

## *Guia docent de l'assignatura*

### *"Organització hotelera i atenció al client"*

#### I. IDENTIFICACIÓ

---

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Organització hotelera i atenció al client
- ✓ **Codi:** 103754
- ✓ **Titulació:** Grau Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2017-18
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 (150)
- ✓ **Període d'impartició:** Primer Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Anglès
- ✓ **Professorat:** Jordi Oller i Nogués

#### II. PRESENTACIÓ

---

El turisme és un sector de serveis. La gestió de serveis té punts en comú amb la gestió de productes, però té dos diferències fonamentals que tot Turistòleg ha de conèixer i saber com gestionar. Aquestes dues diferències són la participació del client en l'elaboració del servei i la impossibilitat d'emmagatzemar el serveis (els serveis no venuts avui es perden).

La participació del client en la producció de serveis (també anomenada servucció), és la més important per aquesta assignatura, ja que ens obliga, a no només orientar el servei al client sinó que, a més a més, hem de gestionar aquesta participació.

La multiculturalitat també és un tema rellevant amb aquesta assignatura. La possibilitat de tenir clients, treballadors, col·laboradors... amb diferents maneres de treballar i percebre els serveis, ens obliga a planificar estratègies i línies d'actuació. En serveis no hi ha la possibilitat de zero defectes i hem de gestionar la recuperació del servei de manera satisfactòria per la majoria dels nostres clients. Per últim, les novetats del web 2.0 i serveis mòbils també afectaran a la gestió del serveis i l'atenció del clients. Veurem que s'està fent i que es podria fer.

L'enfocament de l'assignatura és molt pràctic i es pretén que els continguts teòrics s'apliquin en forma d'exercicis, simulacions de casos, així com d'altres activitats complementàries.

### III. OBJECTIUS FORMATIUS, COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS DE L'APRENTATGE

---

#### OBJECTIUS FORMATIUS

A final del curs l'alumne/a haurà de/d':

1. Diferenciar els conceptes de producció i servucció i les seves implicacions per les empreses turístiques.
2. Conèixer com gestionar la participació del client en la creació de serveis
3. Conèixer els principals generadors de conflictes dins la gestió de serveis
4. Modelitzar sistemes de respostes adequats davant de conflictes
5. Conèixer les principals funcions dels sistemes de gestió de la relació amb clients: Customer Relationship Management (CRM)
6. Modelitzar la integració dels sistemes CRM amb el model de negoci de l'empresa.
7. Valorar com les noves tecnologies i la multiculturalitat poden afectar la gestió del servei i l'atenció del client.
8. Modelitzar un sistema organitzatiu capaç de recollir informació del client i personalitzar els serveis oferts en un entorn multicultural i tecnològicament avançat.
9. Aplicar l'instrumental metodològic, reflexiu i crític en anàlisi d'una empresa turística en relació a les seves actuacions de gestió de serveis i atenció al client
10. Demostrar que ha adquirit una capacitat de comunicació verbal i escrita correcta.
11. Aplicar correctament el programa informàtic del Power Point per a articular un discurs expositiu i argumentatiu.
12. Aplicar les funcionalitats bàsiques d'eines informàtiques relacionades amb la gestió de serveis i atenció al client.

#### COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS D'APRENTATGE

CE11. Identificar i aplicar la gestió a les diferents tipologies d'organitzacions dins del sector d'hotels i restaurants.

##### RESULTATS DE 'APRENTATGE

CE11.3. Aplicar les tècniques de gestió d'hotels i restaurants.

CE12. Definir i implementar els objectius, estratègies i polítiques comercials en les empreses d'hostaleria i restauració.

RESULTATS DE 'APRENTATGE

CE12.4. Aplicar la política comercial a les empreses hoteleres en funció de les seves característiques distintives.

CE25. Demostrar que comprèn la relació i l'impacte dels sistemes d'informació en la gestió de processos de negoci d'hotels i restaurants.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE25.3. Estudiar i adaptar els sistemes informàtics de les empreses hoteleres de forma genèrica i específica.

CE32. Desenvolupar plans de màrqueting i promoció d'empreses dels sectors d'hotels i restaurants, especialment en el camp del màrqueting on-line

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE32.1. Adaptar i aplicar tècniques de màrqueting per als diferents subsistemes del sector empresarial.

CE32.2 adaptar i aplicar tècniques de màrqueting per als diferents entorns locals i internacionals.

#### **IV. COMPETÈNCIES TRANSVERSALS**

---

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma

CT4. Utilitzar les tècniques de comunicació a tots els nivells

CT5. Prendre decisions en contextos d'incertesa, resoldre problemes, així com ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg termini, i en especial aquelles més immediates.

