

**XII Congreso Nacional de la
Asociación Española de Jefes de
Recepción y Subdirectores de Hotel
“La calidad hotelera”**

9 y 10 de noviembre de 2015

Facultad de Turismo

Universidad de Málaga

Organizan



Patrocinan

Andalucía



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



Facultad de Turismo
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



20 AÑOS
GENERANDO
TALENTO
TURÍSTICO



"la Caixa"



Málaga
Convention
Bureau



Colaboran



MELIÀ
HOTELS
INTERNATIONAL

Museo
Carmen Thyssen
Málaga

museo **PICASSO** Málaga



plataforma representativa estatal
de personas con discapacidad física



INTERNATIONAL SCHOOL OF HOTEL MANAGEMENT
MARBELLA · SPAIN

1. La Asociación Española de Jefes de Recepción y Subdirectores de Hotel

La **Asociación Española de Jefes de Recepción y Subdirectores de Hotel**, fue constituida en Madrid en el año **1989**, por los representantes de los hoteles más importantes de la ciudad. Representa en España en la Internacional Amicale Internacionale de Chefs de Réception de Grands Hotels (A.I.C.R.) desde 1991, fecha en que la asociación fue reconocida sección Española por la A.I.C.R. Internacional.

La AICR española ha pasado por diferentes etapas, ligadas a la evolución profesional de los miembros que la integran siendo en noviembre de 2.002 relevado D. Luis Burgos por D. José María Bermejo, éste por D. Julio Hierro en el año 2.004 y éste, a su vez, relevado en 2006 por D. Eduardo González, actual Presidente.

Los **fines** de la asociación son los siguientes:

- La defensa de los asociados en el ejercicio de sus funciones.
- Orientación profesional, defensa de la dignidad social y velar por el prestigio del Sector.
- Elaboración de principios y recomendaciones de actuación profesional.
- Establecimiento de relaciones en el ámbito laboral y cultural con otras asociaciones de carácter similar dentro o fuera de España.
- Fomento de la relación tanto personal como profesional entre los asociados.
- Reconocimiento a la vocación y dedicación de los jóvenes profesionales a través del concurso internacional “David Campbell Trophy”.
- Hacer llegar a las Instituciones Públicas, la realidad del día a día para que ellos puedan llevar a cabo una planificación turística acorde a los requerimientos y demandas futuras.

Las **actividades** que desarrollan son:

- Fomentar la cooperación entre los hoteles de las diferentes ciudades en la que está representada y avanzar juntos en los nuevos retos del Sector.
- Reuniones mensuales donde se canaliza información relativa al sector que les ayuda a enfrentarse unidos a las nuevas dificultades y retos.
- Reunión anual mediante la Celebración de un Congreso a nivel nacional.
- Creación de una bolsa de trabajo para los profesionales del sector.
- Estar presente en todos los foros, asociaciones y eventos nacionales o internacionales que puedan resultar de interés para la AICR.
- Presencia y promoción de la asociación en los nuevos medios a través de la Web y redes sociales.
- Renovación de la rueda de protección entre hoteles, pionera en Madrid, y que ha gozado tradicionalmente de gran prestigio por su alta fiabilidad y eficacia.
- Colaboración con Organismos Oficiales, Escuelas Profesionales, con otras asociaciones, con el objetivo claro de contribuir a que nuestros hoteles sean referencia mundial.

En relación a los Congresos Nacionales que se celebran con carácter anual, estos han sido los lugares y años: Marbella, 2002; Plasencia, 2004; Córdoba, 2005; Valencia, 2006; Sevilla, 2007; Santander, 2008; León 2010; Salamanca, 2011; Madrid, 2012; Oviedo, 2013; Granada, 2014; y este año se ha elegido la ciudad de Málaga para su XII Congreso Nacional.

En cuanto a la participación de la Asociación en Congresos Internacionales de la AICR, estos han sido los lugares y fechas: Viena, 1996; Praga, 1997; Lausanne, 1998; Singapur, 1999; Bolonia, 2000; Roma, 2011; Bruselas, 2002; Berlín, 2003; Paris, 2004; y Basilea, 2005.

2. Objetivos

Este XII Congreso Nacional de la Asociación Española de Jefes de Recepción y Subdirectores de Hotel, persiguen un **doble objetivo**:

- Analizar las fortalezas y defectos del sector hotelero con el fin de emitir propuestas de mejora.
- Ser un punto de encuentro entre profesionales del sector turístico y Administraciones Públicas.

3. Destinatarios

Los **destinatarios** serán:

- Directores, Subdirectores y Jefes de Recepción del sector hotelero.
- Profesionales del mundo de la gastronomía.
- Empresas proveedoras de servicios del sector turístico.
- Profesores universitarios.
- Estudiantes del Grado de Administración de Empresas, Derecho y Turismo de la Universidad de Málaga y de diferentes Escuelas de Turismo.

4. Duración y fechas

El Congreso tendrá una **duración** de día y medio, desarrollándose los días **9 y 10 de noviembre de 2015**, en el **Aula Magna** de la **Facultad de Turismo** de la **Universidad de Málaga**.

5. Dirección y coordinación

Dirección

D. Eduardo González Jiménez

Presidente de la Asociación Española de Jefes de Recepción y Subdirectores de Hotel
Subdirector. Hotel Gran Meliá Fénix

Secretario Técnico

D. Juan González – Badía Fraga

Director. BF Consultores

6. Programa

Lunes 9 de noviembre

9,30 h. Inauguración

Autoridades locales y regionales

10,00 h. La calificación hotelera como indicador de calidad del sector hotelero andaluz

Sra. Dña. María del Carmen Arjona Pabón

Directora General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo
Consejería de Turismo y Deporte. Junta de Andalucía

Presenta: Sra. Dña. Isabel De Haro Ramos

Concejala Delegada de Turismo, Cultura y Festejos. Ayuntamiento de Vera

10,30 h. Evolución del sector hotelero andaluz. Especial referencia a la Costa del Sol

Sr. D. Miguel Luna Rodríguez

Director del Área de Turismo. Ayuntamiento de Marbella

Sr. D. Rafael de la Fuente Milanés

Consultor turístico. Ex Director del Hotel Don Carlos, Hotel Los Monteros y Hotel Villa Magna

11,30 h. Descanso

12,00 h. Promoción turística

Promoción turística desde las Administraciones Públicas

Sr. D. Fernando Hernández Rivas

Jefe de Receptivo. Turismo Andaluz

Sr. D. Antonio Díaz* (Pte. Confirmación)

Jefe de División. Patronato Provincial de Turismo. Diputación de Málaga

Sr. D. Francisco Quereda

Director. Convention Bureau Málaga

Promoción turística desde el sector hotelero

Sr. D. José Luque

Director General. El Fuerte Hoteles

16,00 h. La atención al cliente como principal elemento de calidad

Sr. D. Eduardo González Jiménez

Subdirector. Hotel Gran Meliá Fénix

Sr. D. Juan Carlos Galán

Director de Formación. Sheraton Madrid

Sr. D. Jacinto Martínez

Director Comercial y Ventas. American Express

Sr. D. José María Bermejo Palacio

Ex Director de Relaciones Institucionales. Hotel Ritz Madrid

Modera: Sr. D. Víctor Manuel Colmena Valverde

Jefe de Recepción. Hotel Villa Magna

18,00 h. Descanso

18,30 h. La formación como elemento clave de formar buenos profesionales

Sr. D. Antonio Guevara Pozo

Decano. Facultad de Turismo. Universidad de Málaga

Sr. D. José Enmanuel Soler Roque

Director de Operaciones y Servicios de Atención al Estudiante. Les Roches

Sr. D. Javier Mendizabal

Director Residente. Gran Meliá Don Pepe

Sra. Dña. Desiré Tejada del Pino

Directora Área Hostelería. Adecco

Modera: Sra. Dña. Nuria Sánchez

Revenue Manager. Meliá Hoteles

Martes 10 de noviembre

9,30 h. La calidad en otras áreas relacionadas con el sector turístico (I)

Sr. D. Mariano Hidalgo* (Pte. Confirmación)

Tivoli World

Sr. D. Pablo Gonzalo

Gerente. El Pimpi

Sra. Dña. Tatiana Alemán Selva

Directora Técnica. PREDIF

Modera: Dña. Carmen Molina Fernández

Directora Técnica. ASPAYM Andalucía

11,00 h. La calidad en otras áreas relacionadas con el sector turístico (II)

Sr. D. Chencho Benítez

Jefe Regional Zonas Andalucía y Extremadura. Royal Caribbean

Sr. D. Javier Ferrer Morato

Gerente Museo Carmen Thyssen Málaga

Sr. D. José Lebrero Stäls

Director Museo Picasso Málaga

Moderador: El Corte Inglés

12,00 h. Conferencia de clausura: “La calidad como garantía de futuro de nuestro sector hotelero”

Sra. Dña. Josefa García Mestanza

Profesora Titular de Universidad

Vicedecana de Prácticas y Cooperación Empresarial. Facultad de Turismo. Universidad de Málaga

Presenta: Sr. D. José María Bermejo Palacio

Ex Director de Relaciones Institucionales. Hotel Ritz Madrid

13,00 h. Clausura