

Barcelona Activa  
Capital humà

# Informe sectorial

## Turisme i hostaleria

Barcelon **a**ctiva



Ajuntament  
de Barcelona

Informe realitzat per:  
DALEPH  
Amb la col·laboració de:  
Barcelona Turisme

# Les 10 claus per conèixer el sector

**La diversificació de l'oferta turística i la consolidació de noves formes de turisme, com l'ecològic, l'urbà, el d'aventura, el de negocis, el cultural o el gastronòmic marquen les tendències del sector en un futur.**

## El sector

El sector del turisme i l'hostaleria conforma un motor econòmic tant de l'estat espanyol com de Catalunya. El tradicional turisme de sol i platja s'erigeix com un dels principals focus d'atracció de persones, no obstant, en els últims anys han aparegut noves maneres de fer turisme com el gastronòmic, l'urbà, el d'oci o el cultural, etc., que tenen un pes rellevant en l'oferta turística catalana.

## Principals àmbits d'activitat

El sector del turisme i l'hostaleria s'estructura en tres grans àmbits d'activitat: l'allotjament; la restauració; i la planificació, gestió i comercialització turístiques. D'altra banda, el turisme i l'hostaleria potencia el desenvolupament d'altres sectors econòmics com el del transport terrestre i aeri o el cultural i d'oci.

## Tendències

L'aparició de fenòmens com el *low cost*, la proliferació d'Internet com a mitjà per planificar les vacances o els viatges ocasionals, la diversificació del turisme i el desenvolupament de polítiques de sostenibilitat marquen l'evolució del sector.

## Pes econòmic

El sector del turisme i l'hostaleria constitueix un dels pilars de l'economia espanyola i catalana. En aquest sentit, l'any 2009 el sector va representar al voltant del 10% del PIB espanyol. Convé destacar que l'àmbit d'activitat que té més pes econòmic és el de l'allotjament.

## L'ocupació

Durant el 2009, el nombre de persones actives al sector turístic va arribar a 2.496.561, un 2,3% més que el 2008. Això va suposar un 10,8% de les persones actives en el conjunt de l'economia espanyola (23,0 milions de persones) i un 16,8% de les persones actives en el sector serveis (14,8 milions). A més, la mitjana del 2009 reflecteix que dins el sector del turisme i l'hostaleria hi havia 57.094 persones actives més que en el 2008. Això indica que és un sector potent en termes d'ocupació i previsiblement ho continuarà sent.

## Perfils professionals més demandats

Les persones que s'ocupen al sector disposen en la seva majoria d'estudis secundaris (63%) en tots els àmbits d'activitat. No obstant això, cada vegada més es requereixen persones amb estudis superiors, principalment, que tinguin el grau de turisme. De fet, durant el 2009 les persones que han mantingut més la feina van ser persones amb aquest nivell d'estudis. Així mateix, per les característiques intrínseques del sector, i tant per perfils amb més qualificació com pels menys qualificats, és imprescindible conèixer diferents idiomes, i específicament disposar d'un nivell mig o avançat de llengua anglesa.

## Ocupacions més demandades

Els serveis de menjar i beure, que corresponen a l'àmbit d'activitat de la restauració, són els que concentren un nombre més elevat de persones ocupades (el 50,1%; 1,1 milions de persones). En aquest sentit, els/les cambrers/es i bàrmans són de les ocupacions més demandades, no obstant, convé destacar que aquestes ocupacions es

caracteritzen per presentar una forta rotació laboral. Tanmateix, existeix un ampli ventall d'ocupacions al sector, que van des de les més tradicionals, com el cuiner/a o el guia turístic/a, fins al/a la tècnic/a de qualitat turística.

### Projecció futura

La tendència a l'especialització del sector ha donat peu a una forta demanda de professionals especialitzats/ades en branques molt concretes, per exemple, xefs d'alta cuina, perfils dedicats al negoci turístic dels creuers, *personal shoppers* (guies per realitzar compres), etc. Aquests nous perfils s'associen a les noves necessitats que presenten els/les turistes, que no cerquen només la visita i el coneixement de noves destinacions sinó que busquen gaudir d'experiències diferents.

