

## GRAU EN TURISME I GESTIÓ DEL LLEURE

### 6014 - GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS

---

#### Informació general

---

- Tipus d'assignatura : Obligatòria
- Coordinador : Alex Araujo Battle
- Curs: Segon
- Trimestre: Primer
- Crèdits: 6
- Professorat:
  - Narcís Martí Fabregó <[nmarti@tecnocampus.cat](mailto:nmart@tecnocampus.cat)>

#### Idiomes d'impartició

---

- Català
- Castellà

#### Competències que es treballen

---

##### Bàsica

- B2\_ Que els estudiants sàpiguen aplicar els seus coneixements a la seva feina o vocació d'una forma professional i tinguin les competències que cal demostrar per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seva àrea d'estudi
- B3\_ Que els estudiants tinguin la capacitat de reunir i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seva àrea d'estudi), per emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes rellevants de caire social, científic o ètic

##### Específica

- E12\_ Dominar els procediments operatius de les empreses d'allotjament, restauració i intermediació turística

##### General

- G1\_ Ser capaç de treballar en equip, participant activament en les tasques i negociant enfront opinions discrepants fins arribar a posicions de consens, adquirint així l'habilitat per aprendre conjuntament amb altres membres de l'equip i crear nous coneixements
- G4\_ Integrar els valors de justícia social, d'igualtat entre homes i dones, la igualtat d'oportunitats per a tots i especialment per a les persones amb discapacitat, de manera que els estudis d'Administració d'Empreses i Gestió de la Innovació controbueixin a formar ciutadans i ciutadanes per a una societat justa, democràtica i que es basa en la cultura del diàleg i de la pau

##### Transversal

- T1\_Comunicar amb propietat de forma oral i escrita en les dues llengües oficials a Catalunya
- T2\_Mostrar disposició per conèixer noves cultures, experimentar noves metodologies i fomentar l'intercanvi internacional
- T3. Formular raonaments crítics i ben argumentats, emprant per a això terminologia precisa, recursos especialitzats i documentació que avali aquests arguments
- T4\_Mostrar habilitats emprenedores de lideratge i direcció, que reforcin la confiança personal i redueixin la por al risc
- T5\_Dominar les eines informàtiques i les seves principals aplicacions per a l'activitat acadèmica i professional ordinària
- T6.Desenvolupar tasques de manera autònoma amb una correcta organització i temporalització del treball acadèmic

## Descripció

---

- Estudi de l'organització de les empresa d'allotjament
- Anàlisi dels diferents departaments d'una empresa d'allotjament per a una bona organització
- Estudi de les normatives per a la legalització d'una empresa d'allotjament

NOTA: Aquesta assignatura disposa de recursos metodològics i digitals per fer possible la seva continuïtat en modalitat no presencial en el cas de ser necessari per motius relacionats amb la Covid-19. D'aquesta forma s'assegurarà l'assoliment dels mateixos coneixements i competències que s'especifiquen en aquest pla docent. El Tecnocampus posarà a l'abast del professorat i l'alumnat les eines digitals necessàries per poder dur a terme l'assignatura, així com guies i recomanacions que facilitin l'adaptació a la modalitat no presencial.

## Resultats d'aprenentatge

---

- Definir estratègies turístiques, polítiques i objectius de cada departament segons les seves funcions i instruccions dins d'un allotjament turístic.
- Conèixer i aplicar el procediment operatiu de tots els departaments d'un allotjament turístic

## Metodologia de treball

---

- Classes de tipus magistral i treballs en grup
- Durant les sessions es treballa amb exemples reals de tot el que es va explicant.
- Es demana a l'estudiant que cerqui notícies que puguin influir en el turisme i s'analitzen les seves conseqüències.
- Projecte d'un hotel seguin les pautes donades durant les sessions.

