

Direcció d'Operacions

Codi: 43412
Crèdits: 6

Titulació	Típus	Curs	Semestre
4314928 Gestió d'Empreses Hoteleres	OB	0	1

Professor/a de contacte

Nom: Víctor Giménez García

Correu electrònic: Victor.Gimenez@uab.cat

Equip docent

Daniel Blabia Girau

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: espanyol (spa)

Equip docent extern a la UAB

Alejandro Casajuana

Ferran Anguera

Santi Pintado

Prerequisits

No hi han prerequisits per cursar aquesta assignatura

Objectius

El mòdul tracta l'àmbit més operatiu de la direcció hotelera centrant-se en àmbits gerencials amplis inclosos en aquesta àrea com són la gestió de la recepció, les compres, l'obertura de nous establiments, el control de l'explotació hotelera des d'un enfocament de management general. En un negoci en el qual les empreses fonamenten el seu creixement gestionant tant establiments propis com de tercers, la identificació, definició i control d'uns indicadors operatius clars es fa imprescindible. Quins són per a cada departament de l'hotel? Com s'actua per optimitzar-los?

Els objectius són:

- Implantar sistemes de control de l'explotació en els diferents departaments hotelers
- Gestionar les compres de manera que permetin a l'empresa hotelera obtenir avantatges competitiu via la diferenciació i la satisfacció dels seus clients.
- Conèixer les possibilitats que les TIC ofereixen al directiu del sector hotelier en aquest àmbit
- Conèixer les etapes i tasques principals de projectes d'obertura de nous establiments
- Identificar els elements claus per a la gestió i comercialització d'esdeveniments en les empreses hoteleres

Competències

- Aplicar les TIC en la gestió i en l'anàlisi de l'activitat per a la millora i identificació de noves oportunitats de negoci.
- Desenvolupar habilitats directives i de lideratge.
- Dominar els coneixements i les eines de la gestió hotelera avançada.
- Fer una estratègia i la seva implementació en gestió dels recursos humans.
- Identificar i relacionar indicadors amb els quals elaborar informes per a la presa de decisions.
- Que els estudiants siguin capaços d'integrar coneixements i enfrontar-se a la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, tot i ser incompleta o limitada, inclogui reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.
- Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seva capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seva àrea d'estudi.
- Que els estudiants sàpiguen comunicar les seves conclusions, així com els coneixements i les raons últimes que les fonamenten, a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant, en gran manera, amb treball autònom a autodirigit.
- Treballar en equips de caràcter interdisciplinari.

Resultats d'aprenentatge

1. Conèixer els diferents models de gestió de les operacions, tant generals com específics del sector hotelier.
2. Conèixer els principals portals de compres hotelers.
3. Conèixer els sistemes d'informació orientats a la gestió de les operacions.
4. Definir un sistema de quadre de comandament integral que inclogui tots els departaments per controlar l'explotació hotelera.
5. Desenvolupar habilitats directives i de lideratge.
6. Dominar les variables bàsiques de negociació en les compres i en la gestió d'ofertes.
7. Establir polítiques corporatives de compres.
8. Identificar els casos més recents d'èxit en l'àmbit de les operacions de classe mundial al sector hotelier i els seus factors clau.
9. Identificar i relacionar indicadors amb els quals elaborar informes per a la presa de decisions.
10. Que els estudiants siguin capaços d'integrar coneixements i enfrontar-se a la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, tot i ser incompleta o limitada, inclogui reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.
11. Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seva capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seva àrea d'estudi.
12. Que els estudiants sàpiguen comunicar les seves conclusions, així com els coneixements i les raons últimes que les fonamenten, a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
13. Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant, en gran manera, amb treball autònom a autodirigit.
14. Treballar en equips de caràcter interdisciplinari.
15. Utilitzar eines estadístiques i informàtiques per mesurar la qualitat del servei.

Continguts

1. Principals indicadors operatius hotelers
2. Gestió i control de l'explotació i seguretat hotelera
3. Gestió de compres: selecció d'ofertes, avaluació de proveïdors, portals de compres i gestió d'estocs
4. Gestió de noves obertures hoteleres
5. Gestió de projectes

Metodologia

La metodologia docent està basada en diferents activitats:

- Classes magistrals on els professors exposaran els temes generals, es resoldran / discutiran casos / exercicis i es realitzaran debats entre estudiants sobre temes exposats i prèviament llegits o explicats
- Proves síntesi
- Realització casos aula d'informàtica
- Tutories personalitzades amb el professor, tant individuals com grupals

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes magistrals	40	1,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15
Tipus: Supervisades			
Treball dels casos d'estudi i tutories	60	2,4	1, 6, 7, 9, 12, 14
Tipus: Autònomes			
Estudi, preparació casos i proves	49	1,96	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

Avaluació

Per poder superar l'assignatura s'ha d'haver assistit com a mínim a un 80% de les sessions presencials. Per poder fer l'examen de recuperació s'ha d'haver obtingut com a mínim una nota de 3,5 a la primera convocatòria.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Presentació treball 1	35%	0,5	0,02	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15
Presentació treball 2	30%	0,5	0,02	3, 5, 15
Role play direcció hotelera	35%	0	0	1, 3, 4, 5, 12, 13, 14

Bibliografia

- BARLOW, GERALD LEE. (2002). Just-In-Time: Implementation Within The Hotel Industry-A Case Study. *International Journal of Production Economics* 80.2: 155-167
- CHIBILI, M. (2017). *Modern hotel operations management*. Routledge, New York.
- PEREZ N, CIVERA JJ. (2012). *Operaciones y control de almacén en la industria alimentaria*. Síntesis2.
- PIRES, S. (2007). *Gestión de la cadena de suministros*. McGraw-Hill / Interamericana de España.