

Innovació en Gestió Hotelera

Codi: 104961
Crèdits: 6

| Titulació | Tipus | Curs | Semestre |
|-----------------|-------|------|----------|
| 2500894 Turisme | OT | 4 | 0 |

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: Laia Canut Delgado
Correu electrònic: Laia.Canut@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)
Grup íntegre en anglès: Sí
Grup íntegre en català: Sí
Grup íntegre en espanyol: Sí

Altres indicacions sobre les llengües

Grau de Turisme

Prerequisits

No hi ha prerequisits.

Objectius

L'objectiu principal d'aquest curs és preparar els estudiants amb una mentalitat innovadora per a què puguin aplicar, dins la indústria d'allotjaments turístics, models de negoci exitosos i la digitalització.

Els principals temes a tractar durant el curs són:

- Aprendre i identificar oportunitats innovadores.
- Conèixer les tendències més rellevants a la indústria hotelera.
- Identificar les noves necessitats dels consumidors i detectar els canvis organitzatius.
- Posar en pràctica estratègies de digitalització i tecnologia per a contribuir al rendiment empresarial.

Competències

- Argumentar de manera crítica, des de les diferents perspectives teòriques, ideològiques i de bones pràctiques, la realitat que envolta al sector turístic.
- Demostrar iniciativa i actitud emprenedora en la creació i la gestió d'empreses del sector turístic.
- Demostrar que coneix el funcionament i l'evolució de diversos models turístics per seleccionar el més idoni i aplicar-lo a l'entorn actual.
- Demostrar que coneix i comprèn els principis bàsics del turisme en totes les seves dimensions i àrees.
- Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
- Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.

- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
- Identificar el marc legal que regula les activitats turístiques i les entitats que les desenvolupen.
- Innovar tant en la planificació i la comercialització turístiques com en la gestió d'organitzacions turístiques.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
- Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
- Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.
- Tenir orientació de servei al client.
- Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Treball en grup.

Resultats d'aprenentatge

1. Aplicar el dret públic i privat als nous productes, activitats i altres formes de turisme.
2. Aplicar les diferents eines de gestió i planificació que permetin impulsar el desenvolupament del sector turístic.
3. Argumentar les bones pràctiques, les tendències i els plantejaments més actuals davant dels reptes que comporta el desenvolupament del turisme.
4. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
5. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
6. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
7. Distingir les iniciatives, projectes turístics i negocis més rellevants i actuals per impulsar l'esperit emprenedor en la creació i la millora d'empreses i productes turístics.
8. Extrapolar experiències de l'estudi i l'exposició d'exemples i casos reals del sector turístic.
9. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
10. Identificar les bases que donen lloc a la creació de noves tendències al sector turístic.
11. Identificar les tendències més actuals i les millors pràctiques per innovar en la planificació, la direcció i la comercialització en entitats, productes i organitzacions turístiques.
12. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
13. Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
14. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
15. Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
16. Tenir orientació de servei al client.
17. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
18. Treball en grup.

Continguts

INTRODUCCIÓ

- Introducció a la innovació i anàlisi d'oportunitats
- Tipus d'innovació

De productes

De processos

Del model de negoci

INNOVACIÓ A LA INDÚSTRIA HOTELERA

- Competitivitat del destí basada amb estratègia de IT
- L'impacte de les generacions

- Innovació en destins, tendències i nous mercats
- Economia col·laborativa

ELS HOTELS I ELS REPTES EN INNOVACIÓ

TECNOLOGIA

- El desenvolupament de la tecnologia i el seu futur
- Exemple de Marriott International
- Exemple d'Oracle OPERA PMS

COMERCIAL

- Estratègia online: OTA, SEO, SEM, Google Business, Google Analytics
- Disseny innovador dels hotels i les tendències dels viatges
- Mitjans de comunicació social i comunitats virtuals
- Anàlisi de dades per a una millor presa de decisions

HHRR

- Nous organigrames i processos de gestió
- Personalització - Estandardització
- Evolució de les cadenes hoteleres als darrers anys. Separació de la propietat i l'explotació. El futur model de negoci de les cadenes hoteleres.

Metodologia

- Classes expositives participatives dels conceptes i continguts de la matèria.
- Classes teòrico-pràctiques en les que es treballen continguts en forma de projectes.
- Resolució de problemes i casos pràctics en grup amb exposició final.
- Aprenentatge cooperatiu i aprenentatge individual pel desenvolupament i la presentació de treballs.
- Inclou el treball dirigit per la professora i les hores d'estudi per part de l'estudiant.
- Tutories: individuals o de grup per resoldre dubtes o treballar conceptes concrets.

Activitats formatives

| Títol | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge |
|--------------------------------------|-------|------|---|
| Tipus: Dirigides | | | |
| Classes teòriques | 18 | 0,72 | 1, 3, 8, 10, 11 |
| Resolució i presentació de projectes | 30 | 1,2 | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18 |
| Tipus: Supervisades | | | |
| Tutories | 24 | 0,96 | 6, 13, 14, 15 |
| Tipus: Autònomes | | | |
| Estudi | 20 | 0,8 | 1, 2, 3, 6, 7, 10, 11, 12, 15, 16, 17 |
| Resolució i presentació de projectes | 20 | 0,8 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18 |

Avaluació

A) AVALUACIÓ CONTÍNUA

El sistema d'avaluació consta de projectes pràctics/activitats i un examen

**Els projectes i l'examen han de tenir una puntuació mínima de 4 cada un per a poder ponderar entre ells.*

B) AVALUACIÓ FINAL: 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 hi ha diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació contínua i aquells que no ho hagin seguit

C) RE-AVALUACIÓ

Els estudiants que l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5, es podran presentar a la re-avaluació. La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no ha de superar el 5 com a nota final.

Activitats d'avaluació

| Títol | Pes | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge |
|-------------------------------|-----|-------|------|---|
| A) Activitats classe | 40 | 18 | 0,72 | 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 15, 17, 18 |
| B) Conferència 1 | 20 | 7 | 0,28 | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18 |
| C) Conferència 2 | 20 | 7 | 0,28 | 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18 |
| D) Activitat autònoma: estudi | 10 | 4 | 0,16 | 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 |
| E) Examen | 30 | 2 | 0,08 | 2, 3, 7, 9, 11, 14 |

Bibliografia

- Apunts i altres materials del Campus Virtual
- Moliner, J. P., Azorín, J. F. M., Guilló, J. J. T., Ortega, E. M. P., & Gamero, M. D. L. (2019). Sostenibilidad, calidad, innovación y ventaja competitiva en el sector hotelero: un estudio de caso. REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO, 3(1).
- Rodríguez Antón, J.A, Alonso Almedia, M.^a del Mar (2014), Organización y dirección de empresas hoteleras, Ed: Síntesis
- Fernández Casado, A (2014). Manual práctico de dirección de hoteles, marketing y ventas online del siglo XXI
- Dzhandzhugazova, E. A., Blinova, E. A., Orlova, L. N., & Romanova, M. M. (2016). Innovations in hospitality industry. International Journal of Environmental and Science Education, 11(17), 10387-10400.
- Nieves, J., & Quintana, A. (2018). Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. Tourism and Hospitality Research, 18(1), 72-83.
- Richard, B. (2017). Hotel chains: survival strategies for a dynamic future. Journal of Tourism Futures.
- Kansakar, P., Munir, A., & Shabani, N. (2019). Technology in the hospitality industry: Prospects and challenges. IEEE Consumer Electronics Magazine, 8(3), 60-65.