

## DOBLE TITULACIÓ GRAU EN TURISME I GLL /GRAU EN ADMINISTRACIÓ D'EMPRESES I GI

### 380028 - GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS

#### Informació general

- Curs acadèmic 2024/25
- Departament: Empresa
- Tipus d'assignatura: Obligatòria
- Curs: Segon
- Trimestre: Segon
- Nombre de crèdits: 6
- Professorat:
  - Narcís Martí Fabregó <[nmarti@tecnocampus.cat](mailto:nmarti@tecnocampus.cat)>

#### Llengües de docència

- Català

#### Presentació de l'assignatura

- 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. Confiem que entre totes i tots puguem crear un espai segur on ens puguem equivocar i aprendre sense haver de patir prejudicis d'altres.*

#### Competències/Resultats d'aprenentatge

##### Bàsica

- CB2. Que els estudiants sàpiguen aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïxin les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seva àrea d'estudi.
- CB3. Que els estudiants tinguin la capacitat de reunir i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seva àrea d'estudi) per a emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes rellevants d'índole social, científica o ètica.

##### Específica

- CE1. Interpretar els principis del turisme pel que fa a la seva dimensió espacial, social, cultural, política, laboral i econòmica i identificar les tipologies d'espais i destinacions turístiques i els principals agents turístics que operen en ells, tant públics com privats.
- CE12. Dominar els procediments operatius de les empreses d'allotjament, restauració i intermediació turística.

## General

- CG4. Ser capaç d'integrar els valors de la justícia social, la 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 de Turisme i Gestió de l'Oci contribueixin a formar ciutadans i ciutadanes per a una societat justa, democràtica i basada en la cultura del diàleg i de la pau.

## Transversal

- CT1. Comunicar amb propietat de forma oral i escrita en les dues llengües oficials a Catalunya.
- CT2. Mostrar disposició per a conèixer noves cultures, experimentar noves metodologies i fomentar l'intercanvi internacional.
- CT3. Formular raonaments crítics i ben argumentats, emprant per a això terminologia precisa, recursos especialitzats i documentació que avali aquests arguments.
- CT4. Mostrar habilitats emprenedores de lideratge i direcció, que reforcin la confiança personal i redueixin l'avversió al risc.
- CT5. Dominar les principals aplicacions de les eines informàtiques i les noves tecnologies per a l'activitat acadèmica ordinària.
- CT6. Desenvolupar tasques de manera autònoma amb una correcta organització i temporalització del treball acadèmic.
- CT7. Desenvolupar la capacitat d'avaluar les desigualtats per raó de sexe i gènere per dissenyar sol·lucions.

No definides

## 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

## Objectius de Desenvolupament Sostenible

---

- 12 - Consum i producció responsables
- 16 - Pau, justícia i institucions sòlides
- 05 - Igualtat de gènere
- 08 - Treball digne i creixement econòmic
- 10 - Reducció de les desigualtats
- 04 - Educació de qualitat
- 09 - Indústria, Innovació i Infraestructures

## Activitats i 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.

## Bibliografía i Recursos

---

- 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
  
- 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