

Memòria del  
Gremi d'Hotels  
de Barcelona  
**2017**



# Índex

## 1 3 - 28

### Institucional

- 4 Salutació del President
- 7 Situació del Mercat Hoteler
- 9 Òrgans de Govern
- 10 Comissions de serveis
- 14 Visites a Associats
- 16 Presència Institucional
- 17 Participació en altres institucions
- 19 Assumptes Europeus
- 20 Personal de les oficines del GHB
- 21 Balanç de Situació i Comptes de Pèrdues i Guany del GHB
- 22 Destacats

## 2 29 - 51

### Tècnic i organitzatiu

- 30 Atenció personalitzada dels associats
- 35 Estadístiques d'ocupació i preu
- 36 Comparació acumulat gener-desembre 2016-2017
- 37 Ocupació hotelera
- 38 Comparació del preu mitjà de les habitacions venudes 2016-2017
- 39 Comparació del preu mitjà de les habitacions disponibles 2016-2017
- 40 Comparació acumulat gener- desembre 2016-2017. Ciutat de Barcelona
- 41 Servei d'assessorament als associats
- 42 Accions de responsabilitat social corporativa
- 48 Accions per a la conservació del medi ambient
- 49 Formació ESHOB
- 51 Destacats

## 3 52 - 60

### Comunicació i màrqueting

- 53 Premsa
- 55 [barcelonahotels.org](http://barcelonahotels.org)
- 57 [mesqhotels.cat](http://mesqhotels.cat)
- 60 Destacats

## 4 61 - 66

### Promoció turística i congressos

- 62 Accions de promoció
- 63 Accions comercials
- 64 Esdeveniments a Barcelona
- 65 Publicacions
- 66 Destacats

## 5 67 - 71

### Innovació i comerç electrònic

- 68 Innovació
- 70 Comerç electrònic
- 71 Destacats

## 6 72 - 73

### Benvinguda als nous associats

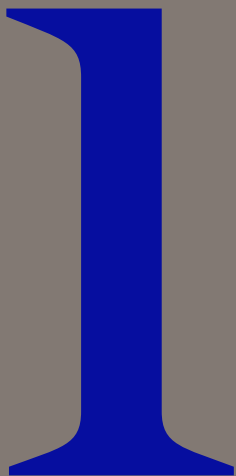
- 73 Altes 2017
- 73 Baixes 2017

## 7 74 - 76

### Acords i Proveïdors

- 75 Acords i Proveïdors

# Institucional



- 
- Salutació del President
  - Situació del Mercat Hoteler
  - Òrgans de Govern
  - Comissions de serveis
  - Visites a Associats
  - Presència Institucional
  - Participació en altres institucions
  - Assumptes Europeus
  - Personal de les oficines del GHB
  - Balanç de Situació i Comptes de Pèrdues i Guanys del GHB
  - Destacats

## 1.1 Salutació del President



Un any més, és un plaer poder saludar-vos des d'aquestes línies i introduir-vos en l'activitat que ha dut a terme el Gremi d'Hotels de Barcelona durant el 2017, un any plenament marcat per l'excelsitud dels fets que vàrem viure en el decurs del mateix, especialment en el darrer semestre de l'any.

Així, en els darrers mesos Barcelona es va veure sacsejada per una seqüència d'esdeveniments excepcionals, alguns dels quals restaran per sempre gravats a la memòria històrica de la nostra ciutat, que varen tenir una afectació molt important sobre el nostre sector. Tots tenim molt present l'atemptat del 17 d'agost —vull dedicar un record molt

especial des d'aquestes línies per a totes les víctimes i familiars afectats, així com per a totes les persones que van col·laborar i ajudar de manera altruista en aquells terribles moments—, però a aquest fet s'hi van sumar situacions prèvies, com les vagues a l'aeroport del Prat i els atacs a infraestructures turístiques, davant els quals la nostra entitat es va mostrar especialment activa, o posteriors, especialment la conjuntura sociopolítica del país, que en conjunt varen fer derivar el nostre sector cap a un alentiment en l'entrada de reserves i, al final, cap a una caiguda dels resultats de la nostra activitat.

Conscients d'aquesta situació, la nostra entitat va treballar en un Pla de contingència amb l'objectiu de posar en marxa mesures destinades a relançar la marca Barcelona i recuperar la confiança en la destinació que ens permetés revertir, en la mesura del possible, aquests efectes sobre el sector hotelier i turístic de la ciutat.

Aquest Pla se sustentava, des de l'inici, en quatre eixos bàsics que es van anar desenvolupant al llarg de les setmanes.

En tots els casos, aquests eixos varen comptar amb un plus de flexibilitat en la seva concreció per adequar-se als constants canvis i novetats que el context actual generava.

D'una banda, la nostra tasca es va centrar a compartir amb l'entorn socioeconòmic i polític les nostres preocupacions i reivindicacions, amb l'objectiu que es dupliquessin els recursos destinats a la promoció turística de la ciutat mitjançant les decisions polítiques pertinents. En relació amb aquesta qüestió, es varen mantenir tot un seguit de reunions amb els màxims representants i responsables governamentals a nivell nacional, autonòmic i local.

Així mateix, vàrem vetllar per tal que les diferents entitats turístiques reorientessin, en cas que fos necessari, la seva estratègia de promoció per adaptar-se a les circumstàncies actuals, i vàrem reclamar un reposicionament en positiu de les opinions i manifestacions de l'Ajuntament de Barcelona vers l'activitat turística.

Tanmateix, vàrem continuar tractant la comunicació com un element principal

d'aquest Pla, desenvolupant-lo en dues vessants. D'una banda, a nivell intern, amb una comunicació orientada als establiments associats al GHB: mantenint-vos puntualment informats, ja fos per mitjà de comunicacions o de jornades específiques i facilitant la vostra participació en les accions que esdevinguessin necessàries, mitjançant la utilització d'un guió unitari de missatges de tranquil·litat o proposant-vos convidar els vostres clients per tal que possessin de manifest la normalitat que es viu a Barcelona.

De l'altra, a nivell extern, vàrem propiciar que entitats afins se sumessin a l'acció de transmetre aquests mateixos missatges de tranquil·litat i normalitat a nivell internacional. Així mateix, vàrem incrementar l'impacte sobre la premsa internacional per compartir-los igualment. En aquest sentit, vàrem prioritzar l'atenció a mitjans europeus, nord-americans i asiàtics.

Igualment, la promoció va esdevenir un altre dels eixos cabdals del Pla per incidir en la recuperació de la marca Barcelona i el relançament d'aquesta.

En aquest sentit, davant l'excepcionalitat de la situació, es va sol·licitar un replantejament de la promoció específica que s'estava fent. Vàrem incidir per tal que es dupliquessin els esforços destinats a la promoció turística de la nostra destinació, tant per mitjà dels recursos específics per a aquest fi, com l'impost turístic —tant a nivell autonòmic com local—, com per mitjà dels recursos del mateix Ministeri, mitjançant els programes de promoció de Turèspaña, dels quals es va fer un seguiment oportú.

Així mateix, vàrem treballar per augmentar la inversió en promoció turística per via de l'augment de la recaptació vinculada a esdeveniments, i vetllàrem perquè aquesta revertís de forma eficient en la promoció turística de negoci de la ciutat. Tot plegat, coincidint amb la posada en marxa del departament de promoció hotelera de la nostra entitat.

Finalment, vàrem monitoritzar setmanalment el nostre sector gràcies a la vostra permanent col·laboració donant resposta a l'enquesta setmanal que vàrem elaborar. Les dades recollides ens varen permetre elaborar un quadre de seguiment

exhaustiu i ajustat a la realitat, així com analitzar amb criteri les afectacions que patíem.

Amb tot, no vàrem perdre de vista els reptes que continuava afrontant el nostre sector. Tot i els esforços que s'han fet des de l'entitat per tal de millorar la imatge del turisme i l'impacte que aquest pot tenir sobre els ciutadans de Barcelona, duent a terme correctament les accions previstes, aquesta situació encara perdura en l'opinió pública, com a conseqüència del malestar que ocasiona la gran quantitat de pisos turístics que operen de forma il·legal a la ciutat. En aquest aspecte, hem incidit en la difusió dels posicionaments i de les opinions de l'entitat en aquest aspecte per mitjà d'articles d'opinió en premsa, la participació en jornades específiques, l'explicació directa a persones influents i la difusió i participació d'estudis relatius, entre d'altres. Així mateix, vàrem dur a terme una enquesta pròpia sobre la percepció del turisme a Barcelona.

En l'àmbit normatiu, l'entitat va interposar un recurs contenciós administratiu contra el PEUAT, tot i que es va mantenir obert

el canal de diàleg constructiu amb l'equip de govern, per tal de minimitzar l'impacte d'aquesta mesura, així com amb la resta de grups polítics del consistori municipal, per tal de fer-los partícips dels punts de vista del sector davant les mesures adoptades per l'Ajuntament de Barcelona.

Així mateix, la nostra entitat va fer seguiment i va presentar les seves consideracions davant la nova proposta de regulació de llars compartides i establiments singulars, incorporada al Projecte de nou reglament de turisme de Catalunya, presentada per la Generalitat de Catalunya, on incidíem que una nova regulació hauria d'atendre i resoldre la greu preocupació que suposa la creixent oferta turística il·legal. I això no vol dir legalitzar-ho tot.

Pel que fa a la proposta del Pla estratègic de turisme 2020 elaborat per l'Ajuntament de Barcelona, després d'una anàlisi exhaustiva, vàrem concretar un detallat document en què manifestàvem l'eficàcia molt limitada, per no dir nul·la, del Pla en l'evolució del fenomen turístic a Barcelona, atès que l'equip de govern

de l'Ajuntament de Barcelona havia anat prenent decisions sense esperar una definició prèvia de la línia estratègica que calia seguir. De fet, l'elaboració del Pla no va descansar sobre l'esquema de col·laboració entre els sectors públic i privat que està en la base de la política turística de la nostra ciutat des de fa més de vint anys. Així mateix, vàrem apuntar que enteníem que era un plantejament que ocupava diferents mandats i, per tant, que hauria de comptar amb el suport de la majoria dels grups que conformaven el plenari municipal.

En l'àmbit de la innovació, l'entitat va propiciar el desenvolupament de projectes innovadors en el context de l'activitat turística i hotelera, per tal que aquests dotessin de nou valor a la destinació i repercutissin positivament en l'encaix de l'activitat amb el seu entorn, alhora que milloressin els resultats empresarials del sector. Així, vàrem tancar amb èxit la segona edició del projecte d'impuls a l'emprenedoria "Futurisme", que desenvolupem amb la col·laboració de Barcelona Activa, Acave i la DiBa, i se'n va iniciar la tercera edició.

Així mateix, vàrem posar en marxa la segona edició del programa FuTurImpact, que té com a objectiu impulsar projectes del sector turístic que tinguin entre els seus objectius el retorn social i mediambiental. Aquests fets s'han acompanyat amb el foment del grau de coneixement i formació del personal vinculat a l'activitat hotelera.

Es va donar continuïtat a la dinamització del grup de treball de la distribució digital, en el marc de la qual es varen celebrar les reunions oportunes, amb diferents ponències i amb un grau de participació molt alt. En aquest context, i en relació amb les clàusules abusives que les OTA apliquen als establiments hotelers, el Gremi d'Hotels de Barcelona es va postular en contra d'aquestes.

En l'àmbit de l'economia col·laborativa i les males praxis associades, el GHB va continuar divulgant el seu posicionament sobre aquesta qüestió i va propiciar la seva difusió, per tal d'influir en la presa de decisions corresponents que comportessin l'eradicació de l'activitat il·legal vinculada.

En l'àmbit de la responsabilitat social corporativa, es va donar continuïtat

a la col·laboració amb la Fundació Ires i el projecte "Hotel Invisible" i la possibilitat que els hotels duguessin a terme la recap-tació d'1 euro per factura dirigida als programes d'aquesta entitat.

Es va continuar treballant per potenciar els vincles amb entitats socials de la ciutat, per tal de fer extensiu l'impacte positiu del turisme sobre el seu entorn, i es va donar continuïtat a la difusió de tot allò que, en temes de responsabilitat social corporativa, fan els establiments associats, per mitjà dels canals habituals, com ara el bloc [rsc.barcelonahotels.org](http://rsc.barcelonahotels.org) o a Twitter per mitjà de l'etiqueta #hotelscompromesos, que aglutina i afavoreix la seva difusió a través de les xarxes socials.

I, igualment, vàrem continuar donant suport als principals programes mediambientals que es desenvolupen a Barcelona per tal de consolidar la nostra destinació com a turísticament sostenible; en aquest sentit, el Gremi d'Hotels de Barcelona participa activament del programa "Barcelona+Sostenible".

En l'àmbit dels grans esdeveniments que se celebren a la ciutat, destaca la continuïtat, com sempre, de l'estreta col·laboració prestada per la nostra entitat a l'organització del Mobile World Congress (MWC), en una edició que va batre tots els registres de participació i que va tornar a ser un èxit organitzatiu. Així mateix, Barcelona va acollir una nova edició de l'IBTM World, amb una excel·lent ràtio de satisfacció i, el Congrés Europeu de Cardiologia, una cita que va esdevenir clau per rubricar l'alt grau de confiança en la nostra destinació, en celebrar-se amb èxit participatiu tan sols deu dies després de l'atemptat a la Rambla.

Continuem amb el nostre objectiu d'acostar els hotels i els seus espais al ciutadà de Barcelona i, així, per setè any consecutiu, es va desenvolupar l'acció "Setmana de les terrasses dels hotels de Barcelona", que va aplegar més de 41.000 persones, i es va dur a terme la sisena edició de l'acció "Hotels amb DO", en col·laboració amb l'Institut Català de la Vinya i el Vi (INCAVI).

En l'àmbit formatiu, cal destacar l'estret vincle de treball i de col·laboració

amb l'Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona (ESHOB), amb la qual compartim l'objectiu de formar en l'excel·lència els futurs professionals del sector pel que fa a coneixements teòrics, tècnics, hàbits i actituds personals, i que ha posat a l'abast del personal dels establiments associats formació específica d'alt valor i interès per a aquests.

Amics, us desitjo una bona lectura de la *Memòria d'activitats del GHB*.



**Jordi Clos**  
President

## 1.2 Situació del Mercat Hoteler



Sense cap mena de dubte, tots guardarem l'any 2017 a la nostra memòria. Va ser, en tots els sentits, un any intens, especialment singular i, concretament, en allò que es refereix al desenvolupament del sector hoteler a la ciutat de Barcelona, clarament dividit en dos blocs: per una banda, un primer semestre amb uns bons resultats. I per una altra, un segon semestre condicionat per la seqüència d'esdeveniments viscuts (vagues, atemptats, atacs vandàlics, context sociopolític...).

En aquest sentit, la trajectòria tan positiva (fins al mes de juliol) va aconseguir compensar les afectacions que es van produir en els resultats del sector hoteler

en aquell darrer tram d'any tan complex, en què es va fer palpable en el dia a dia, als carrers, una notable reducció de visitants, especialment afectats els mercats anglosaxons (amb un apunt especial d'afectació sobre el visitant americà) i el domèstic, destacat en ponts com el de la Constitució, en què la seva arribada millorava un índex d'ocupació tradicionalment baix, en ser festius amb nul·la afectació a nivell internacional.

Aquests resultats negatius, agreujats en el darrer trimestre del 2017, venien introduïts per un problema generat mesos enrere, fruit dels missatges contraris a l'activitat turística a la nostra ciutat que de manera reiterada s'havien llançat des de diversos sectors del govern municipal. La nostra entitat va reiterar la seva preocupació pel fet que entre els visitants internacionals i locals hagués quallat la percepció que a Barcelona els turistes no eren ben rebuts.

En aquest aspecte, en el decurs de l'any el nostre sector va esdevenir un termòmetre constant respecte a la confiança en la nostra destinació, a través dels mateixos clients als hotels

o bé per mitjà dels comentaris recollits a grans fires del sector com la World Travel Market, el Congrés de l'ICCA o Fitur. En aquest context, érem conscients que la nostra ciutat estava quedant, en algunes ocasions, exclosa del llistat de ciutats candidates a optar a aquest tipus d'esdeveniments. En aquest aspecte, el més preocupant i negatiu era la no-percepció d'un canvi de dinàmica, la qual cosa feia preveure una afectació a mitjà i llarg termini, amb les reserves afectades.

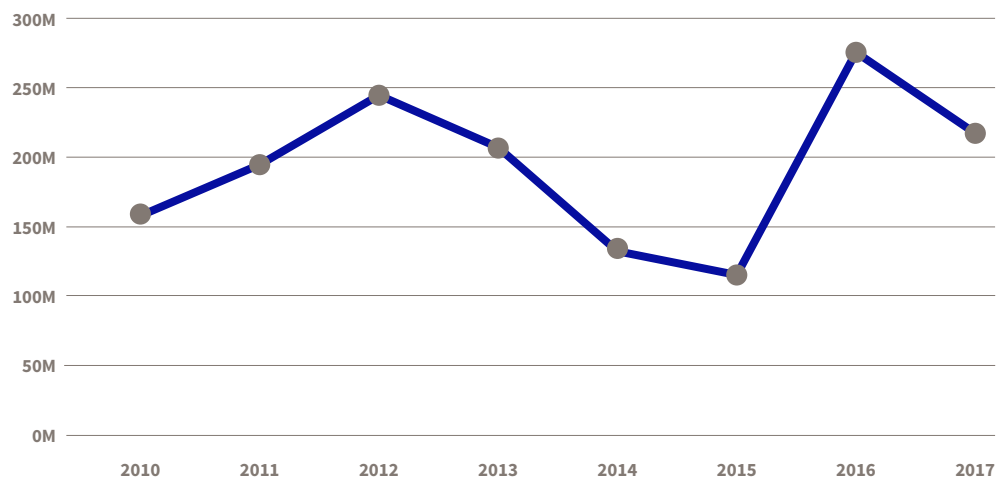
Un altre factor, poc tingut en compte, va ser l'afectació en la contractació de roomnights i serveis complementaris hotelers, provocada per la marxa de grans empreses i corporacions com a conseqüència de la pèrdua de reunions i esdeveniments (comitès, reunions, sopars) que aquestes empreses organitzaven als hotels de la ciutat. Així mateix, tots aquests fets varen acabar fent trontollar els fonaments econòmics de la nostra ciutat (comerç, restauració, cultura, indústria...).

Malgrat tot, l'exercici hoteler va aconseguir tancar-se positivament de forma justa gràcies als bons resultats

obtinguts fins al mes de setembre. En el darrer trimestre, però, es van produir unes pèrdues globals del 8% sobre el negoci de tot l'any, amb caigudes del 15% del RevPar als mesos d'octubre i novembre i del 25% al mes de desembre, amb una especial afectació als establiments de Gran Luxe i 5 estrelles, on es van produir de caigudes mitjanes del 35%, amb una especial incidència negativa en l'arribada d'un turisme amb una alta capacitat de despesa.

D'altra banda, pel que fa a inversions en noves obertures i millores d'adequació, durant l'any 2017 la xifra va ser de 216.000.000 €, un 20,7% menys que l'any anterior. En el conjunt del període 2010-2017, a Barcelona es van invertir més de 1.533.600.000 milions d'euros en noves obertures i inversions d'adequació, que refermen l'aposta del sector per la consecució d'un turisme de qualitat i que es concreten com la millor fórmula per facilitar l'encaix d'aquesta activitat en la ciutat, incidint en el retorn socioeconòmic al seu entorn.

## Inversions hoteleres en nous establiments



En l'àmbit estadístic, el 2017, els hotels de Barcelona van registrar una ocupació mitjana d'un **80%**, ocupació que igualava la xifra obtinguda l'any 2016, i un preu mitjà de **138€**, que suposa **7,5€** més que l'any anterior.

Així mateix, la planta hotelera de la ciutat s'ha incrementat, durant el 2017, amb **9 hotels nous**, que sumen un total de **885 habitacions i 1.771 places**. Durant l'any 2018 es preveu que s'obrin 12 nous establiments hotelers, que representaran 1.817 noves habitacions.

**Manel Casals**  
Director general



## 1.3 Òrgans de Govern

### Membres del Comit  Executiu

#### H GL CLARIS HOTEL & SPA GL

President: Sr. Jordi Clos Llombart

#### H 4★ AVENIDA PALACE

Vicepresident 1r: Sr. Joan Gaspard Solves

#### H 4★ EXPO HOTEL BARCELONA

Vicepresident coordinador:  
Sr. Jordi Mestre Masdeu

#### H 4s★ ALEXANDRA BARCELONA CURIO COLLECTION BY HILTON

Vicepresident tècnic i normatiu  
(interventor): Sr. Carlos Borrell Calonge

#### H 4★ BEST WESTERN PREMIER HOTEL DANTE

Vicepresident econòmic (tresorer):  
Sr. Fernando Osorio Gotarra

#### H 4s★ GALLERY HOTEL

Vicepresident Prevencci , Seguretat  
i Mobilitat: Sr. Armando Rojas Aleix

#### H 4★ U232 HOTEL

Secretari: Sr. Josep M  N n ez Navarro

#### H GL MAJESTIC HOTEL & SPA BARCELONA

Vocal: Sr. Malco Par Cebrián

#### H 5★ GRAND HOTEL CENTRAL

Vocal: Sr. Pau Guardans Cambó

#### H 4★ ADVANCE

Vocal: Sr. Santiago García-Nieto Conde

#### H 4★ CATALONIA PLAZA CATALUÑA

Vocal: Sr. Manuel Valenzuela Morales

#### H 4★ DUQUESA DE CARDONA

Vocal: Sr. Eduard Torres Guals

#### H 3★ NH BARCELONA RAMBLAS

Vocal: Sr. Hugo Rovira Blanc

### Membres de la Junta Rectora

#### H GL CLARIS HOTEL & SPA GL

President: Sr. Jordi Clos Llombart

#### H 4★ AVENIDA PALACE

Vicepresident 1r: Sr. Joan Gaspard Solves

#### H 4★ EXPO HOTEL BARCELONA

Vicepresident coordinador:  
Sr. Jordi Mestre Masdeu

#### H 4s★ ALEXANDRA BARCELONA CURIO COLLECTION BY HILTON

Vicepresident tècnic i normatiu  
(interventor): Sr. Carlos Borrell Calonge

#### H 4★ BEST WESTERN PREMIER HOTEL DANTE

Vicepresident econòmic (tresorer):  
Sr. Fernando Osorio Gotarra

#### H 4s★ GALLERY HOTEL

Vicepresident Prevencci , Seguretat i  
Mobilitat: Sr. Armando Rojas Aleix

#### H 4★ U232 HOTEL

Secretari: Sr. Josep M  N n ez Navarro

#### H GL ARTS BARCELONA

Vocal: Sr. Ra l Salcido Chazzari

#### H GL MAJESTIC HOTEL & SPA BARCELONA

Vocal: Sr. Malco Par Cebrián

#### H GL MANDARIN ORIENTAL BARCELONA

Vocal: Sr. Gilles Dregi de Fontcuberta

#### H 5★ GRAND HOTEL CENTRAL

Vocal: Sr. Pau Guardans Cambó

#### H 5★ NH COLLECTION BARCELONA TOWER

Vocal: Sr. Hugo Rovira Blanc

#### H 5★ MELI  BARCELONA SARRIÀ

Vocal: Sr. Enrique Aranda Morilla

#### H 4s★ GRAN HOTEL TORRE CATALUNYA

Vocal: Sr. Joan Granados Duran

#### H 4★ ABBA GARDEN

Vocal: Sr. Juan Ramon Acín Ferrer

#### H 4★ ADVANCE

Vocal: Sr. Santiago García-Nieto Conde

**H 4 ★ CATALONIA PLAZA CATALUÑA**

Vocal: Sr. Manuel Valenzuela Morales

**H 4 ★ CONDES DE BARCELONA**

Vocal: Sra. Mònica Cadarso Pujadas

**H 4 ★ CRAM**

Vocal: Sr. Héctor González García

**H 4 ★ DUQUESA DE CARDONA**

Vocal: Sr. Eduard Torres Guals

**H 4 ★ EXE LAIETANA PALACE**

Vocal: Sr. Amancio López Seijas

**H 4 ★ GRAN DERBY SUITE**

Vocal: Sr. Joaquim Clos Casellas

**H 4 ★ H10 ITACA**

Vocal: Sr. Jordi Espelt Manrique

**H 4 ★ NOVOTEL BARCELONA CITY**

Vocal: Sr. Marc Serarols Ballus

**H 4 ★ ARENAS ATIRAM HOTELS**

Vocal: Sra. Maria Gaspart Bueno

**H 4 ★ PULITZER**

Vocal: Sr. Luis Roig Ortiz

**H 3 ★ ASTORIA**

Vocal: Sr. Jordi Camps Pedro

**H 3 ★ BARCELONA HOUSE**

Vocal: Sr. Pascual Tarrasón Torán

**H 3 ★ CONTINENTAL BARCELONA**

Vocal: Sr. Josep Maria Malagarriga Vallet

**H 3 ★ GAUDÍ**

Vocal: Sr. Josep Mestres Blanch

**H 3 ★ HCC MONTBLANC**

Vocal: Sr. Joan Asensio Ros

**H 3 ★ LLEÓ**

Vocal: Sr. Ricard Lleó Bernadó

**H 3 ★ REDING CROMA**

Vocal: Sra. Amalia Mercadé Durà

**H 3 ★ SANT AGUSTÍ**

Vocal: Sr. Carles Tura Lladó

**H 3 ★ SUIZO**

Vocal: Sr. Miguel Gargallo Lázaro

**H 2 ★ ANTIBES**

Vocal: Sr. Jean-Marc Andrieux

**H 2 ★ MEDIUM MONEGAL**

Vocal: Sr. Ramon Rivero Buyosa

**H 1 ★ PRAKTIK VINOTECA**

Vocal: Sr. Josep M. Trénor Lowenstein

**AT 3 ★ APARTHOTEL SILVER**

Vocal: Sr. Ignasi Junyent Barbany

**P 2 ★ HOTEL MARE NOSTRUM**

Vocal: Sr. Artur Artigas Tizón

**P 2 ★ HOSTAL RESIDENCIA CAPITOL**

Vocal: Sr. Albert Sanz Álvarez

**P 1 ★ HOSTAL LA TERRASSA**

Vocal: Sr. Marià Salat Armengol

## 1.4 Comissions de serveis

### Vicepresidència primera

Destaca l'activitat d'aquesta vicepresidència exportant la veu i l'opinió de la nostra entitat dins del context de la presa de decisions transcendents per al nostre sector en el marc de les institucions a escala europea, com l'HOTREC; en l'àmbit de l'Estat espanyol, a la Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments Turístics (CEHAT) i a la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE); en l'àmbit català, a la Confederació Empresarial d'Hostaleria i Restauració de Catalunya (ConfeCat) i, pel que fa a la ciutat, a Turisme de Barcelona, entre d'altres.

