

**Innovación en Gestión Hotelera**

Código: 104961  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500894 Turismo	OT	4	0

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

### Contacto

Nombre: Laia Canut Delgado  
Correo electrónico: Laia.Canut@uab.cat

### Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)  
Algún grupo íntegramente en inglés: Sí  
Algún grupo íntegramente en catalán: Sí  
Algún grupo íntegramente en español: Sí

### Otras observaciones sobre los idiomas

Grau de Turisme

### Prerequisitos

No hay prerequisites.

### Objetivos y contextualización

El objetivo principal de este curso es preparar a los estudiantes con una mentalidad innovadora para que la apliquen en la industria del alojamiento utilizando modelos de negocio exitosos y la digitalización.

Los principales temas tratados en el curso:

- Aprender e identificar oportunidades innovadoras en la industria de la hostelería
- Conocer las tendencias más relevantes en la industria de la hostelería
- Identificar las nuevas necesidades de los consumidores y detectar los cambios organizativos
- Poner en práctica estrategias de digitalización y IT para contribuir al rendimiento empresarial

### Competencias

- Argumentar de forma crítica desde las diferentes perspectivas teóricas, ideológicas y de buenas prácticas, la realidad que rodea al sector turístico.
- Demostrar iniciativa y actitud emprendedora en la creación y gestión de empresas del sector turístico.
- Demostrar que conoce el funcionamiento y la evolución de diversos modelos turísticos para seleccionar el más idóneo y aplicarlo en el entorno actual.
- Demostrar que conoce y comprende los principios básicos del turismo en todas sus dimensiones y áreas.
- Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.

- Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
- Identificar el marco legal que regula las actividades turísticas y a las entidades que las desarrollan.
- Innovar tanto en la planificación y comercialización turística como en la gestión de organizaciones turísticas.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y sostenibilidad.
- Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo, creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros.
- Proponer soluciones alternativas y creativas a posibles problemas en el ámbito de la gestión, la planificación, las empresas y los productos turísticos.
- Tener orientación de servicio al cliente.
- Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- Tomar decisiones en contextos de incertidumbre así como ser capaz de evaluar y prever las consecuencias de estas decisiones a corto, medio y largo plazo.
- Trabajo en grupo.

## Resultados de aprendizaje

1. Aplicar el derecho público y privado a los nuevos productos, actividades y otras formas de turismo.
2. Aplicar las distintas herramientas de gestión y planificación que permitan impulsar el desarrollo del sector turístico.
3. Argumentar las buenas prácticas, las tendencias y los planteamientos más actuales ante los retos que el desarrollo del turismo comporta.
4. Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
5. Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
6. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
7. Distinguir las iniciativas, proyectos turísticos y negocios más relevantes y actuales con el objeto de impulsar el espíritu emprendedor en la creación y mejora de empresas y productos turísticos.
8. Extrapolar experiencias del estudio y exposición de ejemplos y casos reales del sector turístico.
9. Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
10. Identificar las bases que dan lugar a la creación de nuevas tendencias en el sector turístico.
11. Identificar las tendencias más actuales y las mejores prácticas para innovar en la planificación, dirección y comercialización en las entidades, productos y organizaciones turísticas.
12. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
13. Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y sostenibilidad.
14. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo, creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros.
15. Tener orientación de servicio al cliente.
16. Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
17. Tomar decisiones en contextos de incertidumbre así como ser capaz de evaluar y prever las consecuencias de estas decisiones a corto, medio y largo plazo.
18. Trabajo en grupo.

## Contenido

### INTRODUCCIÓN

Introducción a la innovación y análisis de las oportunidades

Tipos de innovación:

De productos

De procesos

Del modelo de negocio

## INNOVACIÓN EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Competitividad del destino basada en la estrategia de IT

El impacto de las generaciones

Destino Innovación, tendencias y nuevos mercados

Economía colaborativa

## LOS HOTELES Y LOS DESAFÍOS DE LA INNOVACIÓN

### TECNOLOGÍA

El desarrollo de la tecnología y el futuro de la hospitalidad

Ejemplo de Marriott International

Ejemplo de Oracle OPERA PMS

### COMERCIAL

Ventas en línea: OTA, SEO, SEM, Google Business, Google Analytics

Diseño innovador de hoteles y tendencias de viajes

Medios de comunicación social y comunidades virtuales

Análisis de datos para una mejor toma de decisiones en la industria hotelera

### HHRR

Nuevos organigramas y procesos de gestión

Personalización - Estandarización

Evolución de las cadenas de hoteles en los últimos años. Nuevo paradigma: separación de la propiedad y la explotación. El futuro modelo de negocio de las marcas de hospitalidad

## **Metodología**

- Clases expositivas participativas de los conceptos y contenidos de la materia.
- Clases teórico-prácticas en las que se trabajan los contenidos en forma de proyectos.
- Resolución de problemas y casos prácticos en grupo con exposición final.
- Aprendizaje cooperativo y aprendizaje individual para el desarrollo y la presentación de trabajos. Incluye el trabajo dirigido por la profesora y las horas de estudio por parte del estudiante.
- Tutorías: individuales o de grupo para resolver dudas o trabajar conceptos concretos.

## **Actividades**

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teoricas	18	0,72	1, 3, 8, 10, 11

Resolución y presentación de proyectos	30	1,2	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 17, 16, 18
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	24	0,96	6, 13, 14, 17
Tipo: Autónomas			
Estudio	20	0,8	1, 2, 3, 6, 7, 10, 11, 12, 17, 15, 16
Resolución y presentación de proyectos	20	0,8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 16, 18

## Evaluación

### A) EVALUACIÓN CONTINUA

El sistema de evaluación consta de proyectos prácticos/actividades y un examen ( contenido específico)

*\*Los proyectos y el examen deben tener una puntuación mínima de 4 cada uno para poder ponderar entre ellos.*

### B) EVALUACIÓN FINAL: examen final (toda la materia)

Día y hora establecidos, según calendario académico, a la Programación Oficial del Centro EUTDH. Habrá un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no la hayan seguido.

### C) RE-EVALUACIÓN

Los estudiantes que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5, se podrán presentar a la re-evaluación. La calificación máxima de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

## Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
A) Actividades clase	40	18	0,72	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 17, 16, 18
B) Conferencia 1	20	7	0,28	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18
C) Conferencia 2	20	7	0,28	2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18
D) Actividad autónoma: estudio	10	4	0,16	2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 15, 16
E) Examen	30	2	0,08	2, 3, 7, 9, 11, 14

## Bibliografía

- Apuntes de clase y otros contenidos 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.<sup>a</sup> 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.