

Seguretat i Prevenció Hotelera

Codi: 103756

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OB	3	2

Professor/a de contacte

Nom: Ferran Anguera Salvatella

Correu electrònic: ferran.anguera@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

Altres indicacions sobre les llengües

Tot i que s'ha posat el català com a llengua vehicular, es va alternant també el castellà si és necessari.

Prerequisits

No hi ha prerequisits.

Objectius

L'assignatura de *Seguretat i Prevenció Hotelera* té com objectiu que l'alumnat aprengui a detectar, estudiar i conèixer l'ampli ventall de riscos associats al sector turístic, especialment en l'àmbit hotel·ler, i com gestionar-los de manera eficient i professional. L'assignatura està dissenyada mitjançant un conjunt d'eines i metodologies que permetran a l'alumne acomplir la important tasca de protegir els cinc pilars bàsics de tota activitat turística i hotel·lera: els clients, els treballadors, l'entorn receptor, la pròpia activitat turística i hotel·lera i el seu entorn ambiental.

Per portar a terme aquest propòsit, l'assignatura es divideix en tres blocs de coneixements.

El primer bloc tractarà els conceptes bàsics i marc normatiu referent a la Prevenció i Seguretat en l'àmbit turístic i les seves dicotomies com a sectors paral·lels i convergents. Es treballarà la gestió de la seguretat en projectes turístics, incloent models comparats, aspectes funcionals, models policials, prevenció turística, etc.

El segon bloc s'endinsarà en aquelles seguretats ja més intrínseques relacionades amb l'entorn hotel·ler. Recursos humans, tècnics i operatius. Aspectes preventius i reactius. Regulació i autoregulació del sector. Plans de comunicació en situació de crisi, derivació del risc, protecció dels clients VIP, relacions amb les forces d'ordre públic, etc.

I l'últim bloc tractarà sobre les característiques del gestor de prevenció i seguretat hotel·lera (funcions, responsabilitats, sortides professionals, formació etc.) o d'aquella figura del sector/ empresa que hagi de realitzar totes aquelles funcions relacionades amb aquests aspectes.

Objectius de coneixement:

A final de curs l'alumne/a haurà de:

1. Comprendre el concepte de Prevenció i Seguretat Hotelera i saber expressar la seva aplicació a l'àmbit del turisme.
2. Conèixer els principis de la prevenció i seguretat hotelera i les diferents aplicacions d'aquest concepte al sector turístic.
3. Conèixer els principals riscos que provoca i pateix l'activitat turística sobre els diferents actors que interactuen a l'entorn hotelier i quins són els instruments per gestionar i reduir els impactes negatius.
4. Saber identificar i descriure els instruments existents per a la millora de la seguretat de les destinacions turístiques i empreses hoteleres.
5. Ser capaç de proposar bones pràctiques per a la prevenció del risc dintre del sector turístic i hotelier.
6. Entendre el turisme com un instrument de desenvolupament econòmic i social, que pot contribuir a la millora econòmica i a la reducció de les desigualtats socials a les destinacions.

Competències

- Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
- Aplicar la normativa de prevenció i seguretat integral als establiments del sector de l'hoteleria i de la restauració.
- Definir i aplicar la direcció i gestió (management) dels diferents tipus d'organitzacions al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
- Demostrar orientació i cultura de servei al client.
- Demostrar que comprèn i aplica els principis del mètode científic a la recerca en el sector de l'hostaleria i la restauració.
- Demostrar que comprèn la relació i l'impacte dels sistemes d'informació en els processos de gestió de les empreses d'hoteleria i restauració.
- Demostrar que coneix el caràcter dinàmic i evolutiu de la indústria hotelera i de restauració i la nova societat del lleure.
- Demostrar que coneix, entén i aplica els estàndards de qualitat i sostenibilitat en el procés del servei d'allotjament i de restauració.
- 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.
- Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
- Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
- Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Identificar el marc legal que regula les activitats hoteleres i de restauració, tant les relatives a la posada en marxa de negocis o activitats, com les referents al manteniment de les instal·lacions y al seu funcionament normal.
- Identificar i aplicar els fonaments bàsics de seguretat i higiene alimentària, així com les normatives de caràcter nacional i europeu que han de complir els establiments i les activitats del sector.
- Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
2. Aplicar al sector hotelier la normativa europea i nacional sobre seguretat i higiene dels aliments.
3. Aplicar el coneixement de l'organització a les diferents activitats relacionades amb el sector de l'hoteleria i la restauració.
4. Aplicar les tècniques i pràctiques de management al sector hotelier i, en general, a l'hostaleria.
5. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
6. Demostrar orientació i cultura de servei al client.

7. Demostrar que es coneix el caràcter dinàmic i evolutiu de la indústria hotelera i de restauració i la nova societat del lleure.
8. Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
9. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
10. Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
11. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
12. Estudiar els sistemes informàtics d'informació genèrics i específics i adaptar-los a les empreses d'hoteleria.
13. Identificar i aplicar la normativa que regula les activitats hoteleres des de la creació i posada en marxa al manteniment i funcionament ordinari.
14. Identificar i desenvolupar els principis de sostenibilitat i els estàndards de qualitat en la indústria hotelera i en la restauració.
15. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
16. Planificar i implementar la normativa de seguretat i prevenció integral als establiments del sector hotelier.
17. Treballar en equip.
18. Utilitzar les tècniques i els mètodes de recerca en la ciència del turisme i de la direcció hotelera.