### Vicepresidència tècnica i normativa

Entre altres temes, aquest any s'ha estat treballant en una incidència destacada sobre:

- **PEUAT - Pla especial urbanístic d'allotjaments turístics**

En data 18 de gener de 2017, la Comissió d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat va donar llum verda a l'aprovació definitiva en el plenari al Pla especial urbanístic d'allotjaments turístics (PEUAT) amb els vots a favor del govern municipal

—BcnComú i PSC— i ERC i les reserves de vot de CiU, C's i CUP.

El 27 de gener de 2017, en el Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, es va aprovar definitivament el PEUAT.

En aquest sentit, l'entitat va considerar del tot necessari iniciar un procediment judicial en defensa dels drets i interessos dels operadors econòmics del sector hotelier de Barcelona, atenent que el PEUAT els vulnera i els fa incompatible amb la llibertat per dinamitzar aquest àmbit econòmic. El 5 de maig de 2017 s'interposa directament un recurs contenciós administratiu contra el PEUAT, basant-se en infraccions de legalitat i també, o no, en les limitacions concretes imposades a l'activitat.

Així mateix, el Gremi d'Hotels de Barcelona va interposar el 8 de setembre de 2017 una reclamació a la Secretaria del Consejo para la Unidad del Mercado (SECUM) per tal d'incoar expedient i emetre el corresponent informe de valoració, incloent-hi les propostes d'actuació que entenguin necessàries.

### Vicepresidència econòmica

Ha fet seguiment de les qüestions ordinàries de l'entitat, en el decurs de l'any 2017, relatives a la seva activitat econòmica. Així mateix, és destacable el seguiment fet en relació amb les noves valoracions cadastrals que han afectat al sector immobiliari de Barcelona.

### Vicepresidència de prevenció, seguretat i mobilitat

- **Reunions del grup mixt de treball per a la seguretat en els hotels:**

Es van mantenir reunions amb els cossos de seguretat ( Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra ) per tractar de temes que afecten la seguretat dels nostres establiments i de les persones que ens visiten. Les reunions varen tenir lloc el 23 de maig i el 16 de novembre.

- **Reunions informatives de seguretat per districtes.**

L'any 2017 es varen fer sessions informatives als següents districtes: Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia i Sant Martí.

S'hi varen tractar els següents temes:

- Consells de seguretat per als treballadors de l'hotel.

- Registre de viatgers.
- Tramitació de denúncies via Internet.

- **Reunió informativa del Programa operatiu estacional de seguretat Grèvol**

El GHB va assistir a la presentació del Programa operatiu estacional de seguretat Grèvol el passat 30 de novembre. Aquest programa té l'objectiu d'implementar la seguretat en aquelles zones del districte que, per la seva activitat econòmica, tenen un increment molt significatiu d'afluència de gent, que pot comportar un augment de fets delictius tant per als comerços com per a les persones que els visiten.

- **Participació en el curs "Introducció a la Seguretat Hotelera i Turística"**

L'Escola de Prevenció i Seguretat Integral, adscrita a la Universitat Autònoma de Barcelona, ha fet el 2017 el curs "Introducció a la Seguretat Hotelera i Turística", que es va celebrar els mesos d'abril-maig.

El GHB hi va ser present a través de la participació del seu assessor en temes de seguretat, Martí Aymerich.

### **Comissió sectorial d'ordenació de la Taula de Turisme**

El director general del Gremi d'Hotels de Barcelona, Manel Casals, en qualitat d'expert en turisme, participa en la comissió sectorial d'ordenació, que desenvolupa les funcions següents:

- Debatre de forma prèvia nous projectes normatius en matèria turística.
- Col·laborar en la determinació dels criteris interpretatius de les normes turístiques vigents.
- Analitzar l'impacte de normes que incideixin sobre els establiments i les activitats turístiques.

En el decurs de l'any 2017 no ha estat convocada cap reunió d'aquesta comissió.

### **Grup de treball d'allotjament turístic**

Formada per la Direcció General de Turisme, la Direcció General de Joventut, l'Ajuntament de Barcelona, el Consell Comarcal del Barcelonès, el Gremi d'Hotels de Barcelona, ACATUR i APARTUR. Té com a repte prioritari compartir informació i documentació relativa a llicències i a expedients en l'àmbit de les administracions representades en aquesta comissió,

de manera que es permetés l'actuació indistinta de qualsevol Administració.

Es va acordar prioritzar la lluita contra les activitats mancades de qualsevol tipus de permís i potenciar la col·laboració entre les associacions d'allotjament turístic i les administracions.

Els temes més destacats de què s'ha parlat en aquestes reunions són:

- Pla de xoc d'inspecció d'habitatges d'ús turístic.
- Tractament del recull de les denúncies per part de les associacions.

### **Comissió d'hotels de Sant Martí**

S'ha dut a terme tot un seguit de reunions entre els membres d'aquesta comissió, en què s'ha tractat de temes de seguretat, de promoció, de responsabilitat social, d'urbanisme i de plans futurs per a les diferents zones del parc del Fòrum.

La comissió ha mantingut el seu alt grau de contacte amb altres entitats del districte, tant municipals, a nivell de Gerència Municipal, Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra, com privades.

### **Comissió d'hotels de l'Hospitalet de Llobregat i Fira Gran Via**

Aquesta comissió té com a finalitat el tractament de temes i de problemàtiques específiques dels establiments de l'Hospitalet. Les seves reunions tenen com a objectiu tractar i assolir els nous reptes de promoció i accions futures de la ciutat.

En el decurs d'aquestes reunions es va presentar un projecte d'innovació impulsat per AEBALL i Indra, així com un projecte d'inserció laboral impulsat per l'Ajuntament de l'Hospitalet.

Així mateix, s'ha fet seguiment de la planificació de la promoció turística que l'Ajuntament de l'Hospitalet ha començat a confeccionar, i de les diferents accions per portar més turistes als hotels de la ciutat i millorar el coneixement que els veïns de la ciutat tenen dels serveis que els poden oferir els hotels.

### **Comissió de la Central de Reserves**

Durant aquest any 2017, la comissió ha fet un seguiment de les tendències globals, que fan preveure un descens de reserves en els propers anys a causa de la concentració de volum de negoci en les grans agències de viatge *online* (OTA).

S'han portat a terme gestions durant aquest any per externalitzar el servei de reserves *online* del GHB, descartant el format actual de contractació directa amb els hotels i apostant per la fórmula d'afiliació.

### **Grup de treball de la distribució online**

Aquest grup de treball, format per diversos professionals vinculats a l'àrea de revenue management d'establiments associats, té com a objectiu debatre les problemàtiques de la distribució online. Les conclusions d'aquest grup són compartides posteriorment amb la resta del sector. Ha treballat especialment les clàusules abusives i els processos legals per erradicar-les arreu d'Europa i a Espanya.

En aquest marc, es van celebrar dues jornades de gran format.

La primera va tenir lloc al mes de maig i va reunir 170 persones per debatre les estratègies de revenue management d'última setmana, la creixent ràtio de cancel·lacions i les devolucions de targetes de crèdit en pagaments de reserves sense possibilitat de cancel·lació completament gaudides.

La segona va ser una trobada al mes de novembre, amb l'assistència de 90 persones, per compartir coneixements i debatre en petits grups d'interès (hotels de luxe, cadenes, hostals i pensions...) totes les temàtiques associades a la distribució online i, en especial, sobre l'afectació en la demanda de tots els fets excepcionals succeïts el darrer semestre de 2017.

## 1.5 Visites a associats

En el decurs de l'any 2017, el Gremi d'Hotels de Barcelona ha continuat fent visites institucionals a diferents establiments associats. Aquesta ha estat una excel·lent via de coneixement de les preocupacions, les particularitats i les necessitats dels establiments hotelers en les seves diferents categories. Aquestes visites es continuaran portant a terme durant l'any 2018.

### **Així, es van realitzar visites als establiments següents:**

- ABBA SANTS
- ACEVI VILLARROEL
- ACTA SPLENDID
- ADVANCE
- ALEXANDRA BARCELONA HOTEL  
CURIO COLLECTION BY HILTON
- ALMANAC BARCELONA
- ANTIBES
- APARTHOTEL MARIANO CUBÍ
- ARYA BY ONA HOTELS
- ATENEA BARCELONA APARTHOTEL
- BARCELONA CATEDRAL
- BARCELONA UNIVERSAL
- CATALONIA BARCELONA 505
- CATALONIA MIKADO
- CATALONIA PLAZA CATALUÑA
- CATALONIA RAMBLAS
- CHIC & BASIC BORN
- CUATRO NACIONES
- DUQUESA SUITES
- ECO BOUTIQUE HOSTAL GRAU
- EL PALACE
- EXE LAIETANA PALACE
- FAIRMONT REY JUAN CARLOS I
- GRUPO RONDAS
- GRUPOTEL GRAN VÍA 678
- H10 HOTELS
- H10 RACÓ DEL PI
- HCC LUGANO
- HCC TABER
- HESPERIA
- HILTON DIAGONAL MAR BARCELONA
- HOSTAL BALLESTERO
- HOSTAL BCN PORT
- HOSTAL BENIDORM
- HOSTAL EDEN
- HOSTAL LA TERRASSA
- HOSTAL OPERARAMBLAS
- HOTEL MÓN SANT BENET
- HOTEL NERI RELAIS & CHÂTEAUX
- HOTEL SOHO BARCELONA
- HOTELES CATALONIA
- HOTUSA
- IBIS STYLES BARCELONA CITY BOGATELL
- INTERNACIONAL RAMBLAS COOL HOTEL
- LE MÉRIDIEN RA BEACH HOTEL & SPA
- LLORET
- MADANIS
- MESON CASTILLA ATIRAM HOTELS
- MIDTOWN APARTMENTS
- NH COLLECTION BARCELONA GRAN HOTEL CALDERÓN
- OHLA BARCELONA
- ONA GRUP
- ORIENTE ATIRAM HOTELS
- PULLMAN BARCELONA SKIPPER
- RADIO
- ROOM MATE EMMA
- SALLES HOTEL PERE IV
- SELENTA GROUP
- SM HOTEL TEATRE AUDITORI
- SOFIA
- SOHO HOUSE
- SOM NIT HOTELS
- THE GATES HOTEL DIAGONAL BARCELONA
- VINCCI MARÍTIMO
- VUELING BCN BY HC

Així mateix, el GHB ha propiciat el coneixement de la seva activitat entre altres entitats vinculades al sector, amb les quals s'han mantingut una sèrie de contactes, els més destacats dels quals són:

- AMBAIXADA CÔTE D'IVOIRE
- CONSOLAT HONGRIA
- HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU
- TAULA DE TERCER SECTOR
- SÍNDICA DE GREUGES
- CELLER FAMÍLIA TORRES
- ASSOCIACIÓ DE RESIDÈNCIES D'ESTUDIANTS I COL·LEGIS MAJORS DE CATALUNYA
- ASSOCIACIÓ CATALANA D'AGÈNCIA DE VIATGES ACAVE
- PROHUT
- FIRA DE BARCELONA
- EXCELTUR
- AGÈNCIA EUROPEA DEL MEDICAMENT (EMA)
- SYNHORCAT
- ASSOCIAZIONE ALBERGATORI DI MILANO
- CÁMARA DE TURISMO DE BUENOS AIRES
- ASOCIACIÓN DE HOTELES, RESTAURANTES, CONFITERÍAS Y CAFÉS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA
- JEFATURA SUPERIOR DE POLICIA
- VUELING
- ASOCIACIÓN EMPRESARIA HOTELERO Y GASTRONÓMICA DE ROSARIO
- SECRETARÍA DE TURISMO, MUN. DE ROSARIO, SANTA FE
- REGIDORIA DE TURISME I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC DE L'HOSPITALET
- DISTRICTE DE LES CORTS
- DISTRICTE DE L'EIXAMPLE
- DISTRICTE DE SANTS-MONTJUÏC
- DISTRICTE DE CIUTAT VELLA
- GERÈNCIA D'EMPRESA, CULTURA, INNOVACIÓ
- ÀREA D'ECOLOGIA, URBANISME I MOBILITAT
- REGIDORIA DE COMERÇ I MERCATS
- REGIDORIA D'EMPRESA I TURISME
- REGIDORIA DE COMERÇ I MERCATS
- SECRETARIA D'HABITATGE DE CATALUNYA
- DEPARTAMENT DE TREBALL, AFERS SOCIALS I FAMÍLIES
- SECRETARIA D'IGUALAT, MIGRACIONS I CIUTADANIA
- AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM
- DIRECCIÓ GENERAL DE TURISME
- AGÈNCIA CATALANA DE TURISME
- GRUP PARLAMENTARI CATALUNYA SÍ QUE ES POT
- GRUP PARLAMENTARI SOCIALISTA
- GRUP PARLAMENTARI DE JUNTS PEL SÍ
- GRUP PARLAMENTARI DEL PARTIT POPULAR DE CATALUNYA
- GRUP PARLAMENTARI DE CIUTADANS

## 1.6 Presència institucional

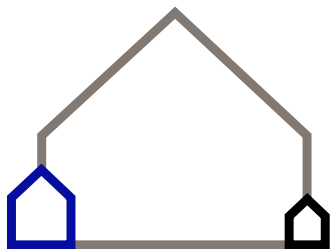
- AGÈNCIA CATALANA DE TURISME
- GRUP ASSESSOR PER A LA CANDIDATURA DE BARCELONA PER ACOLLIR L'AGÈNCIA EUROPEA DEL MEDICAMENT (EMA)
- AJUNTAMENT DE BARCELONA, GRUP DE TREBALL DE LA MOBILITAT TURÍSTICA DEL PACTE PER LA MOBILITAT
- COMISSIÓ DE SEGUIMENT DEL PLA ESPECIAL D'ESTABLIMENTS DE CONCURRÈNCIA PÚBLICA, HOTELERIA I ALTRES ACTIVITATS DE CIUTAT VELLA
- AJUNTAMENT DE BARCELONA, PLA ESPECIAL URBANÍSTIC D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS (PEUAT)
- AJUNTAMENT DE BARCELONA, CONSELL TURISME I CIUTAT
- ASSOCIACIÓ AMICS DE LA RAMBLA
- ASSOCIACIÓ AMICS DEL PASSEIG DE GRÀCIA
- ASSOCIACIÓ VINÍCOLA CATALANA
- BARCELONA ACTIVA - COMISSIÓ RECTORA DE L'ESTRATÈGIA PER A L'OCCUPACIÓ DE BARCELONA
- BARCELONA FORUM DISTRICT
- BARCELONA GLOBAL
- BARCELONA OBERTA
- CAMBRA DE COMERÇ, INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE BARCELONA
- CCIB - CENTRE DE CONVENCIONS INTERNACIONAL DE BARCELONA
- CEHAT - CONFEDERACIÓ ESPANYOLA D'HOTELS I ALLOTJAMENTS TURÍSTICS, COMITÈ EXECUTIU
- CONFRARIA DEL CAVA DE SANT SADURNÍ
- CONFRARIA DE SANTA MARTA
- COL·LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA, COMISSIÓ D'ECONOMIA DEL TURISME I VOCALIA D'HOTELS I D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS
- CONSORCI PER A LA FORMACIÓ CONTÍNUA DE CATALUNYA
- CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES, CEOE, CONSEJO DEL TURISMO
- CONFEDERACIÓ EMPRESARIAL D'HOTELERIA I RESTAURACIÓ DE CATALUNYA - CONFECAT
- CONSELL DE GREMIS
- HOTREC - CONFEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS NACIONALS D'HOTELS, RESTAURANTS, CAFETERIES I ESTABLIMENTS SIMILARS A LA UNIÓ EUROPEA I A L'ÀREA ECONÒMICA EUROPEA
- CONSELL ECONÒMIC I SOCIAL DE BARCELONA (CESB)
- FEDERACIÓ PROVINCIAL D'HOTELERIA DE BARCELONA
- FEPIME
- FIRA DE BARCELONA
- FOMENT DEL TREBALL NACIONAL
- FUNDACIÓ BCN FORMACIÓ PROFESSIONAL
- FUNDACIÓ BARCELONA CULTURA
- FUNDACIÓ BARCELONA ZOO
- FUNDACIÓ ESCOLA SUPERIOR D'HOTELERIA DE BARCELONA - FUNDACIÓ ESHOB
- IBTM WORLD
- GRUPS D'INTERÈS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I DEL SEU SECTOR PÚBLIC - REPRESENTACIÓ CATEGORIA SECTOR EMPRESARIAL I DE BASE ASSOCIATIVA I SUBCATEGORIA ASSOCIACIONS PROFESSIONALS, EMPRESARIALS I SINDICALS
- GENERALITAT DE CATALUNYA - COMISSIÓ INTERDEPARTAMENTAL DE L'ECONOMIA COL·LABORATIVA - TAULA SECTORIAL DE TURISME I HABITATGE
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA - JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA
- PLA ESTRATÈGIC DE TURISME DE LA CIUTAT DE BARCELONA
- PLA ESTRATÈGIC METROPOLITÀ DE BARCELONA
- PROHUT
- TAULA DEL TURISME DE CATALUNYA
- TURISME DE BARCELONA



## 1.7 Participació en altres institucions

### Centre de Convencions Internacional de Barcelona - CCIB

GL events CCIB SL és l'empresa gestora del recinte congressual, participada per l'Ajuntament de Barcelona (12%), el Gremi d'Hotels de Barcelona (8%) i l'empresa francesa GL events (80%), especialitzada en la gestió d'espais per a esdeveniments i la prestació de serveis associats.



**80%** GL EVENTS

**12%** AJUNTAMENT DE BARCELONA

**8%** GREMI D'HOTELS DE BARCELONA

Els resultats de l'exercici 2017 han estat molt satisfactoris, amb un total de 473.210 assistents a 122 esdeveniments

acollits, rècord històric des de la seva inauguració, xifra que representa un increment del 8,9% respecte a l'any anterior i una facturació de 33,35 M€, el tercer millor registre des de 2004.

A més, el nombre d'esdeveniments que s'han celebrat novament al CCIB ha continuat augmentat aquest any, assolint el 50% del total i el 58,35% dels ingressos. Aquests dos factors mostren la confiança renovada dels organitzadors i auguren un desenvolupament sostingut de l'activitat del centre en el futur.

En línia amb exercicis anteriors, els esdeveniments internacionals han suposat el 42% del total de l'any, representant el 87,7% de la facturació global.

En l'àrea congressual, el CCIB es manté com a referent per a les grans cites internacionals mèdiques i científiques. Durant el 2017, **ICN** (8.000 experts en infermeria), **ECCO** (6.300 experts en digestologia), **Euretina** (4.900 experts en oftalmologia) i **ESOT** (3.500 experts en trasplantaments) van ser els congressos amb un major nombre d'inscripcions.

Pel que fa als esdeveniments corporatius, cal destacar que la 6a edició consecutiva al CCIB del **Gartner Itxpo Symposium**, una de les trobades d'analistes IT d'àmbit internacional més importants, va rebre 9.500 assistents (un 17% més que el 2016), superant totes les previsions i convertint-se en la convenció més gran que ha acollit mai el centre. **KingfoMarket** (1.600 assistents), **CineEurope** (2.000 assistents) o **Eurofinance** (2.100 assistents) van ser altres cites rellevants que van escollir un cop més el CCIB com a seu l'any 2017. L'Auditori Fòrum, per la seva part, s'ha consolidat com a escenari de la cartellera cultural i, sobretot, musical de la ciutat, amb un total de 16 espectacles acollits, amb figures destacades del panorama nacional i internacional com **Miguel Bosé**, **Ara Malikian**, **Diana Krall** i **Sweet California**, entre d'altres. L'espai ha estat seu, per segona vegada consecutiva, de la cerimònia dels Premis Gaudí, organitzada per l'Acadèmia del Cinema Català, i les seves característiques tècniques han demostrat ser idònies per a la celebració de concerts simfònics amb projecció d'imatges, com Final Fantasy, Zelda o Disney.

Els organitzadors de fires han continuat també escollint el CCIB per la seva versatilitat i la flexibilitat de les seves instal·lacions.

**Advanced Factories** (9.000 assistents), **Architect@Work** (2.300 assistents), **Security Forum** (3.000 assistents), **InteriHotel** (4.500 assistents) i **Magic** (9.000 assistents) van ser les fires recurrents amb més visitants de l'any 2017.

Aquestes xifres suposen la consolidació d'un model de gestió reeixit, clarament orientat al servei i a la satisfacció del client, però alhora fermament compromès amb el respecte del medi ambient i el compromís amb la millora de l'entorn social. Bona mostra d'aquesta pràctica empresarial són els dos reconeixements rebuts el 2017: **el premi d'or M&IT al Millor Centre de Convencions Internacional**, concedit per primera vegada a un centre espanyol pels professionals del sector britànics, que sesuma a la plata i al bronze aconseguits en edicions anteriors, i el guardó **Barcelona Sustainable Tourism** a les bones pràctiques en l'Eix de la sostenibilitat social, atorgat per Turisme de Barcelona amb ocasió de la primera edició

d'aquests premis, pel suport del CCIB al projecte de futbol sala infantil i juvenil, inclosiu, multicultural i de valors, que està desenvolupant la Fundació Trinijove.

### **Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona - ESHOB**

El Gremi d'Hotels de Barcelona és patró de l'ESHOB, la Fundació Privada Escola de Restauració i Hostalatge de Barcelona.

