



Ajuntament de
Barcelona

Barcelona
Activa

Ocupacions més demandades al sector del Turisme i l'Hostaleria

INFORME

Novembre 2015



Amb la col·laboració de:

Deloitte.

Índex

01.	<u>PRESENTACIÓ DEL SECTOR</u>	3
02.	<u>CONTEXT ACTUAL</u>	3
03.	<u>TENDÈNCIES CLAU DEL SECTOR</u>	5
04.	<u>OCUPACIÓ AL SECTOR DEL TURISME I L'HOSTALERIA</u>	7
	04.1. <u>OCUPACIONS DE MAJOR QUALIFICACIÓ MÉS DEMANDADES</u>	7
	04.2. <u>OCUPACIONS DE MENOR QUALIFICACIÓ MÉS DEMANDADES</u>	10
05.	<u>CONCLUSIONS I PROJECCIÓ FUTURA</u>	12
06.	<u>FONTS I ARTICLES CONSULTATS</u>	14
07.	<u>WEBGRAFIA SECTORIAL COMPLEMENTÀRIA</u>	14

01. Presentació del sector

D'acord amb l'Organització Mundial del Turisme, aquest engloba tots aquells viatges i estàncies que duen a terme les persones a llocs diferents del seu entorn habitual, per un període comprès entre 1 dia i 1 any, amb independència dels motius. A partir d'aquesta definició, és possible identificar els tres principals àmbits d'activitat del sector turístic i de l'hostaleria:

- **Restauració:** inclou totes aquelles activitats associades a la provisió de menjar i beure. Això inclou cafeteries, bars, restaurants així com els serveis de restauració per a col·lectivitats.
- **Allotjament:** inclou totes les activitats vinculades a l'explotació de les infraestructures que permeten al turista allotjar-se per un temps determinat, com ara hotels de diferents categories, hostals, pensions, cases rurals, balnearis, càmpings, albergs, etc.
- **Planificació, gestió i comercialització turístiques:** engloba totes les activitats destinades a la gestió de serveis turístics a través de tercers. En aquest àmbit s'inclouen les agències de viatges o els majoristes i operadors turístics encarregats de promocionar, organitzar i comercialitzar els productes turístics.

L'excel·lent patrimoni natural i cultural, així com una climatologia favorable han contribuït a que el turisme sigui un dels principals motors de l'economia, tant espanyola com catalana. És important, d'altra banda, remarcar la importància del turisme com a dinamitzador d'altres sectors com ara el cultural, el transport o el comerç, compensant, en algunes ocasions, la disminució de demanda del consum intern.

02. Context actual

Tendències globals:

D'acord amb les dades de l'Organització Mundial de Turisme l'any 2014 es registraren 1.133 milions d'arribades arreu del món, representant un increment del 4,3% respecte l'any 2013. En aquest sentit, el continent europeu continuà sent el més visitat l'any 2014, amb 582 milions d'arribades, un 3% més que l'any 2013, mentre que el continent americà experimentà el major creixement del nombre de visitants (181 milions), un 16% més que l'any 2013. Pel que fa als països, França, Estats Units, Espanya i la Xina ocuparen els primers llocs com a països amb més arribades internacionals i ingressos turístics.

D'altra banda, els països emergents com Mèxic i Rússia milloraren el seu posicionament com a destinacions turístiques, tant pel que fa al nombre de turistes com als ingressos turístics obtinguts. Així mateix, cal destacar la rellevància del sector del turisme a l'economia mundial, ja que durant l'any 2014 aquest sector contribuï en un 9% al PIB mundial i creà 1 de cada 11 llocs de treball segons dades de l'Organització Mundial de Turisme (OIT). A més, el turisme s'ha consolidat com un sector estratègic a la Unió Europea amb directrius específiques de creixement i consolidació, impulsant programes com el *COSME*, adreçat a millorar la competitivitat de les petites i mitjanes empreses europees del sector.

Tendències a Espanya:

L'any 2014 significà un nou record històric pel que fa a l'arribada de turistes a Espanya, arribant-se als 65 milions de visitants, un increment del 7,15% respecte l'any 2013, tot ocupant la tercera posició a nivell mundial, només per sota de França i EE.UU. Pel que fa a l'ingrés turístic, Espanya ocupà la segona posició a nivell mundial amb 65.000 milions de dòlars.

