

Direcció i Gestió de l'Allotjament II

Codi: 103728

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OB	2	2

Professor/a de contacte

Nom: Carme Ruiz Aguado

Correu electrònic: Carmen.RuizA@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: espanyol (spa)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: Sí

Prerequisits

No hi ha cap prerequisit per cursar l'assignatura.

Objectius

L'assignatura de Direcció i Gestió de l'Allotjament II pretén establir els paràmetres d'actuació per tal que els alumnes de segon curs del Grau en Direcció Hotelera puguin gestionar des de la vesant més pràctica i de manera eficaç l'àrea d'allotjament d'un establiment hotel·ler.

Així doncs i amb aquest objectiu, aquesta assignatura que suposa una continuació a la de Direcció i Gestió d'Allotjament I, inclou conceptes teòrics corresponents a la gestió de departament de pisos i majoritàriament continguts pràctics d'aplicació i teòric-pràctics.

L'assignatura descriu l'estructura del departament de pisos i les seves relacions amb la resta dels departaments de l'hotel i la del seu personal. 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) entenent-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.

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

1. Conèixer l'estructura del departament de pisos 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 del departament de pisos.
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. Integrar-se ràpida i eficaçment en els grups de treball departamentals relacionats amb l'àrea d'allotjament en diferents tipus d'establiments hotelers.
10. Ocupar una gestió departamental moderna, eficaç i orientada al client.

Competències

- Aplicar a escenaris reals la tecnologia i la pràctica adquirides al laboratori de pràctiques propi sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament.
- Aplicar els conceptes relacionats amb la creació i la posada en marxa, l'adquisició, el manteniment i la conservació dequipaments d'instal·lacions hoteleres i de restauració en condicions de sostenibilitat energètica i viabilitat econòmica.
- Aplicar la normativa de prevenció i seguretat integral als establiments del sector de l'hoteleria i de la restauració.
- Demostrar que coneix el sistema de producció i el procediment operatiu del servei d'allotjament.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar l'estructura del sector.
2. Aplicar la tecnologia i la pràctica adquirides al laboratori de pràctiques sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament a escenaris reals.
3. Conèixer els diferents productes d'allotjament com a principal activitat del producte global hotelier.
4. Conèixer les pautes essencials per a l'ambientació i promoció.
5. Conèixer l'estructura i la gestió del departament, així com les competències i les habilitats dels perfils professionals que integren l'àrea d'allotjament.
6. Desenvolupar petits plans d'actuació en matèria de prevenció i seguretat.
7. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
8. Estructurar les diverses fases d'obertura d'establiments.
9. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
10. Gestionar i organitzar el temps.
11. Identificar els sistemes de prevenció i seguretat del sector de l'hoteleria i de la restauració.
12. Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
13. Treballar en equip.

Continguts

BLOC TEÒRIC

- 1.- Pisos - Neteja
- 2.- Bugaderia interna i externa
- 3.- Coordinació Interdepartamental

BLOC PRÀCTIC (PR - TPT)

TP1: Plantilla de control (check list) de habitacions.

TP2: Plantilla de control (check list) d'un saló.

TP3: Tarifes hoteleres

TP4: Procés d'entrada i registre de clients.

TP5: Factures proforma.

TP6: Formules d'atenció telefònica

TP7: Procés de sortida de clients.

TP8: Contracte de Tour Operació

TP9: Benchmarking (Hotel Campus)

TP10: Elaboració del document acreditatiu amb el recull dels TP's efectuats.

Metodologia

La docència del bloc teòric-pràctic (docència a l'aula) es porta a terme a les aules al 2on semestre del curs, configurant el 20% de l'assignatura. Exposició del contingut teòric del programa de forma clara, sistemàtica i organitzada per part del professor (els alumnes tindran al CAMPUS VIRTUAL el temari bàsic dels temes). Es fomentarà, en tot moment, la participació de l'alumnat a l'aula. També s'organitzaran sessions pràctiques en les que els alumnes hauran de realitzar activitats relacionades amb els continguts teòrics analitzats a les sessions magistrals.

La docència del bloc pràctic (Pràctiques Residents / TPT's) es desenvolupa al llarg de tot el curs a les instal·lacions de l'Hotel-Escola Campus, configurant el 80% de l'assignatura. Aquestes pràctiques, per motiu de les seves característiques, tenen uns torns i horaris diferents als de la docència a l'aula. Per a la realització d'aquestes pràctiques es requereix un coneixement prou ampli de la llengua vehicular al centre (comprensió oral i expressió oral i escrita) amb vocabulari específic del sector.

- 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 àrea a un establiment hotel·ler. 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 presència de clients (operativa) per tal d'afavorir un clima d'aprenentatge òptim.

- Sessions de preparació i servei al client. On amb la constant presència 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 TP.

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, és 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 conferències -demostracions de professionals. A partir d'aquestes dues activitats el professor proposarà una sèrie de treballs relacionats amb els temes tractats.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12
Resolució de problemes	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Tipus: Supervisades			
Pràctiques residents/ TPT	100	4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Tutories	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	9	0,36	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Estudi	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Avaluació

L'avaluació de l'assignatura serà:

Avaluació contínua.

BLOC TEÒRIC (20% DE LA NOTA FINAL)

L'avaluació continua del bloc teòric de l'assignatura consta del següent sistema:

- a) La realització d'un cas pràctic que valdrà un 7% de la nota final.
- b) La realització d'una activitat pràctica que valdrà un 1% de la nota final
- c) La realització d'una prova de consolidació de coneixements que inclou tota la matèria exposada a les classes magistrals i que valdrà un 12% de la nota final.

BLOC PRÀCTIC (80% DE LA NOTA FINAL)

Les pràctiques residents són avaluades diàriament pel/s monitor/s. Es valoren els següents factors amb diferents percentatges d'incidència sobre el 80% final: 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*)

Avaluació única: Examen final (tota la matèria), només aplicable al bloc teòric.

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

Hi haurà un únic tipus d'examen final, no havent diferencia entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit i que valdrà el 100% de la nota final.

Re-avaluació

Només alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5. La qualificació d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

Modalitat d'examen a definir pel professorat de l'assignatura.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Activitat pràctica	1% de la nota final	1	0,04	1, 5, 7, 9, 10, 12
Cas pràctic	7% de la nota final	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Prova d'avaluació	12% de la nota final	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11
Pràctiques residents/ TPT	80% de la nota final	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

Bibliografia

CERRA, JAVIER Y OTROS AUTORES. Gestión de la producción en alojamientos y restauración. Editorial Síntesis. Madrid.

GALLEGO, JESÚS FELIPE: Gestión de hoteles: una nueva visión, Paraninfo. Madrid, 2002.

LÓPEZ COLLADO, ASUNCIÓN. La gobernanta: manual de hostelería. Editorial Paraninfo. Madrid, 1993.

MESALLES, LLUÍS. La gobernanta. Laertes. Barcelona, 1999.