L'ESHOB és un centre de formació superior que comprèn tots els àmbits de l'hostaleria i restauració: hoteleria, cuina, pastisseria, serveis de restauració i sommelieria. Amb més de 30 anys d'experiència, és el centre educatiu de referència del Gremi d'Hotels i del Gremi de Restauració de Barcelona. Té programes formatius en tots els nivells —cursos professionals, grau mitjà, grau superior i cursos universitaris— i compta amb la col·laboració de grans empreses, docents i professionals líders en el sector.

L'escola disposa actualment de 4.500 m<sup>2</sup> d'instal·lacions dedicades exclusivament a la formació, distribuïdes en cuines pedagògiques i de producció, cuina demostrativa, aula cuina de pastisseria,

restaurants d'aplicació, menjador de família, aules de tast, aules teòriques, aula de cocteleria, aula habitació d'hotel i una biblioteca amb àrea d'estudi.

### **Patrons de la Fundació Barcelona Zoo**

Els dos patrons fundadors són el GHB i l'Ajuntament de Barcelona, amb la voluntat que esdevingui un element turístic innovador i atractiu de la ciutat.

La Fundació Barcelona Zoo té com a finalitats fundacionals la promoció, el desenvolupament i l'impuls de programes de recerca, conservació, educació i sensibilització, per tal d'esdevenir, des de la consideració de l'interès públic, un instrument orientat a la preservació de la biodiversitat, sobre la interrelació que es produeix entre les diferents formes de vida i a la generació de coneixement i a la conscienciació sobre la protecció i la preservació dels ecosistemes del planeta i de les espècies animals i vegetals.

Així, la Fundació Barcelona Zoo esdevé un agent actiu per contribuir a l'impuls i a la gestió del Programa de recerca i conservació del Zoo de Barcelona.

### **Fundació Barcelona Formació Professional**

La Fundació BCN Formació Professional és una organització de naturalesa privada impulsada per l'Ajuntament de Barcelona, amb finalitat de servei social i sense ànim de lucre.

La missió de la Fundació BCN Formació Professional és participar en el desenvolupament socioeconòmic de la ciutat a partir del foment de la relació entre la formació professional de la ciutat i l'entorn productiu de l'àrea metropolitana, potenciant una formació professional adequada i compatible amb les necessitats del sistema productiu i facilitant la transició al món del treball i la plena integració dels estudiants, mitjançant la realització i gestió de projectes i l'execució d'accions específiques adreçades a les empreses i als centres de formació.

Com a patró d'aquesta entitat, el GHB ha participat en les reunions periòdiques que s'han dut a terme, amb l'objectiu de prendre part en totes aquelles actuacions que puguin ser necessàries per a la professionalització del sector.

## 1.8 Assumptes Europeus

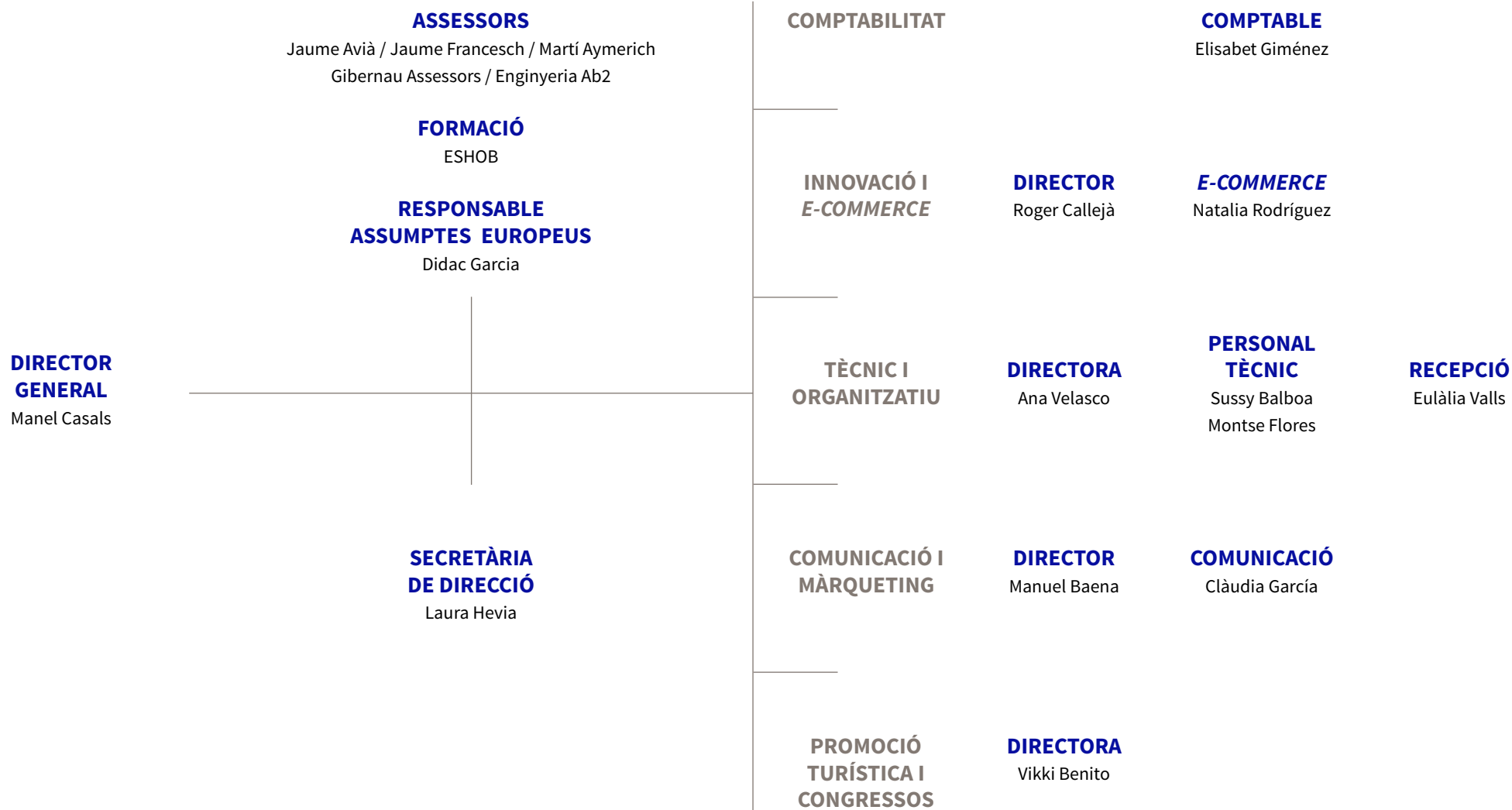
Acompanyament i assessorament en aquells temes que tenen a veure amb la normativa de caràcter europeu i la seva actualitat respecte al sector de l'allotjament turístic, entenent la importància d'estar plenament informats de les decisions que es prenen a nivell europeu.

És fonamental en aquest àmbit europeu la feina de l'HOTREC, l'Associació Europea d'hotels, restaurants i cafès, de la qual el Gremi d'Hotels de Barcelona forma part a través de la CEHAT (Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments Turístics).

En aquest context, ens coordinem amb la resta d'hotelers europeus per treballar conjuntament per abordar positivament legislacions amb un alt grau d'interès per al nostre sector, com ara la distribució digital, la regulació de la mal anomenada economia col·laborativa, la directiva de viatges combinats o la categorització hotelera, entre d'altres.

L'objectiu també és estar al dia de primera mà sobre totes les lleis i normatives que poden afectar el nostre sector, per informar els nostres associats i que puguin prendre les seves decisions en les millors condicions possibles.

## 1.9 Personal de les oficines del GHB



## 1.10 Balanç de Situació i Comptes de Pèrdues i Guanys del GHB

El Gremi d'Hotels de Barcelona S.L.U.(únic soci Gremi d'Hotels de Barcelona) diposita les seves comptes al Registre Mercantil de Barcelona. Les dues entitats efectuen auditories voluntàries.

### Balanç de Situació / GHB a 31 de desembre 2017 i 2016

| <b>ACTIU</b>  | <b>2017</b>         | <b>2016</b>         |
|---|---------------------|---------------------|
| <b>A/ ACTIU NO CORRENT</b>                                  | <b>3.223.116,29</b> | <b>3.235.043,30</b> |
| I. Immobilitzat intangible                                  | 298,56              | 444,25              |
| II. Immobilitzat material                                   | 308.927,73          | 320.709,05          |
| IV. Inversions a empreses del grup i assoc. a llarg termini | 2.913.890,00        | 2.913.890,00        |
| <b>B/ ACTIU CORRENT</b>                                     | <b>1.458.027,22</b> | <b>1.109.752,10</b> |
| III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar           | 74.322,33           | 25.180,99           |
| 1. Clients vendes i prestacions de serveis                  | 24.183,93           | 25.042,59           |
| 2. Altres deutors   | 50.138,40           | 138,40              |
| IV. Inversions en empreses grup i assoc. a curt termini     | 7.132,25            | 7.007,53            |
| V. Inversions financeres a curt termini                     | 157.450,89          | 457.450,89          |
| VI. Periodificacions a curt termini                         | 2.577,04            | 7.546,78            |
| VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents            | 1.216.544,71        | 612.565,91          |
| <b>TOTAL ACTIU</b>  | <b>4.681.143,51</b> | <b>4.344.795,40</b> |

| <b>PATRIMONI NET I PASSIU</b>                    | <b>2017</b>         | <b>2016</b>         |
|--|---------------------|---------------------|
| <b>A/ PATRIMONI NET</b>                          | <b>4.554.532,19</b> | <b>4.268.006,57</b> |
| <b>A-1. Fons propis</b>                          | <b>4.554.532,19</b> | <b>4.268.006,57</b> |
| I. Capital                                       | 11.527,27           | 11.527,27           |
| 1. Capital escripturat                           | 11.527,27           | 11.527,27           |
| V. Resultats d'exercicis anteriors               | 4.256.479,30        | 3.980.901,00        |
| VI. Resultat de l'exercici                       | 286.525,62          | 275.578,30          |
| <b>B/ PASSIU CORRENT</b>                         | <b>126.611,32</b>   | <b>76.788,83</b>    |
| V. Creditors comercials i altres comptes a pagar | 126.611,32          | 76.788,83           |
| 2. Altres creditors                              | 126.611,32          | 76.788,83           |
| <b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>              | <b>4.681.143,51</b> | <b>4.344.795,40</b> |

### Compte de Pèrdues i Guanys / GHB a 31 de desembre 2017 i 2016

| <b>COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS</b>    | <b>2017</b>       | <b>2016</b>       |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. Import net de la xifra de negocis | 914.799,79        | 897.880,82        |
| 5. Altres ingressos d'explotació     | 13.800,39         | 3.619,41          |
| 6. Despeses de personal              | -453.081,69       | -408.468,89       |
| 7. Altres despeses d'explotació      | -449.447,18       | -380.868,10       |
| 8. Amortització d'immobilitzat       | -20.361,10        | -26.887,63        |
| 13. Altres Resultats                 | 973,98            | -                 |
| <b>A/ RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>      | <b>6.684,19</b>   | <b>85.275,61</b>  |
| 14. Ingressos financers              | 280.464,66        | 191.086,94        |
| b. Altres ingressos financers        | 280.464,66        | 191.086,94        |
| 15. Despeses financeres              | -271,22           | -268,89           |
| <b>B/ RESULTAT FINANCER</b>          | <b>280.193,44</b> | <b>190.818,05</b> |
| <b>C/ RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>  | <b>286.877,63</b> | <b>276.093,66</b> |
| 19. Impost sobre beneficis           | -352,01           | -515,36           |
| <b>D/ RESULTAT DE L'EXERCICI</b>     | <b>286.525,62</b> | <b>275.578,30</b> |

## Destacats

### Atacs vandàlics contra l'activitat turística

A finals del mes de juliol, diverses entitats empresarials de Barcelona i el país, entre elles el GHB, vàrem dirigir un escrit a l'alcaldesa de Barcelona, Ada Colau, per mostrar-li la creixent preocupació i sensació d'alarma entre aquestes com a conseqüència dels successius atacs i actes vandàlics que estava patint l'activitat turística a la capital catalana, tant directament en contra dels seus recursos i actius com en contra de les persones que visitaven la ciutat, amb un darrer acte intolerable, flagrant i menyspreable, com va ser l'atac a un Bus Turístic i els seus usuaris, el dijous 27 de juliol, en una acció que va ser reivindicada per l'organització Arran.

Aquest no va ser un fet aïllat, sinó que havia estat precedit per altres atacs que havien tingut lloc les darreres setmanes contra el mateix servei de Bus Turístic o contra establiments hotelers de la ciutat, acompanyats, així mateix, d'altres tipus de manifestacions públiques i injurioses constants vers aquesta activitat econòmica i empresarial a la ciutat.

Aquest escrit va provocar que el dimarts

8 d'agost l'alcaldesa de Barcelona i el president del GHB, Jordi Clos, suspenguessin durant unes hores les seves vacances per poder mantenir una reunió en què van tractar i avaluar personalment els successius atacs i actes vandàlics que estava patint l'activitat turística a la capital catalana les darreres setmanes.

En el curs d'aquesta reunió, l'alcaldesa va mostrar al nostre president el seu interès per fer desaparèixer la creixent sensació de turismofòbia, així com la seva voluntat d'erradicar totalment qualsevol senyal de violència o atac cap al turisme, així com fomentar la positivització del discurs vers l'activitat turística a la ciutat.

### Atemptats a la Rambla de Barcelona i Cambrils

El dijous 17 d'agost la ciutat va patir un fort cop de la mà del terrorisme gihadista.

Aquests lamentables fets van tenir una ràpida, eficient i solidària resposta per part de les principals institucions i serveis de la ciutat i del país, que van ajudar en gran mesura a pal·liar els difícils moments que van haver de passar moltes persones a Barcelona.

En concret, el sector hotelier de la ciutat va oferir des del primer moment una actitud exemplar, a l'alçada de les circumstàncies. Durant les primeres hores, i amb la col·laboració de Turisme de Barcelona, la prioritat del Gremi d'Hotels de Barcelona va ser l'atenció a les persones afectades, facilitant un recer segur i allotjament a centenars de persones que es trobaven a la ciutat i podien tenir problemes per arribar als seus establiments o llars.

Gràcies a l'extraordinària predisposició de molts hotelers, aquesta complicada tasca va ser duta a terme en qüestió d'hores amb un grau d'eficiència absolut i amb una coordinació impecable amb el cos dels Mossos d'Esquadra.

La informació va ser una altra de les prioritats, amb un seguiment constant de les informacions oficials que el cos dels Mossos d'Esquadra i el Govern de la Generalitat oferia, i compartint tota aquella que fos d'utilitat per als veïns, visitants i hotels de la ciutat.

Així mateix, el contacte entre el GHB i les màximes autoritats del país i de la ciutat va ser constant.

Aquests contactes es van materialitzar en dues importants reunions que van tenir lloc el dimarts 22 d'agost.

D'una banda, la reunió entre l'Ajuntament de Barcelona, amb la participació de l'alcaldesa Ada Colau acompanyada pel tinent d'alcaldia d'Economia i Treball, Ciutat Digital i Relacions Internacionals, Gerardo Pisarello; el tinent d'alcaldia d'Empresa, Cultura i Innovació, Jaume Collboni; el regidor d'Empresa i Turisme, Agustí Colom, i la regidora de Comerç i Mercats, Montserrat Ballarín, i les entitats i professionals del món del turisme, el comerç i la restauració de la ciutat, que va servir per enviar un missatge conjunt de solidesa, unitat i proactivitat per encarar els possibles efectes dels atacs en l'activitat turística i comercial de Barcelona.

De l'altra, la reunió que el Gremi d'Hotels de Barcelona va mantenir amb la vicepresidenta del Govern espanyol, Soraya Sáenz de Santamaría, qui va voler expressar personalment a l'entitat el seu agraïment per la col·laboració prestada després de l'atemptat, així com analitzar amb nosaltres la situació del sector

després d'aquest fet, compromentent-se a estudiar la presa de mesures concretes en cas que hi hagués un impacte negatiu en l'activitat turística a la ciutat.

El 28 d'agost, el Gremi d'Hotels de Barcelona i la ConfeCat es varen reunir amb el conseller d'Empresa i Coneixement, Santi Vila, amb qui es van compartir les dades de seguiment sobre l'afectació dels atemptats i es va consensuar un missatge de tranquil·litat i normalitat en el sector.

Així mateix, el 29 d'agost, el Gremi d'Hotels de Barcelona i altres entitats dels àmbits econòmics de la ciutat es varen reunir amb el tinent d'alcalde, Jaume Collboni, amb qui també es van compartir les dades de seguiment sobre l'afectació dels atemptats i es van consensuar els corresponents missatges de tranquil·litat i normalitat en el sector.

El 31 d'agost, el Gremi d'Hotels de Barcelona i la ConfeCat es varen reunir amb el ministre d'Energia, Turisme i Agenda Digital, Álvaro Nadal, amb qui es van compartir les dades de seguiment i a qui es va sol·licitar una campanya

específica del Govern d'Espanya, en coordinació amb la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, per incidir en la percepció que Barcelona és una destinació segura

En aquest ordre de temes, a partir d'aquell moment el discurs del Gremi d'Hotels, coordinat amb altres entitats i administracions, va cercar traslladar un missatge de confiança en el sector i en la ciutat, destacant que s'estava treballant amb absoluta normalitat.

### **Situació sociopolítica**

La conjuntura sociopolítica del país, el darrer semestre de l'any, va virar cap a una situació d'instabilitat molt accentuada que va tenir una afectació directa sobre el conjunt de l'activitat econòmica del país. En aquest sentit, el sector hotelier va patir un alentiment en l'entrada de reserves i, al final, una caiguda dels resultats de la seva activitat.

L'entitat en tot moment va advocar pel retorn a l'estabilitat social i política per la via del diàleg. Així mateix, va reclamar a totes les administracions mesures per pal·liar els efectes que aquesta

situació, sumada a les diferents afectacions patides al llarg del segon semestre de l'any, estaven tenint sobre el sector turístic de Catalunya.

### **Pla de contingència**

El Gremi d'Hotels de Barcelona va establir i executar el seu propi Pla de contingència, amb l'objectiu de posar en marxa mesures destinades a rellançar la marca Barcelona i recuperar la confiança en la destinació, que ens permetés revertir, en la mesura del possible, els efectes que els diferents esdeveniments que s'havien succeït en els darrers mesos estaven tenint sobre la nostra activitat econòmica.

### **PEUAT**

L'any 2017 es va aprovar i publicar finalment el Pla especial urbanístic d'allotjaments turístics (PEUAT). Abans d'aquest fet, el Gremi d'Hotels de Barcelona va mantenir tot un seguit de reunions amb els responsables de les diferents formacions polítiques a l'Ajuntament de Barcelona, així com a nivell de la Generalitat de Catalunya, per exposar les inquietuds i les esmenes del sector hotelier a la mesura proposada.

Arran de la seva publicació, i com a conseqüència del manteniment de certs aspectes que l'entitat considerava del tot inadmissibles, es va decidir presentar un contenciós administratiu contra el PEUAT que va ser secundat per gairebé un centenar de contenciosos particulars.

Així mateix, i arran de la publicació del manual operatiu del PEUAT, el GHB va mantenir reunions a nivell tècnic amb l'Ajuntament de Barcelona per aclarir i puntualitzar certs aspectes que no eren clars al document establert. Referent a aquest manual operatiu, el Gremi d'Hotels va organitzar una jornada informativa específica per als establiments associats interessats.

A finals del mes de novembre, el president i el director general de l'entitat varen mantenir una reunió amb la regidora d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona, Janet Sanz; Marc Rius, cap de Gabinet, i Roger Clot, assessor.

En el decurs d'aquesta reunió, i en relació amb l'entrada en vigor del PEUAT, se'ls va manifestar la necessitat d'efectuar

una revisió acurada d'aquest que permetés l'arribada de nous inversors a la ciutat i el desenvolupament de projectes que van quedar aturats, per afavorir el dinamisme econòmic i laboral de la ciutat. En aquest sentit, Janet Sanz va proposar la creació d'un grup de treball mixt entre Ajuntament i el GHB que permetés el tractament i la resolució de problemàtiques concretes derivades del PEUAT.

### La mal anomenada economia col·laborativa

Des de 2011, el GHB té com a prioritat la lluita contra la il·legalitat, la competència deslleial i el perjudici sobre la qualitat turística de Barcelona que suposen els pisos turístics tant legals com il·legals. En aquest sentit, el GHB ha desenvolupat quatre línies d'acció:

- La primera ha estat ajudar les administracions a detectar els pisos il·legals per poder erradicar-los.
- La segona ha estat el contacte directe amb altres associacions hoteleres de ciutats turístiques i la compilació d'informació de les diferents mesures legals adoptades en aquestes ciutats per extreure'n les mesures més efectives.

- La tercera línia ha estat mantenir reunions amb les administracions públiques a nivell estatal, a través de la CEHAT, autonòmic i local per transmetre'ls totes les externalitats negatives de la mal anomenada "economia col·laborativa", encobertes interessadament per les plataformes sota missatges de "grans beneficis per a la gent i la ciutat".
- Per contrarestar l'enorme poder mediàtic d'aquestes grans corporacions d'Internet, les associacions sectorials regulades han de tenir el màxim de presència pública per tal que el debat sigui ponderat i amb tots els punts de vista sobre la taula. En aquest sentit, el GHB ha activat la quarta línia d'actuació propiciant la seva participació en aquells fòrums o debats on pugui abordar aquest tema i deixar constància del seu posicionament, i generant articles en publicacions sectorials i generalistes.

### Presència pública del GHB durant l'any 2017 en temes d'economia col·laborativa:

- **10 de gener: TEDx Barcelona:** debat amb la presidenta de la Plataforma Pro Viviendas Turísticas (PPVT).

- **6 d'abril:** participació al Focus Grup del Cercle Tecnològic de Catalunya amb representants de l'Administració i empreses privades.
- **11 d'abril:** nota de premsa del Gremi d'Hotels de Barcelona, "El Gremi d'Hotels estudia accions legals contra la suposada xarxa de pisos il·legals denunciada pels veïns del Casc Antic de Barcelona".
- **3 de maig:** publicació d'un article al mitjà professional *online Tecnonews* sobre la disrupció i l'economia col·laborativa.
- **26 de juny:** dinar amb Nicola Danti, vicepresident de la comissió del mercat interior de la UE, i Albert Castellanos, director general de Promoció Econòmica, Competència i Regulació i secretari de la Comissió Interdepartamental d'Economia Col·laborativa.
- **26 de juny:** participació al debat sobre economia col·laborativa a l'Oficina del Parlament Europeu a Barcelona.
- **27 de juny:** participació al reportatge del programa *Valor afegit* de TV3 que va tractar sobre aquesta temàtica.
- **23 d'octubre:** participació a la jornada "Economia col·laborativa i espai turístic" a la UOC.

- **13 de novembre:** participació a la taula rodona sobre economia col·laborativa a la Setmana de la Ciència de Catalunya.

Així mateix, s'han dut a terme tot un seguit de reunions específiques amb responsables dels diferents grups parlamentaris de la Generalitat de Catalunya, així com de diferents departaments d'aquesta Administració:

- **17 de juliol:** reunió amb el secretari d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, Carles Sala i Roca.
- **18 de juliol:** reunió amb Joan García González, del Grup Parlamentari de C's.
- **25 de juliol:** reunió amb la directora general d'Inspecció de Treball de la Generalitat de Catalunya, M. Luz Bataller.
- **26 de juliol:** reunió amb Marc Vidal, del Grup Parlamentari CSQP.
- **27 de juliol:** reunió amb Sergio Santamaría, del Grup Parlamentari del PP.
- **27 de juliol:** reunió amb Jordi Munell i Jordi Orobitg, del Grup Parlamentari de JxSí.
- **27 de juliol:** reunió amb Rafael Bruguera, del Grup Parlamentari del PSC.



### **Presentació Pla estratègic de Turisme de Barcelona 2020**

L'Ajuntament de Barcelona va presentar a principis d'any el Pla estratègic de Turisme de Barcelona 2016-2020. Arran d'aquest fet, el Gremi d'Hotels de Barcelona va procedir a una anàlisi exhaustiva d'aquest i a fer arribar les seves puntualitzacions a l'equip de Govern.