### Debilitats

L'estacionalitat, la rotació laboral, la manca de sostenibilitat d'algunes destinacions turístiques espanyoles i catalanes i la baixa qualificació dels/de les professionals del sector són algunes de les debilitats que aquest presenta.

### Oportunitats

El turisme urbà, el de negocis, el gastronòmic i el cultural es revelen com a modalitats turístiques amb un ampli marge de creixement, tant a Espanya com a Catalunya. D'altra banda, la utilització d'Internet com a mitjà d'informació, consulta i compra de productes turístics encara té un potencial d'explotació considerable pel que fa a la comercialització de productes.

# 01 Presentació del sector

El turisme i l'hostaleria és una de les principals bases de l'economia espanyola i catalana, en concret, l'any 2009 el turisme a Espanya va suposar el 10,3% del PIB. Així, Espanya i Catalunya són destinacions turístiques que disposen d'un patrimoni cultural molt variat i que atrau a milions de turistes l'any, tant internacionals com nacionals.

Tot i que des de sempre s'havia promocionat el turisme de sol i platja en zones com la Costa Brava, la Costa del Sol, les Illes Canàries o les Illes Balears, l'aparició de noves destinacions internacionals competitives tant en preus com en oferta turística com per exemple la costa adriàtica croata, que ofereixen les mateixes prestacions en clima i serveis turístics costers, han obligat a diversificar l'oferta turística catalana i espanyola. En aquest sentit, la promoció del patrimoni cultural, natural i gastronòmic d'Espanya i Catalunya ha repercutit en un increment del turisme urbà, de negocis, rural i ecològic o del turisme esportiu i d'oci, que s'han convertit en activitats que estan prenent una rellevància important en el panorama turístic espanyol i català. En concret, Barcelona, que presenta una oferta turística molt centrada en l'oferta arquitectònica, cultural i d'oci, és la quarta ciutat d'Europa més visitada per turistes estrangers després de París, Londres i Roma.

Convé destacar que el sector del turisme i l'hostaleria a més de ser un sector econòmic per sí mateix, també s'erigeix com a motor econòmic d'altres sectors, com per exemple el del transport terrestre i aeri, l'energètic o el de les comunicacions.

El sector del turisme i l'hostaleria es conforma de tres grans àmbits d'activitat: la restauració, que comprèn les activitats associades a la provisió de menjar i beure; l'allotjament, que engloba les activitats de pernoctació que es desenvolupen en hotels grans i petits, pensions, albergs, cases rurals, etc.; i la planificació, gestió i comercialització turístiques, que engloba les activitats destinades a la gestió de serveis turístics a través de tercers, agències de viatges majoristes o minoristes.

# 02 Principals àmbits d'activitat

## Restauració

La restauració comprèn les activitats vinculades a la provisió de menjar i beure. En concret, els serveis es poden classificar segons diferents variables com són l'espai on es presta el servei i el nombre de persones que l'utilitza. Així, d'una banda, existeixen els locals destinats al servei individual com són les cafeteries, bars, restaurants o altres establiments menys habituals com els casinos, parcs temàtics, etc.; i, d'altra banda, es troben els serveis de restauració per a col·lectivitats o càterings, que s'ofereixen en centres de formació, centres sanitaris, menjadors d'empresa, etc. Convé destacar que l'àmbit de la restauració és el que ocupa a més persones dins el sector del turisme i l'hostaleria amb un 42% de les persones que hi treballen.

## Allotjament

Aquest àmbit comprèn les activitats que exploten les infraestructures que permeten al/a la turista allotjar-se per un temps determinat. Existeixen diferents tipologies d'allotjaments segons l'ubicació (mar, muntanya, etc.), segons els serveis addicionals que ofereixen (balnearis, apartaments, etc.) o segons el preu que es paga pel seu ús (albergs, hotels, etc.). Així, existeix una gran varietat d'allotjaments com són hotels de diferent categoria, pensions i hostals, cases rurals, balnearis, càmpings, albergs, refugis de muntanya, apartaments turístics, entre d'altres. Convé destacar que, segons l'enquesta de població activa (EPA), l'àmbit de l'allotjament dona feina a un 12,1% de les persones que s'ocupen al sector.

## Planificació, gestió i comercialització turístiques

L'àmbit de la planificació, gestió i comercialització turística engloba les activitats destinades a la gestió de serveis turístics a través de tercers. Així, en aquest àmbit s'hi inclouen els serveis que presten les agències de viatge, els majoristes o altres operadors turístics que, principalment, s'encarreguen de promocionar, organitzar i comercialitzar productes turístics que van des d'un bitllet de tren a un paquet de vacances amb allotjament, transport i servei de restauració inclosos. Val a dir que l'àmbit de la planificació, gestió i comercialització turístiques tendeix cada vegada més a oferir paquets turístics diversos però al mateix temps personalitzats al/a la client/a.

# 03 Tendències del sector

**Catalunya és un destí turístic habitual tant per persones de dintre de l'estat espanyol com per persones de la Unió Europea o altres països i, en aquest sentit, donar continuïtat a aquesta preferència passarà per incrementar la qualificació dels i les professionals del sector.**

## Les TIC i el turisme

L'increment de persones que poden accedir a Internet ha marcat un abans i un després en l'oferta i la demanda de productes turístics. Així, Internet i les noves tecnologies permeten accedir a un nombre més elevat d'ofertes turístiques i conèixer i comparar productes en temps real, el que ha permès al/a la client/a final ampliar el ventall de possibilitats i escollir opcions personalitzades de productes que s'adaptin a la perfecció a les seves necessitats.

En aquest sentit, convé destacar que la comercialització de productes turístics ha augmentat a mesura que ho ha fet l'ús d'Internet. No obstant, l'ús d'Internet no ha substituït els serveis de planificació, gestió i comercialització turístiques tradicionals com són les agències de viatges, ja que en elles recau la major part de les vendes dels productes turístics i, a més, moltes han creat els seus propis portals per a comercialitzar i vendre els seus productes a través de la xarxa.

## Diversificació turística

El desenvolupament dels transports i les comunicacions, i l'aparició de fenòmens com el *low cost*, que ha incrementat el nombre de vols i passatgers i passatgeres en aeroports secundaris, ha variat en certa mesura la tradició de viatjar només en èpoques de vacances. Sens dubte, aquesta versatilitat en l'oferta turística també es concreta en la manera de viatjar, per exemple, els plans individualitzats representen actualment més de la meitat de les visites d'estrangers/es en detriment dels paquets de vacances. A més a més, s'ha comprovat que existeix una correlació positiva entre els viatges independents i els índex d'ocupació hotelera.

D'altra banda, en el concepte de diversificació de l'oferta turística també s'inclou la consolidació d'altres formes de turisme alternatives al de sol i platja, com són el turisme ecològic, el turisme actiu i d'aventura, l'urbà, el de l'oci, el de salut, el de negocis, el cultural, el gastronòmic, etc. De fet, Barcelona, principal destí turístic de Catalunya, disposa d'una oferta turística basada principalment en l'arquitectura, la cultura, l'oci i la gastronomia. En concret, l'oferta turística que més valoren els/les turistes que han visitat la ciutat és en primer lloc l'arquitectònica i, en segon lloc, la cultural. En aquest sentit, convé potenciar encara més aquesta oferta no només a la ciutat de Barcelona sinó a la resta de municipis de Catalunya.

Finalment, convé destacar que les empreses turístiques espanyoles, en especial les del sector hotelier, han aprofitat l'experiència de diverses dècades en el mercat espanyol per començar un procés d'internacionalització, en especial a l'Amèrica llatina i a Europa, el que ha comportat que gran part de les oportunitats laborals es trobin fora de Catalunya.

## Qualificació del personal

Els nous reptes i oportunitats als que s'enfronta el sector del turisme i l'hostaleria a Catalunya i a Espanya plantegen la necessitat d'aprofundir sobre quins factors i estratègies cal desenvolupar per continuar sent un sector competitiu. Entre d'altres, sens dubte, cal destacar el paper que la qualificació del personal tindrà sobre la qualitat i el desenvolupament del sector.

Catalunya és un destí turístic habitual, tant per persones de dintre de l'estat espanyol com per persones de la Unió Europea o altres països i, en aquest sentit, donar continuïtat a aquesta preferència passarà per incrementar la qualificació dels/de les professionals del sector. Així, disposar de persones formades serà imprescindible si les empreses, hotels, locals o establiments turístics es volen distingir dins d'un mercat global com l'actual, en el que cada vegada apareixen més destinacions que poden competir amb Espanya i Catalunya, tant en oferta de productes turístics com en preus.

Així mateix, la inversió en noves tecnologies que realitza el sector per tal de millorar les tècniques de gestió i renovar les instal·lacions, requeriran, a la vegada, de la formació del personal per adaptar-se a aquests canvis; de res serveix invertir en noves tecnologies si no es disposa de personal format i especialitzat que les sàpiga utilitzar.

En aquest sentit, les empreses, organismes i entitats del sector han començat a considerar als treballadors i treballadores com un actiu turístic estratègic que els ajuda a diferenciar-se de la competència. Així, la qualitat aplicada

al sector del turisme i l'hostaleria esdevindrà cada vegada més important, el que implicarà qualificar els/les professionals del sector.

### **Turisme sostenible**

El turisme català mou milions de viatgers i viatgeres l'any i genera un volum de negoci considerable, però, tot i la riquesa que aquest produeix, també té efectes negatius que tenen a veure amb la sostenibilitat i el medi ambient, sobretot pel que fa al turisme de sol i platja.

Així, el clima es veu amenaçat per l'escalfament global, l'increment de les temperatures i la pujada del nivell del mar. De fet, un informe d'Ecologistes en Acció pronostica que el litoral espanyol haurà perdut 50 metres de platja a finals de segle. Per tant, la sostenibilitat del model turístic de platja català passa per adoptar mesures que disminueixin els efectes del canvi climàtic i per potenciar el turisme sostenible.

Val a dir que en l'última Conferència Mundial sobre Canvi Climàtic i Turisme (Davos 2007) es va posar de manifest la urgència d'atenuar les emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEI), derivades especialment de les activitats de transport i allotjament, que va servir, entre altres coses, per conscienciar les persones del sector (empresaris/es, clients/es i personal) i fer-los partícips de les mesures encaminades per combatre'.

Convé destacar que les instal·lacions de nova construcció destinades al turisme ja contemplin els paràmetres de sostenibilitat mediambiental que imposen les normatives, tot i així, caldrà que les infraestructures que no hagin adoptat les mesures de sostenibilitat adients, ho facin en un futur proper.

A més, actualment, cada vegada són més els i les turistes que, a més d'interessar-se per la qualitat dels serveis i les infraestructures turístiques que s'ofereixen, es preocupen per allotjar-se en espais respectuosos amb el medi ambient i desenvolupats sota les premisses de la sostenibilitat. Així mateix, les empreses i les institucions turístiques ja coneixen els beneficis socials i econòmics que aporta una correcta gestió i administració dels recursos turístics.

# 04 El sector en xifres

## Dades econòmiques

- El nombre de turistes que va visitar Espanya l'any 2009 va ser de 52.231.098, dels que 12.769.129 van passar per Catalunya. Convé destacar que aquesta xifra suposa un decreixement respecte el 2008 del 8,7% i de l'11% respectivament.
- L'any 2009, el turisme va representar al voltant del 10% del PIB de l'economia espanyola.
- El turisme té un pes fonamental en els ingressos de la balança de pagaments espanyola. El 2007 va aportar 42.000 milions d'euros, d'acord a les dades publicades pel Banc d'Espanya.
- Segons dades de l'enquesta anual de serveis, l'any 2010 hi havia 22.924 establiments hotelers, 266.690 empreses de restauració i 10.895 agències de viatge.
- Espanya va rebre el 2009 més de 48.000 milions d'euros per les despeses derivades del turisme receptor, Catalunya més de 9.500 milions d'euros. La restauració és l'activitat que més es beneficia de la despesa turística.
- Durant el mes de juliol de 2010, les persones residents a Espanya varen realitzar 15,6 milions de viatges. Els desplaçaments de cap de setmana són els més nombrosos.
- La despesa realitzada per turistes internacionals va créixer un 5,3% durant el mes d'octubre de 2010 respecte al mateix mes del 2009 i va arribar als 4.289 milions d'euros.
- La despesa mitjana que realitzen els i les turistes internacionals se situa al voltant dels 90 euros diaris per persona.
- La despesa amb targetes de crèdit internacionals per sectors econòmics el 2009 es distribueix de la següent manera: el 32,92% en comerç o shopping, el 24,63% en allotjament, el 14,33% en serveis, el 12,78% en transport, el 10,20% en restauració i el 3,79% en oci.
- El turisme de creuers embarca i desembarca a la ciutat de Barcelona 2.350.000 persones a l'any.

## Dades d'ocupació

- El nombre de persones actives del sector turístic espanyol el 2009 va ser de 2.496.561, el que suposa un 10,8% de les persones actives en el total de l'estat espanyol i un 16,8% de les persones actives del sector serveis.
- Dels gairebé 2,5 milions de persones actives del sector al 2009, 2,1 milions estaven ocupades, el que va suposar un descens del 2,3% respecte l'any 2008, el que equival a 50.395 persones ocupades menys.
- Les persones aturades del sector al 2009 se situaven en 353.442 i representaven el 14,2%, percentatge inferior si es compara amb altres sectors productius.
- Durant el 2009, els serveis de menjar i beguda va ser la branca del sector que ocupava a més persones, el 50,1%, és a dir, 1,1 milions; la seguia la branca dels serveis d'allotjament amb el 14,7% i 321.839 persones ocupades. En la branca del transport de viatgers/es hi havia 274.352 persones ocupades, el que suposava un 12,5% del total del sector; i en les activitats d'agències de viatge hi havia 54.894 persones ocupades, un 2,5% del total.
- El 52,8% de les persones ocupades al sector són homes. Convé destacar que durant el 2009, les dones del sector turístic van registrar un descens d'ocupació més gran que el que van experimentar els homes, un -4,3% i un -0,5% respectivament.
- La majoria de les persones que s'ocupen al sector tenen entre 30 i 44 anys, en concret, el 42,4% del total.
- Dels 2,1 milions de persones ocupades al sector el 2009, el 61,2% tenia estudis secundaris, el 22,7% havia acabat estudis superiors i el 15,9% disposava d'estudis primaris.
- L'any 2009, sis comunitats autònomes van concentrar el 71,8% del total de persones ocupades al sector turístic: Catalunya, la Comunitat de Madrid, Andalusia, la Comunitat Valenciana, les Canàries i les Balears.



- Al 2009, el 68,6% de les persones assalariades al sector del turisme i l'hostaleria estaven contractades de manera indefinida. El 31,4% tenia un contracte temporal.
- Per àmbits d'activitat, al 2009, el 61,2% de les persones assalariades amb contractes indefinits s'ocupava en els àmbits de la restauració i l'allotjament, amb un 43,9% i un 17,3% respectivament.
- El col·lectiu amb major temporalitat laboral el van presentar les persones amb estudis secundaris en l'àmbit de l'hostaleria amb un 36,0% de taxa de temporalitat. Per edats, el joves entre els 16 i els 29 anys són els que van presentar més inestabilitat laboral.
- El 2009 hi havia 490.925 persones nouvingudes ocupades en activitats turístiques.

# 05 Perfils professionals més demandats

## Perfils professionals de major qualificació

### Perfil formatiu

Els perfils professionals de major qualificació disposen de la titulació de grau en turisme o d'algun cicle formatiu de grau superior en la família del turisme i l'hostaleria, per exemple, de guia, informació i assistència turística, de gestió d'allotjaments turístics, d'informació i comercialització turística, etc.

A més, aquests perfils en moltes ocasions s'ocupen en llocs amb responsabilitat i realitzen tasques de gestió, amb la qual cosa és convenient que disposin d'alguna formació addicional com per exemple, un màster en direcció hotelera. D'altra banda, la tendència a l'especialització en el sector del turisme i l'hostaleria està donant lloc a una forta demanda de professionals amb tasques molt específiques, per tant, un cop realitzada la formació de base és convenient dur a terme cursos d'especialització que certifiquin coneixements específics en un àmbit concret, per exemple, cursos de turisme sostenible, de turisme cultural, rural o termal, etc.

Finalment, convé destacar que els i les professionals del turisme han de disposar de formació relacionada amb l'aplicació de noves tecnologies aplicades a la gestió, coneixements avançats de màrqueting, de qualitat turística i disposar d'un nivell alt d'alguna llengua estrangera, principalment, d'anglès.

### Perfil competencial

Els i les professionals del sector, a més de tenir els coneixements necessaris per exercir una ocupació, convé que tinguin desenvolupades competències que tenen a veure amb el tracte a les persones. Així, per un/a professional del turisme i l'hostaleria és imprescindible tenir les competències com són l'orientació al client, el bon tracte, l'empatia i la capacitat de comunicació.

D'altra banda, convé destacar que en moltes ocasions les persones que treballen al sector són persones que en el seu moment van endegar un negoci turístic que s'ha anat ampliant amb el temps, en aquest sentit, el caràcter emprenedor de les persones que s'ocupen al sector és bàsic i, en conseqüència, és molt convenient tenir competències desenvolupades en la gestió de persones o el treball en equip i, sobre tot, autoconfiança i capacitat de lideratge i de negociació, i capacitat per adaptar-se als canvis.

---

### Exemples d'ocupacions del catàleg de Porta22

---

- ✓ Director/a de càtering
  - ✓ Director/a de màrqueting hotelier
  - ✓ Expert/a en qualitat turística
  - ✓ Tècnic/a en organització de convencions, congressos i esdeveniments
- 

## Perfils professionals de menor qualificació

### Perfil formatiu

El perfil formatiu dels i les professionals de menor qualificació es correspon amb formació de cicle formatiu de grau mig, amb formació professional o amb certificats de qualificació de nivells 1, 2 o 3 que atorga l'Institut Català de les Qualificacions, per exemple: tècnic/a mig en cuina i gastronomia; tècnic/a mig en serveis de restauració; tècnic/a d'operacions bàsiques de cuina, de restaurant bar, d'operacions en pisos d'allotjament o d'operacions bàsiques de càtering; tècnic/a en gestió d'allotjaments turístics; agent turístic; dinamitzador/a turístic; tècnic/a de rebosteria; tècnic/a de promoció turística local, etc.

A més de la formació professional requerida, és convenient que aquests perfils professionals realitzin cursos relacionats amb el tracte a les persones, en aquest sentit, és important disposar de coneixements d'atenció al client i de qualitat turística. Així mateix, és imprescindible tenir nocions bàsiques de llengua anglesa per tal d'entendre els requeriments dels turistes procedents d'altres països, en aquest sentit, és convenient realitzar algun curs d'anglès aplicat al turisme que acrediti el coneixement d'un vocabulari específic. Finalment, també és indispensable manejar eines informàtiques a nivell d'usuari/a bàsic, com a mínim, d'Internet i navegació, i de processament de textos.

### Perfil competencial

Per aquests perfils professionals les competències més importants són les relacionades amb l'àmbit de les relacions personals, com ara l'empatia, l'orientació al client i la comunicació interpersonal. D'altra banda, l'èxit professional d'aquests perfils dependrà en certa mesura de la seva iniciativa, de la seva capacitat d'autogestió i planificació, de la seva flexibilitat, de la capacitat d'adaptació als canvis i de l'interès que demostrin per conèixer l'entorn cultural i social que envolta a la seva feina, per exemple, esdeveniments o història de la ciutat o regió on s'ocupa.

---

#### Exemples d'ocupacions del catàleg de Porta22

---

- ✓ Cuiner/a
  - ✓ Entrenador/a personal
  - ✓ Guia turístic/a
  - ✓ Guia d'activitats en el medi natural
-

# 06 Escenaris de futur

## Debilitats

- La situació laboral dels/de les professionals que s'ocupen al sector, sobretot en zones turístiques de sol i platja, està marcada per la temporalitat i la rotació laboral.
- Baixa qualificació del personal del sector. El turisme i l'hostaleria, sobretot l'àmbit de la restauració, s'ha caracteritzat per disposar de persones amb baixa qualificació professional.
- Manca de planificació i de consciència ambiental aplicada al sector, el que condiciona la implantació progressiva de mesures destinades a reduir el seu impacte sobre el medi.
- La concentració en certes regions de la demanda i de l'oferta, ja que més del 66% de les places hoteleres se situen en quatre comunitats autònomes: Catalunya, Balears, Canàries i Andalusia.
- La necessitat de renovar determinades infraestructures turístiques, d'aplicar plans directors d'urbanisme i de gestió i ordenació del paisatge.

## Amenaces

- El sector està format per un nombre elevat d'empreses familiars de gestió conservadora que els costa adaptar-se i enfrontar-se als canvis socials i tecnològics que experimenta el sector.
- Algunes zones d'Espanya i de Catalunya encara segueixen ancorades a un model de turisme de sol i platja de baixa qualitat i baix preu amb fortes massificacions. Aquest model, ara, ha de competir amb altres destinacions emergents que ofereixen productes similars a un preu més assequible, per exemple Croàcia o Turquia, entre d'altres.
- La massificació de la Costa Brava, la Daurada i la del Sol, tant en nombre de persones com en nombre d'edificacions, pot provocar que turistes que tradicionalment havien regentat les costes espanyoles cerquin destinacions de sol i platja però amb menor massificació de persones i d'infraestructures.

## Fortaleses

- Les administracions públiques contempen el turisme sostenible com una prioritat estratègica, de fet, el Pla 2020 del Turisme Espanyol (document estratègic acordat pel sector per la pròxima dècada) insisteix en la necessitat de desenvolupar un model sostenible mitjançant la correcta planificació dels nous productes turístics i la correcció dels ja existents, especialment d'algunes destinacions denominades "madures" associades al turisme de sol i platja. Aquest Pla té previst, entre altres línies d'actuació, la creació d'un Observatori de Turisme i Sostenibilitat per avaluar l'impacte de l'activitat turística sobre l'economia, el medi ambient i la societat.
- Espanya en general, i Catalunya en particular, posseeixen un patrimoni cultural i natural de primer ordre que permet generar ofertes atractives a mida i per un públic variat. Segons el diagnòstic de Turespaña, el turisme urbà encara té un alt potencial de creixement i els reptes en aquest àmbit passen per transmetre un valor diferencial de les destinacions existents i potenciar-ne altres de noves.
- El dinamisme de les pimes del sector, que aprofiten l'ús de la xarxa, ja s'ha començat a manifestar. De fet, poden generar productes molt flexibles, com els viatges "a mida", capaços de satisfer les noves demandes dels consumidors i consumidores.
- Els vols low cost, que han promocionat zones de Catalunya que tot i ser turístiques no es consideraven destins de primera opció, han començat a donar els seus fruits i tot sembla indicar que continuarà sent d'aquesta manera.
- Internet s'ha implantat de manera definitiva en la comercialització directa de productes turístics i, a més, està a l'abast de totes les empreses amb independència de la seva mida i poder econòmic.

### Oportunitats

- Altres fets d'ordre social, com el fraccionament de les vacances, tant a Espanya com a la resta dels països europeus, possibilita que el consum turístic es realitzi durant tot l'any i no únicament durant el període estival, el que proporciona noves oportunitats per a comercialitzar productes turístics. De fet, la desestacionalització és una de les apostes del Pla Horitzó 2020 en el seu esforç per renovar les destinacions de sol i platja.
- El creixement del turisme urbà, cultural, gastronòmic i esportiu ja genera oportunitats de negoci que a més, poden crear nous llocs de treball en el sector.
- Potenciar el turisme de creuers que embarca i desembarca, actualment, a més de dos milions de persones a Catalunya. Això pot generar noves oportunitats laborals pel que fa a personal o tripulació dels creuers.
- L'aparició de vols low cost transoceànics obrirà noves portes a les marques turístiques que se sàpiguen vendre i tinguin una imatge de qualitat consolidada.
- La utilització d'Internet per part dels catalans i catalanes per organitzar els seus viatges encara queda lluny dels índex d'ús de la resta de persones de la Unió, en aquest sentit, encara queda molt potencial per explotar quant a la comercialització de productes turístics via Internet.
- Incrementar la formació i la qualificació del personal amb l'objectiu d'augmentar la qualitat dels serveis i millorar la imatge del sector. Per fer-ho, és necessari generar polítiques de recursos humans que atraguin als bons/es professionals i siguin capaces de retenir el talent en el si de les empreses i les organitzacions.
- Les certificacions de qualitat turística com la "Q" turística o el sistema ECEAT- INTERNACIONAL recullen la preocupació mediambiental existent en el sector, i són un exemple de com poden sorgir noves ocupacions, per exemple, els/les experts/es en qualitat turística, que tenen la funció d'establir metodologies perquè el turisme sigui més sostenible. Les ocupacions relacionades amb la planificació i desenvolupament turístic hauran de contemplar la sostenibilitat i el respecte al medi ambient.

# 07 Enllaços d'interès

---

## Organismes internacionals

---

Organització Mundial del Turisme (OMT)

[http://www.unwto.org/index\\_s.php](http://www.unwto.org/index_s.php)

---

## Organismes nacionals

---

Institut d'Estudis Turístics (IET)

<http://www.iet.tourspain.es>

Exceltur. Aliança per l'excel·lència turística

<http://www.exceltur.org>

Institut per la Qualitat Turística Espanyola (ICTE )

<http://www.ictes.es>

Mesa del Turisme

<http://www.mesadelturismo.com>

Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments Turístics (CEHAT)

<http://cehat.com>

Federació Espanyola d'Hostaleria (FEHR)

<http://www.fehr.es>

Federació Espanyola d'Associacions d'Agències de Viatges (FEAAV)

<http://www.feaav.org>

Gremi d'Hotels de Barcelona

<http://www.barcelonahotels.es>

---

## Esdeveniments nacionals (fires, congressos, etc.)

---

Fira Internacional de Turisme (FITUR)

<http://www.ifema.es/ferias/fitur/default.html>

Saló Internacional del Turisme de Catalunya (STIC)

<http://www.saloturisme.com>

Saló Internacional de l'equipament per a la restauració, l'hostaleria i col·lectivitats (HOSTELCO)

<http://www.hostelco.com>

---

---

### Portals temàtics internacionals

---

European Cities Marketing

<http://www.europeancitiesmarketing.com/>

Destinet. Sustainable Tourism Information Portal

<http://destinet.ew.eea.europa.eu>

Codi ètic mundial del turisme

[http://www.unwto.org/code\\_ethics/sp/global.htm](http://www.unwto.org/code_ethics/sp/global.htm)

Carta europea del turisme sostenible

<http://www.ambientum.com/pdf/carta-europea.pdf>

Development Assistance Network for Tourism Enhancement & Investment (DANTEI)

<http://www.dantei.org>

---

### Portals temàtics nacionals

---

Portal Comunicatur. Informació turística professional

<http://www.comunicatur.info/>

Portal Hosteltur

<http://www.hosteltur.com>

Diari electrònic Nexotur

<http://www.nexotur.com>

---

Cofinançat per:

