

**Sistemes d'Informació i Gestió en el Sector Hoteler**

Codi: 103783

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OT	4	2

### Professor/a de contacte

Nom: Daniel Blabia Girau

Correu electrònic: daniel.blabia@uab.cat

### Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: Sí

Grup íntegre en espanyol: Sí

### Altres indicacions sobre les llengües

Les sessions són indistintament en català i castellà

### Equip docent

Daniel Blabia Girau

### Equip docent extern a la UAB

Joan Marimón (business Intelligence)

Sònia Molina (Eines digitals de comercialització hotelera)

### Prerequisits

Donat que l'assignatura és un "upgrade" digital dels alumnes és important que aquests tinguin un cert interès en les eines de gestió.

Les sessions són eminentment pràctiques de manera que per superar l'assignatura és obligatoria la presencialitat.

L'assignatura utilitza un simulador de gestió d'hotels de manera que els alumnes gestionen per equips un hotel durant la durada de l'assignatura. No és requisit imprescindible però és recomenable tenir coneixements però sobretot ganes d'aprendre la tasca d'un director d'hotel.

### Objectius

L'assignatura facilita una sèrie d'eines informàtiques fonamentals pel seu desenvolupament com a futurs directius.

La presa de decisions en una empresa hotelera es basa en l'anàlisi de dades i per tant, l'objectiu principal d'aquesta assignatura és aprendre com es treballa amb ells.

L'ensenyament és en base a sessions molt dinàmiques aprenent directament practicant sobre els programes (Fidelio, Project, Tableau, business game, etc) de manera que l'assistència és gairebé imprescindible per superar l'assignatura. Difícilment es pot demostrar l'aprenentatge d'un programa sense assistir regularment a classe.

Tot i que a la primera sessió els alumnes trien certs continguts de l'assignatura, al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Dominar el procés de presa de decisions des de la direcció d'un establiment hotelier independent i real en condicions de competència .
2. Analitzar els resultats operatius i econòmics d'un establiment hotelier i conseqüentment ser capaç de desenvolupar-ne una estratègia empresarial.
3. Argumentar les seves decisions de gestió empresarial a partir de les dades obtingudes del Sistema d'Informació de l'hotel.
4. Conèixer el funcionament d'un programa de gestió hotelera tipus REVENUE MANEGEMENT/CRM.
5. Aprendre a crear, pressupostar i gestionar un projecte de qualsevol tipus que comporti la utilització dels recursos materials, humans i econòmics al seu càrrec.
6. Dominar el funcionament dels programes de planificació de projectes com ara Microsoft Project i d'altres de software lliure.
7. Conèixer el funcionament d'un Sistema d'informació hotelier basat en programari tipus ERP.
8. Conèixer el funcionament d'algunes TIC de Business Intelligence com ara Tableau per la presa de decisions directives.
9. Conèixer el funcionament d'algunes eines TIC de Customer Relationship Management (CRM) com ara SugarCRM per la gestió comercial.
10. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma a partir d'una necessitat real.

## Competències

- Adaptar-se als canvis tecnològics que vagin sorgint.
- Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
- 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 la relació i l'impacte dels sistemes d'informació en els processos de gestió de les empreses d'hoteleria i restauració.
- Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.
- Treballar en equip.

## Resultats d'aprenentatge

1. Adaptar-se als canvis tecnològics que vagin sorgint.
2. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
3. Conèixer i aplicar les noves fórmules de comercialització i fidelització a través d'Internet i aplicar-les a la venda de productes i serveis del sector de l'hoteleria i la restauració.
4. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
5. Demostrar orientació i cultura de servei al client.
6. Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
7. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
8. Desenvolupar una visió global i estratègica de les eines de gestió i comercialització que es deriven de la nova era Internet per millorar la competitivitat de les empreses del sector de l'hoteleria i la restauració.

9. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
10. Gestionar i organitzar el temps.
11. Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.
12. Treballar en equip.

## Continguts

### PART I: INTRODUCCIÓ.

Les dues primeres sessions les dediquem a fer veure a l'alumne la importància de tenir un bon sistema d'informació a l'hora de prendre decisions.

#### Tema 1. Sistemes d'informació en els negocis globals

- Dades, informació i coneixement.
- La cadena de valor de la informació: administració de bases de dades i informació
- Tipologies de sistemes d'informació.
- Infraestructura TIC. Data centers i cloud computing.

#### Tema 2. Processos de negoci i sistemes corporatius de gestió.

- Els processos de negoci.
- Els sistemes de gestió empresarial: ERP, CRM i SCM.

#### Tema 3. Anàlisi de dades i suport al control i la presa de decisions.

- Business Intelligence and analytics.

### PART II: CONCRECIÓ.

Les següents sessions presentem cadascun dels elements que conformen un sistema de informació hotelier de la mà d'experts directius i consultors en actiu. D'aquesta part II algun dels temes no es farà per manca de temps.

#### Tema 4. REVENUE MANAGEMENT. A càrrec de la directora de revenue de la consultora Hoteldotcom i coautora del llibre Los fundamentos del Revenue.

