

Guia docent de l'assignatura "Direcció i Gestió d'Allotjament I i II"

I. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Direcció i Gestió de l'Allotjament I i II
- ✓ **Codi:** 103727 / 103728
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2016-2017
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ECTS (150 hores)/ 6 ECTS (150 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 1er i 2on Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català-Castellà
- ✓ **Professorat:** Carme Ruiz

II. PRESENTACIÓ

Les assignatures de Direcció i Gestió de l'Allotjament I / II pretenen establir els paràmetres d'actuació per tal que els alumnes de segon curs del Grau en Direcció Hotelera puguin gestionar de manera eficaç l'àrea d'allotjament d'un establiment hotelier així com un coneixement extens de la mateixa.

Així doncs, per una banda els conceptes teòrics de la direcció i la gestió s'inclouen majoritàriament a la primera (Direcció i Gestió de l'Allotjament I), i els continguts pràctics d'aplicació i teòric-pràctics formen part de la segona (Direcció i Gestió de l'Allotjament II).

Les assignatures descriuen l'estructura del departament i les àrees a gestionar, incidint principalment en la gestió organitzativa dels diferents subdepartaments que configuren tant la recepció i com pisos, la del seu personal així com la gestió de l'oferta. A partir d'aquests factors els alumnes aprenen a gestionar i analitzar els resultats, prendre decisions i vetllar pel bon funcionament de l'àrea d'allotjament com a principal activitat dins d'una empresa hotelera que genera la major part del ingressos.

El temps total de dedicació prevista, correspon al concepte de gestió i practica d'allotjament on s'inclouen les practiques de formació (practiques residents) entenen-les com activitats monitoritzades que es porten a terme a les instal·lacions del Hotel Campus, totes elles relacionades amb la preparació i prestació del servei d'allotjament en un sentit molt ampli on s'inclouen les diferents tasques de consergeria, recepció pròpiament dita, reserves i comercialització, facturació i caixa, pisos i bugaderia.

III. OBJECTIUS FORMATIUS I COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

OBJECTIUS FORMATIUS

Al finalitzar l'assignatura l'alumne/a haurà de/d' ser capaç de:

1. Conèixer l'estructura d'un departament d'allotjament així com les competències, habilitats i tasques de cada un dels perfils laborals que l'integren.
2. Realitzar un anàlisi detallat dels processos de treball propis de l'àrea d'allotjament.
3. Familiaritzar-se amb la gestió i implantar models efectius de gestió i control.
4. Identificar els diferents itineraris i canals de comunicació amb la resta de departaments que configuren un hotel.
5. Establir les funcions pròpies dels departaments integrants de l'àrea d'allotjament.
6. Determinar les diferents estructures organitzatives de personal necessàries que integren l'àrea d'allotjament.
7. Saber vehicular procediments i adaptar-los a les expectatives del client, les particularitats del capital humà i els recursos materials disponibles.
8. Prendre decisions i dissenyar estratègies per el desenvolupament i millora del departament.
9. Integar-se ràpida i eficaçment en els grups de treball departamentals relacionats amb l'allotjament en diferents tipus d'establiments hotelers.
10. Ocupar una gestió departamental moderna, eficaç i orientada al client.

COMPETÈNCIES I RESULTATS DE L'APRENTATGE

COMPETÈNCIA

CE4 - Aplicar els conceptes relacionats amb la creació i posada en marxa, adquisició, manteniment i conservació d'equipaments d'instal·lacions hoteleres i de restauració en condicions de sostenibilitat energètica i viabilitat econòmica.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE4.1 Analitzar l'estructura el sector.

CE4.2 Estructurar les diverses fases d'obertura d'establiments.

CE4.3 Conèixer les pautes essencials per a l'ambientalització i promoció.

COMPETÈNCIA

CE5 - Demostrar que coneix i entén els principis bàsics de la nutrició humana i les seves repercussions sobre la salut, així com la seva aplicació a l'alimentació.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE5.1 identificar les necessitats nutritives humanes.

CE5.2 Desenvolupar ofertes alimentàries equilibrades per a diferents col·lectius.

COMPETÈNCIA

CE29 - Demostrar que coneix el sistema de producció i el procediment operatiu del servei d'allotjament.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE29.1 Coneix l'estructura i gestió del departament, així com les competències i habilitats dels perfils professionals que integren l'àrea d'allotjament.

