

## **Guia docent de l'assignatura "Sistemes d'informació i gestió en el sector hotelier"**

### **1. IDENTIFICACIÓ**

---

- ✓ **Nom de l'assignatura: Sistemes d'informació i gestió en el sector hotelier**
- ✓ **Codi: 103783**
- ✓ **Titulació: Grau en Direcció Hotelera**
- ✓ **Curs acadèmic: 2018-2019**
- ✓ **Tipus d'assignatura: OPTATIVA**
- ✓ **Crèdits ECTS (hores): 6 (150)**
- ✓ **Període d'impartició: Semestral**
- ✓ **Idioma en que s'imparteix: Castellà**
- ✓ **Professorat: Daniel Blabia/Víctor Giménez**
- ✓ **Correu electrònic: daniel.blabia@uab.es/victor.gimenez@uab.es**

### **2. PRESENTACIÓ**

---

Aquesta és una assignatura del darrer any del Grau on l'alumne ja està preparat per entendre la funció directiva en una empresa del sector. Per aquest motiu se li presenten d'una manera molt pràctica eines TIC de gestió que li faciliten la presa de decisions a partir d'una informació veraç i immediata.

### **3. OBJECTIUS FORMATIUS**

---

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Dominar el procés de presa de decisions des de la direcció d'un establiment hotelier independent i real en condicions de competència .
2. Analitzar els resultats operatius i econòmics d'un establiment hotelier i conseqüentment ser capaç de desenvolupar-ne una estratègia empresarial.
3. Argumentar les seves decisions de gestió empresarial a partir de les dades obtingudes a del Sistema d'Informació de l'hotel.
4. Conèixer el funcionament d'un programa de gestió hotelera tipus PMS.
5. Aprendre a crear, pressupostar i gestionar un projecte de qualsevol tipus que comporti la utilització dels recursos materials, humans i econòmics al seu càrrec.

6. Dominar el funcionament dels programes de planificació de projectes com ara Microsoft Project i d'altres de software lliure.
7. Conèixer el funcionament d'un Sistema d'informació hotelier basat en programari tipus ERP.
8. Conèixer el funcionament d'algunes TIC de Business Intelligence com ara Tableau per la presa de decisions directives.
9. Conèixer el funcionament d'algunes eines TIC de Customer Relationship Management (CRM) com ara SugarCRM per la gestió comercial.
10. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma a partir d'una necessitat real.

#### **4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE**

---

##### **COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES.**

CE19. Aplicar les tècniques més actuals de les tecnologies de la informació i de la comunicació i els nous sistemes de gestió als àmbits de planificació, gestió i direcció d'empreses, negocis i productes dels sectors de l'hoteleria i la restauració.

##### **RESULTATS D'APRENTATGE**

CE19.1. Definir el paper dels sistemes de gestió i comunicació de dades en les organitzacions.

CE19.2. Conèixer les principals eines en planificació de projectes, gestió de carteres de clients i *Business Intelligence*.

CE25. Demostrar que compren la relació i l'impacta dels sistemes d'informació en els processos de gestió d'empreses d'hoteleria i restauració.

##### **RESULTATS D'APRENTATGE**

CE25.1. Avaluar l'impacta econòmic de les decisions operatives de l'hotel.

CE25.2. Saber prendre decisions fonamentades en l'anàlisi de dades obtingudes del propi Sistema d'Informació de l'hotel.

##### **COMPETÈNCIES TRANSVERSALS**

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.

CT2. Tenir capacitat d'auto avaluar els coneixements assolits.

CT3. Adaptar-se als canvis tecnològics que vagin sorgint.

CT4. Treballar amb les tècniques de comunicació a tots els nivells.

CT8. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans a les empreses hoteleres i de restauració

CT11. Gestionar i organitzar el temps.

CT12. Treballar en equip.

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.

## 5. TEMARI I CONTINGUTS

---

### PART I: INTRODUCCIÓ

#### Tema 1. **Sistemes d'informació en els negocis globals**

- Dades, informació i coneixement.
- La cadena de valor de la informació: administració de bases de dades i informació
- Tipologies de sistemes d'informació.
- Infraestructura TIC. Data centers i cloud computing.