L'any 2014 el sector turístic representà un 10,9% del PIB espanyol i un 12% de l'ocupació a Espanya amb 2.204.842 llocs de treball, un increment del 7,7% respecte l'any 2013. D'altra banda, l'Hostaleria comportà el 66% de l'ocupació al sector l'any 2014, segons dades del Ministeri de Indústria, Energia i Turisme.

Pel que fa a la procedència dels visitants destacaren el Regne Unit, França i Alemanya, els quals representaren gairebé la meitat dels visitants en el 2014.

Tendències a Catalunya:

L'any 2014 Catalunya tornà a ser la principal destinació dels turistes a Espanya amb 16.773.500 de visitants, tot experimentant un creixement del 7,2% en relació a l'any 2013. Així mateix, la despesa del turisme estranger superà els 15.000 milions d'euros, un 6,1% més que l'any 2013.

Pel que fa a la procedència dels visitants l'any 2014 destacaren principalment França, Regne Unit, Alemanya i Itàlia, els quals representaren gairebé el 50% dels visitants.

Respecte a l'ocupació, es registraren 406.300 persones treballant al sector turístic en el tercer trimestre del 2015, un 13,1% del total d'ocupats a Catalunya. Aquesta dada representa un increment del 11,6% (42.300 persones més ocupades) respecte el primer trimestre de l'any 2015.

Pel que fa a l'hostaleria, al llarg del 2014 tingueren lloc al voltant de 50.225.200 pernoctacions, un 1,9% més que l'any 2013, en els 5.539 establiments hotelers, rurals i càmpings existents a Catalunya.

D'altra banda, Barcelona fou la quarta ciutat més visitada a Europa, tot registrant-se al voltant de 8 milions de visitants durant l'any 2014.

Indicadors del sector del Turisme i l'Hostaleria	Contribució del sector al PIB de Catalunya ⁽¹⁾	Nombre de treballadors a Catalunya ⁽²⁾	Nombre d'empreses turístiques amb establiment a Catalunya ⁽³⁾
	12% (2014)	406.300 (3r trimestre 2015)	78.684 (1 de gener 2015)



(1) Dades extretes de la pàgina oficial del Govern de la Generalitat de Catalunya 2014.

(2) Dades extretes de l'Observatori d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya.

(3) Dades extretes de l'informe d'estructura empresarial Novembre 2015. Observatori d'Empresa i Ocupació. Generalitat de Catalunya.

03. Tendències claus del sector

	<p>Experiència del consumidor</p>	<p>Les empreses del sector turístic estan enfrontant-se a la necessitat d'orientar-se i adaptar-se a les preferències dels clients i generar noves experiències. Aquests reptes comporten conèixer i entendre el nou perfil de consumidor que busca integrar noves emocions i experiències al mateix temps que es satisfan les seves necessitats. En aquest sentit, el perfil del nou viatger actual es caracteritza per ser un client informat, format, exigent, comparador i digital.</p> <p>Així doncs, les empreses, cada cop més, estan implantant programes d'experiència del consumidor, els quals comporten la personalització de serveis, la comunicació directa amb el client mitjançant les xarxes socials, l'ús d'elements tecnològics, el disseny d'ofertes personalitzades a les plataformes 2.0, entre d'altres elements. En aquest sentit, cada cop més, el sector està invertint en el "turisme digital" tot incrementant la presència a les xarxes socials fruit del important paper d'aquestes com a lloc d'atenció i escolta dels consumidors. D'aquesta manera, es cerca convertir al client en el millor prescriptor del servei i/o producte de les empreses.</p>
	<p>Inversió en noves tecnologies</p>	<p>Durant l'any 2015, el sector ha continuat invertint en la introducció de noves tecnologies que li permetin canviar l'experiència del client a fi de conèixer millor les seves necessitats i les seves preferències de compra. D'una banda, en allò relatiu a la fidelització i socialització dels clients, les aplicacions mòbils s'han consolidat com una eina molt útil per apropar-se i comunicar-se directament amb ells.</p> <p>Quant a la promoció, el màrqueting online s'ha convertit en una eina fonamental en la estratègia de promoció i presentació de productes turístics i d'hostaleria (esdeveniments, destinacions, hotels, restaurants, etc.) mitjançant l'ús de continguts vídeo, els quals tenen més pes, en substitució dels catàlegs tradicionals o el desenvolupament de les aplicacions mòbils de realitat augmentada que permeten visualitzar la història i les característiques de la destinació, tot aportant un valor afegit al consumidor.</p> <p>D'altra banda, gràcies a la tecnologia <i>Big Data</i>, les empreses podran oferir una total personalització dels serveis en funció dels perfils del consumidor, el patró i moment de la compra així com de la localització.</p>
	<p>Diversificació</p>	<p>La disminució de l'estacionalitat dels viatges, el nou perfil del viatger i la rellevància de les xarxes socials i la tecnologia mòbil són elements que estan comportant un canvi de tendència del sector cap a una major diversificació del negoci, més enllà de les activitats tradicionals. Algunes empreses entren en mercats com la turoperació o el sector aeri així com d'altres evolucionen de l'àmbit minorista a l'operador turístic global.</p> <p>D'altra banda, cada cop més s'observa un creixement d'altres formes de turisme que van més enllà del tradicional turisme de sol i platja, com ara el turisme actiu i d'aventura, el cultural, el gastronòmic, l'ecològic o el de negocis. En aquest sentit, les agències de viatges i els turoperadors aposten per oferir paquets dinàmics en funció de les preferències del client.</p>