CE29.2 Coneix els diferents productes d'allotjament com a principal activitat del producte global hotelier.

COMPETÈNCIA

CE30 - Aplicar la tecnologia i la practica adquirida al laboratori de pràctiques propi, sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament, a escenaris reals.

COMPETÈNCIA

CE31 - Aplicar la normativa de prevenció i seguretat integral als establiments del sector de l'hoteleria i de la restauració.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE31.1 Identificar sistemes de prevenció i seguretat del sector de l'hoteleria i de la restauració.

CE31.2 Desenvolupar petits plans d'actuació en matèria de prevenció i seguretat.

IV. COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

- CT1 - Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.
- CT4 - Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- CT6 - Ser capaç de buscar informació rellevant de forma eficient.
- CT11 - Gestionar i organitzar el temps.
- CT12 - Treballar en equip.
- CT16 - Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació
- CT17 - Aplicar els coneixements a la pràctica

V. TEMARI I CONTINGUTS

BLOC TEÒRIC

1. RESERVES

- 1.1 Concepte de reserva. Generalitats
- 1.2 Organització i funcions del departament
- 1.3 Preus i tarifes
- 1.4 Ocupació i freqüentació
- 1.5 Rigidesa de l'oferta hotelera
- 1.6 Tipus de reserva
- 1.7 Contractació
- 1.8 Venda amb tarifes variables: revenue management.
- 1.9 Tarifes confidencials
- 1.10 Tipus de bonus
- 1.11 Comissions i preus nets
- 1.12 Grups i sèries de grups
- 1.13 Contingents i tancament de contingents.
- 1.14 Reserves amb i sense garantia
- 1.15 Dipòsits i prepagaments
- 1.16 Tractament de reserves fallides
- 1.17 Tractament i gestió de reserves
- 1.18 Sistemes i instruments de treball
- 1.19 Sistemes de classificació i arxiu
- 1.20 Coordinació interdepartamental

2. RECEPCIÓ

- 2.1 Control de moviments
 - 2.1.1 Relació anterior a l'estada
 - 2.1.2 Entrada de clients
 - 2.1.3 Estada del client.
 - 2.1.4 Queixes

- 2.1.5 Sortida del client
- 2.1.6 Relació posterior a l'estada
- 2.2 Facturació i caixa
 - 2.2.1 Revisió de reserves i tarifes
 - 2.2.2 El diari de producció
 - 2.2.3 El val
 - 2.2.4 La factura. Control de factures emeses
 - 2.2.5 Deduccions i abonaments
 - 2.2.6 Facturació de freqüentadors, banquets i reunions.
 - 2.2.7 Caixa: funcions i sistemes de cobrament.
 - 2.2.8 Caixes de seguretat
 - 2.2.9 Liquidacions diàries i liquidacions d'altres departaments
- 2.3 Excés de contractació
 - 2.3.1 Causes
 - 2.3.2 Conseqüències
 - 2.3.3 Tractament de l'overbooking
- 2.4 Telèfons i comunicacions
- 2.5 Coordinació interdepartamental
- 2.6 Organització del departament
- 2.7 Consergeria
 - 2.7.1 Característiques
 - 2.7.2 Funcions
 - 2.7.3 Coordinació interdepartamental
 - 2.7.4 Control d'accessos
 - 2.7.5 Equipatges
 - 2.7.6 Correspondència
 - 2.7.7 Informació
 - 2.7.8 Serveis interns
 - 2.7.9 Serveis externs
 - 2.7.10 Vigilància nocturna
 - 2.7.10 Vigilància nocturna

3. PISOS I BUGADERIA

- 3.1 Funcions i coordinació interdepartamental
- 3.2 Organització del treball
- 3.3 Neteja de zones nobles, àrees comunes, i dependències de personal
- 3.4 Neteja d'habitacions
- 3.5 Tasques de la governanta
- 3.6 Dotació de tèxtils
- 3.7 Roba de clients
- 3.8 Roba de servei

BLOC TEÒRIC-PRÀCTIC (PR / TPT)

1.- RESERVES

- Arxiu de documentació
- Utilització d'equips
- Reserves individuals

Reserves de grup
Planning
Contractes i acord de col·laboració
Manteniment de extranets
Informació preus / serveis