Continguts

A) INTRODUCCIÓ A LA PREVENCIÓ I LA SEGURETAT TURÍSTICA

1. Conceptes bàsics dels termes Prevenció i Seguretat
2. Identificació i relació de tots aquells actors que interactuen en aquest sector
3. Competències de cadascun d'ells respecte al mercat
4. Subsectors relacionats
5. Marc normatiu
6. Models comparats
7. Delictes vinculats i impacte en el sector
8. Indicadors objectius i subjectius

B) LA SEGURETAT HOTELERA

1. Conceptes bàsics.
2. Recursos humans, tècnics i operatius.
3. Regulació i autoregulació.
4. Seguretat activa i seguretat passiva.
5. Pla d'Autoprotecció
6. Pla de comunicació de crisi.
7. Anàlisi, planificació i derivació del risc.
8. Prevenció de riscos laborals
9. Primers Auxilis Psicològics
10. Ciberseguretat

C) EL GESTOR DE PREVENCIÓ I SEGURETAT HOTELERA

1. Concepte, elements i funcions
2. Eines de gestió
3. Disseny d'un pla estratègic de seguretat hotelera

Metodologia

Des del punt de vista metodològic, l'assignatura funcionarà en base a aquests cinc criteris:

1. Criteri de l'estudi teòric de l'assignatura: que es concreta en exposicions en les classes presencials, en la forma magistral. Tot utilitzant les TIC.
1. Criteri dels exercicis i de les activitats pràctiques dins i fora de l'aula, en termes de resolució de problemes, de comprensió de situacions a partir d'articles i textos de llibres, exposicions concretes sobre una notícia d'actualitat del sector, etc.
1. Criteri de realització de treballs individuals o en grup, prèviament acotats dins de l'àmbit de l'assignatura i que seran seguits mitjançant la tutoria i exposats posteriorment.
1. Criteri de les tutories -presencial i no presencial-, com factor complementari i de consulta i ajuda a l'alumne en les qüestions teòriques i pràctiques proposades.
1. Criteri d'interacció continua en El Campus Virtual que s'emprarà com a complement d'informació i mitjà de comunicació alternatiu a l'aula entre alumnes i professor. Al Campus Virtual hi haurà la fitxa de l'assignatura, el material complementari a la teoria en format digital, els exercicis i casos, enllaços a pàgines web, etc.

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			
Activitats d'aula	8	0,32	2, 3, 4, 6, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18
Classes teòriques	40	1,6	2, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 18
Tipus: Supervisades			
Tutories	10	0,4	2, 3, 4, 6, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	30	1,2	1, 2, 3, 4, 12, 13, 14, 16, 17, 18
Estudi i lectura de materials	28	1,12	2, 3, 4, 11, 12, 13, 14, 16, 18

Avaluació

A) AVALUACIÓ CONTINUA:

- a) La realització de dos exàmens parcials alliberatoris, que valdran un 50% de la nota final (25% cada examen) i que inclouran la matèria teòrica exposada a les classes magistrals. Per tal de poder fer la mitja entre tots dos exàmens, caldrà que la nota a cadascun d'ells sigui igual o superior a 4.
- b) La realització de cinc treballs pràctics proposats al llarg del curs i lliurats dins del termini fixat, que valdran un 25% de la nota final (5% cada treball). Serà necessari aprovar 4 dels 5 exercicis per optar a que computin per la nota final. Es valorarà una presentació formal correcta i una elaboració acurada.
- c) Realització d'un treball final de curs, que valdrà el 25% restant de la nota final. La realització d'aquest treball final és d'obligat compliment. Per tal de poder aplicar el percentatge necessari d'aquest treball respecte la nota final, caldrà que la nota del treball sigui igual o superior a 4.

Si fent la mitja dels tres blocs d'avaluació amb les condicions descrites en cada un d'ells (2 exàmens, treballs de curs i treball final), els alumnes no superen 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 contínua i aquells que no l'hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ:

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

Només per aquells alumnes que a l'avaluació única/final hagin obtingut una nota igual o superior a 4 i menor de 5. La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final. Tipus de prova a determinar.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Exàmens teòrics	50	4	0,16	1, 3, 4, 6, 7, 10, 13
Treball final	25	20	0,8	1, 5, 6, 8, 9, 11, 14, 15, 17
Treballs pràctics	25	10	0,4	1, 2, 3, 4, 7, 11, 12, 13, 16, 17, 18

Bibliografia

Materials disponibles mitjançant el CV

- Lliurament per part del docent de materials en formats variis (PPT, DOC, PDF)
- Documents (Citacions i Referències)
- Instruccions per resums i comentaris de text
- Dossier de recursos (llocs web d'interès)

Bibliografia:

- Tourism-oriented policing and protective services. *Peter E. Tarlow*
- Tourism Safety and Security for the Caribbean (Tourism Security-Safety and Post Conflict Destinations). *Andrew Spencer and Peter E. Tarlow*
- Manual de Seguridad Hotelera Básico. *Rafael Darío Sosa Gonzalez*
- ISO 30301 - *Gestió de riscos de viatge*
- *Ciberseguretat en el sector Turisme i Oci. Guia de recomanacions per a les empreses*

(Es facilitarà a l'alumne un document amb bibliografia complementària. Disponible a CV).

Programari

.