En aquest sentit, el Gremi d'Hotels de Barcelona va apuntar que aquest document hauria d'estar desenvolupat arran d'un Pla director general de turisme de Catalunya, inexistent, que marqués les directrius generals a seguir. Així mateix, l'entitat va indicar que el PET2020 tenia com a principal debilitat la inexistència d'una participació real i efectiva en el procés de confecció del document, i proposava que estigués avalat pel conjunt del plenari municipal, opció que exigiria arribar a acords negociats, entenent que aquest Pla és un plantejament que ocupa diferents mandats.

Altres aspectes destacats per l'entitat van ser la manca d'una col·laboració estreta entre el sector públic i privat en la confecció d'aquest document,

així com l'abordatge ideològic dels programes desenvolupats.

En resum, el Gremi d'Hotels de Barcelona manifestava que el PET2020 oblidava el tractament específic de temes d'especial rellevància per a la ciutat i per al turisme, com ara l'abordatge sobre l'activitat il·legal, el turisme de negoci i altres tipologies de turisme d'especial rellevància per a la nostra destinació, com ara el cultural, o l'anàlisi de les motivacions del viatge.

### **Millora de la imatge del turisme davant del ciutadà**

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha tingut molt present en la seva activitat diària el seu objectiu de millorar la imatge del turisme davant del ciutadà de Barcelona. Així, s'ha posat especial èmfasi en el desenvolupament d'accions vinculades a l'acostament dels recursos hotelers als barcelonins; s'ha propiciat la divulgació de tota l'activitat de sostenibilitat social i ambiental duta a terme pel sector hotelier; s'ha continuat treballant en diferents programes d'impuls a l'emprenedoria per refermar el compromís del turisme amb la creació de llocs de treball per a

la ciutat i el suport dels emprenedors i, especialment, s'ha prestat molta atenció a la denúncia pública de l'impacte negatiu que els pisos turístics il·legals generen en la coexistència de l'activitat turística amb el veïnatge i la necessitat d'erradicar aquesta pràctica, que s'amaga sota la mal anomenada "economia col·laborativa".

### **Enviament a premsa del text de reflexió sobre el turisme a Barcelona**

A finals del mes de gener diferents entitats com ara Comertia, el Gremi de Restauració de Barcelona, Barcelona Oberta, el Consell de Gremis i el GHB van signar i difondre en premsa unes reflexions compartides sobre la racionalització del debat sobre el turisme a Barcelona, dirigides a manifestar el punt de vista respecte a la gestió municipal d'aquest tema a la ciutat, i on s'anunciava la voluntat d'aquestes entitats de continuar fent pedagogia a favor del turisme, mantenint una posició oberta, dialogant i participativa i a favor d'una gestió eficient d'aquest, del seu creixement sostenible, de mantenir la promoció intel·ligent que el fa possible i de la distribució equilibrada dels seus beneficis.

### **Reunió amb la Regidoria de Turisme i Desenvolupament Econòmic de l'Hospitalet**

Rocío Ramírez Pérez, regidora de Govern de Turisme i Desenvolupament Econòmic, i Manel Casals, director general del GHB, es van reunir per tractar el desenvolupament del Pla de promoció turística de l'Hospitalet de Llobregat, com a continuació de la voluntat de l'entitat de participar en la dinamització del mateix.

### **Debat al Col·legi d'Economistes de Catalunya: "Conseqüències econòmiques de la moratòria hotelera a Barcelona: primer balanç i perspectives de futur"**

Tal com ja havien fet un any abans, Agustí Colom, regidor d'Ocupació, Empresa i Turisme de l'Ajuntament de Barcelona, i Joan Molas, president de la ConfeCat, van protagonitzar aquest debat per fer una anàlisi de la repercussió econòmica de la moratòria hotelera establerta a Barcelona, un any després de la seva aplicació, en el marc de les jornades que organitza el Col·legi d'Economistes de Catalunya, davant una nodrida presència de públic format per representants veïnals, empresarials i de l'Administració pública.

### **Contacte amb els diferents grups municipals per explicar el posicionament del GHB respecte a la possible regulació per part de l'Ajuntament de Barcelona del *homesharing***

El Gremi d'Hotels de Barcelona va contactar amb tots els líders de les formacions polítiques a l'Ajuntament de Barcelona per mostrar el seu ferm rebuig en relació amb la iniciativa plantejada al ple de l'Ajuntament de Barcelona, del 24 de febrer, per desenvolupar una regulació dels pisos turístics i l'activitat de *homesharing* a la ciutat.

### **Jornada sobre assumptes europeus - Els grans reptes de futur del sector a Europa**

El Gremi d'Hotels de Barcelona va organitzar una jornada de debat per analitzar amb els seus associats tots els aspectes rellevants relacionats amb el turisme que s'estan discutint en el marc de la Comissió Europea i que afecten els diferents països d'Europa. Entre les qüestions que es van abordar destaquen la mal anomenada economia col·laborativa, les clàusules abusives de les l'OTA i la categorització hotelera.

El convidat d'aquesta sessió de treball va ser Alessandro Massimo Nucara, secretari general de Federalberghi, la principal associació hotelera d'Itàlia, que agrupa 27.000 establiments i és l'entitat amb més associats d'arreu d'Europa. Alessandro Nucara va repassar l'ampli ventall de temes d'interès que els hotelers tenen al damunt de la taula, acompanyat de Dídac García, responsable d'Afers Europeus del GHB.

Així, en el decurs d'aquesta jornada es van abordar les accions que s'estan duent a terme a Europa per combatre la mal anomenada economia col·laborativa. També es va constatar l'avanç de les prohibicions per llei de les clàusules abusives en els contractes de les OTA (reserves a través d'agències *online*) amb els hotels que ja s'apliquen a França, Àustria i Alemanya, i, segons va informar el representant italià, s'havien de prohibir per llei de forma imminent a Itàlia.

Aquesta reunió també va servir per posar en relleu la importància de potenciar la distribució *online* i es va posar l'accent en l'èxit de la campanya *Book Direct* a nivell europeu per augmentar les reserves

directes dels hotels. Temes rellevants per als hotelers, com ara les problemàtiques de visats, els drets dels consumidors i la categorització hotelera també van ser tractats en el decurs de la jornada.

### **Agència Europea del Medicament - EMA**

El GHB, representat pel seu president, Jordi Clos, va prendre part en el consell de suport a la candidatura de Barcelona com a seu de l'Agència Europea del Medicament (EMA). Al llarg de l'any, i fins a la concreció de la ciutat escollida, l'entitat va col·laborar estretament amb aquest organisme per tal de configurar la millora candidatura possible de la nostra ciutat.

### **Jornada Economia Col·laborativa Parlament Europeu a Barcelona - Debat sobre economia col·laborativa en el marc de la UE**

El GHB va assistir a la ponència de Nicola Danti, vicepresident de la comissió del mercat interior de la UE, per conèixer de primera mà els seus plantejaments, en tant que és una figura molt involucrada en els estudis sobre la mal anomenada economia col·laborativa i futurs posicionaments de les institucions europees.

### **Enquesta GESOP - El turisme i el seu impacte a la ciutat**

El Gremi d'Hotels de Barcelona, davant l'intens debat generat tant a l'opinió pública com publicada sobre el turisme i el seu impacte a la ciutat, va encarregar a GESOP, Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, l'elaboració d'un estudi sobre la percepció del turisme a Barcelona entre els seus veïns.

Aquest estudi va determinar que l'opinió dels barcelonins sobre el turisme parteix d'una visió positiva del fenomen, la riquesa que aporta a la ciutat, sobre la qual hi ha ampli consens, i que més de la meitat d'aquests en fa un balanç positiu.

D'altra banda, les dades recollides posaven de manifest que hi havia consens entre els ciutadans al voltant d'un model turístic que prioritzi els hotels per sobre dels pisos turístics.

### **Relacions institucionals - Generalitat de Catalunya**

El vicepresident primer del Gremi d'Hotels de Barcelona, Joan Gaspart, va prendre part en una reunió d'empresaris amb el M. Hble. Sr. Carles Puigdemont, president de la Generalitat, amb qui va poder fer seguiment de l'activitat turística al nostre país i treballar plegats per orientar l'estratègia i la política turística del Govern català.

### **Assemblea general de la ConfeCat - Santiago García-Nieto, nou president**

En el decurs de l'assemblea extraordinària celebrada per la Confederació Empresarial d'Hostaleria i Restauració de Catalunya (ConfeCat), l'empresari hotelier Santiago García-Nieto va ser escollit per unanimitat com a nou president de l'entitat.

El nou president va substituir en el càrrec Joan Molas, que continuarà formant part de la junta directiva en qualitat de vicepresident de l'entitat.

Santiago García-Nieto és empresari hotelier directiu de BONDIAHOTELS.

Ha estat president del Gremi d'Hotels de Costa de Barcelona i és membre de les juntes directives de la Confederació Espanyola d'Hotels i del Gremi d'Hotels de Barcelona.

### **Signatura del conveni interprovincial d'hostaleria i turisme de Catalunya**

A principis del mes de novembre es va dur a terme la signatura del Conveni col·lectiu interprovincial del sector de la indústria d'hostaleria i turisme de Catalunya, entre els representants sindicals de la Federació de Serveis, Mobilitat i Consum de la UGT (FeSMC-UGT) i la Confederació Empresarial d'Hostaleria i Restauració de Catalunya (ConfeCat).

### **Transposició europea de viatges combinats**

El Gremi d'Hotels de Barcelona va mantenir reunions amb l'Agència Catalana de Consum i la Direcció General de Turisme per fer seguiment del desenvolupament a Catalunya de la transposició de la Directiva europea de viatges combinats i serveis de viatge vinculats i per atendre com s'estava portant a terme la seva aplicació

a Catalunya i supervisar els seus efectes sobre el nostre sector.

### **Carta a l'alcalde de Barcelona, Ada Colau, per a la reactivació econòmica**

Conjuntament amb l'Associació Corporativa d'Agències de Viatges Especialitzades (ACAVE), Barcelona Oberta i el Gremi de Restauració de Barcelona, el GHB va dirigir una carta a l'alcalde de la ciutat, Ada Colau, mostrant la preocupació de totes aquestes entitats davant la complexitat de l'any 2017, fruit dels diferents fets que s'havien succeït en el decurs d'aquest: vagues a l'aeroport de Barcelona, atacs vandàlics contra l'activitat turística, els lamentables atemptats del mes d'agost i la mateixa conjuntura sociopolítica del país.

En l'escrit, aquestes entitats manifestaven la seva percepció que ens havíem instal·lat en una situació d'instabilitat i d'incertesa que no era gens positiva per a les dinàmiques de cap activitat econòmica, incloent-hi la turística.

En aquest sentit, i amb la voluntat de salvaguardar la imatge i el prestigi

de Barcelona, se li reclamava un esforç del govern municipal, per mitjà de les accions que esdevinguessin necessàries, per recuperar la confiança en el destí, un objectiu que passava per dotar de més recursos la promoció i per un especial i indiscutible suport a les fires, els congressos i la resta de grans esdeveniments que havien de tenir lloc a la nostra ciutat.

### **Participació a la jornada "Destinazione Milano: Attrattività e competitività sui mercati internazionali - MILANO vs Barcellona, Lione, Manchester, Francoforte"**

Manel Casals, director general del GHB, i Dídac Garcia, responsable d'Assumptes Europeus de l'entitat, van participar a la jornada organitzada per l'Associazione Albergatori di Milano "Destinazione Milano: Attrattività e competitività sui mercati internazionali - MILANO vs Barcellona, Lione, Manchester, Francoforte", amb una ponència en què es va posar en relleu el model de col·laboració turística publicoprivat de Barcelona i participant en el debat obert posterior.

### **Patronat de la Fundació Privada Escola de Restauració i Hostalatge de Barcelona – Jordi Clos President**

Com a patró de la Fundació Privada Escola de Restauració i Hostalatge de Barcelona i president del Gremi d'Hotels de Barcelona, Jordi Clos va assumir novament la presidència d'aquesta entitat per als propers 2 anys.

### **Reunions institucionals – Nou comissionat de promoció econòmica empresa i innovació de l'Ajuntament de Barcelona**

Manel Casals, director general del Gremi d'Hotels de Barcelona, es va reunir amb el nou comissionat de promoció econòmica empresa i innovació de l'Ajuntament de Barcelona, Lluís Gómez, per traslladar-li de primera mà, un cop assumides les seves noves competències, les preocupacions, les necessitats i els objectius del sector hotelier de Barcelona, així com la voluntat dinamitzadora i constructiva que sempre ha mantingut l'entitat amb el consistori municipal.

## Tècnic i organitzatiu

# 2

- 
- Atenció personalitzada dels associats
  - Estadístiques d'ocupació i preu
  - Comparació acumulat gener-desembre 2016-2017
  - Ocupació hotelera
  - Comparació del preu mitjà de les habitacions venudes 2016-2017
  - Comparació del preu mitjà de les habitacions disponibles 2016-2017
  - Comparació acumulat gener-desembre 2016-2017 Ciutat de Barcelona
  - Servei d'assessorament als associats
  - Accions de responsabilitat social corporativa
  - Accions per a la conservació del medi ambient
  - Formació ESHOB
  - Destacats

## 2.1 Atenció personalitzada dels associats

### Consultes

Els temes més consultats en el decurs de l'any 2017 per part dels nostres associats són els següents:

68,70%

Central de reserves, Normativa, Material de promoció, Ajuntament, Laboral, Impost turístic, Proveïdor, PEUAT - Ajuntament

31,30%

Engloba consultes diverses, entre les quals podem destacar: Formació, Enquesta de resultats hotelers, Estadístiques, Fiscal, Projectes Hotelers i Legal, entre d'altres.

### Via d'arribada a la consulta

853 Total de consultes

→ 475

Correu electrònic

→ 349

Telèfon

→ 29

Presencial

### Assessorament específic a l'hotel – Procés de canvi de categoria

El GHB ha acompanyat, durant el 2017, tots els hotels que han estudiat o sol·licitat el tràmit per a un canvi de categoria.

En aquest sentit, la tasca de l'entitat s'ha centrat en:

- L'assessorament normatiu.
- L'estudi documental.
- L'anàlisi tècnica.
- La planificació de reunions amb la Direcció General de Turisme.
- El suport en les inspeccions tècniques.

### Gestions i suport davant de problemàtiques concretes

L'entitat ha fet el seguiment de totes aquelles problemàtiques que, tant en l'àmbit municipal com en el nacional, han afectat de manera particular establiments associats en temes de:

- Llicències d'activitat i obres
- Control inicial
- Divergències de places hoteleres legalitzades
- Tractament de residus
- Medi ambient
- Il·luminació
- Parades d'hotel

## Servei de Client Misteriós

El Mystery Guest permet mesurar, de forma objectiva, quin és el nivell de Qualitat de Servei que s'ofereix als clients dels hotels. Actuant com un hoste normal, auditors experts en el sector mesuren i valoren aspectes relacionats amb el Cicle d'Atenció al Client, a partir d'uns paràmetres i unes escales de valoració preestablertes.

- **Mystery Guest**

Perfil "business"

- **Perfil**

Urbà

- **Allotjament**

2 dies (1 nit)

- **Reserva**

Telefònica

- **Recepció**

Check In, Check Out i Informació

- **Habitació**

Habitació i Bany

- **Restauració**

Esmorzar Buffet, Restaurant Carta i Buffet, Cafeteria i Room Service.

- **Altres Serveis**

Wellness, Gimnàs, Piscines...

- **Infraestructura**

Neteja i Conservació

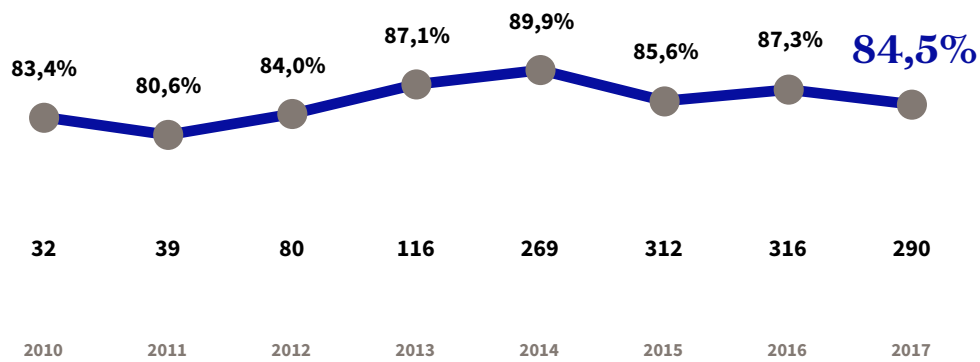
S'observa un descens de 2.8 punts percentuals en els Nivells Globals de Qualitat de Servei dels Hotels valorats respecte a 2016.

El Segment de 4\*, el que acumula més mostra valorada al llarg de 2017, ha obtingut un descens en els seus indicadors. Aquesta dada, acompanyada d'un descens general en la resta d'hotels valorats, atorga més rellevància a les valoracions obtingudes.

En l'Àrea de Recepció es on s'observa una de les davallades, amb 0.7 punts menys que l'any 2016 i 4 punts menys que l'any 2014. En aquest sentit, cal fer esment del descens en el procés de *check-out*. És per tant en aquesta àrea i al *check-in* és on es presenten grans oportunitats de millora a la majoria d'hotels analitzats.

Les àrees d'Habitació, Restauració i Infraestructura també han experimentat notables baixades respecte a 2016. Concretament, pel que fa a restauració hi ha hagut un descens de 1.1 punts amb descens de puntuació en tots el serveis.

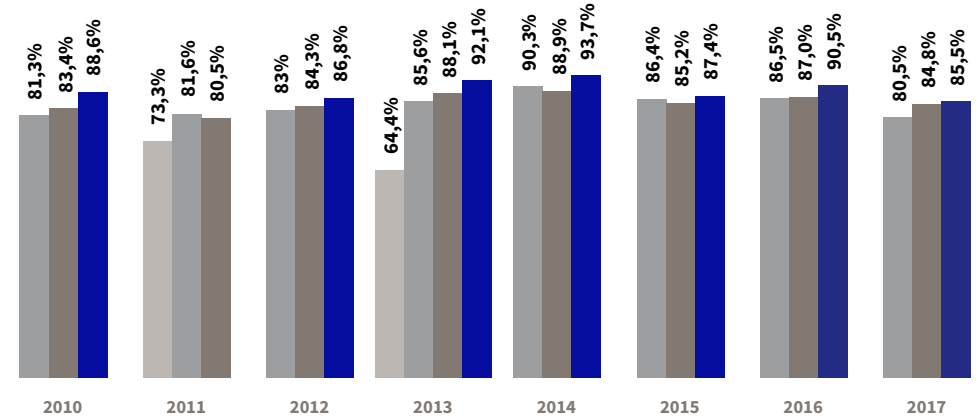
### Índex de Qualitat de Servei



L'índex de Qualitat de Servei ve reflectit en termes d'eficàcia i en una escala percentual 0-100.

### Globals per Categoria

1★ 2★ 3★ 4★ 5★

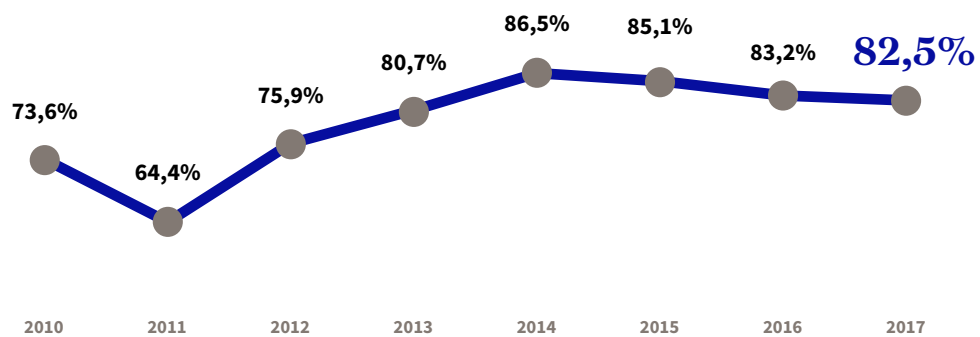


|                 |           |           |           |            |            |            |            |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 1★              | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          |
| 2★              | 0         | 2         | 0         | 2          | 0          | 0          | 0          |
| 3★              | 13        | 17        | 34        | 42         | 64         | 59         | 24         |
| 4★              | 14        | 20        | 38        | 64         | 165        | 220        | 240        |
| 5★              | 5         | 0         | 8         | 8          | 40         | 33         | 26         |
| <b>Total H.</b> | <b>32</b> | <b>39</b> | <b>80</b> | <b>116</b> | <b>269</b> | <b>312</b> | <b>290</b> |

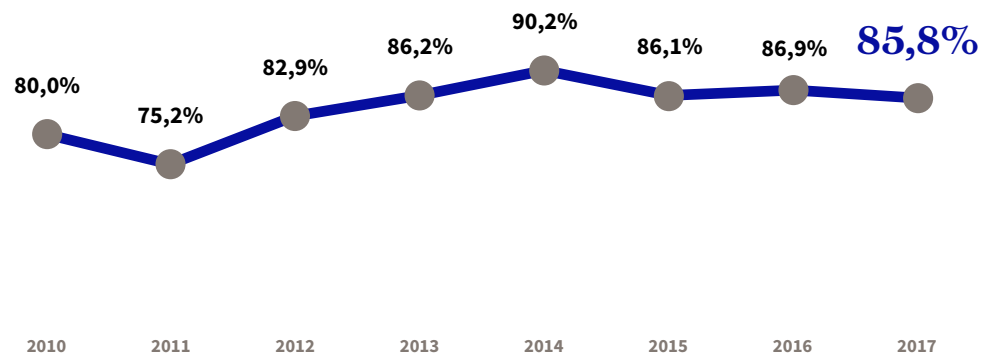


## Resultats Àrees principals

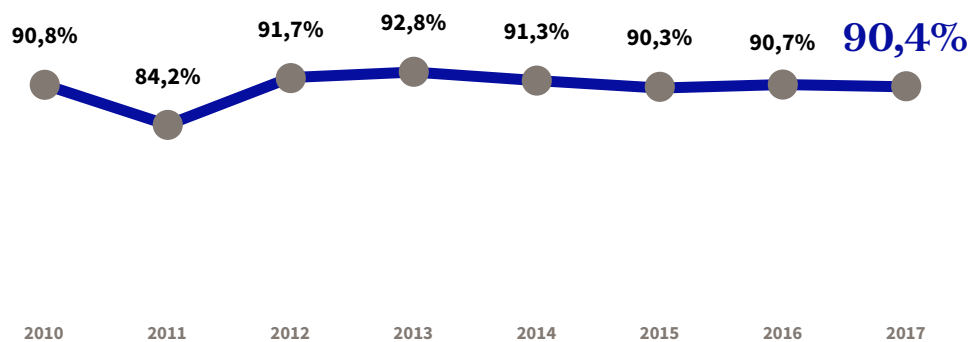
### RECEPCIÓ



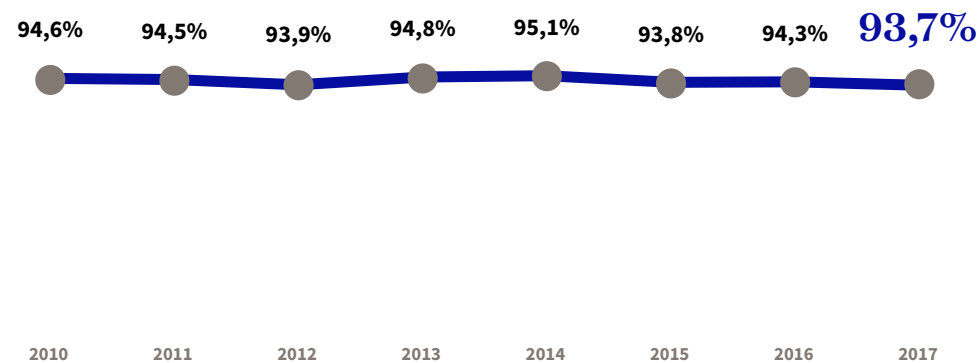
### RESTAURACIÓ



### HABITACIÓ

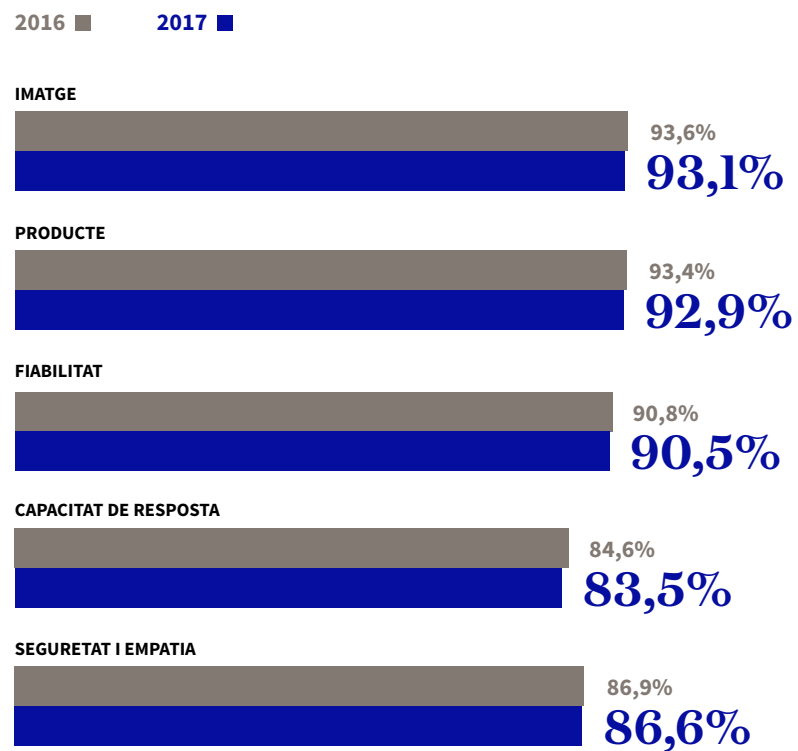


### INFRAESTRUCTURA



## Key Values

Des de l'any 2012, SGS-Lodge incorpora als seus indicadors de Qualitat de Servei les anomenades Key Values. Aquestes claus es construeixen agrupant ítems valorats al llarg de tot el Cicle de Servei i aporten una visió transversal sobre la qualitat en l'Atenció al Client que complementa les valoracions Globals i per Àrea.



