

Direcció i Gestió de l'Allotjament I

Codi: 103727

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OB	2	1

La metodologia docent i l'avaluació proposades a la guia poden experimentar alguna modificació en funció de les restriccions a la presencialitat que imposin les autoritats sanitàries.

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 aquesta assignatura.

Objectius

L'assignatura de Direcció i Gestió de l'Allotjament I pretén 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 hoteler així com un coneixement extens de la mateixa.

L'assignatura descriu l'estructura del departament d'allotjament i les àrees a gestionar, incidint principalment en la gestió organitzativa dels diferents subdepartaments que configuren tant el departament de reserves com la recepció i la consergeria, 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.

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. Integrar-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

- Aplicar els conceptes relacionats amb la creació i la posada en marxa, l'adquisició, el manteniment i la conservació de equipaments d'instal·lacions hoteleres i de restauració en condicions de sostenibilitat energètica i viabilitat econòmica.
- Aplicar els coneixements a la pràctica.
- 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.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar la estructura del sector.
2. Aplicar els coneixements a la pràctica.
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 la 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. Treballar en equip.

Continguts

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

2.2 Facturació i caixa

2.3 Excés de contractació

2.4 Telèfons i comunicacions

2.5 Coordinació interdepartamental

2.6 Organització del departament

2.7 Consergeria

Metodologia

- 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 bàsic 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.
- Sessions de classes pràctiques. En aquestes sessions els alumnes hauran de realitzar activitats pràctiques relacionades amb els continguts teòrics exposats a les sessions de classes magistrals.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	43	1,72	1, 3, 4, 5, 6, 8, 11
Resolució de problemes	14	0,56	2, 3, 5, 9, 12
Tipus: Supervisades			
Tutories	12	0,48	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
Tipus: Autònomes			
Estudi	40	1,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Avaluació

Tres opcions d'avaluació:

Avaluació continuada. L'avaluació continuada consta del següent sistema:

- a) La realització de una activitat que val un 10 % de la nota final.
- b) La realització d'un treball obligatori que val un 30% de la nota final
- c) La realització de dos exàmens parcials i que valdran un 30% de la nota final cadascun d'ells.

Avaluació única. Examen final (tota la matèria).

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

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 específiques (repetidors, estudiants amb mobilitat, etc.) i que valdrà el 100% de la nota final.

Re-avaluació.

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

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
Activitats pràctiques	10% de la nota final	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
Examen parcial 1	30% de la nota final	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11
Examen parcial 2	30% de la nota final	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
Treball obligatori	30% de la nota final	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Bibliografia

Dorado, J.A. et Al. (1994). *Manual de recepción y atención al cliente*. Madrid: Editorial Síntesis.

Mesalles, Ll. (1999). *El jefe de recepción*. Barcelona: Laertes.

Gallego, J. (2002). *Gestión de hoteles: una nueva visión*. Madrid: Paraninfo.

Parrilla, P. (2006). *Operaciones de Recepción. Gestione las tareas administrativas de recepción de forma eficaz*. Vigo: Ideas propias Editorial.

Talón, Pilar (2016). *Fundamentos de Dirección Hotelera*. Madrid: Editorial Síntesis.