	<p>Sostenibilitat</p>	<p>La sostenibilitat continua sent una tendència clau al sector del Turisme i l'Hostaleria. Cada cop més, els consumidors demanen serveis compatibles amb el turisme sostenible ja que s'ha convertit en un motiu per a l'elecció del destí. En aquesta línia, cal destacar que Catalunya aspira a esdevenir la primera regió del món en obtenir el certificat <i>Biosphère</i> de la Unesco. Així mateix, cal fer referència a programes com <i>Editurisme</i> adreçat a reduir el consum de paper a les empreses del sector mitjançant una plataforma de software per a l'intercanvi d'informació, o bé altres iniciatives adreçades a disminuir la generació d'emissions de CO2 al transport i l'allotjament, reduir els residus produïts pels turistes així com millorar l'eficiència energètica dels allotjaments.</p> <p>D'altra banda, s'està registrant un increment de l'oferta dels anomenats "Eco-hotels" i de la restauració entorn als productes ecològics i biològics, a fi de donar resposta a les noves demandes dels clients.</p>
	<p>Qualificació dels professionals</p>	<p>La creixent competitivitat internacional també s'observa en el sector turístic i de l'hostaleria. Cada cop més, es posa més èmfasi en la millora la qualificació dels treballadors del sector, promovent el seu desenvolupament, i la consolidació de formacions específiques que combinin elements lligats a les noves tecnologies, el tracte als clients i la gestió de les seves necessitats, així com coneixements sobre llengües estrangeres.</p>

04. Ocupació al sector del Turisme i l'Hostaleria

El sector del turisme i l'hostaleria ha continuat creixent al llarg de l'any 2015. La creixent arribada de turistes, el desenvolupament de nous models turístics, les noves formes de consum dels clients, així com l'aplicació de les noves tecnologies al sector, han afavorit l'augment de la demanda de professionals al llarg de l'any. En aquest sentit, el sector fa una aposta clara per la qualificació dels seus professionals, on l'actitud i els idiomes esdevenen elements clau. Perfils professionals més tradicionals, com ara cambrers o bé responsables de càtering, han hagut de desenvolupar noves competències per a donar resposta a les necessitats dels clients actuals, més exigents amb el nivell del servei i la qualitat rebuda.

