

**Dirección de Operaciones**

Código: 43412  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
4314928 Gestión de Empresas Hoteleras	OB	0	1

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: Víctor Giménez García  
Correo electrónico: Victor.Gimenez@uab.cat

**Uso de idiomas**

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)

**Equipo docente**

Daniel Blabia Girau

**Equipo docente externo a la UAB**

Alejandro Casajuana  
Ferran Anguera  
Santi Pintado

**Prerequisitos**

No hay prerequisites para cursar esta asignatura

**Objetivos y contextualización**

El módulo trata el ámbito más operativo de la dirección hotelera centrándose en ámbitos gerenciales amplios incluidos en esta área como son la gestión de la recepción, las compras, la apertura de nuevos establecimientos, el control de la explotación hotelera desde un enfoque de *management* general. En un negocio en el que las empresas fundamentan su crecimiento gestionando tanto establecimientos propios como de terceros, la identificación, definición y control de unos indicadores operativos claros se hace imprescindible. ¿Cuáles son para cada departamento del hotel? ¿Cómo se actúa para optimizarlos?

Los objetivos son:

- Implantar sistemas de control de la explotación en los diferentes departamentos hoteleros
- Gestionar las compras de forma que permitan a la empresa hotelera obtener ventajas competitivas vía la diferenciación y la satisfacción de sus clientes.
- Conocer las posibilidades que las TIC ofrecen al directivo del sector hotelero en este ámbito
- Conocer las etapas y tareas principales de proyectos de apertura de nuevos establecimientos
- Identificar los elementos claves para la gestión y comercialización de eventos en las empresas hoteleras

## Competencias

- Aplicar las TICs en la gestión y en el análisis de la actividad para la mejora e identificación de nuevas oportunidades de negocio.
- Desarrollar habilidades directivas y de liderazgo.
- Dominar los conocimientos y las herramientas de la gestión hotelera avanzada.
- Formular una estrategia y su implementación en gestión de los recursos humanos.
- Identificar y relacionar indicadores con los que elaborar informes para la toma de decisiones.
- Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
- Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- Trabajar en equipos de carácter interdisciplinar.

## Resultados de aprendizaje

1. Conocer los diferentes modelos de gestión de las operaciones, tanto generales como específicos del sector hotelero.
2. Conocer los principales portales de compras hoteleros.
3. Conocer los sistemas de información orientados a la gestión de las operaciones.
4. Definir un sistema de cuadro de mando integral que abarque todos los departamentos para el control de la explotación hotelera.
5. Desarrollar habilidades directivas y de liderazgo.
6. Dominar las variables básicas de negociación en las compras y la gestión de ofertas.
7. Establecer políticas corporativas de compras.
8. Identificar los casos más recientes de éxito en el ámbito de las operaciones de clase mundial en el sector hotelero y sus factores clave.
9. Identificar y relacionar indicadores con los que elaborar informes para la toma de decisiones.
10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
11. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
12. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
13. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
14. Trabajar en equipos de carácter interdisciplinar.
15. Utilizar herramientas estadísticas e informáticas para la medida de la calidad de servicio.

## Contenido

1. Principales indicadores operativos hoteleros
2. Gestión y control de la explotación y seguridad hotelera
3. Gestión de compras: selección de ofertas, evaluación de proveedores, portales de compras y gestión de stocks
4. Gestión de nuevas aperturas hoteleras
5. Gestión de proyectos

## Metodología

La metodología docente está basada en diferentes actividades:

- Clases magistrales donde los profesores expondrán los temas generales, se resolverán/discutirán casos/ejercicios y se realizarán debates entre estudiantes sobre temas expuestos y previamente leídos o explicados
- Pruebas síntesis
- Realización casos aula de informática
- Tutorías personalizadas con el profesor, tanto individuales como grupales

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 magistrales	40	1,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 10, 15
Tipo: Supervisadas			
Trabajo de los casos de estudio y tutorías	60	2,4	1, 6, 7, 9, 13, 14
Tipo: Autónomas			
Estudio, preparación de casos de estudio y pruebas	49	1,96	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 10, 14, 15

## Evaluación

Para poder superar la asignatura se debe haber asistido al menos a un 80% de las sesiones presenciales. Para poder realizar el examen de recuperación se debe haber obtenido como mínimo una nota de 3,5 en la primera convocatoria.

## Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Presentación trabajo 1	35%	0,5	0,02	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15
Presentación trabajo 2	30%	0,5	0,02	3, 5, 15
Role play dirección hotelera	35%	0	0	1, 3, 4, 5, 13, 10, 14

## Bibliografía

- BARLOW, GERALD LEE. (2002). Just-In-Time: Implementation Within The Hotel Industry-A Case Study. *International Journal of Production Economics* 80.2: 155-167
- CHIBILI, M. (2017). *Modern hotel operations management*. Routledge, New York.
- PEREZ N, CIVERA JJ. (2012). *Operaciones y control de almacén en la industria alimentaria*. Síntesis2.
- PIREZ, S. (2007). *Gestión de la cadena de suministros*. McGraw-Hill / Interamericana de España.

## **Software**

Excel, Ms. Project