## Continguts

---

1. L'hoste, Comensal o Visitant.
2. Normativa / Classificacions Hotelera.
3. La Direcció: Característiques, protocol, fidelització, polítiques i objectius, organigrames.
4. Gestió: PMS - TIC's - Business Intelligence- Big Data, Innovació, fires, producte, sistemes, ratis, comercialització, segmentació, processos.
5. Els preus: Costos, Màrqueting, Impostos, canals de distribució, contractes, tarifes. Revenue Management -PMS
6. RRHH- Recursos Humans: Client intern, motivació, reunions departamentals, formació, funcions.
7. La Recepció: Organigrama, RRHH, objectius i polítiques, perfils, funcions, gestió del departament, normes, recopilació de dades. TIC's.
8. Recepció. Back Office: Comercial, TTOO - contractes, Reserves, objectius i polítiques, gestió de grups, gestió passants, planning. TIC's
9. Recepció. Front Office: Check in / out, fitxes, funcions i instruccions, registres i controls, consergeria. TIC's
10. Pisos i Bugaderia: Organigrama, RRHH, objectius i polítiques, perfils, funcions, gestió del departament, normes, recopilació de dades. TIC's
11. Menjars i Begudes I. Organigrama, RRHH, objectius i polítiques, perfils, funcions, gestió del departament, coneixement del material i serveis, normes, recopilació de dades. TIC's
12. Menjar i Begudes II. Organització, protocol, instruccions, registres i controls. TIC's
13. Magatzem i compres: Organigrama, RRHH, objectius i polítiques, perfils, funcions, gestió del departament, normes, recopilació de dades. TIC's
14. Manteniment: Organigrama, RRHH, objectius i polítiques, perfils, funcions, gestió del departament, normes, recopilació de dades. TIC's
15. Pautes del treball

## Activitats d'aprenentatge

---

1. Treball fi d'assignatura "Projecte i organització d'un hotel".Es valorarà:

1. El treball en equip
  2. El conjunt del projecte segons les pautes donades a les sessions.(organització general de l'hotel segons categoria, organització dels departaments del organigrama)
  3. Exposició oral del treball ( dues sessions)
  4. Adaptació de les informacions donades ,durant les sessions, a l'hotel del treball.
2. Pràctiques ( treballs individuals, comentaris de text, puntualitat, assistència a conferències, etc)

## Sistema d'avaluació

---

40% Treball de fi d'assignatura "Projecte i organització d'un hotel"

10% Participació a l'aula

50% Examen final

Cal aprovar l'examen final per comptabilitzar el percentatge del treball i les pràctiques

Recuperació. En el cas que un estudiant hagi suspès l'examen final podrà anar a la recuperació. Només es recuperarà l'examen mantenint-se els percentatges esmenats sobre la nota final.

## Recursos

---

### Bàsics

#### Bibliografies

- Blasco, Albert i Vives, Roser. (2014). "Fundamentos de la gestión de alojamiento y restauración". Editorial Síntesis SA. Madrid
- Grönroos Christian.(1994) "Marketing y Gestión de Servicios". Editorial Diaz de Santos
- Horovitz,Jackes.(2000)."Los siete secretos del servicio al cliente".Pearson Ediciones. Madrid
- Martin Rojo Inmaculada.(2009)."Dirección y gestión de empresas en el sector turístico".Editorial Piramide. Madrid. 4ªedición.
- OMT.(1999)."Código ético mundial para el turismo". Organización Mundial del turismo.
- Pérez Fernández de Velasco, José Antonio.(2012)."Gestión por procesos".ESIC Editorial.Pozuelo de Alarcón (Madrid).
- Talón Pilar,Gonzalez Lydia, Segovia Mónica.(2012)."Yield Revenue Management en el sector hotelero. Delta Publicaciones. Madrid

### Complementaris

#### Bibliografies

- De Urbina, José A.(1990)."El arte de invitar.Suprotocolo".Consejo Superior de Relaciones Públicas de España.
- Gatell, Jesús.(1994)."Hotel, Hotel Marketing". Editorial Ciencias de la Dirección. Madrid
- Huete Luis María.(2008)."Servicio & Beneficios".Ediciones Deusto. Barcelona.
- Kaplan,R. y Norton,D. (2011). "Mapas estratégicos.Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles.Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- Laborda, José Luis.(2000)."Congresos, convenciones e incentivos". OTAC.
- Muñoz, Andres. (2005) "Logística y Turismo". Editorial Diaz de Santos
- R.Nieven,Paul.(2003)."El cuadro de mando integral paso a paso".Gestión2000. Barcelona