CT6. Ser capaç de buscar informació rellevant de forma eficient

CT11. Gestionar i organitzar el temps

CT12. Treball en grup

CT13. Planificar i gestionar activitats sobre la qualitat i sostenibilitat.

CT14. Demostrar orientació i cultura de servei al client

CT15. Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.

CT16. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació

## V. TEMARI I CONTINGUTS

---

### 1) Diferències entre producció i servei

- 1-1. Orientació de l'empresa al client
- 1-2. Integració del client en el servei
- 1-3. Maslow per organitzacions: Casos pràctics reals i amb èxit.

### 2) Estructures organitzatives orientades al client

- 2-1) Llocs de treball, empreses i cadenes de valor
- 2-2) Estats mentals organitzatius
- 2-3) Organitzacions autònomes i replicables
- 2-4) Casos pràctics aplicats a la restauració i empreses d'allotjament:
  - Llistes d'espera
  - Revenue Management

### 3) Eines de control i gestió del servei

- 3-1) CRM: Gestió de la relació amb el client
- 3-2) Programes de fidelització: Mites i Realitats
- 3-3) Gestió i control de la Qualitat en serveis
- 3-4) La recuperació de serveis. Que fer quan apareix un error?

### 4) Globalització i Noves Tecnologies: Impactes en la gestió de servei

- 4-1) Multiculturalitat: Impacta en la percepció del servei
- 4-2) Web 2.0 i gestió del servei
- 4-3) Aplicacions mòbils

## VI. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

---

### **BÀSICA:**

OLLER NOGUÉS, J: "Creación y mejora de empresas turísticas", Editorial Deusto, 1997

PRESENTACIONS POWER-POINT I EXERCICIS DEL CAMPUS

**COMPLEMENTARIA:**

Eliza Ching Yick Tse and Suk-Ching Ho "Service Quality in the Hotel Industry: When Cultural Contexts Matter" *Cornell Hospitality Quarterly* 2009; 50; 460 originally published online Jun 17, 2009;

E.R. Cadotte and N. Turgeon, "Key Factors in Guest Satisfaction," *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 28, No. 4 (February 1988), pp. 45–51.

Kelly A. McGuire and Sheryl E. Kimes "The Perceived Fairness of Waitlist-management Techniques for Restaurants" *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 2006; 47; 121

Leadbeater, Charles. "We think" Profile Books, 2009

Michael D. Hartline, Barbara Ross Wooldridge and Keith C. Jones "Guest Perceptions of Hotel Quality: Determining Which Employee Groups Count Most" *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 2003; 44; 43

Michael McCall and Clay Voorhees "The Drivers of Loyalty Program Success: An Organizing Framework and Research Agenda" *Cornell Hospitality Quarterly* 2010; 51; 35 originally published online Dec 7, 2009;

## VII. METODOLOGIES DOCENTS

---

La metodologia de l'assignatura es basa no només en les exposicions magistrals del professor de l'assignatura, sinó, paral·lelament, en diverses activitats (comentaris de textos, treballs d'ampliació, intervencions orals, anàlisi de senzilles decisions diàries...), amb la preocupació de fer participar i provocar les inquietuds intel·lectuals i emocionals de l' alumne mitjançant diversos tipus d'activitats. En concret, aquestes activitats que seran realitzades tant en equip com de forma individual, tindran un pes del 50% i l'examen final del 50% restant. Per a la realització i avaluació d'aquestes activitats es treballarà en grups i es realitzaran tutories per part del docent amb els grups.

En termes cronològics l'adequat seguiment del curs d'un alumne implica, de forma general, les següents etapes:

1. Assistència a la sessió general.
2. Treball personal: Complement amb lectura de la bibliografia bàsica i amb les presentacions i exercicis disponibles al campus virtual
3. Treball personal: Lectura i anàlisi del text, realització dels exercicis, i gràfics.
4. Discussió en grups de treball: Comentari i discussió del treball personal. Generació de preguntes a fer al docent.
5. Sessió del grup de treball amb el docent: discussió de les preguntes i dels principals objectius.
6. Preparació de memòria i presentació en grups de treball
7. Presentació oral davant docent i, si s'escau, resta del grup.