## 2.2 Estadístiques d'ocupació i preu

El Gremi d'Hotels de Barcelona duu a terme mensualment les seves enquestes d'ocupació hotelera i preus mitjans dels hotels associats, que permeten elaborar dades molt valorades i útils per als gestors dels hotels en les seves tasques diàries.

El fet de tenir associats pràcticament la totalitat d'establiments hotelers de la ciutat i l'alt grau de participació i respostes que es reben a les nostres enquestes són dos clars exponents de l'elevat grau de fiabilitat que aporten les dades resultants.

En aquest sentit, el Gremi d'Hotels de Barcelona i Turisme de Barcelona van signar un conveni de col·laboració, que permet unificar les dades estadístiques que, en l'àmbit turístic, ambdues entitats estan publicant periòdicament.

Aquest conveni permet als establiments associats al GHB gaudir, periòdicament, d'una ampliació de la informació estadística que la nostra entitat ofereix mensualment, amb les dades d'ocupació i de preu.

L'enquesta es compon de 8 preguntes referents a dades mensuals:

- Percentatge d'ocupació
- Mitjana de preus facturats
- Nombre de turistes
- Nombre de pernотacions
- Estada mitjana
- Ocupació per places
- Origen del client
- Motivació del viatge

Respecte als preus, aquests es refereixen a l'allotjament (habitació) sense incloure-hi l'esmorzar ni l'IVA o comissions a intermediaris, les quals constitueixen despeses que s'han de comptabilitzar. S'ha de deduir, en el preu de l'habitació, qualsevol descompte efectuat directament al client. El preu mitjà resultant és, doncs, el preu de la producció en venda d'habitacions sense cap altre concepte addicional.

A continuació, us presentem les dades de l'any 2017. (FONT: GHB I TURISME DE BARCELONA)

Turistes

# 8.884.550

Pernотacions

# 18.791.180

Estada mitjana

# 2,12

Turistes

|           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |                  |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| 1.732.902 | 6.659.075 | 6.476.033 | 7.133.524 | 7.390.777 | 7.440.113 | 7.571.766 | 7.874.941 | 8.303.649 | 9.065.650 | <b>8.884.550</b> |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|

|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1990 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

Pernотacions

|           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |                   |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|
| 3.795.522 | 12.485.198 | 12.817.170 | 14.047.396 | 15.529.218 | 15.931.932 | 16.485.074 | 17.091.852 | 17.656.329 | 19.162.580 | <b>18.791.180</b> |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|

|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1990 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

Estada mitjana

|      |      |      |      |      |      |      |      |     |     |             |
|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-------------|
| 2,19 | 1,87 | 1,98 | 1,97 | 2,10 | 2,14 | 2,18 | 2,17 | 2,1 | 2,1 | <b>2,12</b> |
|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-------------|

|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1990 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

## 2.3 Comparació acumulat gener-desembre 2016-2017

### Estadístiques 2016

| CATEGORIA    | Hotels<br>GHB enquestats | Habitacions<br>que representen | Hotels<br>GHB participants | Habitacions<br>que representen | % Habitacions<br>que representen | % Ocupació    | ARR            | RevPAR         |
|--------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| ★ ★ ★ ★ ★    | 28                       | 4.891                          | 27                         | 4.694                          | 95,97%                           | 73,03%        | 251,50€        | 183,67€        |
| ★ ★ ★ ★      | 144                      | 17.675                         | 114                        | 14.232                         | 80,52%                           | 80,87%        | 115,81€        | 93,66€         |
| ★ ★ ★        | 91                       | 7.023                          | 67                         | 5.125                          | 72,96%                           | 83,09%        | 93,37€         | 77,58€         |
| ★ ★          | 21                       | 1.556                          | 17                         | 1.248                          | 80,18%                           | 84,99%        | 70,55€         | 59,96€         |
| ★            | 22                       | 808                            | 12                         | 422                            | 52,31%                           | 84,51%        | 79,67€         | 67,33€         |
| <b>TOTAL</b> | <b>306</b>               | <b>31.953</b>                  | <b>235</b>                 | <b>25.721</b>                  | <b>80,50%</b>                    | <b>80,12%</b> | <b>130,82€</b> | <b>104,81€</b> |

### Estadístiques 2017

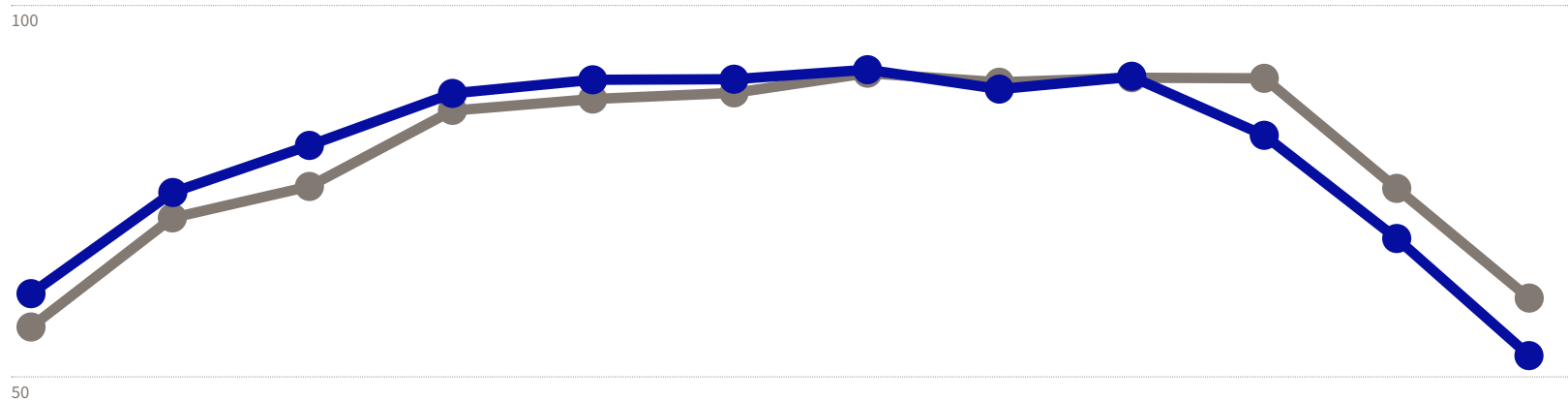
| CATEGORIA    | Hotels<br>GHB enquestats | Habitacions<br>que representen | Hotels<br>GHB participants | Habitacions<br>que representen | % Habitacions<br>que representen | % Ocupació    | ARR            | RevPAR         |
|--------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| ★ ★ ★ ★ ★    | 30                       | 4.697                          | 26                         | 4.242                          | 90,32%                           | 4,25%         | 269,27€        | 199,93€        |
| ★ ★ ★ ★      | 151                      | 18.155                         | 122                        | 14.473                         | 79,72%                           | 80,78%        | 124,15€        | 100,29€        |
| ★ ★ ★        | 87                       | 6.648                          | 65                         | 5.004                          | 75,28%                           | 82,99%        | 99,43€         | 82,52€         |
| ★ ★          | 21                       | 1.560                          | 16                         | 1.201                          | 77,03%                           | 84,74%        | 75,52€         | 64,00€         |
| ★            | 21                       | 786                            | 10                         | 359                            | 45,65%                           | 83,67%        | 88,37€         | 73,94€         |
| <b>TOTAL</b> | <b>310</b>               | <b>31.845</b>                  | <b>240</b>                 | <b>25.279</b>                  | <b>79,38%</b>                    | <b>80,35%</b> | <b>138,64€</b> | <b>111,39€</b> |

|                          |                     |                         |                     |                         |               |                        |                         |                         |
|--------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Diferència</b><br>(%) | <b>4</b><br>(1,31%) | <b>-108</b><br>(-0,34%) | <b>5</b><br>(1,95%) | <b>-442</b><br>(-1,72%) | <b>-1,11%</b> | <b>0,23</b><br>(0,29%) | <b>7,82€</b><br>(5,98%) | <b>6,58€</b><br>(6,28%) |
|--------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|

## 2.4 Ocupació hotelera

TOTES LES CATEGORIES 2016-2017

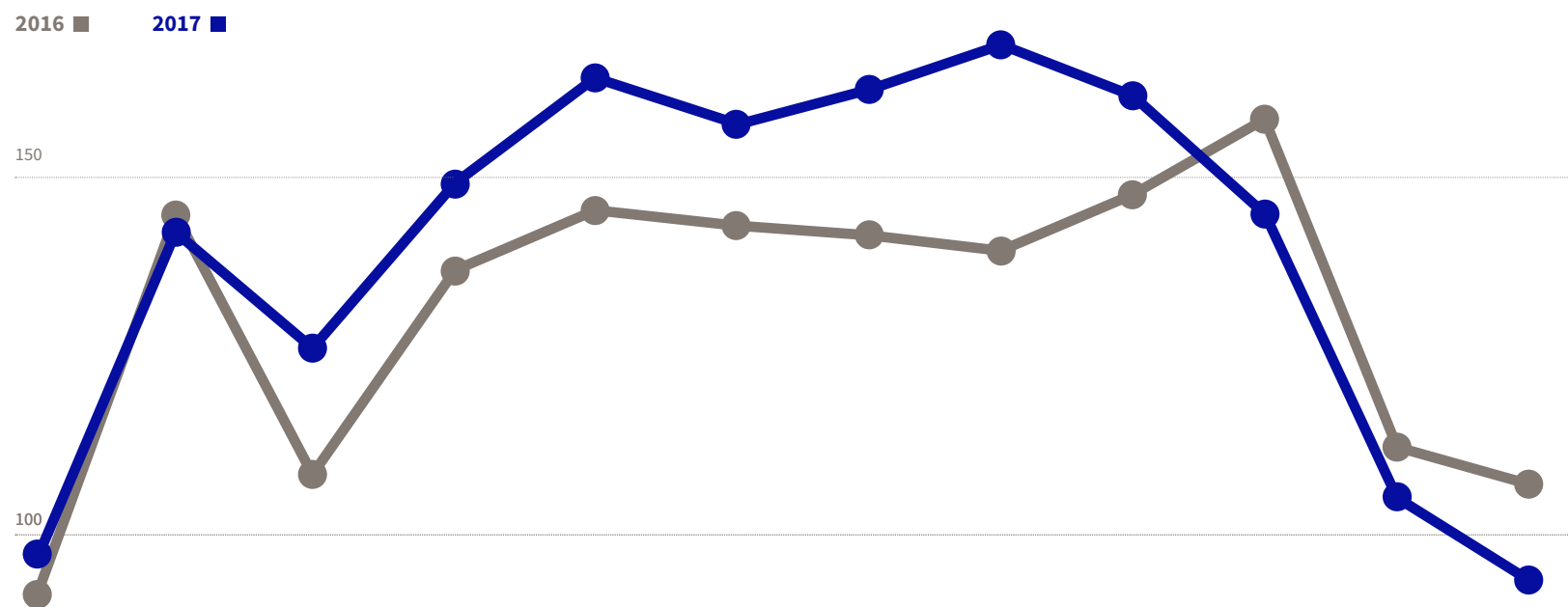
2016 ■ 2017 ■



| GENER  | FEBRER | MARÇ   | ABRIL  | MAIG   | JUNY   | JULIOL | AGOST  | SETEMBRE | OCTUBRE | NOVEMBRE | DESEMBRE |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|---------|----------|----------|
| 56,76% | 71,45% | 75,64% | 85,85% | 87,41% | 88,24% | 90,87% | 89,67% | 90,28%   | 90,28%  | 75,38%   | 60,61%   |
| 61,36% | 75,17% | 81,60% | 88,70% | 90,56% | 90,64% | 91,92% | 89,29% | 90,72%   | 82,98%  | 68,89%   | 52,90%   |

## 2.5 Comparació del preu mitjà de les habitacions venudes 2016-2017

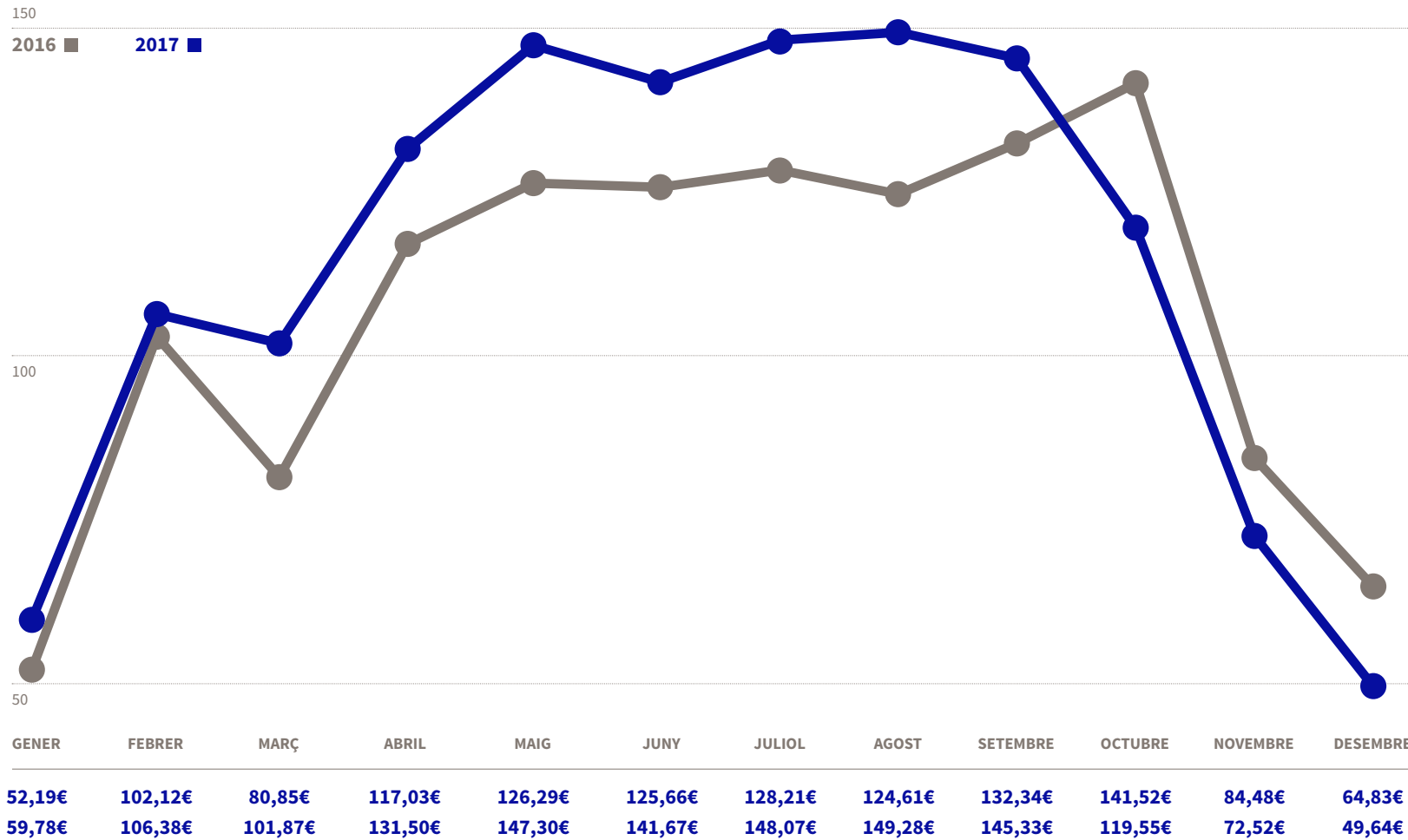
ARR / TOTES LES CATEGORIES



| GENER  | FEBRER  | MARÇ    | ABRIL   | MAIG    | JUNY    | JULIOL  | AGOST   | SETEMBRE | OCTUBRE | NOVEMBRE | DESEMBRE |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|----------|
| 91,96€ | 142,93€ | 108,32€ | 136,32€ | 144,48€ | 142,42€ | 141,09€ | 138,97€ | 146,60€  | 156,75€ | 112,06€  | 106,97€  |
| 97,41€ | 141,51€ | 125,67€ | 148,26€ | 162,66€ | 156,30€ | 161,08€ | 167,19€ | 160,21€  | 144,07€ | 105,26€  | 93,85€   |

## 2.6 Comparació del preu mitjà de les habitacions disponibles 2016-2017

RevPar / TOTES LES CATEGORIES



## 2.7 Comparació acumulat gener-desembre 2016-2017. Ciutat de Barcelona

\* Dada elevada a la totalitat del cens hoteler de Barcelona ciutat - Vegeu-lo a l'apartat "Cens Hoteler" de [www.barcelonahotels.org](http://www.barcelonahotels.org)

### Estadístiques 2016

| CATEGORIA    | Hotels<br>GHB enquestats | Habitacions<br>que representen | Hotels<br>GHB participants | Habitacions<br>que representen | % Habitacions<br>que representen | % Ocupació*   | ARR            | RevPAR         |
|--------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| ★ ★ ★ ★ ★    | 26                       | 4.560                          | 25                         | 4.376                          | 95,96%                           | 73,28%        | 261,36€        | 191,52€        |
| ★ ★ ★ ★      | 127                      | 14.977                         | 102                        | 12.189                         | 81,41%                           | 81,96%        | 119,01€        | 97,54€         |
| ★ ★ ★        | 83                       | 6.141                          | 62                         | 4.633                          | 75,44%                           | 84,58%        | 96,82€         | 81,89€         |
| ★ ★          | 17                       | 1.156                          | 14                         | 966                            | 83,56%                           | 85,09%        | 75,34€         | 64,11€         |
| ★            | 22                       | 808                            | 12                         | 422                            | 52,31%                           | 84,51%        | 79,67€         | 67,33€         |
| <b>TOTAL</b> | <b>276</b>               | <b>27.638</b>                  | <b>215</b>                 | <b>22.586</b>                  | <b>81,72%</b>                    | <b>81,61%</b> | <b>136,50€</b> | <b>113,69€</b> |

### Estadístiques 2017

| CATEGORIA    | Hotels<br>GHB enquestats | Habitacions<br>que representen | Hotels<br>GHB participants | Habitacions<br>que representen | % Habitacions<br>que representen | % Ocupació*   | ARR            | RevPAR         |
|--------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| ★ ★ ★ ★ ★    | 28                       | 4.366                          | 24                         | 3.920                          | 89,78%                           | 74,19%        | 281,85€        | 209,10€        |
| ★ ★ ★ ★      | 135                      | 15.435                         | 110                        | 12.296                         | 79,66%                           | 81,56%        | 127,60€        | 104,07€        |
| ★ ★ ★        | 79                       | 5.763                          | 61                         | 4.516                          | 78,37%                           | 84,13%        | 102,61€        | 86,33€         |
| ★ ★          | 17                       | 1.160                          | 13                         | 921                            | 79,46%                           | 85,04%        | 80,84€         | 68,75€         |
| ★            | 21                       | 786                            | 10                         | 359                            | 45,65%                           | 83,67%        | 88,37€         | 73,94€         |
| <b>TOTAL</b> | <b>281</b>               | <b>27.509</b>                  | <b>219</b>                 | <b>22.011</b>                  | <b>80,02%</b>                    | <b>81,36%</b> | <b>144,75€</b> | <b>121,20€</b> |

|                          |                     |                         |                     |                         |               |                          |                         |                         |
|--------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Diferència</b><br>(%) | <b>5</b><br>(1,78%) | <b>-129</b><br>(-0,47%) | <b>4</b><br>(1,71%) | <b>-574</b><br>(-2,54%) | <b>-1,71%</b> | <b>-0,25</b><br>(-0,31%) | <b>8,25€</b><br>(6,04%) | <b>7,51€</b><br>(6,61%) |
|--------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|



## 2.8 Servei d'assessorament als associats

El GHB disposa d'un servei d'assessorament totalment gratuït per als seus associats, que cobreix els aspectes següents:

### Assessoria jurídica general sobre aspectes civils, mercantils i d'altres

L'assessor jurídic del GHB ha atès les consultes dels establiments associats en temes com ara:

- Drets intel·lectuals.
- Pla d'usos de Ciutat Vella.
- Plecs de descàrrec per a establiments sancionats.

### Assessoria laboral respecte a aspectes del conveni, aspectes jurídics de la contractació del personal, acomiadaments, indemnitzacions, inspeccions de treball, etc.

L'assessor laboral del GHB ha atès les consultes dels establiments associats en temes com ara:

- Conveni col·lectiu.
- Taules salarials.
- Qüestions d'àmbit laboral del personal dels establiments agremiats.

Així mateix, ha col·laborat en el seguiment que ha fet l'entitat del desenvolupament del Conveni col·lectiu del 2014-2016.

### Assessoria fiscal

Atén consultes d'associats i elabora informes puntuals respecte a canvis i novetats en el sistema fiscal i comptable.

### Assessoria tècnica

Assessoria en temes tècnics i, en especial, en els relacionats amb la consecució d'autoritzacions administratives per a l'exercici legal de l'activitat. Una empresa externa especialitzada col·labora amb el GHB i proporciona assessorament gratuït als associats a través de l'entitat, que actua com a canal conductor de la consulta.

Així mateix, l'entitat ha fet un seguiment de les problemàtiques específiques d'hotel que, tant en l'àmbit municipal com en el nacional, han afectat de manera particular establiments associats, com ara:

- Llicències d'activitat i obres.
- Control inicial.
- Divergències de places hoteleres legalitzades.
- Tractament de residus.
- Temes mediambientals.
- Il·luminació.
- Parades d'hotel.

### Assessoria de manteniment i prevenció

**Servei d'assessorament sobre prevenció, manteniment i tractament integral de les instal·lacions dels establiments associats al Gremi d'Hotels de Barcelona:**

- Tractaments d'aigües.
- Tractaments de DDD.
- Tractaments de qualitat de l'aire.
- Serveis tècnics.
- Serveis del sector de l'alimentació.
- Serveis higiènics.
- Controls analítics.
- Partícules en suspensió.

### Assessoria en temes de seguretat

Participa en les reunions del grup mixt de treball per la seguretat en els hotels i en totes les reunions que es convoquen en temes de seguretat.

Proporciona informació relacionada amb temes de seguretat i atén les consultes pertinents dels associats.

Participa anualment en nom del Gremi d'Hotels en el curs Introducció a la Seguretat Hotelera i Turística, que realitza la Universitat Autònoma de Barcelona.

## 2.9 Accions de responsabilitat social corporativa

El sector hotelier genera un impacte en el seu entorn que té a veure amb la implicació i la responsabilitat social i amb l'increment de la seva aportació col·lectiva al progrés de Barcelona:

- Enfortint vincles amb les entitats socials.
- Fent-se més permeables als barris, amb iniciatives i propostes.
- Mantenint viu el patrimoni arquitectònic.
- Participant en projectes de ciutat, entre moltes altres iniciatives.

Els programes socials posats en marxa pels establiments hotelers de Barcelona i per la mateixa entitat els darrers anys giren, principalment, entorn de la salut, dels col·lectius més vulnerables en risc d'exclusió social, de la innovació i l'impuls de noves empreses, i del medi ambient.

Tots aquests programes queden recollits sota l'etiqueta **#HotelsCompromesos**, que, a tall de paraigua, permet fer-ne seguiment del gruix informatiu a les xarxes socials, així com al blog específic que gestiona el Gremi d'Hotels per fomentar-ne el coneixement amb detall.

Amb la intenció de difondre totes aquestes accions i servir com a exemple a altres entitats i fins i tot sectors, des del Gremi d'Hotels de Barcelona s'ha participat en xerrades com:

- **Jornada “Bones pràctiques de cooperació entre entitats socials i empreses del sector turístic”** jornada portada a terme per la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, amb la finalitat de servir de presentació d'un estudi sobre les relacions entre les entitats socials i el sector turístic, i que vol conèixer els principals impactes del turisme sobre els programes i serveis que gestionen les entitats socials de Barcelona, així com fer un recull de bones pràctiques existents de cooperació entre empreses del sector turístic i les entitats socials de la ciutat.
- **Round Table Hospitality Experts:** càpsules de xerrades ofertes per la Universidad Externado de Colombia a Bogotà, tant per a estudiants com per a professionals del sector, en què el Gremi d'Hotels de Barcelona va participar presentant el Pla estratègic de sostenibilitat de l'entitat.

De forma paral·lela, i per la importància d'aquesta implicació responsable per part del sector hotelier, durant aquest any s'han ampliat els convenis de col·laboració amb rellevància en aquest aspecte, desenvolupant acords amb ONG i entitats com ara Nutrició Sense Fronteres, GreenCustomers, AUARA i Barcelona Hidden City Tours, entre d'altres, així com la participació en jornades de neteja del fons marí i la campanya europea *Let's Clean Up Europe*.

### Blog d'RSC

El GHB ha treballat per dinamitzar el blog específic d'RSC, que es va crear l'any 2015 per tal de generar un canal de comunicació en què els establiments associats puguin reflectir el treball, les accions i les activitats en matèria d'RSC que estan duent a terme en els seus eixos socials i ambientals. També hi són reflectides les accions i els projectes que està desenvolupant el GHB.

Amb aquest blog, el GHB vol fer extensives a tothom les iniciatives beneficines per a l'entorn ciutadà i l'ecosistema turístic que duen a terme els establiments associats i la nostra entitat.

Aquest any, al blog del Gremi d'Hotels de Barcelona s'han **publicat 40 posts** relacionats amb accions de responsabilitat social corporativa dels hotels agremiats, que han suposat una millora de l'entorn de la ciutat de Barcelona.

### “Hotel invisible”

L'hotel invisible, projecte desenvolupat per la Fundació IReS i pel Gremi d'Hotels de Barcelona, és una representació simbòlica d'aquells espais d'insomni i de precarietat on malauradament, cada dia, hi han de dormir moltes persones. Cada una de les habitacions d'aquest hotel virtual representa algunes de les diferents problemàtiques d'aquests col·lectius més vulnerables, i amb l'ajuda dels nostres hotels associats, així com de molts actors i empreses turístiques, es recapten fons, per evitar que persones en risc d'exclusió hagin de dormir en “aquests” llocs d'insomni.

### Projectes:

- **“Casal en família”:** ofereix suport a famílies, pares i mares que tenen dificultats amb l'educació i cura dels seus fills i filles i que volen millorar la seva situació familiar.

- **“Aferra’t”**: programa adreçat a les famílies i persones que viuen en el llindar de la pobresa per tal d’evitar que entrin en processos d’exclusió, puguin reincorporar-se al mercat laboral i millorin les condicions de vida.
- **“Fils”**: atenció a persones que viuen situacions de conflictes i/o violències.
- **“Click”**: servei socioeducatiu adreçat a joves que es troben desorientats en la seva vida, no saben ni coneixen les seves competències i habilitats.

El 100% dels fons es destinen a aquests projectes de la Fundació IReS, que treballen per la reinserció sota una metodologia innovadora basada en l’apoderament de les persones, que és l’acompanyament integral a la persona que potencia la seva l’autonomia per reescriure el seu futur.

**Hotels participants:** 61 hotels (gener- desembre 2017)

**Import recaptat:** 18.108€ (gener- desembre 2017)

Els fons recaptats han permès ajudar **341 famílies i persones** que es troben en situacions de vulnerabilitat (pobresa, manca d’oportunitats, desemparament...) amb l’atenció social, psicològica i educativa que s’implementen mitjançant la metodologia de l’apoderament.

### **Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat i Pla estratègic de sostenibilitat**

Amb l’objectiu de contribuir a la millora de la gestió ambiental dels hotels agremiats de Barcelona, el Gremi d’Hotels de Barcelona i l’Ajuntament de Barcelona van signar, l’any 2002, l’Acord Cívic a través del Sector de Serveis Urbans i Medi Ambient. Aquest Acord Cívic va evolucionar cap al Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat, trobant-nos en el programa 2012-2022.

Per tal de contribuir a la sostenibilitat del sector, el Gremi d’Hotels de Barcelona ha desenvolupat el Pla estratègic de sostenibilitat 2017-2019, que se centrarà en tres eixos principals:

- **Reducció del consum d’aigua.**
- **Eficiència energètica.**
- **Aprofitament alimentari.**

Aquest projecte ha aconseguit l’adhesió de 135 hotels que, en línia amb l’Administració, lluiten per la sostenibilitat a la ciutat de Barcelona.

Entre altres beneficis, els establiments agremiats poden beneficiar-se d’una bonificació sobre la tarifa de preu públic de recollida de residus als punts verds de la zona de Barcelona. **62 hotels de la ciutat van gaudir d’aquest estalvi i, d’aquests, 37 en van fer ús durant el 2017.**

### **Participació en l’Associació Barcelona Forum District**

El Gremi d’Hotels de Barcelona forma part del Barcelona Forum District, una associació d’empreses, institucions i entitats ubicades al districte de Sant Martí, a l’àrea de negocis de la zona Fòrum de Barcelona, que té com a objectiu vincular les activitats empresarials amb les persones i entitats del territori que lluiten per combatre la desigualtat social, compartint els mateixos valors:

- **Compromís social.**
- **Activitat respectuosa amb el medi ambient.**
- **Promoció de la cultura local.**

### **Activitats que s’han dut a terme durant aquest any:**

- A l’auditori del Centre de Convencions Internacional de Barcelona (**CCIB**) es va celebrar la Trobada de Cors del Besòs Maresme, concert de quasi 175 alumnes de diversos centres educatius d’aquest barri de Barcelona.
- Més de 50 treballadors/es dels hotels AC Hotel Barcelona Fòrum, Barcelona Princess, Ilunion Barcelona, Meliá Barcelona Sky, Meliá Barcelona Sarrià, Negresco Princess, Fundació Trinijove i Gremi d’Hotels de Barcelona van participar en la recollida de residus “Let’s Clean Up Europe” al Parc Natural de la Serra de Collserola. Durant tot el matí, els participants van aconseguir recollir en la zona de Can Caralleu un total de 15 bosses d’escombraries: dues de plàstics, una de vidre i les altres de restes, amb un pes total de 336 kg, més tots els residus voluminosos.
- Més de 50 treballadors/es dels hotels Meliá Barcelona Sarrià, Meliá Barcelona Sky i del CCIB van participar en la recollida de residus a la platja de Nova Içària, on van aconseguir recollir més de 120 kg de residus.

- **Primeres colònies Trinijove:** un total de 25 nois i noies de 14 a 16 anys van poder gaudir de múltiples activitats. Diverses empreses i hotels van aportar tot allò necessari perquè es pogués dur a terme aquesta activitat, entre els quals es troben: AC Hotel Barcelona Fòrum, AC Sants, Barcelona Princess, Hilton Diagonal Mar Barcelona i Ilunion Bel Art, així com la col·laboració de Barcelona Forum District.
- **Barna Battle Fiesta Barcelona** va acollir per primera vegada una competició internacional de dansa urbana, la Barna Battle Festa. L'Hotel Hilton Diagonal Mar Barcelona, juntament amb el Centre de Convencions Internacional de Barcelona (CCIB), Barcelona Forum District, Districte de Sant Martí i el Gremi d'Hotels de Barcelona, van ser els encarregats d'organitzar aquest concurs.
- **Campanya de donació de joguines per Nadal.** Els socis i col·laboradors de Barcelona Forum District se sumen a la campanya de donació de joguines destinada a nens i nenes de 5-12 anys de Barcelona en una situació econòmica i social vulnerable.

### **Col·laboració amb el servei d'ocupació del Districte**

- **Projecte de diversificació curricular per a alumnes d'ESO.** Durant el curs 2016/2017, diverses empreses i hotels de BDF han participat en aquest projecte de diversificació curricular: Capri by Fraser Barcelona, SB Icaria Barcelona, SB Diagonal Zero Barcelona, Front Marítim, 4 Barcelona, Tryp Condal Mar, Meliá Barcelona Sky i el CCIB. A més, l'ESHOB es va oferir a impartir una xerrada als alumnes sobre les principals característiques del sector turístic. En el curs 2017/2018 s'hi ha afegit AC Hotel Barcelona Forum i SB Glow.

### **Participació en la Taula d'Ocupació.**

#### **Insercions i pràctiques laborals**

Els establiments Hotel Barcelona Princess, AC Hotel Barcelona Fòrum, Hilton Diagonal Mar Barcelona, Hotel Front Marítim, Ilunion Barcelona, 4 Barcelona, SB Diagonal Zero Barcelona, SB Icaria Barcelona i Tryp Barcelona Condal Mar han fet gairebé **92 contractacions en aquest passat any de persones provinents de la Fundació Trinijove, de la Fundació per a la Reinserció**

### **de Dones (ARED) i de la Fundació Formació i Treball, entre d'altres.**

D'altra banda, hotels com el Barcelona Princess, AC Hotel Barcelona Fòrum, Hilton Diagonal Mar Barcelona, Hotel Front Marítim, Ilunion Barcelona, Meliá Barcelona Sarrià, Tryp Barcelona Condal Mar, SB Icaria Barcelona, SB Diagonal Zero Barcelona i 4 Barcelona **han incorporat en pràctiques de formació ocupacional més de 90 persones provinents d'Ared, de Formació i Treball i de la FEMAREC, entre d'altres.**

### **Col·laboració amb el projecte per a infants de la Fundació Trinijove i del Centre Obert Neus Puig**

La Fundació Trinijove ([www.trinijove.org](http://www.trinijove.org)) i el Centre Obert Neus Puig duen a terme un **projecte solidari que dóna atenció a nens i nenes de 5 a 12 anys del barri en situació de risc social i a les seves famílies.**

Aquest projecte ofereix als infants un **espai lúdic i formatiu compensatori** on adquirir hàbits higiènics i alimentaris, fomentar la pràctica esportiva, l'expressió artística, els valors i l'educació.

A més a més, ofereix un espai de trobada, formació i creixement no solament als infants, sinó també a les seves famílies, a través de la creació d'una **escola de pares** per oferir espais de formació, assessorament laboral, xerrades i trobades.

### **Diferents hotels i entitats van col·laborar al llarg de l'any 2017 aportant material a la Fundació per ajudar en els seus diferents programes:**

- **Barcelona Princess**  
Donació d'aliments, productes d'higiene personal i de neteja. Campanya de Reis.
- **AC Hotel Barcelona Fòrum**  
Donació d'aliments i material didàctic. Campanya de Reis.
- **AC Sants**  
Donació d'aliments i material didàctic.
- **Cadena H10 Hotels**  
Donació de productes d'higiene personal i material didàctic.
- **H10 Art Gallery**  
Donació de productes de neteja.
- **H10 Urquinaona Plaza**  
Donació d'aliments, productes d'higiene personal i material escolar.
- **Hilton Diagonal Mar Barcelona**  
Donació d'aliments i material didàctic. Campanya de Reis i Sopar Benèfic.

- **Hotel Front Marítim**

Donació de productes d'higiene personal i Campanya de Reis.

- **Meliá Barcelona Sarrià**

Donació de productes de neteja i d'aliments. Campanya de Reis.

- **Meliá Barcelona Sky**

Donació d'aliments i productes de neteja.

- **Ilunion Barcelona**

Donació de material didàctic i Campanya de Reis.

- **Ilunion Bel Art**

Donació d'aliments i productes d'higiene personal.

- **Vincci Marítimo**

Donació de productes d'higiene personal. Campanya de Reis.

- **Centre de Convencions Internacional de Barcelona (CCIB)**

Donació d'aliments, material i roba per al projecte d'esport per a la inclusió. Campanya de Reis.

- **Gremi d'Hotels de Barcelona**

Campanya de Reis.

### **Punts de llibre solidaris per Sant Jordi – Fundació Comtal**

El Gremi d'Hotels de Barcelona va impulsar una nova acció solidària

per la diada de Sant Jordi en col·laboració amb la Fundació Comtal, entitat que promou l'educació i la inserció social d'infants, adolescents i joves en situació de vulnerabilitat social a Barcelona.

En aquest sentit, **28 hotels de Barcelona van repartir punts de llibre solidaris**

dissenyats manualment pels nens de la Fundació: Ilunion Barcelona, Praktik Hotels, Best Western Premier Hotel Dante, Hostal Grau, Room Mate Emma, Room Mate Pau, Hotel Neri Relais & Châteaux, Le Méridien Barcelona, Capri by Fraser Barcelona, Miramar Barcelona, Gran Hotel La Florida, Hotel Curious, Hostal Mare Nostrum, Expo Hotel Barcelona, Hotel Torre Catalunya, Tryp Condal Mar, Tryp Barcelona Aeropuerto, Ibis Barcelona Meridiana, Ibis Barcelona Cornellà, Ibis Molins de Rei, Hotel Duquesa de Cardona, Ohla Eixample, Ohla Barcelona, Hotel Arts Barcelona i Citadines Ramblas Barcelona.

**Tot allò recaptat amb la compra de més de 3.300 punts de llibre**, va anar destinat íntegrament a donar suport educatiu i

acompanyament als joves més vulnerables, per tal que puguin tenir una oportunitat i trencar el cercle d'exclusió en què viuen.

### **InterHotel Games: competició solidària entre els hotels de Barcelona**

Del 3 d'octubre al 13 de novembre van tenir lloc els InterHotel Games, una iniciativa esportiva i solidària en forma de miniolimpíada, en la qual van participar prop de **800 treballadors de 30 hotels de Barcelona**.

Els treballadors **varen competir per equips en sis activitats diferents:**

futbol sala, bàsquet 3x3, pàdel, *running*, *bowling* i una gimcana urbana.

Aquesta iniciativa tenia una doble finalitat: **cohesionar els equips humans dels hotels participants**, a través de l'exercici de l'esport amateur, així com donar suport als col·lectius més vulnerables, **tot col·laborant amb les entitats del tercer sector** en forma d'una donació econòmica.

Amb l'esforç de tots els participants **es van aconseguir recaptar 20.000€**, per al programa "Barcelona Comparteix el Menjar" de l'Entitat Nutrició Sense Fronteres per tal de donar suport als col·lectius més vulnerables.

**Els hotels associats que han participat en aquesta edició** són Almanac Barcelona, Fiesta Hotels & Resorts,

Arts Barcelona, BCN Urban Hotels, Crowne Plaza Barcelona-Fira Center, Derby Hotels Collection, Fairmont Rey Juan Carlos I, Gallery Hotel, NH Hotels, Hilton Barcelona, Hilton Diagonal Mar Barcelona, Gran Hotel La Florida, Le Méridien Barcelona, Miramar Barcelona, Majestic Hotel & Spa Barcelona, Mandarin Oriental Barcelona, Monument Hotel, Accor Hoteles España, SA, Ohla Barcelona, Ohla Eixample, Barcelona Princess, Negresco Princes, Pullman Barcelona Skipper, Renaissance Barcelona Hotel, Selenta Group i W Barcelona.

### **"Meeting de Negocis amb Valor Social – Business with Social Value"**

Congrés que va tenir lloc el 20 de desembre del 2017 i que posa en contacte empreses i entitats socials perquè puguin fer negocis amb valor social. Una bona ocasió per conèixer una proposta innovadora, que genera i obre possibilitats reals de contractació competitiva de negoci amb valor social.

**Hotels participants de Barcelona:**

- Fairmont Rey Juan Carlos I
- Hilton Diagonal Mar Barcelona

- Arts Barcelona
- Barcelona Princess
- Le Méridien Barcelona
- Pulitzer
- Via Augusta
- Meliá Barcelona Sarrià
- The Level at Meliá Barcelona Sky
- Bonanova Suite
- Renaissance Barcelona Hotel
- Serhs Hotels
- Hilton Diagonal Mar Barcelona

### Alencop

**Alencop és una cooperativa de treball d'iniciativa social** que dona resposta a la recollida i al tractament de residus en entorns urbans, i **garanteix condicions de vida dignes a col·lectius en situació de vulnerabilitat**.

Mitjançant aquest acord, **Alencop** presta un servei de recollida gratuïta a domicili d'electrodomèstics i de tota mena de ferralla als establiments associats al GHB.

El conveni comprèn les següents categories de residus d'aparells elèctrics i electrònics, RAEE (les establertes en l'Annex I del Reial decret 208/2005), assimilable a domèstics:

- Ferros i derivats.
- Piles i bateries.
- RAEE.
- Lumínics.
- Olis de cuina usats.

Durant l'any 2017 s'han fet tres recollides generals de materials diversos als hotels de Barcelona, recopilant:

- 66 kg de taules i cadires.
- 20 kg de televisors.
- 48 kg d'impressores.
- 126 kg d'ordinadors i material mixt.
- 115 kg de minibars.

Així, s'ha recollit un total de **375 kg** de residus d'aparells elèctrics i electrònics.

### Acord de col·laboració amb FEMAREC

El GHB va signar un conveni de col·laboració amb FEMAREC, una entitat sense ànim de lucre que treballa per construir una societat més justa, solidària i respectuosa amb la diversitat, cercant fórmules de lluita contra l'exclusió, eficaces i sostenibles, que permetin aportar noves propostes d'integració social, laboral i cultural per a aquelles persones que es troben

en situació de marginació i esdevenir un espai permanent d'experimentació i desenvolupament de bones pràctiques en favor de la inclusió social de les persones en risc de marginació, perquè puguin gaudir d'una vida tan independent i normalitzada com sigui possible i amb accés al màxim de recursos que la societat els ofereix.

### Fundació Projecte Aura

El GHB col·labora amb la Fundació Projecte Aura des de l'abril del 2011 i facilita, així, la inserció de persones amb discapacitat intel·lectual.

Aura va ser el primer programa de treball amb suport a Espanya, i incorpora al món laboral normalitzat aquest col·lectiu de persones.

L'any 2017 s'han incorporat a aquest projecte Atiram Hotels i Best Western Hotel Alfa Aeropuerto, que se sumen als que ja hi estan col·laborant: Monument Hotel, Derby Hotels Collection, Hoteles Catalonia, Arts Barcelona, Meliá Barcelona Sky, Regina, Grand Hotel Central Barcelona i Pulitzer.

## **Càritas – Fundació Formació i Treball**

El GHB col·labora des del gener de 2012 amb Càritas i la Fundació Formació i Treball, i facilita la donació de mobles i de roba de les habitacions dels hotels. A més, el GHB col·labora en la inserció laboral de persones sense feina mitjançant la facilitació de pràctiques als hotels del GHB i en tot allò que sigui d'interès comú.

En el darrer any, els 36 hotels que han col·laborat amb aquesta entitat han estat:

- Andante Hotel
- Ayre Hotel Caspe
- Ayre Hotel Gran Via
- AC Hotel Barcelona Forum
- Acta Bcn 40
- Arc La Rambla
- Arts Barcelona
- Barcelona Princess
- Capri by Fraser Barcelona
- Catalonia Catedral
- Catalonia Passeig de Gràcia
- Catalonia Portal de l'Àngel
- Catalonia Ramblas
- Catalonia Rigoletto
- Cram
- Best Western Premier Hotel Dante
- Catalonia Diagonal Centro

- Hotel Front Marítim
- H10 Hotels
- Hilton
- Ibis Hotels
- Le Méridien Barcelona
- Lleó
- Majestic Hotel & Spa Barcelona
- Murmuri Barcelona
- El Palace
- Claris Hotel & Spa GL
- Petit Palace
- SB Diagonal Zero Barcelona
- SB Icaria Barcelona
- Tryp Barcelona Condal Mar
- W Barcelona
- Wilson Boutique Hotel
- Yurbban
- NH Barcelona Stadium
- Renaissance Barcelona Hotel

Aquestes col·laboracions han portat a terme 35 donacions de mobiliari i materials diversos (matalassos, roba, cobreteria i coixins); 4 hotels han participat en la campanyes solidària “La otra cara de la ropa”, de recollida de roba als seus establiments amb un contenidor de cartró; 2 hotels han acollit visites dels estudiants dels cursos de formació, 5 han acollit alumnes en practiques, 4 hotels

han contractat personal i 2 han participat en sessions de speed dating per tal de presentar els alumnes als empresaris en reunions ràpides amb la finalitat de contractar personal en les àrees més adients als seus perfils.

### **“Connecta’t al blau!”**

El dia 2 d’abril és el Dia Internacional de Conscienciació sobre l’Autisme i, en el marc de l’acció “Barcelona de blau per l’autisme”, organitzada per l’Associació Aprenem, molts edificis emblemàtics i hotels de Barcelona es van il·luminar de blau.

### **Hotels que van participar-hi il·luminant la façana:**

- ABaC Restaurant & Hotel
- W Barcelona

## 2.10 Accions per a la conservació del medi ambient

En el decurs de l'any 2017, el Gremi d'Hotels de Barcelona ha dut a terme i ha participat en les accions següents:

### Acord amb la Fundació ECOTIC

L'any 2012, el Gremi d'Hotels de Barcelona va signar un acord de col·laboració amb aquesta entitat, fruit del qual els establiments associats gaudeixen gratuïtament de la recollida, del transport i del tractament mediambiental final d'una sèrie de residus dels tipus següents:

- Grans electrodomèstics.
- Petits electrodomèstics.
- Equips d'informàtica i de telecomunicacions.
- Aparells electrònics de consum.
- Aparells d'enllumenat.
- Eines elèctriques i electròniques (excepte les eines industrials fixes permanents de gran envergadura i instal·lades per professionals).
- Joguines i equips esportius.
- Instruments de vigilància i de control.

**Durant l'any 2017 hi han col·laborat 6 hotels i s'han recollit:**

- Frigorífics: **1.399 kg**
- Grans aparells electrodomèstics: **128 kg**
- Informàtica: **115 kg**

- Televisors/monitors: **58 kg**
- Petit aparell, electrònica de consum: **624 kg**

Així, s'han recollit un total de **2.323 kg** de residus d'aparells elèctrics i electrònics per part d'aquesta entitat de manera responsable amb el medi ambient.

### Acord de col·laboració amb Calidad Pascual

Té l'objectiu de treballar plegats en la reducció de l'impacte del CO<sub>2</sub> dels hotels de la ciutat. Va iniciar un programa pilot amb la majoria dels hotels associats i ubicats a Ciutat Vella, en els quals Calidad Pascual distribuïa els seus productes amb una nova flota de vehicles sostenibles.

Durant l'any 2017, les noves accions portades a terme per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle a Barcelona han estat la incorporació de dos nous vehicles, concretament una furgoneta elèctrica i un camió híbrid.

**S'han distribuït un total de 432.802 kg de productes, entre 110 establiments hotelers associats, amb camions (dos de gas líquid i dos de gas natural)**

**i amb dues furgonetes elèctriques.**

De 2016 a 2017 s'han aconseguit reduir un 10% més d'emissions evitades i una reducció del 47% de kg CO<sub>2</sub>e emesos en la distribució als hotels adherits de la ciutat.

Durant el 2017 s'han distribuït aproximadament el 55,6% dels kg amb vehicles elèctrics o híbrids als hotels adherits al conveni.



## 2.11 Formació ESHOB

Hi ha hagut un total de **282 participants** en els cursos de formació específica desenvolupats per l'Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona, ESHOB:

### EXÀMENS D'AUXILIAR DE CUINA

19 participants

### AUXILIAR DE CÀTERING

15 participants

### AUX. DE CAMBRER DE RESTAURANT I BARISTA

15 participants

### SOMMELIER I

35 participants

### CURS PROFESSIONAL DE CUINA

40 participants

### AUXILIAR D'ELABORACIONS CULINÀRIES BÀSIQUES I SERVEI DE CÀTERING

15 participants

### CURS PROFESSIONAL DE SALA

10 participants

### OPERACIONS BÀSIQUES DE RESTAURANT I BAR (1ª EDICIÓ)

15 participants

### OPERACIONS BÀSIQUES DE RESTAURANT I BAR (2ª EDICIÓ)

15 participants

### ENOLOGIA I TAST I (DILLUNS)

18 participants

### ENOLOGIA I TAST I (DIMECRES)

18 participants

### CURS DE CUINA

10 participants

### SOMMELIERIA I MARIDATGE

19 participants

### ENOLOGIA I TAST II (DILLUNS)

11 participants

### COCTELERIA

10 participants

### MANAGEMENT SUPERIOR I

8 participants

### REVENUE MANAGEMENT SUPERIOR II

6 participants

### EXCEL PER A REVENUE MANAGEMENT

3 participants

### Cinquena promoció del Graduat en direcció hotelera

El passat 6 de setembre es va inaugurar el nou curs per a la cinquena promoció del Graduat en direcció hotelera que s'imparteix a l'ESHOB i que s'ha creat en col·laboració amb el GHB i la Universitat Abat Oliba CEU.

El graduat compta amb un equip acadèmic format per professionals del sector en actiu, amb una dilatada carrera tant professional com docent en el món de l'hostaleria, així com amb reputats professors del quadre de la Universitat Abat Oliba CEU.

Les classes tenen lloc a l'ESHOB, amb una part teòrica i una important part pràctica durant el segon semestre de cada any. En el primer curs aprenen a treballar a la cuina; en el segon, a l'Àrea de Serveis en Restauració, i en el tercer coneixen l'àrea d'allotjament. Comencen a estudiar cada àrea a l'escola de forma teòrica i pràctica, i finalitzen el trimestre amb pràctiques en hotels de 5 estrelles de la ciutat de Barcelona durant tres mesos. El darrer any fan un pràcticum d'un mínim sis mesos que poden fer a l'estranger.

Amb aquest programa únic, creat per hotelers per formar hotelers, l'ESHOB pretén formar els futurs capdavanters i directius del sector hotelier gràcies a una sòlida formació, tant teòrica com pràctica, i dotar l'alumne de tots els coneixements necessaris per a la seva inserció laboral i el seu desenvolupament professional a escala nacional i internacional.

**CURS UNIVERSITARI**

Graduat en direcció hotelera

**CICLES FORMATIUS DE GRAU MITJÀ**

Tècnic en forneria, pastisseria i confiteria  
+ Tècnic en cuina i gastronomia  
Tècnic en cuina i gastronomia  
Tècnic en serveis de restauració

**CICLES FORMATIUS DE GRAU SUPERIOR**

Tècnic superior en direcció de cuina +  
Tècnic superior en direcció de serveis de restauració

**CURS DE POSTGRAU**

Postgrau en gestió de restauració i hostaleria

**DIPLOMES PROFESSIONALS**

Diploma de sommelier  
Curs professional de cuina  
Curs professional de sala  
Enologia i tast I  
Enologia i tast II

**CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT**

Operacions bàsiques de restaurant i bar

**FORMACIÓ OCUPACIONAL**

Auxiliar de càtering  
Auxiliar de cambrer de restaurant i barista  
Auxiliar d'elaboracions culinàries bàsiques i servei de càtering  
Cuina  
Sommelieria i maridatge

**ALTRES CURSOS**

Cocteleria  
*Revenue Management* Superior I  
*Revenue Management* Superior II  
Excel per a *Revenue management*



Total d'alumnes

# 862

## Destacats

### **Jornada “Fem balanç de l’Any Internacional del Turisme Sostenible”**

La IV Jornada Anual de Turisme Sostenible & RSC organitzada pel Gremi d’Hotels de Barcelona i SegundoMundo RSCC va esdevenir una trobada del sector per fer balanç i per debatre sobre el paper i l’aportació del sector hotelier de Barcelona al turisme sostenible: lliçons apreses, pràctiques desenvolupades i inspiració per al futur.

### **Participació del GHB a “Barcelona with Social Value”**

En el marc de la col·laboració que el Gremi d’Hotels de Barcelona presta a l’esdeveniment “Barcelona with Social Value”, l’entitat va prendre part en el taller organitzat en el marc de les seves jornades “Com donar visibilitat al treball de les persones amb discapacitat”, formant part d’un grup de professionals de diferents àmbits empresarials.

## Comunicació i màrqueting



- 
- Premsa
  - [barcelonahotels.org](http://barcelonahotels.org)
  - [mesqhotels.cat](http://mesqhotels.cat)
  - Destacats

## 3.1 Premsa

El GHB manté una activitat comunicativa constant, tant a nivell intern amb els establiments associats com amb el seu entorn socioeconòmic, amb l'objectiu de compartir amb el sector les principals novetats que afecten aquest i divulgar el seu posicionament sobre aquells temes de rellevància i implicació per a l'activitat empresarial turística i hotelera.

En aquest sentit, la comunicació de l'entitat es desenvolupa en diferents espais i amb la utilització de les eines pertinents per assolir el màxim de difusió i penetració dels seus missatges.

La divulgació de l'opinió i el posicionament de l'entitat amb referència als principals temes que afecten el sector és una prioritat de l'entitat. En aquest sentit, l'atenció a mitjans de comunicació i la difusió de comunicats de premsa ha estat una dinàmica habitual de l'entitat al llarg de l'any.

Els temes principals que s'han abordat han estat l'afectació dels pisos turístics il·legals i la demanda insistent de treballar per la seva eradicació; el rebuig i l'exigència d'una condemna ferma per part del govern municipal dels atacs

vandàlics que van patir diversos hotels a la ciutat; les accions i valoracions dutes a terme per part del GHB pel que fa al PEUAT; les esmenes de l'entitat al Pla estratègic de turisme 2020; les diferents activitats que l'entitat ha dut a terme per acostar l'activitat hotelera als ciutadans i els acords de l'entitat amb entitats socials.

En algun cas s'han abordat qüestions mediàticament de la mà d'altres entitats. En aquest sentit, s'han compartit reflexions conjuntes entorn del Pla estratègic de turisme 2020, els atacs vandàlics que havia patit l'activitat turística o la davallada de les activitats econòmiques.

### Notes de premsa emeses

- Reflexions entorn del turisme a Barcelona (26/01/2017)
- Reflexions entorn del Pla estratègic de turisme 2020 (27/03/2017)
- Gremi d'Hotels estudia accions legals contra la suposada xarxa de pisos il·legals denunciada pels veïns del casc antic de Barcelona (11/04/2017)
- Els hotels de Barcelona repartiran punts de llibre solidaris per la diada de Sant Jordi (27/04/2017)

- El Gremi d'Hotels col·labora amb Nutrició sense Fronteres en l'aprofitament i la reducció d'excedents alimentari als hotels de Barcelona (2/05/2017)
- El Gremi d'Hotels exigeix una condemna ferma de l'Ajuntament de Barcelona contra els atacs que han patit establiments hotelers de la ciutat (6/05/2017)
- El sector hotelier considera que el PEUAT podria provocar la decadència de la planta hotelera de la ciutat (10/05/2017)
- El Gremi d'Hotels de Barcelona celebra una jornada amb la patronal hotelera italiana per debatre els grans reptes de futur del sector a Europa (25/05/2017)
- El Gremi d'Hotels de Barcelona reclama que es preservi la seguretat jurídica dels projectes hotelers (13/06/2017)
- El sector hotelier celebra la sentència del Tribunal Suprem que impedeix que els portals de vacances anunciïn pisos il·legals (19/06/2017)
- El Gremi d'Hotels aplaudeix la fermesa de l'Ajuntament de Barcelona contra els pisos turístics il·legals en contraposició al reglament que prepara la Generalitat (13/07/2017)

- El Gremi d'Hotels reclama més recursos per relançar la marca Barcelona (15/11/2017)

### Rodes de premsa

- Presentació de la Setmana de les Terrasses dels Hotels de Barcelona, a càrrec de Jordi Clos, president del GHB, i Jaume Collboni, tinent d'alcaldia d'Empresa, Cultura i Innovació de l'Ajuntament de Barcelona (29/05/2017)
- Trobada de Jordi Clos, president del GHB, amb mitjans de comunicació per tractar sobre la situació del context sociopolític i l'afectació sobre el sector hotelier i turístic (15/11/2017)

### Mitjans internacionals

En el tram final de l'any 2017 s'ha prestat una especial atenció als mitjans de comunicació internacionals, als quals s'ha fet arribar un missatge de tranquil·litat quant a la situació sociopolítica que viu el país i la ciutat en particular. Així, s'ha atès els següents mitjans:

- Japó: *Asahi Shimbun*
- Suïssa: *Corriere del Ticino*
- França: *Le Monde*
- Alemanya: Televisió DW
- Suïssa: televisió pública Suïssa
- Rússia: RT News
- Regne Unit: *The Sunday Times*
- Japó: Agència de notícies JiJi Press
- Mitjans italians: trobada a Milà
- Xina: China Global Television Network
- Suïssa: ràdio i televisió pública de Suïssa
- Rússia: Russia Today TV
- Portugal: ràdio i televisió pública portuguesa

## 3.2 barcelonahotels.org

Portal informatiu de l'entitat on es disposen totes aquelles informacions que poden ser d'interès i d'utilitat per al dia a dia dels establiments hotelers i per a totes aquelles persones interessades en el nostre sector.

Aquest portal permet accedir i conèixer els principals temes que són tractats per l'entitat, així com accedir a tot un seguit d'informació útil tant per a l'associat com per a aquelles persones interessades en el sector.

**Visites al llarg de l'any 2017**

22.000

Visites

**En el decurs de l'any 2017 s'han enviat:**

375

Comunicats

**Des del 2007, al web extranet ha rebut**

240.000

Visites

130.000

Usuaris únics

+d'1,2 milió

de pàgines vistes

El web ha rebut 22.000 visites al llarg de l'any 2017. Des del 2007, el web extranet ha rebut 240.000 visites, amb 130.000 usuaris únics i més d'1,2 milions de pàgines vistes.

### Comunicats

Eina de comunicació adreçada al personal del establiments associats que, de forma segmentada, ens permet fer arribar aquella informació d'interès per a aquests. **En el decurs de l'any 2017 s'han enviat 375 comunicats.**

### Xarxes socials

El Gremi d'Hotels de Barcelona utilitza Twitter com a eina per comunicar la seva actualitat diària més rellevant. El compte de l'entitat és **@gremihotelsbcn**.

El compte de Twitter de l'entitat va superar els **2.600 seguidors** l'any 2017.



@gremihotelsbcn



## 3.2 mesqhotels.cat

MésQHotels és un projecte estratègicament molt important per al Gremi d'Hotels de Barcelona, que cerca apropar els hotels de Barcelona als ciutadans; fer-los saber que són oberts per a ells durant tot l'any i fer-los gaudir de les seves activitats d'oci i dels seus espais més emblemàtics.

El 2012, el GHB va iniciar aquest projecte amb la creació d'un blog i unes xarxes socials vinculades, començant en aquell moment activitats com la Setmana de les Terrasses o Hotels amb DO.

L'objectiu era que els ciutadans sentissin com a seus els espais d'oci dels hotels, integrant-los en el seu dia a dia, i alhora enriquint l'experiència del turista, amb espais on la vida local també hi és present.

El 2015, el GHB va fer un pas més dissenyant i desenvolupant el web [www.mesqhotels.cat](http://www.mesqhotels.cat), on, d'una manera endreçada i senzilla, s'hi pot trobar l'agenda d'oci dels hotels de la ciutat (música en directe, *brunch*, vermut, *markets*, tallers i molt més) i tots els seus espais (*spa*, terrasses, restaurants, cocteleries, bars, *lobbies* i molts més).

A poc a poc s'està aconseguint trencar aquesta barrera simbòlica que suposa la porta d'un hotel, i el ciutadà considera amb naturalitat els hotels com una opció més dins l'oferta d'oci i cultural de la ciutat.

Aquesta nova eina es complementa amb els perfils a les xarxes socials [Facebook](#), [Twitter](#) i [Instagram](#).

No obstant això, el blog [+qhotelbarcelona](#) s'ha conservat com una eina per informar d'accions d'oci puntuals per tal de donar continuïtat a una eina ben posicionada en línia.

# MésQHotels

La guia d'oci dels hotels de Barcelona



# +256.986

Visitants al web des de la seva posada en marxa

## +54.161

Interaccions amb les publicacions.

## +1.764

Fitxes de contingut publicades des de la seva posada en marxa.

## +6.962

Seguidors a Facebook

## +2.214

Seguidors a Twitter

## +2.804

Seguidors a Instagram

## Accions per acostar els serveis dels hotels al ciutadà de Barcelona

### • Setmana de les Terrasses dels hotels de Barcelona

El Gremi d'Hotels de Barcelona va organitzar la 7a edició de la Setmana de les Terrasses dels Hotels de Barcelona.

Hi van participar 66 hotels, que, durant 10 dies, van organitzar diferents activitats culturals en les seves terrasses, com ara música en directe, màgia, cinema, natació sincronitzada... totes recollides al lloc web específic:

[www.mesqhotels.cat](http://www.mesqhotels.cat)

L'esdeveniment va tornar a ser un èxit de participació de públic i va superar les xifres de l'edició anterior. Més de 41.000 persones van passar pels diferents espais i van tastar alguna de les propostes gastronòmiques que els hotels havien preparat també per a l'ocasió.

Igualment, una vegada més, i de forma paral·lela, es va organitzar un concurs fotogràfic a través d'Instagram en què es van publicar més de 1.000 fotografies.

L'èxit de l'acció va reproduir-se també en els mitjans de comunicació, que durant els 10 dies van anar informant de totes les activitats previstes. Així, la repercussió mediàtica de l'esdeveniment a la premsa escrita i audiovisual va ser de 3 milions i mig d'euros.

### Dades principals:

Nombre d'hotels participants: **73**

Persones participants: **41.000**

Press value: **3,5 M€**

Visites web: **40.839**

Visites blog: **3.652**

### • Hotels amb DO

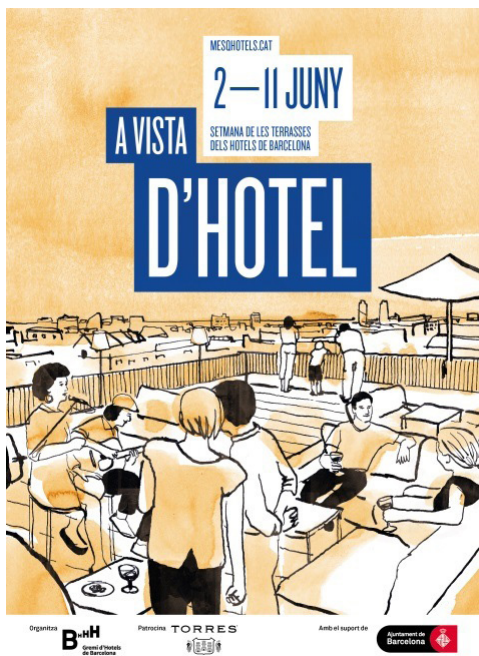
Del 23 al 29 d'octubre de 2017 es va dur a terme la sisena Setmana dels Vins Catalans als Hotels de Barcelona. Es tracta d'una acció dissenyada per apropar un producte català de qualitat, com són els diferents vins que formen part de les DO catalanes participants, i els espais més emblemàtics de 25 hotels de Gran Luxe, 5\* i 4\*S i 4\* de Barcelona.

Cada hotel va acollir dues sessions de tast en dos dies diferents. En aquesta edició van organitzar-se 50 sessions de diferents tipologies de tast:

- 14 sessions amb els vins de les diferents DO
- 2 sessions amb els vins de la *Guia de Vins de Catalunya*
- 2 sessions amb els vins de la *Guia Vinum Nature i espai Rosaluna*
- 2 sessions amb els vins guanyadors dels Premis Vinari
- 2 sessions amb els vins de l'Associació Vitivinícola Catalana
- 2 sessions Riedel Experience
- 2 sessions amb els caves de Pimecava
- 2 sessions amb els caves de l'Institut del Cava
- 2 sessions amb els vins de la DO Montsant
- 2 sessions amb els vins de la Garnatxa blanca, l'ànima de la DO Terra Alta
- 2 sessions amb els vins de la DO Pla de Bages
- 2 sessions amb els vins de la DO Catalunya
- 2 sessions amb els vins de la DO Tarragona
- 2 sessions amb els vins de la DO Penedès
- 2 sessions amb els vins de la DO Costers del Segre
- 2 sessions amb els vins de la DOQ Priorat
- 2 sessions amb els vins de la DO Empordà
- 2 sessions amb els vins de la DO Alella
- 2 sessions amb els vins de la DO Conca de Barberà

**Aquesta és una acció organitzada pel GHB conjuntament amb l'Institut Català de la Vinya i el Vi (INCAVI) i la Generalitat de Catalunya (Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural), i amb la col·laboració de TimeOut Barcelona, de l'Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona (ESHOB) i de Riedel.**

**Al llarg dels set dies que va durar l'acció, 771 persones van gaudir d'un dels tastos de vi amb DO catalana.**



## Destacats

### Article a “La Tribuna” de *La Vanguardia* – “Airbnb s’equivoca a Barcelona”

Signat pel director general de l’entitat, Manel Casals, aquest article es va publicar en el context de les manifestacions d’Airbnb sobre l’aplicació d’una sèrie de mesures que havien de fer de Barcelona “una ciutat millor”, que havien suscitat un rebuig immediat del govern local.

En aquest sentit, l’article apuntava les raons que havien provocat aquest pas en fals de la companyia nord-americana en la seva empara de l’oferta il·legal d’allotjament turístic i a la pressió d’entitats i institucions contra aquesta activitat. Així mateix, al llarg de l’article es desmentien algunes de les preteses premisses i realitats que aquesta companyia utilitza per justificar amb arguments la seva pràctica.

### Trobades EY-*La Vanguardia* - “Barcelona: Claves para garantizar el crecimiento sostenible del modelo turístico”

Participació del president del GHB, Jordi Clos, a l’esmorzar organitzat per Ernst&Young i *La Vanguardia* en el decurs del qual, juntament amb un grup de representants de l’àmbit empresarial turístic i del govern municipal, es va repassar l’actualitat turística a Barcelona i es va debatre i reflexionar entorn de les claus que havien de garantir el creixement sostenible del turisme a la nostra ciutat.

### Roda de premsa – Presentació de la Setmana de les Terrasses d’hotels de Barcelona

El president del Gremi d’Hotels de Barcelona, Jordi Clos, i el tinent d’alcalde d’Empresa, Cultura i Innovació de l’Ajuntament de Barcelona, Jaume Collboni, van presentar conjuntament la setena edició de la Setmana de les Terrasses de Barcelona.

La Setmana de les Terrasses ha aconseguit consolidar-se entre els ciutadans i s’ha convertit en una cita ineludible quan els dies s’allarguen i comença la temporada d’estiu. Tant és així, que més de 120.000 persones ja han passat per les més de 800 activitats que s’han desenvolupat en les sis primeres edicions.

### Article a “La Tribuna” de *La Vanguardia* – “Cuidem el futur de Barcelona?”

Article signat pel president de l’entitat, Jordi Clos, en què es referia al Pla especial urbanístic d’allotjament turístics, fent referència als seus objectius primaris, les solucions que aquesta mesura pretenia aportar i les inconnexions amb la realitat del sector i les necessitats de la ciutat.



# Promoció turística i congressos

# 4

- 
- Accions de promoció
  - Accions comercials
  - Esdeveniments a Barcelona
  - Publicacions
  - Destacats

## 4.1 Accions de promoció

### Oficina de promoció hotelera

L'evolució del sector turístic en general, la consolidació i dinamisme de diverses destinacions internacionals i el desenvolupament de noves fórmules de comercialització i d'allotjament turístic fan que en el Pla comercial esdevingui necessari un replantejament estratègic de la promoció específica dels hotels de la ciutat de Barcelona que passi per disposar d'un departament propi a l'entitat a tal efecte.

En aquest sentit, en el decurs de l'any 2017, i atès l'excepcionalitat dels fets que vàrem viure en el decurs del mateix, especialment en el darrer semestre de l'any, en el marc de les mesures recollides al Pla de contingència del GHB destinades a relançar la marca Barcelona i recuperar la confiança en la destinació, i entenent la promoció com un dels eixos cabdals d'aquest Pla, l'entitat va posar en marxa el departament de promoció hotelera, integrat dins de l'estructura existent del GHB, el qual té com a objectiu promocionar l'oferta hotelera de Barcelona a nivell internacional.

Amb aquest departament, el GHB està preparat per sumar-se a la tasca d'altres organismes de promoció de Barcelona.

### Especialització Monument

Arran del Pla d'usos de Ciutat Vella de 2010, el Gremi d'Hotels de Barcelona va estar treballant en el desenvolupament de la Guia d'hotels exquisits de Ciutat Vella de Barcelona com una forma de dinamitzar el creixement de la planta hotelera de qualitat al districte de Ciutat Vella.

El projecte va fer un pas més enllà i es va estudiar la possibilitat de recuperar l'especialització "Monument" per a aquells establiments que reunissin uns requisits determinats pel projecte dut a terme pel Gremi d'Hotels de Barcelona.

L'objectiu és respondre a la necessitat dels hotels d'obtenir un reconeixement i dotarlos d'un valor afegit i diferenciador que copsi les necessitats del turisme actual.

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha recuperat l'especialització "Monument", mitjançant la qual l'entitat destaca els hotels que aporten un valor afegit al patrimoni arquitectònic de la ciutat. Aquest reconeixement respon a la necessitat de dotar els hotels d'un element diferenciador que copsi les necessitats del turisme actual.

Els hotels que en formen part han col·laborat en la recuperació del patrimoni arquitectònic de Barcelona, permetent que edificis amb una dilatada història tornin a formar part de l'oferta arquitectònica de la ciutat, posant en valor els seus elements més destacats i permetent que siguin gaudits i visitats pels ciutadans.

Així mateix, la nova especialització hotelera permetrà una major diversificació de la planta hotelera de Barcelona, aportant, alhora, eines de fidelització per als visitants que busquin un tipus d'allotjament concret.

**En el decurs de l'any 2017 s'ha dut a terme una campanya específica de comunicació al suplement *Fuera de Serie* del diari de tirada nacional *Expansión*, que ha donat visibilitat als 16 establiments que ostenten aquesta especialització.**



### Concurs de l'IMPUIQV

Un any més, el Gremi d'Hotels de Barcelona va col·laborar amb l'Institut Municipal del Paisatge Urbà i la Qualitat de Vida (IMPUIQV) aportant el premi del concurs de la seva revista modernista *CoupDefouet* amb una estada a l'Hotel Hilton Diagonal Mar.