Anàlisi de l'ocupació al sector del Turisme i l'Hostaleria	Tendència actual	Previsió de creixement
	↑	↑

↻ Recuperació/Creixement; ⇌ Manteniment; ↓ Decreixement

4.1. OCUPACIONS DE MAJOR QUALIFICACIÓ MÉS DEMANDADES

Ocupació	Descripció	Requisits valorats (Formació, experiència i competències)	Altres aspectes destacats
1 Revenue Manager	El/la <i>Revenue Manager</i> és el/la professional encarregat de planificar, organitzar, dirigir i controlar el procés de venda, amb l'objectiu principal de maximitzar els ingressos, ja sigui d'un establiment o d'un grup d'aquests.	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és necessari disposar d'una titulació universitària en turisme o bé vinculada al món de l'empresa. Així mateix, és adient disposar de coneixements sobre <i>Revenue Management</i> i <i>Yield Management</i>. Experiència: és recomanable disposar d'experiència prèvia de dos anys en departaments relacionats amb la venda. 	<p>Es valora que els candidats tinguin un perfil transversal, amb capacitat de conèixer i treballar en més d'una àrea concreta.</p> <p>És important disposar de coneixements sobre les noves tecnologies i sistemes de gestió com ara ERP i PMS adaptats al sector.</p>
2 Customer Relationship Manager	El/la <i>Customer Relationship Manager</i> és el/la professional responsable de crear i implementar estratègies de màrqueting orientades a la retenció i captació de nous clients així com la gestió de programes de fidelització del client.	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és imprescindible disposar d'una titulació universitària en ciències empresarials o similar. Així mateix, és adient tenir coneixements de SEO i SEM. Experiència: és necessari disposar d'experiència prèvia de 3 anys en un lloc similar. 	<p>És indispensable tenir coneixements de llengua anglesa, valorant-se cada cop més acreditar nocions d'altres idiomes</p>

Ocupació	Descripció	Requisits valorats (Formació, experiència i competències)	Altres aspectes destacats
3 Director/a comercial estratègic	<p>El/la director/a comercial estratègic és el/la professional responsable de liderar i coordinar el departament de màrqueting d'un establiment turístic. S'encarrega de millorar la imatge corporativa a través de l'òptima gestió dels clients i el posicionament de la marca.</p> <p>La seva responsabilitat es basa en treure el màxim profit als recursos destinats a la publicitat, promocions, merchandising i d'altres accions comercials desenvolupades per la companyia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és necessari disposar d'una titulació universitària en turisme, economia, publicitat, entre d'altres. Així mateix, és adient disposar de formació complementària de màster relacionada amb la direcció hotelera i restauració. Experiència: és recomanable disposar d'experiència prèvia de 5 anys en departaments similars. 	<p>Aquests perfils professionals han de conèixer el model de negoci i el mercat global</p>
4 Director/a d'expansió hotelera	<p>El/la director/a d'expansió hotelera és el/la professional encarregat de planificar i gestionar correctament els processos que es posen en pràctica quan els hotels o grups hotelers obren noves unitats de negoci o absorbeixen hotels ja existents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és necessari disposar d'una titulació universitària en turisme o lligada al món de l'empresa. Així mateix és convenient disposar de coneixements de direcció d'empreses hoteleres. Experiència: és adient disposar d'entre 3 i 4 anys d'experiència professional, valorant-se especialment la visió de negoci. 	<p>Es valora que els candidats tinguin capacitats de planificació i organització així com preocupació per l'ordre i la qualitat.</p>

Ocupació	Descripció	Requisits valorats (Formació, experiència i competències)	Altres aspectes destacats
5 Community Manager	<p>El/la community manager és el/la professional responsable de construir, gestionar i moderar comunitats virtuals al voltant d'una marca o empresa del sector turístic o hostaler a la xarxa.</p> <p>La seva missió és utilitzar les eines i instruments que posen a disposició les xarxes socials (<i>Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, etc.</i>) per tal de promocionar una empresa o marca, generar continguts atractius, crear una imatge i atraure clients/es.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és necessari disposar d'una titulació en qualsevol àmbit de l'enginyeria, arquitectura, ciències socials, periodisme, publicitat, etc. És convenient disposar de coneixements d'eines tecnològiques de retoc d'imatge digital (<i>photoshop, illustrator, etc.</i>) i de programes de gestió de continguts com <i>blogger</i> o <i>wordpress</i>, entre altres. Experiència: és necessari disposar d'experiència prèvia mínima d'un any. 	<p>És important disposar de capacitat analítica i capacitat per treballar en equip.</p> <p>Es valora que els candidats disposin d'interès per les novetats del sector així com capacitat d'aprenentatge constant.</p>
6 Informador/a turístic	<p>L'Informador/a turístic és el/la professional que orienta i proporciona la informació adequada a l'usuari d'un servei turístic, amb l'objectiu de facilitar-li el viatge i l'estada, així com d'enriquir la seva experiència turística. A més a més, també pot desenvolupar tasques encaminades a promocionar i comercialitzar alguns serveis turístics, com ara fer reserves o vendre alguns productes turístics.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és recomanable disposar de una titulació universitària en turisme, ciències socials o jurídiques o bé un cicle formatiu de grau superior d'agències de viatges i gestió en esdeveniments. Cal complementar-la amb cursos d'informador turístic Experiència: es valora disposar d'experiència prèvia en atenció al client. 	<p>És adient disposar de coneixements de tècniques d'atenció al client i tècniques de venda.</p>

