

Sistemas de Información y Gestión Hotelera

Código: 104963
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: Daniel Blabia Girau
Correo electrónico: Daniel.Blabia@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)
Algún grupo íntegramente en inglés: No
Algún grupo íntegramente en catalán: Sí
Algún grupo íntegramente en español: Sí

Otras observaciones sobre los idiomas

Les sesiones se imparten indiferentemente en catalán y castellano

Equipo docente

Daniel Blabia Girau

Prerequisitos

Dado que la asignatura es un "upgrade" digital de los alumnos es importante que tengan un cierto interés en las herramientas de gestión.

La asignatura utiliza un simulador de gestión de hoteles de forma que los alumnos gestionan por equipos hotel durante la duración de la asignatura. No es requisito imprescindible pero es recomendable tener conocimientos pero sobre todo ganas de aprender la tarea de un director de hotel.

Objetivos y contextualización

La asignatura facilita una serie de herramientas informáticas fundamentales para su desarrollo como futuros directivos.

La enseñanza es en base a sesiones muy dinámicas aprendiendo directamente practicando sobre los programas (REVENUE MANAGEMENT/CRM, Project, Tableau, business game, etc) de forma que la asistencia es casi imprescindible para superar la asignatura. Dificilmente se puede demostrar la aprenentatge de un programa sin asistir regularmente a clase.

Al finalizar la asignatura el alumno deberá ser capaz de:

1. Dominar el proceso de toma de decisiones desde la dirección de un establecimiento hotelero independiente y real en condiciones de competencia.

2. Analizar los resultados operativos y económicos de un establecimiento hotelero y consecuentemente ser capaz de desarrollar una estrategia empresarial.
3. Argumentar sus decisiones de gestión empresarial a partir de los datos obtenidos a del Sistema de información del hotel.
4. Conocer el funcionamiento de un programa de gestión hotelera tipo REVENUE MANAGEMENT/CRM.
5. Aprender a crear, presupuestar y gestionar un proyecto de cualquier tipo que comporte la utilización de los recursos materiales, humanos y económicos a su cargo.
6. Dominar el funcionamiento de los programas de planificación de proyectos como Microsoft Project y otros de software libre.
7. Conocer el funcionamiento de un Sistema de información hotelero basado en software tipo ERP.
8. Conocer el funcionamiento de algunas TIC de Business Intelligence como Tableau para la toma de decisiones directivas.
9. Conocer el funcionamiento de algunas herramientas TIC de Customer Relationship Management (CRM) como SugarCRM para la gestión comercial.
10. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma a partir de una necesidad real.
11. Conocer el funcionamiento de algunas herramientas TIC de Revenue Management System.
12. Conocer el funcionamiento de un Property Management System (PMS)
13. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma a partir de una necesidad real.

Competencias

- Aplicar las herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación (programas de gestión de reservas, paquetes de gestión de agencias de viajes, programas de gestión hotelera, etc.) a los ámbitos de gestión, planificación y productos del sector turístico.
- Aplicar los conceptos relacionados con los productos y empresas turísticas (económico-financiero, recursos humanos, política comercial, mercados, operativo y estratégico) en los diferentes ámbitos del sector.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Tener orientación de servicio al cliente.
- Trabajo en grupo.

Resultados de aprendizaje

1. Aplicar los programas de gestión en el subsector de la hostelería.
2. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
3. Identificar y distinguir las características diferenciales de los ámbitos relacionados con la hostelería dentro del sector turístico.
4. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
5. Tener orientación de servicio al cliente.
6. Trabajo en grupo.

Contenido

PARTE I: INTRODUCCIÓN

Tema 1. Sistemas de información en los negocios globales

- Datos, información y conocimiento.
- La cadena de valor de la información: administración de bases de datos e información
- Tipologías de sistemas de información.
- Infraestructura TIC. Data centers y cloud computing.

Tema 2. Procesos de negocio y sistemas corporativos de gestión.

- Los procesos de negocio.
- Los sistemas de gestión empresarial: ERP, CRM y SCM.

Tema 3. Análisis de datos y apoyo al control y la toma de decisiones.

- Business Intelligence and analytics.

PARTE II: CONCRECIÓN

Las siguientes sesiones presentamos cada uno de los elementos que conforman un sistema de información hotelero de la mano de expertos directivos y consultores en activo. De esta parte II alguno de los temas no se hará por falta de tiempo.

Tema 4. REVENUE MANAGEMENT. A cargo de la directora de revenue de la consultora Hoteldotcom y coautora del libro Los fundamentos del Revenue.

- Revenue management y Yield Management
- Principales KPI's del RM
- Estructura del software
- Funcionamiento operativo de un Revenue Management System

Tema 5. COMERCIALIZACIÓN ONLINE Y MARKETING DIGITAL. A cargo de la Senior Director of Sales Spain & Portugal a TravelClick, an Amadeus company

- Comercialización hotelera online
- Marketing digital, best practices

Tema 6. BI & Analytics. A cargo de una consultora y profesora titular de la UAB.

- Big data y analítica de datos
- Introducción al Tableau
- Actividades prácticas.

Tema 7. Gestión de cartera de clientes (CRM)

- La comunicación bidireccional con el cliente en el sector Hotelero
- Introducción al SugarCRM

Tema 8. Funcionalitats d'un PMS. De la mà del director comercial del PMS Mews.