Un cop finalitzades les setmanes lectives:

8. Estudi personal per a la preparació de l'examen escrit
9. Realització de l'examen escrit

## VIII. AVALUACIÓ

---

### A ) AVALUACIÓ CONTINUA:

L'avaluació d'aquesta assignatura consta del següent sistema:

- a) Respostes a preguntes individuals realitzades durant les classes magistrals, que valdran un **20% de la nota final**.
- b) La realització d'un projecte en grup a presentar a les sessions pactades, que valdran un **20% de la nota final**.
- c) L'assistència i realització d'exercicis i activitats proposades pel docent, que valdran un **10% de la nota final**.
- d) La realització d'un examen final, que valdrà un **50% de la nota final**

Per tal de fer promig en la nota final cal obtenir com a mínim un 4 sobre 10 en cadascuna de les parts objecte d'avaluació.

Per la part pràctica es valorarà una presentació formal correcta i una elaboració acurada.

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

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

Hi haurà un únic tipus d'examen final, no havent diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit.

### **C) RE-AVALUACIÓ:**

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

Adreçada als alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 4 i menor de 5, es podran presentar a la re-avaluació. La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

| Tipus                          | Percentatge | Hores | ECTS | RESULTATS D'APRENTATGE  |
|--------------------------------|-------------|-------|------|---|
| <b>Examen</b>                  | 50%         | 2     | 0.08 | CE11.3, CE12.4, CE25.3, CT4, CT5, CT13, CT14, CT15  |
| <b>Qüestions individuals</b>   | 20%         | 10    | 0.2  | CE11.3, CE12.4, CE25.3, CE32.1, CE32.2, CT1, CT6, CT11, CT12, CT15, CT16, CE11.3, CT1, CT11 |
| <b>Projecte Grupo</b>          | 20%         | 20    | 0.4  | CE32.1, CE32.2, CT4   |
| <b>Assistència i Exercicis</b> | 10%         | 10    | 0.2  | CE11.3, CE12.4, CT4, CT5, CT13, CT14, CT15  |

## **IX. ORGANITZACIÓ DEL TEMPS DE DEDICACIÓ DE L'ESTUDIANT**

Nº crèdits ECTS assignatura = 6

Hores totals dedicació alumne = 150 (6 crèdits \* 25 hores crèdit)

| Tipus                          | Activitat              | Hores | ECTS | RESULTATS D'APRENTATGE  |
|--------------------------------|------------------------|-------|------|---|
| <b>Activitats dirigides</b>    | Classes teòriques      | 42    | 1.68 | CE11.3, CE12.4, CE25.3, CT4, CT5, CT13, CT14, CT15            |
| <b>Activitats supervisades</b> | Tutories               | 15    | 0.6  | CE32.1, CE32.2, CT4   |
| <b>Activitats autònomes</b>    | Elaboració de treballs | 38    | 1.52 | CE11.3, CE12.4, CE25.3, CE32.1, CE32.2, CT1, CT6, CT11, CT12, |

|              |                               |     |     |                   |
|--------------|-------------------------------|-----|-----|-------------------|
|              |                               |     |     | CT15, CT16        |
|              | Estudi i lectura de materials | 55  | 2.2 | CE11.3, CT1, CT11 |
| <b>TOTAL</b> |                               | 150 | 6   |                   |

## X. TEMPORALITZACIÓ DE LA DOCÈNCIA

---

| SETMANA   | TEMA  | MÈTODE                             | HORES |
|-----------|---|------------------------------------|-------|
| 1         | Visió de l'assignatura: Que farem i com aprovarem | Classe magistral                   | 4     |
| 2         | 1   | Classe magistral + treball pràctic | 2 + 2 |
| 3         | 1   | Classe magistral + treball pràctic | 2 + 2 |
| 4         | 2   | Classe magistral + treball pràctic | 2 + 2 |
| 5         | 2   | Classe magistral + treball pràctic | 2 + 2 |
| 6         | 3   | Classe magistral + treball pràctic | 2 + 2 |
| 7         | 3   | Classe magistral + treball pràctic | 2 + 2 |
| 8         | 4   | Classe magistral + treball pràctic | 2 + 2 |
| 9, 10, 11 | Presentacions del treballs final de l'assignatura | Dinàmica de grup                   | 12    |
| 12        | Preparació de l'examen final                      | Dinàmica de grup                   | 4     |

## XI. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

---

Durant les classes és posen exemples extrets de la realitat empresarial d'empreses i destinacions turístiques. L'objectiu és que els alumnes vegin oportunitats per crear noves empreses o innovar les existents, sigui com treballadors, emprenedors o consultors. Per això, els alumnes hauran de resoldre casos pràctics i argumentar les seves idees, tot aprenent dinàmiques de grup, davant del docent i la resta de companys.



La metodologia d'ensenyament ha estat dissenyada pel docent de l'assignatura fruit dels seus 23 anys d'experiència en la formació universitària en el sector turístic. Incorpora aspectes de dinàmica de grup i utilització de metodologies web 2.0