- Revenue management i Yield Management
- Principals KPI's del RM
- Estructura del programari
- Funcionament operatiu d'una Revenue Management System

#### Tema 5. COMERCIALIZACIÓ ONLINE I MARKETING DIGITAL. A càrrec de la Senior Director of Sales Spain & Portugal a TravelClick, an Amadeus company

- Comercialització hotelera online
- Marketing digital, best practices

#### Tema 6. BI & Analytics. A càrrec d'un consultor i professor de la UAB.

- Big data i analítica de dades
- Introducció al programari POWER BI
- Activitats practiques.

#### Tema 7. Gestió de carteres de clients (CRM)

- La comunicació bidireccional amb el client al sector Hotelier
- Introducció al programari SugarCRM

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

## Tema 9. Project management al sector hoteler

- Projectes vs Operacions
- Planificació de projectes amb Microsoft project
- Planificació temporal
- Planificació econòmica
- Seguiment i control de projectes

## PART III: Business Game/Simulació hotelera

### Tema 10: Simulació amb CESIM

- Introducció al material i al procés de presa de decisions
- Plans estratègics
- Simulació hotelera CESIM
- Informes de gestió

## Metodologia

L'objectiu de l'assignatura és millorar les competències digitals dels alumnes. Aquesta finalitat marca totalment el caràcter pràctic de les sessions i que el sistema d'avaluació sigui el lliurament de pràctiques durant les sessions i fora d'elles si és el cas.

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

### a) Metodologia de la part teòrica de l'assignatura:

Explicacions presencials de tipus classe-magistral pel que fa a la PART I del programa

### b) Metodologia de la part pràctica de l'assignatura:

Presentacions per part del professor dels diferents programaris i la resolució d'exercicis i creació de casos pràctics (individuals o en equip) per part dels alumnes.

Esment especial a la part online de la Simulació/Business Game doncs algunes de les decisions es prendran de manera online aprofitant que la pròpia plataforma té l'opció de fer-ho simultàniament per tots els components de l'equip.

### c) Metodologia de la part no presencial de l'assignatura (Campus Virtual i plataforma CESIM):

La plataforma del Campus Virtual s'emprarà com a complement d'informació per tal de fer les comunicacions als alumnes i compartir documents.

Tots els alumnes tindran accés a la plataforma CESIM per on indicaran les decisions a prendre cadascun d'ells relatives al seu hotel així com l'obtenció dels resultats de cada ronda. La plataforma té un fòrum intern per cada equip que serà tutoritzat pel professor.

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			
Exercicis	15	0,6	2, 3, 7

TEST SI	0,5	0,02	3
Treballar amb els diferents programaris	20	0,8	1, 11
sessions teòriques	40	1,6	1, 2, 5, 8
Tipus: Supervisades			
Tutories	5,5	0,22	9
Tipus: Autònomes			
Elaboració de plans i informes	15	0,6	2, 11
Simulació hotelera	50	2	2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12

## Avaluació

L'avaluació de l'assignatura serà la següent:

Avaluació continuada: L'assignatura es podrà anar superant a mida que avanci el temari. La PART I de l'assignatura val un 15 % de la nota final, la PART II un 45% i la PART III un 40%. Dins de cada part l'avaluació serà com segueix:

PART I TEST

PART II: Lliurament d'exercicis 100%.

PART III: Test inicial 10%, Lliurament pla estratègic 15%, resultat simulació 50%, informe de gestió 25%.

L'alumne tindrà una nota continuada de els proves corresponents a les PARTS II i III que si és superior a 5 podrà donar per superada l'assignatura. Si no, haurà de presentar-se a examen final on també s'inclourà la PART I.

Avaluació única: Hi haurà un examen final amb tot el contingut de l'assignatura per aquells estudiants que no hagin seguit el sistema d'avaluació contemplat en el punt anterior i per aquells estudiants amb característiques especials (repetidors, estudiants amb mobilitat, etc.).

Re-avaluació: Els alumnes que hagin obtingut una nota final entre 3,5 i 4,9 tenen dret a presentar-se a la convocatòria de recuperació. La nota final a obtenir en aquesta convocatòria no superarà el 5.

Convalidació. Si algun alumne vol que si convalidi la part del PMS o de POWER BI haurà de presentar un certificat de l'empresa on hagi treballat o d'algun curs que hagi realitzat en el cas de POWER BI. La nota que se li posarà és un 5 i li farà mitja com qualsevol altre.

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Exercici 1 amb els diferents programaris	15%	1	0,04	1, 11
Exercici 2 amb els diferents programaris	15%	1	0,04	1, 11
Exercici 3 amb els diferents programaris	20%	1	0,04	1, 11
Simulador hotelier	35%	0	0	2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12
TEST INTRO ALS SISTEMES D'INFORMACIÓ	10%	0,5	0,02	3, 8

## Bibliografia

### WEBGRAFIA

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

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

### TUTORIALS

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

[https://www.tutorialspoint.com/ms\\_project/index.htm](https://www.tutorialspoint.com/ms_project/index.htm)

### MATERIAL DOCENT PROPÍ

Materials docents incorporats al simulador de CESIM per alumnes registrats.

Materials docents incorporats al programari Ms Project

Materials docents incorporats al PMS finalment escollit

### 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 edició. Edit McGraw Hill. 2004

Altre material de suport en format digital i enllaços a pàgines web s'ofereixen al Campus Virtual.

## Programari

Microsoft project

Office (excel)

PMS Mews o HOTELBEDS (Free SaS)

Tableau O POWER BI (Free Sas)