#### Tema 2. **Processos de negoci i sistemes corporatius de gestió.**

- Els processos de negoci.
- Els sistemes de gestió empresarial: ERP, CRM i SCM.

#### Tema 3: **Anàlisi de dades i suport al control i la presa de decisions.**

- Business Intelligence and analytics.

### PART II: CONCRECIÓ

#### Tema 4. **Project management al sector hotelier**

- Projectes vs Operacions
- Planificació de projectes amb Microsoft project
  - Planificació temporal
  - Planificació econòmica
  - Seguiment i control de projectes

#### Tema 5. PMS

- Estructura del programari
- Funcionament operatiu FIDELIO

#### Tema 6. BI & Analytics

- Big data i analítica de dades
- Introducció al programari Tableau

#### Tema 7. **Gestió de carteres de clients**

- La comunicació bidireccional amb el client al sector Hoteler
- Introducció al programari SugarCRM

### PART III: **Business Game/Simulació hotelera**

#### Tema 8: Simulació amb CESIM

- Introducció al material i al procés de presa de decisions
- Plans estratègics
- Simulació hotelera CESIM
- Informes de gestió

## **6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA**

---

### WEBGRAFIA

<https://www.sugarcrm.com/resources>

<https://www.tableau.com/learn>

### TUTORIALS

<http://www.brighthubpm.com/software-reviews-tips/45402-step-by-step-tutorial-on-microsoft-project-getting-started-in-twenty-minutes/>

[https://www.tutorialspoint.com/ms\\_project/index.htm](https://www.tutorialspoint.com/ms_project/index.htm)

### MATERIAL DOCENT PROPI

Materials docents incorporats al simulador de CESIM per alumnes registrats.

Materials docents incorporats al programari Ms Project

Materials docents incorporats al PMS finalment escollit

### BIBLIOGRAFIA

Gemawat, Pankaj "Redefiniendo la Globalización". Ed. Deusto, 2007. ISBN: 978-84-234-2606-5

Hamel, G & Breen b. "The future of Management". Ed. Harvard Business School Press, 2007. ISBN: 1-4221-0250-5

Malone, Thomas W. "El futuro del Trabajo". Ed, Gestión 2000, 2004. ISBN: 84-8088-688-9

Applegate, Lynda M., et alt Estrategia y gestión de la información corporativa: Los retos de la gestión en una economía de red. 6a edició. Edit McGraw Hill. 2004

Altres materials de suport en format digital i enllaços a pàgines web s'ofereixen al Campus Virtual.

## 7. METODOLOGIA DOCENT

---

L'assignatura funciona en base a tres metodologies d'ensenyament-aprenentatge:

a) Metodologia de la part teòrica de l'assignatura:

Explicacions presencials de tipus classe-magistral pel que fa a la PART I del programa

b) Metodologia de la part pràctica de l'assignatura:

Presentacions per part del professor dels diferents programaris i la resolució d'exercicis i creació de casos pràctics (individuals o en equip) per part dels alumnes.

Esment especial a la part online de la Simulació/Business Game doncs algunes de les decisions es prendran de manera online aprofitant que la pròpia plataforma té l'opció de fer-ho simultàniament per tots els components de l'equip.

c) Metodologia de la part no presencial de l'assignatura (Campus Virtual i plataforma CESIM):

La plataforma del Campus Virtual s'emprarà com a complement d'informació per tal de fer les comunicacions als alumnes i compartir documents.

Tots els alumnes tindran accés a la plataforma CESIM per on indicaran les decisions a prendre cadascun d'ells relatives al seu hotel així com l'obtenció dels resultats de cada ronda. La plataforma té un fòrum intern per cada equip que serà tutoritzat pel professor.

### ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
<b>Tipus: Dirigides</b>			
Classes Teòriques	40	1,6	CE19.1, CE19.2, CE25.1, CE25.2, CT1, CT14, CT15 Y CT16
Resolució de problemes	20	0,8	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE25.2, CT1, CT2, CT3, CT4, CT8, CT11, CT12, CT14, CT15 Y CT16
<b>Tipus: Supervisades</b>			
Tutories	10	0,4	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE25.2, CE32.3, CT3, CT4, CT8, CT14, CT15 Y CT16

---

<b>Tipo: Autònomes</b>			
<hr/>			
Elaboració de treballs	15	0,6	
<hr/>			
Exercicis i casos pràctics	15	0,6	CE19.1, CE19.2, CE25.1, CE25.2, CT1, CT2, CT3, CT4, CT8, CT11, CT12, CT14, CT15 Y CT16
<hr/>			
Simulació	50	2,0	
<hr/>			

## 8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

---

L'avaluació de l'assignatura serà la següent:

Avaluació continuada: L'assignatura es podrà anar superant a mida que avanci el temari. La PART I de l'assignatura val un 15 % de la nota final, la PART II un 45% i la PART III un 40%. Dins de cada part l'avaluació serà com segueix:

PART I Examen 100%

PART II: Lliurament d'exercicis 100%.

PART III: Test inicial 10%, Lliurament pla estratègic 15%, resultat simulació 50%, informe de gestió 25%.

L'alumne tindrà una nota continuada de els proves corresponents a les PARTS II i III que si és superior a 5 podrà donar per superada l'assignatura. Si no, haurà de presentar-se a examen final on també s'inclourà la PART I. Si queda entre un 3,5 i un 4,9 podrà anar a reavaluació.

### **Avaluació única:**

Hi haurà un examen final amb tot el contingut de l'assignatura per aquells estudiants que no hagin superat el sistema d'avaluació contemplat en el punt anterior i per aquells estudiants amb característiques especials (repetidors, estudiants amb mobilitat, etc.).

### **Re-avaluació:**

Els alumnes que hagin obtingut una nota final entre 3,5 i 4,9 tenen dret a presentar-se a la convocatòria de re-avaluació. La nota final a obtenir en aquesta convocatòria no superarà el 5.

### **Convalidació.**

Si algun alumne vol que si convalidi la part del Fidelio haurà de presentar un certificat de l'empresa o hagi treballat. La nota que se li posarà és un 5 i li farà mitja com qualsevol altre.

## ACTIVITATS D'AVUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
<b>Test inicial BUSINESS GAME</b>	4 %	0,5	0,02	CE25.1., CE25.2
<b>Treballs pràctics</b>	60 %	50	2	CE19.1., CE19.2, CE25.1, CE25.2
<b>ACTIVITAT BUSINESS GAME</b>	36 %	25	1	CE25.1, CE25.2

## 9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1	TEMA 1	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
2	TEMA 1	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
3	TEMA 2	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
4	TEMA 2	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
5	TEMA 3 TEMA 4	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
6	TEMA 4	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
7	TEMA 5	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
8	TEMA 5	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
9	TEMA 6	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
10	TEMA 7	Classes Magistrals Classe pràctica	2 2

		Online	
11	TEMA 7	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
12	TEMA 7	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
13	TEMA 8	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
14	TEMA 8	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2
15	TEMA 8	Classes Magistrals Classe pràctica Online	2 2

## 10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

---

Per tal de fomentar l'esperit emprenedor es facilita a l'alumne les eines necessàries per tal que analitzi les possibilitats que les aplicacions treballades poden donar als nous projectes empresarials del món turístic. Així mateix, les activitats a l'aula i en grup consoliden la relació entre persones amb la necessitat d'aportar sinergies per aconseguir objectius de grup consensuats i després convertits en projectes de futur empresarial.

L'assignatura aporta a l'estudiant la visió real i actual mitjançant els estudis i les investigacions que s'han de portar a termini en les activitats programades. Per altra banda el sistema avaluatiu compta amb autoavaluacions i l'avaluació comunitària com a complement a l'avaluació pròpia del docent per fer participar a l'alumne del nivell assolit pel grup i per ensinistrar-lo en les tècniques de reflexió davant de plantejaments oportuns o no satisfactoris pel bé d'un projecte empresarial, ja sigui individual o de grup.

Tots els treballs i les aportacions dels alumnes són disposats a l'abast de tot el grup de classe per tal de compartir els recursos creats així com per assegurar una creació autèntica d'informació.