

GRAU EN TURISME I GESTIÓ DEL LLEURE

6014 - GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS

Informació general

- Tipus d'assignatura : Bàsica
- Coordinador : Judith Turrión Prats
- Curs: Segon
- Trimestre: Segon
- 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
- T7_ Desenvolupar la capacitat d'avaluar les desigualtats per raó de sexe i gènere per dissenyar sol·lucions.

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.
- *L'aula (física o virtual) és un espai segur, lliure d'actituds masclistes, racistes, homòfobes, trànsfobes i discriminatòries, ja sigui cap a l'alumnat o cap al professorat. Confiam que entre totes i tots puguem crear un espai segur on ens puguem equivocar i aprendre sense haver de patir prejudicis d'altres.*

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.
- Organitzar els departaments d'un hotel.

Metodologia de treball

- MD1 i MD2. Classes de tipus magistral i treballs en grup.
- MD7. Durant les sessions es treballa amb exemples reals de tot el que es va explicant.
- MD6. 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
 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.

Recursos

Bàsics

Bibliografies

- Blasco, Albert i Vives, Roser. (2014). "Fundamentos de la gestión de alojamiento y restauración". Editorial Síntesis SA. Madrid
- Martí Narcís (2021). Gestión por procesos en hostelería y restauración. Manual de mapas de procesos para servicios de hostelería y restauración. Editorial Circulo Rojo
- 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.
- Huete Luis María.(2008)."Servicio & Beneficios".Ediciones Deusto. Barcelona.
- Muñoz, Andres. (2005) "Logística y Turismo". Editorial Diaz de Santos
- R.Nieven,Paul.(2003)."El cuadro de mando integral paso a paso".Gestión2000. Barcelona