

Direcció Internacional de Grups Hotelers

Codi: 103772

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	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: Beatriz Santolalla García

Correu electrònic: Beatriz.Santolalla@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Equip docent

Jordi Moguel Fernández

Albert Labastida Noguera

Gerard Belenes Casas

Equip docent extern a la UAB

jordi.moguel@uab.cat; albert.labastida@uab.cat; gerard.belenes@uab.cat

Prerequisits

No hi ha prerequisits.

Objectius

La configuració de la planta hotelera actual a nivell mundial ha canviat molt substancialment als darrers anys per tal donar servei a un client que demanda una atenció personalitzada i adaptada a les seves necessitats actuals a qualsevol lloc del món.

Les tecnologies que han posat a l'abast de tothom destinacions llunyanes amb nous models de viatge, han provocat modificacions rellevants en les diferents formes de gestió de companyies hoteleres arreu del món i la recerca de noves estratègies de negoci en termes d'organització que els hi permeti la seva expansió.

Per tant, els grups hotelers han hagut de trobar diferents vies per a la gestió comercial, operativa, recursos humans, i jurídica que els permeti i faciliti la direcció de tots els establiments ubicats a qualsevol indret del món tot mantenint la seva identitat.

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Identificar conceptes i elements de la direcció comercial (introducció, operativa i estratègia).

2. Analitzar estratègies. Processos de planificació. Viabilitat i sostenibilitat.
3. Relacionar internacionalització i globalització.
4. Distingir processos d'internacionalització. Models i tipologies. Anàlisis de casos.

Competències

- Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
- Definir i aplicar la direcció i gestió (management) dels diferents tipus d'organitzacions al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Definir i aplicar la política i la gestió dels recursos humans de les empreses al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Demostrar orientació i cultura de servei al client.
- Demostrar un ampli coneixement de l'organització i gestió de les operacions a l'empresa, fent èmfasi en els models de gestió aplicats i en l'aplicació de tècniques quantitatives i qualitatives de suport.
- Desenvolupar i aplicar les polítiques d'internacionalització i de creixement sostenible a les empreses del sector.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Identificar i aplicar els elements que regeixen l'activitat dels sectors de l'hoteleria i la restauració i la seva interacció amb l'entorn, així com l'impacte que tenen en els diferents subsistemes empresarials del sector.
- Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
- Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
2. Anàlisi i estratègies de gestió de conflictes.
3. Aplicar conceptes relacionats amb la gestió estratègica, comercial i financera a escala nacional i internacional.
4. Aplicar els models i tipologies de processos d'internacionalització existents en les empreses del sector hotelier i de restauració.
5. Aplicar models de gestió empresarial eficients a les activitats internacionals de l'empresa, així com a la seva gestió corporativa.
6. Demostrar orientació i cultura de servei al client.
7. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
8. Distingir la funció, la naturalesa i l'abast del màrqueting en l'organització.
9. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
10. Fixar objectius i planificar des d'una perspectiva comercial.
11. Gestionar i organitzar el temps.
12. Identificar els processos que componen la direcció estratègica dels recursos humans en empreses internacionalitzades.
13. Identificar els processos que componen la internacionalització i la gestió corporativa de l'organització.
14. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
15. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
16. Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
17. Treballar en equip.

Continguts

El curs esta configurat per quatre grans mòduls per ca d'una de les diferents àrees de gestió/implementació a nivell internacional:

Mòdul Operacions i RRHH

1. Presentació i Introducció al mòdul d'Operacions i Recursos Humans. Evolució dels Grups Hotelers internacionals els últims 10 anys.
2. Estructura funcional de les Cadenes Hoteleres internacionals. Organigrama i funcions dels departaments.
3. Departament Operacions i Departament de RRHH. Eines per la satisfacció dels clients.
4. Programes de fidelització (Client Intern & Client Extern). Responsabilitat Social Corporativa.
5. Gestió dels RRHH. Filosofia d'empresa. Programes de promoció. Procés de selecció. Orientació-Trainings.

Mòdul Comercial

1. Introducció
2. El model comercial en grups internacionals d'hotels: anàlisis
 - Anàlisi PESTLE
 - Anàlisi SWOT
 - La distribució
 - Posicionament
3. Comercialització tradicional
 - Global Distribution Systems (GDS)
 - Agències de viatge (AAVV)
 - Turoperadors (TTOO)
 - Grups
 - Fires Internacionals de Turisme
4. Ventes Online
 - Online Travel agencies (OTA)
 - Website corporatiu (SEO i SEM)
 - Metabuscadors
- 5.- Gestió de l'experiència del client. Les xarxes socials i el món de les Reviews

Mòdul Jurídic

1. Models d'explotació hotelera en la implantació a altres països. Estudi particular del contracte de gestió hotelera i de franquícia hotelera.