2.-CONSERGERIA / MOSTRADOR / FACTURACIÓ / CAIXA

Atenció al telèfon
Utilització del programa
Acollida de clients
Registre del client
Preparació de claus
Acompanyar al client
Mostra habitacions
Moviment d'equipatges
Canvis d'habitació
Informació a taulell
Sortida i comiat del client
Facturació
Vals
Facturar banquetes i altres esdeveniments
Facturar liquidacions
Control de factures emeses
Deduccions control d'Abonaments
Caixa i sistemes de cobrament
Gestió de Dipòsits
Caixes de seguretat

3.- PISOS - NETEJA

Organització de l'office
Muntatge del carro de neteja
Neteja d'habitacions
Neteja de banys
Neteja de zones nobles
Inventaris
Reposició del minibar
Control d'habitacions
Parts de recepció
Canvis d'habitació
Revisió d'habitacions
Revisió de zones nobles
Objectes oblidats

4.- BUGADERIA

Lliurament de llenceria de servei
Bugaderia externa

5.- COORD. INTERDEPARTAMENTAL

Control d'habitacions
Objectes perduts

Comissions
Avaries

VI. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- JESÚS FELIPE GALLEGO: Gestión de hoteles: una nueva visión, Paraninfo. Madrid, 2002.
- CERRA, JAVIER Y OTROS AUTORES. Gestión de la producción en alojamientos y restauración. Editorial Síntesis. Madrid.
- LÓPEZ COLLADO, ASUNCIÓN. La gobernanta: manual de hostelería. Editorial Paraninfo. Madrid, 1993.
- MESALLES, LLUÍS. La gobernanta. Laertes. Barcelona, 1999.
- DORADO, JOSÉ ANTONIO; CERRA, JAVIER Y OTROS AUTORES. Manual de recepción y atención al cliente. Editorial Síntesis. Madrid, 1994.
- MESALLES, LLUÍS. El jefe de recepción. Laertes. Barcelona, 1999.
- PARRILLA GARCÍA, PATRICIA. Operaciones de Recepción. Gestione las tareas administrativas de recepción de forma eficaz. Ideaspropias Editorial. Vigo, 2006.

VII. METODOLOGIES DOCENTS

METODOLOGIA DEL BLOC TEÒRIC:

- **Sessions de classes magistrals.** Exposició del contingut teòric del programa de forma clara, sistemàtica i organitzada per part del professor (els alumnes tindran al CAMPUS VIRTUAL el temari basic dels temes). Es fomentarà, en tot moment, la participació de l'alumnat a l'aula; es valoraran les seves aportacions, reflexions i dubtes. Es reforçarà l'aprenentatge amb la projecció de vídeos didàctics i lectura d'articles relacionats amb el temari.

METODOLOGIA DEL BLOC TEÒRIC -PRÀCTIC (PR / TPT)

- **Sessions de Pràctiques Residents (PR).**

Al llarg de les diferents setmanes consecutives els alumnes subdividits en diferents grups que de dilluns a divendres i amb una dedicació diària de matí i tarda, realitzaran diferents activitats programades de l'àrea d'allotjament als diferents escenaris de recepció, comercial i pisos dins de les instal·lacions del Hotel Campus, per tal de consolidar els coneixements sobre les diferents activitats

que es duen a terme dins d'aquesta area a un establiment hoteler. Cal esmentar que en el decurs de la primera setmana s'inclouen els dies d'iniciació i per tant només s'organitzen activitats anomenades de contacte, és a dir, sense la presencia de clients (operativa) per tal d'afavorir un clima d'aprenentatge òptim.

- **Sessions de preparació i servei al client.** On amb la constant presencia per part del monitor, l'alumne realitza de forma rotativa una sèrie d'activitats en algun punt dels espais d'allotjament dels que disposa l'hotel. Per exemple: mostrador, comercial, reserves, pisos, accés. etc.
- **Sessions de feed-back.** On una vegada finalitzat el servei o l'activitat realitzada, el monitor i els alumnes reflexionen sobre el desenvolupament de l'operativa / activitat portada a terme durant el dia. Els alumnes exposen les seves vivències i sensacions així com dubtes i el monitor dur a terme les aclaracions pertinents i comenta les mesures de rectificació.

