

## Barcelona Treball

Càpsula de tendència sectorial: Turisme i Hostaleria

Novembre 2012

# Els creuers: activitat turística en alça

El turisme de creuers és un dels segments del mercat turístic internacional que major creixement ha experimentat, i Catalunya no ha estat aliena a aquest boom. La naturalesa i l'evolució del turisme de creuers fa que cada cop sigui un àmbit més complex, i que s'hi hagin d'aplicar tècniques de gestió i organització, així com de màrqueting i comercialització, específiques i diferenciades de la resta de les que s'apliquen al sector turístic.

El fenomen del turisme de creuers sorgeix de la unió de la indústria de l'oci i del transport marítim de viatgers. Els creuers han anat canviant d'orientació, evolucionant des d'un concepte de simple transport marítim cap a un enfocament eminentment turístic. **Actualment el turisme de creuers ofereix una variada oferta de serveis que s'adapta als diferents gustos i necessitats del client** (tant pel que fa a les destinacions, com a la durada o pressupost del viatge).

Els principals factors que fan atractiu el turisme de creuers i que expliquen la seva tendència a l'alça són:

- **Multidestí:** hi ha la possibilitat de visitar més d'un lloc i conèixer diverses cultures en un únic viatge.
- **Hotel mòbil:** els creueristes sempre tenen la mateixa habitació i no cal fer i desfer contínuament les maletes. A més, es viatja de nit i, per tant, es guanya temps.
- **Tot inclòs:** el creuer normalment no és barat, però el fet que gairebé tots els serveis que s'hi ofereixen estiguin inclosos en el preu fa que siguin productes atractius pel client.
- **Versatilitat:** el creuer aglutina una gran varietat d'al·licients i atractius turístics (relax, aventura, cultura, diversió, etc.).
- **Comodat:** la programació del viatge està resolta, de manera que es redueixen les preocupacions dels turistes pel que fa a la planificació. Aporta només resultats.

A banda d'aquests factors, se'n detecten d'altres d'addicionals que han potenciat els

creuers. Així, Internet i les noves tecnologies permeten facilitar informació al potencial client (destinacions, preus, característiques del vaixell, etc.) i fins i tot permeten fer des de casa la compra o reserva d'una plaça per al creuer. També contribueix a l'auge dels creuers la percepció que tenen els clients que a bord s'ofereix una alimentació sana, diversa i a bon preu. Finalment, cal apuntar el factor humà com a element potenciador de la imatge dels creuers. Efectivament, hi ha una **percepció molt estesa entre els creueristes que el personal a bord és qualificat, i amb altes dosis de cortesia i educació.**

Pel que fa al perfil dels creueristes, és difícil establir un públic objectiu a causa de la gran tipologia de creuers existents. Així i tot, es pot apuntar que **l'edat mitjana dels viatgers està disminuint**, i s'ha passat dels 65 anys de mitjana a la dècada dels 70, als 45 anys de mitjana a l'actualitat. El sector dels creuers ha sabut adaptar-se a les necessitats de públics més joves oferint trajectes i preus més reduïts, de manera que han aparegut nous sectors de clients com són les famílies (pares amb nens menors d'edat) i la gent jove. Tot i que la majoria de persones que realitzen un creuer continuen sent persones que viatgen en parella (o grups de parelles), cada cop són més habituals els viatges individuals. En qualsevol cas, es pot afirmar que **el perfil dels creueristes correspon generalment a segments socials amb capacitat adquisitiva** i que, per tant, quan baixen a terra tenen la possibilitat de realitzar un conjunt d'activitats que poden tenir un impacte econòmic molt important sobre el territori.

## Impacte en el sector

El segment turístic dels creuers és relativament recent i s'espera que els **amplis marges de creixement que es produeixen actualment es mantinguin en el futur**, especialment a Catalunya. I és que Catalunya disposa d'una estructura portuària que permet convertir-la en la porta d'entrada del turisme que es desplaça per la Mediterrània. De fet, el port de Barcelona és el primer port de creuers d'Europa i de la Mediterrània (el 2011 va ser objecte d'unes 900 escales i hi van arribar uns 2,5 milions de passatgers), i ocupa la quarta posició a nivell mundial, només superat pels ports de la zona del Carib. Cal dir que per poder augmentar la capacitat per acollir creuers, el port de Barcelona ha anat millorant contínuament les seves infraestructures. Altres ports catalans amb presència de creuers són el de Palamós o el de Tarragona.