Metodologia

L'assignatura funciona en base a tres metodologies d'ensenyament-aprenentatge:

- a) Metodologia de la part teòrica de l'assignatura: Explicacions presencials a l'aula dels diferents mòduls que seran impartits per un professional de la matèria.
- b) Metodologia de la part pràctica de l'assignatura: Realització i exposició (si s'escau) exercicis i activitats (individuals o en equip)

c) Metodologia de la part no presencial de l'assignatura (Campus Virtual): La plataforma Virtual s'emprarà com a complement d'informació i mitjà de comunicació.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	65	2,6	2, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13
Tipus: Supervisades			
Tutories	15	0,6	2, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13
Tipus: Autònomes			
Exercicis / Estudi de Casos	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17

Avaluació

El sistema d'avaluació s'organitza en 4 mòduls amb el mateix valor en la configuració de la nota final. Així doncs, la nota global de l'assignatura es calcularà fent la mitjana aritmètica dels quatre mòduls a raó d'un 25% per cada un essent condició indispensable per poder fer la mitjana que en les quatre parts s'obtingui almenys una nota de 4.

TRES OPCIONS D'AVALUACIÓ

A) AVALUACIÓ CONTINUA:

L'avaluació continua de tots els mòduls s'organitza amb la realització d'activitats autònomes (pràctiques, comprensió de textos, treballs de grup i/o individuals, exposicions a l'aula, proves de consolidació, treballs de curs, etc.).

El professor/a de cada mòdul establirà al principi de curs la relació d'activitats a realitzar, dates i periodicitat del lliurament, avaluacions, etc. amb el percentatge d'incidència sobre la nota final de tots els continguts objecte d'avaluació continua.

Mòdul Operacions i RRHH

Assistència Classe: 20%

Cas pràctic Grupal : 40%

Avaluació individual : 30%

Participació Classe: 10%

Mòdul Comercial

50% Exercici grupal (màxim 3 persones) sobre les eines comercials de les cadenes d'hotels

25% Participació/preguntes individuals realitzades durant les classes

25% Treball individual sobre els "key learnings" adquirits per l'alumne

Mòdul Jurídic

Per tal de superar l'avaluació contínua, el alumnes hauran de lliurar un treball grupal de caràcter pràctic al finalitzar aquest mòdul, i que estarà relacionat amb algun dels aspectes assenyalats en el temari. En aquest sentit, durant el període de classe, els alumnes:

1. Seran guiats pel professor per tal de supervisar la seva feina i resoldre dubtes i preguntes.
2. Hauran de realitzar exercicis relacionats amb el cas pràctic i participaran activament en els debats de classe.

La nota d'aquest mòdul s'establirà al 100 % segons el resultat obtingut en la realització del treball escrit de caràcter grupal abans mencionat.

Els alumnes que no superin l'assignatura, mitjançant l'avaluació contínua, passaran a ser avaluats pel sistema d'avaluació única, no tenint en compte cap de les notes obtingudes.

B) AVALUACIÓ ÚNICA: 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 havent diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ:

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

Adreçada als alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5, es podran presentar a l'examen de re-avaluació per poder superar l'assignatura. La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Mòdul Comercial	25	15	0,6	1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17
Mòdul Jurídic	25	15	0,6	1, 3, 4, 7, 9, 11, 14, 15, 16, 17
Mòdul Operacions i RRHH	50	30	1,2	1, 2, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 17

Bibliografia

- La que sigui lliurada a l'alumne directament per cada professor.
- Rey Moreno, M. (2015). Dirección de marketing turístico, Ed: Pirámide (Capítulo 7, Distribución e intermediación turística)
- 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
- Franch Fluxà, J. (2015). *Manual de contratación turística*. Barcelona: Atelier.

- Barba de Vega, J. y Calzada Conde, M.^a A. (2015), *Introducción al Derecho Privado del Turismo*. Cizur Menor: Aranzadi.
- Bercovitz Rodríguez-Cano, R. (Dir.) (2013), *Tratado de Contratos*, Vols. I a V. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Barth, S.C. i Hayes, D.K. (2009). *Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry*. New Jersey: Wiley.
- Morris, K.L., Cournoyer, N.G i Marshall, A.G. (2008). *Hotel, Restaurant and Travel Law : A Preventive Approach*. New York: Delmar.

Altres materials de suport en format digital i enllaços a llocs web que es publicaran al Campus Virtual.

Programari

No n'hi ha.