4.2. OCUPACIONS DE MENOR QUALIFICACIÓ MÉS DEMANDADES

Ocupació	Descripció	Requisits valorats (Formació, experiència i competències)	Altres aspectes destacats
1 Assessor/a de serveis turístics on-line	L'assessor/a de serveis turístics on-line és el/la responsable que proporciona informació i assessorament sobre productes o serveis turístics i treballa mitjançant converses telefòniques o bé a través de les possibilitats de comunicació que ofereix Internet, és a dir, sense estar presencialment davant del client.	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és recomanable disposar d'un cicle formatiu vinculat a l'àmbit del turisme. Així mateix, és adient complementar-ho amb coneixements sobre Amadeus i Sire així com sobre eines CRM. Experiència: es valora disposar d'experiència en agències de viatges o bé com operador de màrqueting telefònic. 	Donada la naturalesa del sector és convenient disposar de coneixements sobre llengua anglesa, especialment per aquelles ocupacions que treballin de cara al client. Així mateix, es valoren altres idiomes.
2 Comercial d'hotel	El/la comercial d'hotel és el/la professional que s'encarrega de la representació i venda dels serveis i productes turístics d'un hotel o cadena hotelera. La seva tasca consisteix a comercialitzar l'oferta d'allotjament i els serveis de l'establiment entre els diversos majoristes, agències de viatge, DMC (<i>Destination Management Companies</i>) i els diferents establiments d'hostaleria (hotels, restaurants, etc.). A la pràctica, la seva principal missió és augmentar el nivell d'ocupació de l'hotel.	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és necessari disposar de un cicle formatiu de grau mitjà o superior del àmbit del turisme i l'hostaleria, o comerç i màrqueting. Experiència: es adient disposar d'experiència prèvia en la comercialització de serveis dins del sector turístic. 	Els candidats que vulguin treballar en aquestes ocupacions hauran de disposar de competències com: orientació al client , empatia , iniciativa així com capacitat de comunicació .
3 Recepcionista	El/la recepcionista és el/la professional responsable d'acollir, assistir i informar el client en un establiment. La seva feina té funcions administratives i comercials. És la primera impressió que rep el client quan arriba a l'establiment i, per tant, ha de donar una imatge que transmeti eficàcia i professionalitat.	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és recomanable disposar d'una titulació de cicle formatiu de grau superior o mitjà del àmbit del turisme i l'hostaleria. Experiència: es valora disposar d'experiència prèvia en posicions similars. 	Es adient disposar de nivell mitjà-alt d'anglès i un segon idioma com el francès, l'italià o l'alemany.