Es calcula que el **2010 els turistes de creuers van gastar a la ciutat de Barcelona uns 260 milions** d'euros en restauració, hotels, serveis i transport. Generalment els creueristes dediquen el seu temps a fer turisme per la ciutat, així com a altres activitats d'oci. Tenint en compte que els creueristes tenen un nivell socioeconòmic mig-alt, requereixen propostes específiques per disposar d'activitats complementàries en els seus viatges, com ara l'enoturisme o el turisme cultural. Amb tot, una de les activitats preferides dels turistes és el shopping, fet que permet potenciar el sector comercial no només de Barcelona, sinó de tot el seu entorn. Per exemple, es calcula que el 40% dels 3 milions de visitants del nucli comercial de La Roca Village són turistes.

La major part de la comercialització dels creuers (un 95% aproximadament) es realitza a través d'agències de viatges, però algunes companyies navilieres especialitzades s'inclinen pel contacte directe amb el client i eviten la intermediació.

Les companyies de creuers han abaixat els preus per tal d'oferir ofertes molt competitives. Per un altre costat, han incrementat les accions de promoció. En aquest sentit, les empreses del sector estan optant per **comercialitzar els seus**

**propis vaixells com a destí turístic**. És a dir, el que es ven com a principal destí turístic és el vaixell en si, no els ports que visita. Per això els vaixells cada cop són més grans, més atractius i amb un major volum d'activitats internes. La globalització del sector dels creuers ha afavorit el procés de concentracions del sector: **cada cop hi ha menys empreses que operen en el sector, però aquestes cada cop són més grans**.

**El sector dels creuers s'ha anat diversificant** i s'ha convertit en una alternativa o segment turístic que el gran públic té en compte a l'hora d'escollir el tipus de vacances. Així, a banda del clàssic creuer marítim de vacances, estan en alça els creuers fluvials, que presenten unes característiques diferents i que posseeixen una menor capacitat ja que el transport fluvial no admet vaixells de grans dimensions. També hi ha un **increment dels denominats creuers temàtics**. Efectivament, i seguint la tendència generalitzada al conjunt del sector turístic, el sector dels creuers ha ampliat la seva oferta creant noves línies enfocades a la realització d'una determinada activitat (la temàtica pot anar des de la música fins a la pràctica d'algun esport o reunions de "singles").

També es detecta **una tendència a apropar els creuers a les empreses**, i cada cop són més els creuers organitzats per grans empreses per tal d'incentivar els seus empleats. Paral·lelament, també augmenten els creuers de congressos, convencions i formació: Es canvia la localització on habitualment es realitzen aquest tipus d'activitats per celebrar-les a bord d'un vaixell. En aquest cas, els vaixells s'equipen amb les instal·lacions (sales de reunions, sales de conferències, etc) i serveis (traductors, hostesses, etc) necessàries per poder realitzar l'activitat. Generalment no suposen una despesa molt superior a la d'un congrés convencional, i els experts preveuen que hi haurà un increment de la demanda d'aquest tipus de creuers.

**El sector turístic dels creuers va créixer un 8% a Catalunya el 2011, i va aportar uns 2,6 milions de turistes.**

**En deu anys al Port de Barcelona s'hi han fet inversions per valor de 102 milions d'euros, gairebé el 90% de les quals han estat a càrrec d'empreses privades, sobretot en la construcció de noves terminals.**

**Tres grans grups d'empreses (el Grup Carnival Corporation, el Grup Royal Caribbean i el Grup Star Cruises) concentren la major part del trànsit de creuers mundial.**

## Impacte sobre els perfils professionals

Segons la Comunicació “Creixement Blau” de la Comissió Europea, es preveu un increment anual del 3% de l’ocupació derivada del turisme marítim durant els propers 8 anys, i s’arribarà als 100.000 nous llocs de treball el 2.020 a tota l’UE.