## 4.2 Accions comercials

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha assistit a diferents esdeveniments i fires amb l'objectiu de promocionar la central de reserves, aconseguir nous contractes de col·laboració i observar les noves tendències del mercat.

Així mateix, el GHB ha participat i col·laborat en les següents accions comercials i de promoció:

### **Plans de turisme dels districtes de Barcelona**

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha participat activament en els processos de desenvolupament dels plans de turisme dels districtes de la ciutat de Barcelona, oferint el coneixement del sector i posant a la disposició d'aquests els recursos pertinents de l'entitat per tal de promoure el turisme com a motor de creixement.

### **“Barcelona Christmas Shopping”**

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha col·laborat amb Turisme de Barcelona en la campanya “Barcelona Christmas Shopping” i amb altres accions per tal de seguir promocionant internacionalment la nostra ciutat com a destinació preferent per fer les compres nadalenques.

### **La Roca Village**

El GHB col·labora amb La Roca Village en la promoció de Barcelona com a destinació de compres. Entre altres accions, es desenvolupa conjuntament l'acció “Shopping Express”, un servei d'autocar gratuït el primer diumenge de cada mes per tal d'incentivar les compres de cap de setmana dins del turisme de compres. Participem activament en la difusió de totes les seves accions per tal de promoure i donar un tracte preferencial a les persones allotjades entre els nostres hotels associats.

### **Primavera Sound**

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha participat activament en la difusió de l'esdeveniment entre els nostres associats per fer-los partícips del que ocorre a la ciutat de Barcelona durant els dies que té lloc aquest esdeveniment.

### **Turisme de Barcelona**

El Gremi d'Hotels de Barcelona manté una estreta col·laboració amb els programes de Turisme de Barcelona participant activament en la seva promoció entre els seus associats, com són el Programa d'esports o el Programa de salut.

### **Agència Catalana de Turisme**

La nostra entitat va col·laborar amb l'Agència Catalana de Turisme (ACT) organitzant una jornada formativa específica sobre “Marques i Segells” per tal que tots els hotels associats poguessin conèixer quina és la manera de treballar de l'ACT, quins tipus de programes tenen i a quins beneficis poden accedir els hotels a l'hora d'afiliar-se als seus programes.

A aquesta jornada varen assistir 15 hotels i es va fer una visió general tant de l'ACT com dels seus programes, amb especial incidència en el programa d'Art i Cultura.

### **Alimentium**

El Gremi d'Hotels de Barcelona col·labora amb l'empresa Restalergia en el projecte “Alimentium”, promovent i difonent una eina desenvolupada per millorar les pràctiques professionals i la informació que es brinda al consumidor respecte als al·lèrgens dels aliments.

### **Menú “Som Gastronomia”**

En el marc del nomenament de Catalunya com a Regió Europea de Gastronomia, l'Agència Catalana de Turisme va declarar l'Any de la Gastronomia i l'Enoturisme, un pla que va permetre desplegar tot un seguit d'accions de promoció a Catalunya i als mercats internacionals, com ara la campanya “Menú Som Gastronomia”, en la qual la nostra entitat va col·laborar activament, i que tenia com a repte que la gastronomia esdevingués un factor clau de singularització de la nostra destinació i de reforç de la seva identitat.

## 4.3 Esdeveniments a Barcelona

### Participació en la captació d'esdeveniments

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha col·laborat molt activament amb altres entitats de la ciutat implicades en la gestió, la fidelització i la captació de congressos i fires, com a interlocutor entre el sector hotelier i les diferents organitzacions congressuals i d'esdeveniments, i ha participat en l'elaboració de les candidatures i ha gestionat totes les necessitats d'allotjament sol·licitades.

En aquest sentit, destaca l'estreta col·laboració que l'entitat manté amb el **Barcelona Convention Bureau** (BCB), amb el qual treballa constantment i al qual l'entitat presta un suport indispensable en la presentació de candidatures per acollir esdeveniments a la ciutat amb Fira de Barcelona i el CCIB.

Així mateix, el GHB ha col·laborat en diferents aspectes amb les organitzacions professionals de congressos (OPC) que organitzen esdeveniments importants a la ciutat de Barcelona.

### Mobile World Congress

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha continuat col·laborant estretament amb els organitzadors d'aquest important esdeveniment. En aquest sentit, entre altres funcions, ha pres part en el Pla director de seguretat i en el Pla específic de seguiment d'incidències.

Així mateix, va col·laborar amb l'agència oficial del congrés, B Network, en el projecte d'MWL TV, que consisteix en la retransmissió en directe del canal de televisió del Mobile World Congress a les televisions de les habitacions dels establiments hotelers de Barcelona. Hi van participar 211 establiments i el canal es va retransmetre en més de 26.285 habitacions.

### IBTM World

El Gremi d'Hotels de Barcelona forma part del consell executiu de l'IBTM World, col·labora activament amb l'empresa i s'encarrega de l'organització de la fira per augmentar positivament les experiències dels seus assistents. Així mateix, col·labora en l'elaboració del pla de contingència de l'IBTM World i del programa de *Hosted Buyers*.

### B-Travel

B-Travel és ja una de les trobades de referència en turisme experiencial, que en cada edició ofereix una acurada ambientació i posada en escena, així com una campanya de comunicació 360 graus. El Gremi d'Hotels de Barcelona forma part del comitè organitzador de B-Travel tot col·laborant activament amb ells fent difusió de l'esdeveniment.

### INTERIHOTEL

El Gremi d'Hotels de Barcelona ha col·laborat estretament en aquest esdeveniment fent difusió entre els nostres associats i tenint un membre representant del sector hotelier per als premis d'innovació.

### HOSTELCO

El Gremi d'Hotels de Barcelona forma part del comitè organitzador d'HOSTELCO i de la comissió de treball de novetats.



## 4.4 Publicacions

### **Guia Barcelona Hotels en línia**

L'any 2015 va entrar en funcionament la nova versió de la guia Barcelona Hotels, una eina completament virtual que utilitza una programació responsiva, de manera que s'adapta a qualsevol dispositiu, permet una major difusió, una millora en la immediatesa de l'actualització de les dades dels establiments hotelers, un estalvi en els costos de distribució i la possibilitat de connectar la guia amb la central de reserves del Gremi d'Hotels de Barcelona.

### **Barcelona City Map**

Amb l'objectiu de promocionar els establiments associats, es distribueix als visitants, en el moment de la seva arribada a l'aeroport, a l'estació i al port, el format de butxaca del plànol *Barcelona City Map*, que, amb un disseny treballat i atractiu a l'hora de la cerca, té un alt grau d'utilitat per als turistes que arriben a la nostra ciutat i han de seleccionar un allotjament. Molts dels associats al Gremi d'Hotels de Barcelona també l'ofereixen com a gentilesa als clients que s'allotgen al seu establiment.

### **La tirada dels mapes ha estat**

**d'1.000.000 d'exemplars.** Es van distribuir també en els esdeveniments en què participen Agència Catalana de Turisme i Turisme de Barcelona arreu del món.

Fruit de l'acord de patrocini amb el Centre Comercial Diagonal Mar, es van produir 100.000 exemplars específics per als hotels del districte de Sant Martí que incorporaven informació concreta d'aquesta zona de la ciutat.

Així mateix, i fruit de l'acord amb el Districte de Les Corts, es van produir 50.000 exemplars específics per als hotels d'aquest districte que incorporaven informació concreta d'aquesta zona de la ciutat.

## Destacats

### Mobile World Congress

El Mobile World Congress va tornar a batre el seu rècord de congressistes, en rebre en aquesta edició 108.000 visitants. Això suposava un increment de 7.000 congressistes respecte a l'any anterior.

Una anàlisi preliminar independent va estimar l'impacte econòmic del Mobile World Congress 2017 en més de 465 milions d'euros i 13.200 llocs temporals de treball.

Prop de 55% dels visitants d'aquella edició van ser executius de nivell sènior, incloent-hi més de 6.100 consellers delegats. A més, 3.500 mitjans de comunicació i analistes del sector van informar de totes les novetats i presentacions des del congrés.

### Reunió del Pla estratègic de Turisme de Catalunya

El Gremi d'Hotels de Barcelona va prendre part en les reunions de seguiment de l'elaboració del Pla estratègic de turisme de Catalunya convocades per la Direcció General de Turisme i l'Agència Catalana de Turisme.

### IBTM World

Aquest important esdeveniment per a Barcelona va tornar a deixar unes excel·lents xifres de participació, amb més de 15.000 professionals, 70.000 reunions de feina i més de 3.000 expositors principals del sector de reunions internacionals. Així mateix, es van disposar 38 establiments oficials per als *hosted buyers* amb més de 6.734 *roomnights* ofertes.

# Innovació i comerç electrònic

# 5

- 
- Innovació
  - Comerç electrònic
  - Destacats

## 5.1 Innovació

La vocació del Gremi d'Hotels de Barcelona és treballar intensament per tal de donar el millor servei possible als turistes que pernocten a la ciutat.

Per aconseguir aquest objectiu, el GHB fomenta la innovació no tan sols entre els hotels de la ciutat sinó també impulsant projectes globals i transversals que millorin l'entramat de serveis i productes turístics de la ciutat.

Per tot això és vital la col·laboració entre operadors privats i institucions i fer projectes col·lectius que de forma coordinada ajudin a acompanyar el turista en tota la seva estada per garantir una òptima experiència turística dins i fora de l'hotel o allotjament.

El Gremi d'Hotels de Barcelona s'ha marcat com a objectiu fomentar la innovació mitjançant quatre línies de treball:

- Divulgació d'informació sobre innovació entre els seus associats.
- Fomentar la implantació de projectes col·lectius d'innovació.
- Impulsar l'emprenedoria turística en totes les seves fases.

- Facilitar la innovació dins de les empreses consolidades del sector, posant-les en contacte amb *start-up* i fomentant el *Corporate Venturing* (la gestió empenedora dins de les mateixes empreses).

En l'apartat de divulgació d'innovació es van efectuar les següents accions:

- Curs de Big data amb la Fundació Mobile World Capital Barcelona. Gener de 2017.
- Tour amb agremiats per la fira 4YFN (esdeveniment paral·lel al MWC dedicat a *start-up* i innovació) per conèixer les *start-up* turístiques més rellevants. Febrer de 2017.
- Dues jornades sobre ciberseguretat, juntament amb HTSI (Turisme Sant Ignasi) al mes de març i ITH (Instituto Tecnológico Hotelero) al juny de 2017.
- Jornada sobre transformació digital conjuntament amb Foment. Maig de 2017.
- Divulgació d'activitats per internacionalitzar empreses (missions a països concrets, trobades amb caps d'oficines exteriors de la Generalitat) conjuntament amb ACCIÓ i FEPIME. Juny de 2017.

- Ponència sobre innovació turística a l'assemblea anual de SECARTYS (agrupació empresarial del sector TIC). 8 de juny de 2017.
- Promoció del projecte d'acceleradora turística global amb base a Barcelona, promocionat per la Fundació Mobile World Capital.
- Missions tecnològiques a Tel-Aviv i San Francisco per conèixer els ecosistemes empenedors d'aquestes ciutats. Setembre de 2017.
- Jornada sobre interemprenedoria aplicada a les empreses. 5 d'octubre de 2017.
- Jornada sobre com potenciar les reserves directes juntament amb l'empresa Triptease. Octubre de 2017.
- Jurat en el premi d'innovació de la fira InteriHotel sobre interiorisme en hotels. Octubre de 2017.
- Moderar la taula de debat sobre màrqueting online turístic i hotelier a les jornades Guest a Madrid. Novembre de 2017.
- Jornada sobre rehabilitació sostenible conjuntament amb l'ITH. Desembre de 2017.

### Implantació de projectes

#### • Xarxa de *beacons* als hotels de Barcelona amb motiu del MWC17

Els *beacons* són uns petits dispositius emissors que indiquen la seva posició exacta i qualitativa. Això permet a les *apps* dels congressos oferir informació personalitzada als seus congressistes.

L'objectiu del projecte va ser establir una xarxa de *beacons* en una selecció d'hotels GL, 5\*, 4\*S i 4\* durant el MWC 2017 per millorar l'experiència del congressista amb la ciutat i fer servir aquesta mateixa xarxa per a futurs esdeveniments.

#### • Acció "Big data turístic"

La Mobile World Capital Barcelona (MWCB) ha impulsat un projecte entre empreses privades de Barcelona per generar una base de dades d'activitat turística de Barcelona amb l'objectiu de millorar el coneixement de totes les empreses del sector sobre el comportament del turista a la ciutat.

L'objectiu és millorar els serveis i els productes que s'ofereixen als turistes

per millorar la seva satisfacció amb el destí i per augmentar el volum de negoci i la rendibilitat de les empreses participants.

Aquestes empreses aporten dades anònimes dels seus clients i, a canvi, tenen accés a aquesta base de dades, que té una interfície que presenta d'una forma molt visual i entenedora aquestes dades de tots els operadors.

El Gremi d'Hotels de Barcelonona ha continuat fent un seguiment del projecte per poder informar-ne als agremiats per tal de motivar futures adhesions d'hotelers.

### **Impuls a l'emprenedoria turística**

El GHB ha estat en el decurs de l'any 2017 promotor dels programes següents:

- **“FuTurisme”**

Seguint l'objectiu d'innovar i millorar el teixit de serveis turístics de Barcelona, el Gremi d'Hotels de Barcelonona ha promogut conjuntament amb **l'Ajuntament de Barcelona, la Diputació de Barcelona** i **ACAVE** el programa FuTurisme.

FuTurisme és un programa anual **de formació i suport a projectes emprenedors** en turisme que es fa a Barcelona Activa. El componen entre 15 i 20 projectes turístics, tots en un estadi inicial de desenvolupament.

El programa té com a objectiu donar eines als emprenedors per completar el Pla de negoci i iniciar el projecte amb el màxim de garanties.

La primera edició de FuTurisme va entregar els seus premis a l'abril de 2016, i la segona al maig de 2017, amb la presentació dels projectes davant d'un jurat tècnic que els va avaluar i va declarar guanyadors els tres millors projectes, que van rebre premis en metàl·lic i en serveis per impulsar el seu llançament al mercat i la seva consolidació.

La participació del GHB es fonamenta en l'aportació de la visió i les necessitats reals del sector hotelier i turístic a tots els projectes participants.

Gràcies a la valuosa col·laboració de **NH Hotels Group, Hoteles Catalonia,**

**Novotel Barcelona City i l'Escola Superior d'Hoteleria de Barcelona,** (ESHOB), dins del programa es fan 6 sessions sectorials d'un dia sencer, on es porta a terme una formació especialitzada, un dinar on un directiu rellevant del sector privat turístic comparteix els seus coneixements i un workshop amb emprenedors ja consolidats.

- **“FuTURImpact”**

Es tracta d'una acceleradora de noves empreses turístiques que, a part del benefici econòmic, busquen també impacte social i mediambiental

Es busca accelerar la comercialització de tres *start-up* ja definides i estructurades mitjançant la cooperació amb empreses consolidades del sector i la mentorització de les institucions involucrades i dels experts turístics.

FuTURImpact és un programa creat i gestionat per Ship2B, una fundació privada que opera programes d'acceleració de *start-up* en diferents sectors, i que gestiona també vehicles d'inversió propis i aliens.

El Gremi d'Hotels de Barcelona forma part del comitè promotor juntament amb Catalonia Hotels, l'Ajuntament de Barcelona (Barcelona Activa), la Diputació de Barcelona, l'Agència Catalana de Turisme (ACT), Cellers Torres i Turisme Sant Ignasi.

Hotels Catalonia és l'empresa promotora més destacada del programa específic de turisme de Ship2B, FuTURImpact, i posa al servei dels tres projectes participants els coneixements dels seus alts directius i la seva estructura comercial per facilitar l'òptima comercialització d'aquestes noves empreses i també per aplicar proves pilot en els hotels per validar els nous productes o serveis.

## 4.2 Comerç Electrònic

### MésQHotels

[www.mesqhotels.cat](http://www.mesqhotels.cat)

- **Activitat comercial i de promoció**  
El projecte “MésQHotels” està dotat d’una vessant comercial, que té com a objectiu vendre, directament des del portal web, activitats i serveis dels hotels participants i generar ingressos per a aquests.

Durant el 2017 s’han fet les següents **vendes de productes, que hauran mobilitzat un total de 1.407 persones als hotels de la ciutat, fet que ha generat un total de 26.075,70€.**

- **Vermuts als hotels de Barcelona** (326 places venudes)
- **“Amics a la fresca”** (151 places venudes)
- **Tastos de vins: Hotels amb Do** (771 places venudes)
- **Regala experiències als hotels per Nadal** (159 places venudes)

### “Book direct”

El GHB ha continuat participant en la difusió de la campanya “Book direct”. Es tracta d’una campanya organitzada per la patronal europea HOTREC

i dirigida a les persones que fan reserves per Internet per canviar la cultura de reserva d’hotels tot potenciant les reserves directes.

“Book direct” pretén que els hotels d’Europa col·loquin el distintiu de la campanya en tots els suports en línia (web, *e-mails*, *vouchers* de reserva...) i llocs visibles de l’hotel (*hall*, habitacions) per tal de consolidar la cultura de la reserva directa als hotels i revertir l’hàbit de reservar mitjançant portals genèrics en línia.

**Central de reserves**  
[www.barcelonahotels.es](http://www.barcelonahotels.es)

### Estadístiques generals 2017

**1.566**

Roomnights

**145.647**

Visites úniques al web

**834**

Total de reserves

**201,3€**

Preu mitjà per operació de reserva

### Fonts de trànsit principals

**12.755**

Trànsit directe

**83.849**

Trànsit de referències

**48.862**

Trànsit de cerques orgànic

### Reserves per països

|              |            |                |
|--------------|------------|----------------|
| França       | 125        | <b>15,0%</b>   |
| Espanya      | 121        | <b>14,5%</b>   |
| Estats Units | 106        | <b>12,7%</b>   |
| Regne Unit   | 56         | <b>6,7%</b>    |
| Argentina    | 51         | <b>6,1%</b>    |
| Itàlia       | 42         | <b>5,0%</b>    |
| Alemanya     | 30         | <b>3,6%</b>    |
| Canadà       | 28         | <b>3,4%</b>    |
| Suïssa       | 24         | <b>2,9%</b>    |
| Mèxic        | 21         | <b>2,5%</b>    |
| Altres       | 230        | <b>27,6%</b>   |
| <b>Total</b> | <b>834</b> | <b>100,00%</b> |

### Reserves total per categoria

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Hostals i pensions | 1          |
| 1*                 | 35         |
| 2*                 | 97         |
| 3*                 | 276        |
| 4*                 | 387        |
| 4* <sup>SUP</sup>  | 22         |
| 5*                 | 3          |
| GL                 | 2          |
| HA                 | 11         |
| <b>Total</b>       | <b>834</b> |

### Reserves per tipus d’habitació

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Quàdruple           | <b>10</b>  |
| Triple              | <b>18</b>  |
| Doble               | <b>636</b> |
| Doble ús individual | <b>125</b> |
| Individual          | <b>31</b>  |
| Apartament          | <b>14</b>  |
| <b>Total</b>        | <b>834</b> |

## Destacats

### Comissió de Distribució Digital de la CEHAT

El director general del GHB, Manel Casals, va assumir a mitjan 2017 la presidència de la Comissió de Distribució Digital de la Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments Turístics (CEHAT).

Aquesta comissió té la missió de vetllar per l'òptima comercialització dels hotels a Internet, amb especial atenció a fomentar la venda directa d'aquests pels seus canals i la relació dels hotels amb les agències de viatges *online* (OTA) i altres portals vinculats a la venda d'habitacions *online*.

### Futurisme: entrega premis

El programa d'impuls de l'emprenedoria en el sector turístic, del qual el GHB és cofundador, va entregar els premis a les millors *start-up* en el marc de la fira BizBarcelona el dia 1 de juny.

El projecte guanyador va ser Green Customers, que fomenta l'estalvi d'aigua als hotels, amb el qual el GHB ja té un conveni de col·laboració. Els projectes finalistes van ser Barcelona Wink (activitats de turisme familiar a Barcelona) i After Booking Alarm (sistema d'avisos de millora de tarifes hoteleres B2B).

# Benvinguda als nous associats

6

- 
- Altes 2017
  - Baixes 2017



## 5.1 Altes 2017

Durant l'any 2017, hem tingut el plaer de donar la benvinguda a la nostra associació als establiments hotelers que es relacionen a continuació:

| MOD                   | CATEGORIA    | NOM                                 | HABITACIONS | PLACES       |
|-----------------------|--------------|-------------------------------------|-------------|--------------|
| H                     | ★ ★ ★ ★ ★ GL | The One Barcelona                   | 89          | 178          |
| H                     | ★ ★ ★ ★ ★ GL | The Wittmore                        | 22          | 44           |
| H                     | ★ ★ ★ ★ ★    | Almanac Barcelona                   | 91          | 182          |
| H                     | ★ ★ ★ ★ ★    | OD Barcelona                        | 98          | 205          |
| H                     | ★ ★ ★ ★ ★    | The Barcelona Edition               | 100         | 200          |
| H                     | ★ ★ ★ ★ ★    | Soho House                          | 57          | 114          |
| H                     | ★ ★ ★ ★ SUP  | Hotel SB Glow                       | 235         | 491          |
| H                     | ★ ★ ★ ★      | Golden Tulip Barcelona              | 158         | 293          |
| H                     | ★ ★ ★        | Hotel La Casa del Sol               | 18          | 36           |
| H                     | ★ ★ ★        | Arya by Ona Hotels                  | 61          | 122          |
| H                     | ★ ★          | IBIS Styles Barcelona City Bogatell | 213         | 426          |
| H                     | ★            | Casa Gracia                         | 11          | 23           |
| P                     |              | Boutique Vasanta                    | 16          | 45           |
| <b>AGREMIATS 2017</b> |              |                                     | <b>13</b>   | <b>2.359</b> |

## 5.2 Baixes 2017

| MOD                | CATEGORIA | ESTABLIMENT                         | HABITACIONS | PLACES     |
|--------------------|-----------|-------------------------------------|-------------|------------|
| H                  | ★ ★ ★ ★   | La Mola Hotel and Conference Center | 186         | 372        |
| H                  | ★ ★ ★     | Hotel Belagua (Abans NH Belagua)    | 72          | 144        |
| H                  | ★ ★ ★     | NH Ciutat de Vic                    | 36          | 66         |
| H                  | ★ ★ ★     | HCC Open                            | 100         | 200        |
| P                  | ★ ★       | Hostal l'Antic Espai                | 10          | 17         |
| P                  |           | La Casa Gran Bed & Breakfast        | 4           | 8          |
| <b>BAIXES 2017</b> |           |                                     | <b>6</b>    | <b>807</b> |

# Acords i Proveïdors

# 7

- 
- Acords i Proveïdors

## 6.1 Acords i Proveïdors

### Col·laboradors

El Gremi d'Hotels de Barcelona té acords de col·laboració, convenis i protocols amb diferents entitats que produeixen avançats importants per als establiments associats. Aquests són els que l'entitat ha signat o renovat durant el 2017:



## Proveïdors

Així mateix, el GHB ha comptat habitualment, en les seves tasques, amb l'estreta col·laboració dels proveïdors següents:

- ASTRAL
- ATIC COMUNICACIÓ
- ATIPUS
- AUDIOVISUAL EVENTS EUROPE
- AZALPEN
- CARDIOGUARD
- CONTENT TRIPSOLUTIONS
- DANONA BY FAGOR
- DBP DETECTIVES
- DUSCHOLUX IBÉRICA
- GET BAG SERVICES
- GRANDE STUDIO
- INTERPROFIT
- IURIS,DOC
- JUMAC (ESTUDI D'OBRES 1958)
- KOMUNIKAPORDO DE SERVICIOS
- LA MALLORQUINA
- LIMP'TRES
- OTA INSIGHT
- QUERYTEK
- TECNITASA
- OCEANO IT
- ZENNIO SPAIN

**Gremi d'Hotels  
de Barcelona**

Via Laietana 47, 1r 2a  
08003 Barcelona  
T(+34) 933 016 240  
ghb@barcelonahotels.org  
barcelonahotels.org  
@gremihotelsbcn

**BHH**