- **Sessions TPT.**

Prèvia exposició i demostració dels continguts teòrics per part del monitor, l'alumne realitza personalment l'activitat anteriorment desenvolupada. Cal esmentar que aquestes sessions es realitzen fora de les instal·lacions de l'hotel, es a dir, a les aules de que disposa l'escola per adequar-se l'equipament al desenvolupament d'aquests tipus d'activitats (per exemple: aula d'informàtica).

- **Visites externes (si s'escau).**

Es realitzaran visites a empreses del sector i/o conferencies -demostracions de professionals. A partir d'aquestes dues activitats el professor proposarà una sèrie de treballs relacionats amb els temes tractats.

VIII. AVALUACIÓ

BLOC TEORIC - DUES OPCIONS D'AVLUACIÓ

A) CONTINUA AMB PROVA D'AVLUACIÓ FINAL:

El sistema d'avaluació s'organitza amb la presentació setmanal d'activitats autònomes (pràctiques, comprensió de textos individuals, treballs de grup i/o individuals, exposicions a l'aula, exercicis avaluadors -si s'escau-, etc.) més la prova final d'avaluació contínua d'interrelació i comprensió dels temes i conceptes teòrics treballats.

El professor titular de la matèria establirà al principi de curs la relació d'activitats a realitzar, dates i periodicitat del lliurament, avaluacions, etc. amb el percentatge d'incidència sobre la nota final de tots els continguts objecte d'avaluació contínua, així com el corresponent al de la prova final d'avaluació contínua.

Els alumnes que no superin l'assignatura, mitjançant l'avaluació contínua, passaran a ser avaluats pel sistema d'avaluació única, no tenint en compte cap de les notes obtingudes

B) ÚNICA: Examen final (tota la matèria).

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, que trobareu a la Programació Oficial del Centre (EUTDH).

Hi haurà una única tipologia d'examen final, no havent diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació contínua i aquells que no l'hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ:

Aquells alumnes que en la convocatòria d'avaluació única hagin obtingut una nota final entre 4 i 5 tindran dret a presentar-se a l'examen de re-avaluació. La nota màxima que l'alumne obtindrà en aquesta convocatòria és de 5.

BLOC TEÒRIC-PRÀCTIC (PR / TPT)

Les practiques residents son avaluades diàriament pel/s monitor/s. Es valoren els següents factors: predisposició i interès en el servei, destreses i habilitats, capacitat d'aprenentatge, capacitat de treball en equip i capacitat d'iniciativa, així com el respecte a monitor/s i companys.

La uniformitat, la presència i l'assistència suposen factors correctors molt importants fins a l'extrem de poder qualificar amb un suspens la pràctica d'aquell dia. *(Veure normativa al respecte).*

IX. ORGANITZACIÓ DEL TEMPS DE DEDICACIÓ DE L'ESTUDIANT

TIPUS	ACTIVITAT	HORES	ECTS	RESULTATS D'APRENTATGE
Activitats	Classes teòriques	45	1,8	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE5.1, CE29.1,

dirigides				CE29.2, CE31.1
	Resolució problemes	15	0,6	CE5.2, CE29.1, CE29.2
Activitats supervisades	Tutories	10	0,4	CE5.2, CE29.1, CE29.2
	Pràctiques Residents / TPT	150	6	CE4.3, CE5.2, CE29.1, CE29.2
Activitats autònomes	Elaboració de treballs	40	1,6	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE5.1, CE5.2, CE31.1, CE31.2
	Estudi	40	1,6	
TOTAL		300	12	

X. TEMPORALITZACIÓ DE LA DOCÈNCIA

BLOC TEORIC

SESIONS	TEMA	MÈTODE	HORES
1	1.- RESERVES 1.1 Concepte de reserva. Generalitats 1.2 Organització i funcions del departament 1.3 Preus i tarifes 1.4 Ocupació i freqüentació 1.5 Rigidesa de l'oferta hotelera	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
2	1.- RESERVES 1.6 Tipus de reserva 1.7 Contractació 1.8 Venda amb tarifes variables: revenue management. 1.9 Tarifes confidencials 1.10 Tipus de bonus	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
3	1.- RESERVES 1.11 Comissions i preus nets 1.12 Grups i sèries de grups 1.13 Contingents i tancament de contingents. 1.14 Reserves amb i sense garantia 1.15 Dipòsits i prepagos	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
4	1.- RESERVES 1.16 Tractament de reserves fallides 1.17 Tractament i gestió de reserves 1.18 Sistemes i instruments de treball 1.19 Sistemes de classificació i arxiu 1.20 Coordinació interdepartamental	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
5	2.- RECEPCIÓ 2.1 Control de moviments	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4