Ocupació	Descripció	Requisits valorats (Formació, experiència i competències)	Altres aspectes destacats
4 Cap de cuina	El/la cap de cuina és el/la professional que planifica, organitza i supervisa el subministrament, la preparació, la manera de cuinar els aliments i la confecció dels diferents plats que s'elaboren a la cuina d'un restaurant o d'un servei de restauració.	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és recomanable disposar d'un cicle formatiu vinculat a la cuina. Així mateix és adient complementar-ho amb nocions en gestió de la cuina, comptabilitat o seguretat i higiene a la cuina. Experiència: és necessari haver ocupat diferents càrrecs de cuina de rang inferior al de xef. 	<p>És recomanable disposar de coneixements d'atenció al públic, manipulació d'aliments i servei de bar i restaurant: sommelier, cerveseria, cafeteria, etc.</p> <p>Es valoren els coneixements sobre la maquinària i els productes de neteja que s'utilitzen en la professió.</p>
5 Cambrer/a	El/la cambrer/a és el/la professional que s'ocupa del servei d'aliments i begudes en un establiment de restauració. Ha d'atendre degudament les comandes dels clients, vetllar per la qualitat en tots els detalls del servei i respectar les normes de seguretat i higiene pròpies de la seva feina. El cambrer pot arribar a desenvolupar diferents tasques en funció del tipus d'establiment on treballi (restaurant, cafeteria, bar, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és aconsellable disposar d'una titulació de cicle formatiu de grau mitjà o superior en serveis de restauració. Experiència: es valora experiència prèvia en feines relacionades amb la restauració. 	
6 Cambrer/a de pisos	El/la cambrer/a de pisos és el/la professional que neteja i realitza el manteniment de les habitacions i instal·lacions dels hotels per aconseguir els nivells d'higiene i qualitat exigits i prestar un servei satisfactori als clients.	<ul style="list-style-type: none"> Formació: és recomanable disposar d'un cicle formatiu vinculat a l'hostaleria. Així mateix és adient disposar de coneixements sobre la maquinària i productes de neteja emprats. Experiència: es valora disposar d'experiència prèvia en un lloc de feina similar. 	

5. Conclusions i Projectió futura

Noves oportunitats



- Internet, les xarxes socials i les apps han impactat al sector, tot generant oportunitats significatives. Han esdevingut la millor eina per a donar-se a conèixer i promocionar-se en el mercat, tot facilitant la interacció amb el consumidor, cada cop més interessat en potencials ofertes i promocions. Les xarxes socials, a més, ofereixen un fòrum on compartir les experiències i difondre les característiques del producte.
- Les noves tecnologies, com ara nous sistemes de gestió de reserves o les aplicacions per a mòbils, també ofereixen considerables oportunitats per al sector, tant en allò relatiu a la gestió i administració de les empreses, com en la vessant comercial i de màrqueting.
- El nou model de comportament del consumidor ha suposat que les empreses, cada cop més, tendeixin a invertir en paquets que incloguin nous serveis. Això està comportant el desenvolupament de noves eines que permetran als clients confeccionar el seu viatge en funció de les seves preferències, tot oferint-los plena flexibilitat.

Els professionals del sector del Turisme i l'Hostaleria



- En el nou context del sector del Turisme i l'Hostaleria les empreses busquen diferenciar-se respecte a la competència tot potenciant la qualificació dels seus professionals, mitjançant formacions específiques vinculades al sector i relacionades amb la qualitat de l'atenció al client, la personalització dels serveis i productes, i el foment de les habilitats comercials. Respecte als professionals de l'àmbit de la restauració, a diferència d'abans de la crisi, també s'ha apostat per a millorar la seva professionalització.
- La diversificació d'activitats i tipus de turisme, com per exemple el turisme ecològic o el turisme online, afavorirà la necessitat d'especialització dels professionals i la creació de noves ocupacions d'acord a les noves necessitats i tendències del sector.
- La major diversitat de la procedència dels clients, així com la necessitat d'oferir-los un millor servei, comporten la necessitat que els professionals del sector hagin d'incrementar constantment el seu coneixement de diverses llengües estrangeres.
- Les empreses del sector valoren que els professionals amb major qualificació disposin de competències tals com capacitat de lideratge, orientació a resultats així com flexibilitat i mobilitat geogràfica. D'altra banda, es requereix cada cop més que els professionals amb menor qualificació disposin d'iniciativa i orientació al client.

Alertes



- La massificació de certs indrets turístics està generant un model de turisme que poc esdevenir poc sostenible i que pot generar conflictes de convivència amb la població local.
- El baix nivell de coneixement d'idiomes estrangers (especialment d'altres que no siguin l'anglès) pot ser un obstacle a l'hora de trobar els candidats adequats, especialment per a les professions de menor qualificació.
- En algunes ocasions el sector turístic no es percep com un sector atractiu per a treballar-hi o emprendre-hi donat que se'l vincula amb baixos salaris i una contractació que sovint és de tipus temporal o estacional.
- Cal recolzar l'esperit emprenedor del país tot facilitant la creació i el desenvolupament de l'activitat empresarial i de l'ocupació al sector del turisme, amb una clara orientació cap als mercats internacionals.

Fortaleses



- Catalunya i Barcelona disposen d'un excel·lent patrimoni cultural i natural, fet que ha permès generar una oferta turística altament diversificada, més enllà del concepte tradicional de sol i platja, afavorint la dinamització del sector.
- Existeixen bones infraestructures per a permetre l'arribada de nous turistes a Catalunya, com són el tren d'alta velocitat, la nova terminal de l'aeroport o les ampliacions del port per donar cabuda a més creuers.
- Cal destacar que Catalunya disposa d'una àmplia oferta de formació professional i universitària en l'àmbit de l'hostaleria i el turisme, així com el compromís de l'Administració pública a l'hora d'impulsar activitats relacionades amb les noves tendències del sector.

La naturalesa dinàmica del sector està afavorint la creixent diversificació d'activitats turístiques. Aquest context està propiciant la necessitat d'especialització dels professionals, així com l'aparició de noves ocupacions.

06. Fonts i articles consultats

Fonts: Darreres dades disponibles. INE; IDESCAT; Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme; Exceltur; panorama OMT del turisme internacional Edició 2015.
Premsa: Europa Press; Expansión; Cinco Días; La Vanguardia.

Articles:

Europa Press (2015). "El repunte de la demanda nacional y la caída de países competidores, claves en el ascenso del turismo" *El Mundo*.

Calvo, E.(2015). "Hoteles con energía sostenible, la nueva tendencia en el sector turismo". *ABC*.

Holgado E.(2015). "Restos del Turismo para 2015". *Iberestudios internacional*.

Alba,C. (2015). "Fondos de inversión para aprovechar el 'boom' turístico". *Diario Expansión*.

Serrano,N.(2015). "El nuevo mapa del sector turístico". *Diario Expansión*.

Mateo,M.(2015). "Los nuevos profesionales que toman el timón del turismo". *Diario Expansión*.

(2015). "Els reptes del sector turístic a Catalunya". *Unió Editorial*.

07. Webgrafia sectorial complementària

✓ Comissió Europea de Turisme

<http://www.etc-corporate.org/>

✓ Digital Tourism Think Tank, Industry trends research

<http://thinkdigital.travel/all-insights>

✓ Asociación Española de Profesionales del Turisme.

<http://www.aept.org/>

✓ Instituto para la Calidad Turística Española

<http://www.icte.es/>

✓ Alianza por la excelencia turística.

<http://www.exceltur.org/>

✓ Turisme Generalitat de Catalunya

<http://web.gencat.cat/ca/temes/turisme/>

✓ Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

<http://www.minetur.gob.es/es-ES/Paginas/index.aspx>

! Catàleg d'ocupacions de Barcelona Treball

Vols ampliar la informació de les principals ocupacions del Sector?

Coneix el detall de les tasques que realitza cada professional, la formació necessària per a treballar-hi, les competències clau associades i les ofertes de feina publicades als principals portals de feina.

www.bcn.cat/treball > [Mercat](#) > [Sectors econòmics](#)

> [Mercat](#) > [Cercador d'ocupacions](#)

Descobreix tot el que Barcelona Activa t'ofereix



Acompanyament durant
tot el procés de recerca
de feina
bcn.cat/treball



Suport per posar en marxa
la teva idea de negoci
bcn.cat/emprenedoria



Impuls a les empreses per
ser més competitives
bcn.cat/empresa



Formació tecnològica i
gratuïta per a les persones
en recerca de feina,
emprenedors, empreses...
bcn.cat/cibernarium

Barcelona Activa

Seu Central

Llacuna, 162 - 164
08018 Barcelona
+34 934 019 777
barcelonactiva.cat

Accés

Metro: L1 Glòries i Clot / L2 Clot
Bus: 7 / B21 / H12 / 60 / 92 / 192
Rodalies: R1 i R2 Clot
Tramvia: T4 Ca l'Aranyó /
T5 i T6 Can Jaumandreu
Bicing: 42 / 133 / 132



Segueix-nos a les xarxes socials:

-  [barcelonactiva](https://www.facebook.com/barcelonactiva)
-  [barcelonactiva](https://twitter.com/barcelonactiva)
[bcn_empresa](https://twitter.com/bcn_empresa)
[elcibernarium](https://twitter.com/elcibernarium)
-  [company/barcelona-activa](https://www.linkedin.com/company/barcelona-activa)