del proceso de innovación en el sector hotelero"

1. Objetivos y resultados esperados del proyecto
2. Hoteles participantes en el proyecto
3. Presentación de la guía y cuestionario para las entrevistas
4. Discusión sobre la guía y el cuestionario
5. Plan de trabajo

OBSERVATORIO DE COMPETITIVIDAD HOTELERA Profit. Presentación y definición del proyecto

Presentación y definición del proyecto que se llevará a cabo mediante una subvención Profit.

- Revisión de los objetivos del Proyecto. Establecer prioridades de desarrollo del Observatorio por Fases:
- Revisión de la metodología necesaria para la realización del proyecto.
- Identificación de indicadores a Implantar en la Fase de Lanzamiento.

55



01 / 02 / 03 > Reuniones de expertos



Soluciones Sencillas
a Cuestiones Importantes



www.ithotelero.com