6	2.- RECEPCIÓ 2.2 Facturació i caixa	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
7	2.- RECEPCIÓ 2.3 Excés de contractació	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
8	2.- RECEPCIÓ 2.4 Telèfons i comunicacions	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
9	2.- RECEPCIÓ 2.5 Coordinació interdepartamental	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
10	2.- RECEPCIÓ 2.6 Organització del departament	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
11	2.- RECEPCIÓ 2.7 Consergeria	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
12	3.- PISOS I BUGADERIA 3.1 Funcions i coordinació interdepartamental 3.2 Organització del treball	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
13	3.- PISOS I BUGADERIA 3.3 Neteja de zones nobles, àrees comunes, i dependències de personal 3.4 Neteja d'habitacions	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
14	3.- PISOS I BUGADERIA 3.5 Tasques de la governanta 3.6 Dotació de textils	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
15	3.- PISOS I BUGADERIA 3.7 Roba de clients 3.8 Roba de servei	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4

BLOC TEÒRIC-PRÀCTIC (PR / TPT)

Atès la tipologia de les tasques de l'àrea d'allotjament, el desenvolupament de l'operativa per part de l'alumne es porta a terme en diferents franges horàries (matí, migdia i tarda) al llarg del seu període de pràctiques residents.

SESIONS	TEMA	MÈTODE	HORES (*)
1	Consergeria Recepció (reserves, mostador, facturació caixa) Pisos i bugaderia Coordinació departamental	-TPT / PR	30
2	Consergeria Recepció (reserves, mostador, facturació caixa)	-TPT / PR	30

	Pisos i bugaderia Coordinació departamental		
3	Consergeria Recepció (reserves, mostador, facturació caixa) Pisos i bugaderia Coordinació departamental	-TPT / PR	30
4	Consergeria Recepció (reserves, mostador, facturació caixa) Pisos i bugaderia Coordinació departamental	-TPT / PR	30
5	Consergeria Recepció (reserves, mostador, facturació caixa) Pisos i bugaderia Coordinació departamental	-TPT / PR	30

XI. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Aquesta matèria ha de potenciar la disposició de l'alumne a proposar solucions davant els problemes plantejats (creativitat) i a saber planificar les accions per tal que les solucions escollides és portin a terme, definint i quantificant els recursos necessaris.

La creativitat té relació amb la capacitat per generar idees noves viables, que influeixin en la manera de fer negocis. Implica l'adquisició de capacitats per a crear nous productes, serveis o procediments. És pot definir com la capacitat d'abordar situacions de manera original dins d'un context determinat i respondre satisfactòriament. En aquesta assignatura, es plantegen diverses activitats pràctiques, tant en el marc de l'avaluació contínua com a les pràctiques residents, que permeten a l'alumne detectar i generar oportunitats, buscar solucions a problemes i familiaritzar-se amb els instruments i tècniques per aportar idees creatives. Per fer-ho s'utilitzen tècniques de treball individual i en grup. Es plantegen als estudiants diferents alternatives per definir problemes i proposar mètodes alternatius de solució davant de les diverses situacions plantejades en la planificació i activitat diària de l'àrea.

Una vegada adquirits els coneixements bàsics sobre l'organització de l'àrea i sobre les tècniques de gestió, s'ofereix a l'estudiant l'oportunitat de prendre iniciatives. En concret, durant les seves pràctiques residents, l'estudiant ha de realitzar un projecte de planificació d'una àrea o negoci de

restauració. Es valoren, a l'avaluació, les idees de futur, aix  com la realització d'an lisis d'oportunitats dins d'una situació determinada.

En les activitats pràctiques relacionades amb l'assignatura es valora especialment la capacitat de re-enginyeria de processos, de manera que es localitzin les seves errades i es plantegin millores noves.

Es promou i valora especialment la capacitat de disseny de nous productes, innovació organitzativa, a més de la incorporació de noves tecnologies, tant en logística com en sistemes organitzatius.