El salari mínim d’un capità de creuer es situa al voltant dels 4.500 € mensuals, mentre que el d’un l’auxiliar de coberta se situa sobre els 900 € mensuals.

Tots els empleats d’un creuer han de conèixer idiomes, especialment l’anglès.

**Els creuers generen tant ocupació directa com ocupació indirecta**, ja que en el sector no només hi intervenen les embarcacions, sinó també els ports d’embarcament, les agències de viatge i proveïdors diversos. Segons el Consell Europeu del Creuer (CEC) la indústria dels creuers va generar uns 27.500 llocs de treball a Espanya.

Pel que fa a les ocupacions pròpies del creuer, cal dir que **un vaixell de creuer és comparable a un complex hotelier, on es cobreix una àmplia gamma de llocs de treball**. En aquest sentit, el perfil i les tasques a desenvolupar pel personal dels creuers s’assimila als perfils i tasques a desenvolupar de manera genèrica en el sector turístic hotelier. Així doncs, aquí ens centrarem en aquelles estructures i llocs de treball que presenten unes majors especificitats i diferenciació respecte el conjunt del sector turístic. És important apuntar, però, que el fet que cada cop s’ofereixin als passatgers més activitats a realitzar dins del vaixell (espectacles, activitats d’oci etc.) fa que hi hagi una creixent demanda de treballadors en aquest àmbit (animadors, artistes, etc.).

**La figura de l’agent turístic de creuers està en alça**. És el professional que s’encarrega de negociar, planificar, organitzar i coordinar les diferents activitats turístiques i de lleure a les quals podran accedir els creueristes (ja sigui dins del propi vaixell o en les diferents poblacions que el creuer visita). La seva feina requereix **una gran capacitat de negociació i reacció**, ja que ha de planificar serveis i activitats amb molta anticipació. A més, s’ha de tenir en compte que cal programar totes les activitats considerant la mobilitat i l’estructura de la nau i les condicions meteorològiques. Entre les principals tasques de l’agent turístic de creuer hi ha la definició de les poblacions que visitarà el creuer, la definició dels serveis a oferir, l’elaboració de material promocional i la prestació d’assistència personalitzada als creueristes. És molt important la coordinació entre aquesta figura i el Tour Manager, que és el responsable de la venda de les activitats dels passatgers fora del vaixell.

L’agent turístic de creuers ha de tenir competències en comunicació, flexibilitat, gestió del canvi, orientació al client, planificació i organització, i negociació. Pel que fa a la formació, s’acostuma a requerir estudis de la família professional d’hoteleria i turisme (com ara la diplomatura en turisme o el grau superior de guia, informació i assistència turístiques), i també es valora la formació en matèria de gestió (econòmica, d’empreses turístiques, etc.).

El fet que els creuers tinguin un component de **transport marítim implica que hagin de comptar amb personal especialista en aquesta matèria**. Així, el departament de coberta el compona el capità i la resta d’oficials i mariners que s’encarreguen de les tasques de conducció del vaixell. Pel que fa al capità i oficials, han de comptar amb les corresponents qualificacions i diplomes expedits per les autoritats marítimes competents i amb una experiència que va des dels 8 anys (en el cas del capità) als 2 anys (en el cas dels oficials de menor nivell). Alguns oficials s’ocupen d’una activitat determinada (com ara radiocomunicacions o seguretat) i, per tant, han de tenir una formació específica en el corresponent camp d’activitat.

Els creuers també compten amb un **departament d’enginyeria**, que s’encarrega de les operacions realitzades en les seccions d’enginyeria, electricitat i mecànica del vaixell. Per poder ocupar aquests llocs de treball es requereix la titulació en enginyeria (especialment enginyeria naval i enginyeria mecànica). Íntimament relacionat amb aquest departament hi ha el de sala de màquines. Per treballar-hi es requereixen coneixements en l’àmbit de la mecànica.

### Amplia la informació del sector al Web Barcelona Treball

[Mercat > Sectors Econòmics > Turisme i hostaleria](#)

En aquest apartat web trobaràs un informe del sector en clau d’ocupació, podràs consultar les fitxes ocupacionals amb els diversos perfils professionals, i conèixer els principals recursos per trobar-hi feina.

Cofinancen: