

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

RETOS PARA EL FUTURO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

EL CONCEPTO DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

Innovar en una empresa de Hostelería supone la aplicación de una solución **Creativa** que repercuta positivamente en:

- La administración interna de la empresa.
- El conocimiento que el trabajador tiene de la empresa.
- El conocimiento que la empresa tiene sobre su cliente.
- El conocimiento que el cliente tiene de la empresa.

VARIABLES CLAVE

- La capacidad creativa.
- La capacidad de gestión.
- El trabajador.
- El cliente.
- Grado de productividad de la empresa.
- Grado de competitividad de la empresa.
- El tiempo disponible.

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

ÁREAS PARA LA INNOVACIÓN EN UNA EMPRESA DE HOSTELERÍA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

Una empresa de Hostelería tiene, al menos, cuatro áreas claras de innovación:

- La cocina.
- La sala.
- El trabajador de la empresa.
- La estrategia comercial de la empresa.

EN LA COCINA

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

Debe ir dirigida a:

- Reducir costes de producción.
- Reducir costes por pérdidas de merma.
- Reducir costes por trabajador.
- Incorporar nuevas técnicas de elaboración.
- Mejorar el ritmo de servicio al cliente.

EN LA SALA

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

Debe ir dirigida a:

- Hacer que el cliente recuerde la sala.
- Atender las nuevas necesidades del cliente.
 - Cliente de Empresa.
 - Cliente de Vacaciones.
- Mejorar el ritmo de servicio al cliente.

EN EL TRABAJADOR

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

Debe ir dirigida a:

- Motivar y fidelizar al trabajador.
- Hacer que el cliente recuerde al trabajador.
 - Cliente de Empresa.
 - Cliente de Vacaciones.
- Hacer que el trabajador esté orgulloso de trabajar en la empresa.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

MÉTODOS PARA INNOVAR



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

VARIABLES CLAVE

No hay una hora determinada del día que diga en nuestra agenda “toca innovar”.

La creatividad necesaria para innovar debe estar provocada por el interés en aprender y éste por la formación que debe ser adquirida.

Innovar es un proceso largo y frustrante hasta que se encuentra la solución adecuada, para lo cual, primero debemos tener identificadas las debilidades.

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

REQUISITOS PREVIOS

- Formación en últimas tendencias.
- Capacidad de conformar un equipo.
- Capacidad de liderazgo.
- Curiosidad y atención constante.
- Visión de futuro.
- Ilusión y disciplina.

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

LA INNOVACIÓN EN LA COCINA



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

- Conocer el “coste de producción”.
- Invertir en formación especializada.
- Revolucionar el diseño de las cocinas.
- Tener “espacios para pensar”.
- Invertir en maquinaria industrial y nuevas tecnologías.
- Tener “tiempo para pensar”.
- Interpretar la cocina como un quirófano.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

LA INNOVACIÓN EN LA SALA



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

- Nuevas Tecnologías:

- Ritmo servicio.
- Códigos BIDI.
- Reservas on line.
- La pantalla táctil del cliente, wifi gratis.
- Aire acondicionado/mesa (ABAC).
- Nuevas líneas de servicio (coctelería, minicocina).
- Plan renove: Zara y el restaurante de las setas.
- Los cambios de PVPs ejecutados bajo método.

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

LA INNOVACIÓN EN EL TRABAJADOR



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

- Conocimiento gastronómico.
- Idiomas.
- Asumir que es el que mejor conoce al cliente.
- Enseñar la “realidad de la empresa” (450.000 €/año).
- Nuevas Tecnologías y ritmo servicio.
- Ideas comerciales de los trabajadores.
- Entorno competitivo de la empresa.

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

LA INNOVACIÓN EN LA ESTRATEGIA COMERCIAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

- Definir una estrategia comercial.
- Segmentación comercial (código postal).
- Alianzas Estratégicas.
- Viajar y conocer.
- Hacer cosas diferentes (Cidón).
- Nuevas Tecnologías:
 - Página web ¿Qué tipo de web?.
 - Correo electrónico activo (el correo bancario).
 - Comunicación electrónica cambios de carta.

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

RETOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

RETOS

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

- Mantener un grado elevado de motivación.
- La penetración real de las Nuevas Tecnologías.
- Hacer que el cliente recuerde nuestra “casa”.
- Fidelizar al trabajador para “tener tiempo para innovar”.
- Diseñar una Estrategia Comercial.

RETOS

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

- Plan renove maquinaria última generación.
- Utilizar todo el potencial de las TPVs (el mechero).
- Perseguir constantemente las áreas de mejora.
- Formar empresarialmente a nuestros trabajadores.
- Destinar una partida a Innovación.

09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

EL TIEMPO DE OCIO o DE NEGOCIO
DE UN CLIENTE ES SAGRADO. SI FALLAMOS
PERDEMOS AL CLIENTE, y A TODOS SUS
CONOCIDOS, SI ACERTAMOS SOLAMENTE
ESTAREMOS HACIENDO BIEN NUESTRO TRABAJO



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH

instituto tecnología hotelero



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

Turismo2020

_09

LA INNOVACIÓN
CLAVE PARA
EL TURISMO DEL
SIGLO
XXI

MUCHAS GRACIAS

Javier Orta Fernández
Hostelería de Asturias
orta@hosteleria.org



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



SEGITTUR
Turismo e Innovación

ITH
Instituto Tecnológico Hotelero

FEHR
Federación Española de HOSTELERÍA

Turismo2020