Tema 9. Project management al sector hotelier

- Proyectos vs Operaciones
- Planificación de proyectos con Microsoft project
- Planificación temporal de proyectos con recursos

PARTE III: Business Game / Simulación hotelera

Tema 10: Simulación con CESIM

- Introducción al material y al proceso de toma de decisiones
- Planes estratégicos
- Simulación hotelera CESIM
- Informes de gestión

Metodología

La asignatura funciona en base a tres metodologías de enseñanza-aprendizaje:

a) Metodología de la parte teórica de la asignatura:

Explicaciones presenciales de tipo clase-magistral en cuanto a la PARTE I del programa. Son un par de sesiones para entender la importancia de un Sistema de información para tomar las decisiones correctas más allá de la gestión del día a día del hotel.

b) Metodología de la parte práctica de la asignatura:

Presentaciones por parte del profesor de los diferentes softwares y la resolución de ejercicios y creación de casos prácticos (individuales o en equipo) por parte de los alumnos.

Mención especial a la parte online de la Simulación / Business Game pues algunas de las decisiones se tomarán de manera online aprovechando que la propia plataforma tiene la opción de hacerlo simultáneamente por todos los componentes del equipo.

c) Metodología de la parte no presencial de la asignatura (Campus Virtual y plataforma CESIM):

La plataforma del Campus Virtual se empleará como complemento de información para hacer las comunicaciones a los alumnos y compartir documentos.

Todos los alumnos tendrán acceso a la plataforma CESIM por donde indicarán las decisiones a tomar cada uno de ellos relativas a su hotel así como la obtención de los resultados de cada ronda. La plataforma tiene un foro interno por cada equipo que será tutorizado por el profesor.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	40	1,6	1, 2, 3, 4, 5, 6
Trabajar con los diferentes programas	20	0,8	1, 2, 3, 4, 5, 6
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	6	0,24	1, 2, 3, 4, 5, 6
Tipo: Autónomas			

Ejercicios	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6
Elaboración de planes e informes	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6
Simulación hotelera	50	2	1, 2, 3, 4, 5, 6

Evaluación

La evaluación de la asignatura será la siguiente:

Evaluación continua: La asignatura se podrá ir superando a medida que avance el temario. La PARTE I de la asignatura vale un 15% de la nota final, la PARTE II un 45% y la PARTE III un 40%. Dentro de cada parte la evaluación será como sigue:

PARTE I Examen 100%

PARTE II: Entrega de ejercicios 100%.

PARTE III: Test inicial 10%, Entrega plan estratégico 15%, resultado simulación 50%, informe de gestión 25%.

El alumno tendrá una nota continuada de los pruebas correspondientes a las PARTES II y III que si es superior a 5 podrá dar por superada la asignatura. Si no, deberá presentarse a examen final donde también incluirá la PARTE I. Si queda entre un 3,5 y un 4,9 podrá ir a reevaluación.

Evaluación única: Habrá un examen final con todo el contenido de la asignatura para aquellos estudiantes que no hayan superado el sistema de evaluación contemplado en el punto anterior y para aquellos estudiantes con características especiales (repetidores, estudiantes con movilidad, etc.).

Recuperación: Los alumnos que hayan obtenido una nota final entre 3,5 y 4,9 tienen derecho a presentarse a la convocatoria de recuperación. La nota final a obtener en esta convocatoria no superará el 5.

Convalidación. Si algún alumno quiere que si convalide la parte del Fidelio deberá presentar un certificado de la empresa que haya trabajado. La nota que se le pondrá es un 5 y le hará media como cualquier otro.

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Ejercicio 1 con los programas	20%	1	0,04	1, 2, 4, 6
Ejercicio 2 con los programas	20%	1	0,04	1, 2, 4, 6
Ejercicio 3 con los programas	20%	1	0,04	1, 2, 4, 6
Simulación hotelera	35%	0	0	2, 3, 4, 5, 6
Test inicial del simulador hotelero	5%	1	0,04	2

Bibliografía

WEBGRAFIA

<https://www.sugarcrm.com/resources>

<https://www.tableau.com/learn>

TUTORIALES

<http://www.brightbpm.com/software-reviews-tips/45402-step-by-step-tutorial-on-microsoft-projectgetting-started-in-twenty-minutes/>

https://www.tutorialspoint.com/ms_project/index.htm

MATERIAL DOCENTE PROPIO

Materiales docentes incorporados al simulador de CESIM, al programario Ms Project y al PMS escogido.

BIBLIOGRAFIA

Gemawat, Pankaj "Redefiniendo la Globalización". Ed. Deusto, 2007. ISBN: 978-84-234-2606-5
Hamel, G & Breen b. "The future of Management". Ed. Harvard Business School Press, 2007. ISBN: 1-4221-0250-5
Malone, Thomas W. "El futuro del Trabajo". Ed, Gestión 2000, 2004. ISBN: 84-8088-688-9
Applegate, Lynda M., et al Estrategia y gestión de la información corporativa: Los retos de la gestión en una economía de red. 6a edición. Edit McGraw Hill. 2004

Otro material de apoyo en formato digital i enlaces a páginas web se ofrecerán en el Campus Virtual.

Software

Además de los programas incluidos en el paquete Office el alumno utilizará un simulador hotelero online, Tableau (en su versión gratuita) y el PMS Mews también gratuito.