

Innovació en Gestió Hotelera

Codi: 104961

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500894 Turisme	OT	4	1

Professor/a de contacte

Nom: Isaac Lozano Alfaro

Correu electrònic: isaac.lozano.alfaro@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: anglès (eng)

Grup íntegre en anglès: Sí

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Prerequisits

No hi ha prerequisits.

Objectius

L'objectiu principal d'aquest curs és preparar els estudiants amb una mentalitat innovadora per a què puguin aplicar, dins la indústria d'allotjaments turístics, models de negoci exitosos i la digitalització.

Els principals temes a tractar durant el curs són:

- Aprendre i identificar oportunitats innovadores.
- Conèixer les tendències més rellevants a la indústria hotelera.
- Identificar les noves necessitats dels consumidors i detectar els canvis organitzatius.
- Posar en pràctica estratègies de digitalització i tecnologia per a contribuir al rendiment empresarial.

Competències

- Argumentar de manera crítica, des de les diferents perspectives teòriques, ideològiques i de bones pràctiques, la realitat que envolta al sector turístic.
- Demostrar iniciativa i actitud emprenedora en la creació i la gestió d'empreses del sector turístic.
- Demostrar que coneix el funcionament i l'evolució de diversos models turístics per seleccionar el més idoni i aplicar-lo a l'entorn actual.
- Demostrar que coneix i comprèn els principis bàsics del turisme en totes les seves dimensions i àrees.
- Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
- Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
- Identificar el marc legal que regula les activitats turístiques i les entitats que les desenvolupen.
- Innovar tant en la planificació i la comercialització turístiques com en la gestió d'organitzacions turístiques.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.

- Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
- Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
- Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.
- Tenir orientació de servei al client.
- Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Treball en grup.

Resultats d'aprenentatge

1. Aplicar el dret públic i privat als nous productes, activitats i altres formes de turisme.
2. Aplicar les diferents eines de gestió i planificació que permetin impulsar el desenvolupament del sector turístic.
3. Argumentar les bones pràctiques, les tendències i els plantejaments més actuals davant dels reptes que comporta el desenvolupament del turisme.
4. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
5. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
6. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
7. Distingir les iniciatives, projectes turístics i negocis més rellevants i actuals per impulsar l'esperit emprenedor en la creació i la millora d'empreses i productes turístics.
8. Extrapolar experiències de l'estudi i l'exposició d'exemples i casos reals del sector turístic.
9. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
10. Identificar les bases que donen lloc a la creació de noves tendències al sector turístic.
11. Identificar les tendències més actuals i les millors pràctiques per innovar en la planificació, la direcció i la comercialització en entitats, productes i organitzacions turístiques.
12. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
13. Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
14. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
15. Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
16. Tenir orientació de servei al client.
17. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
18. Treball en grup.

Continguts

INTRODUCCIÓ

- Introducció a l'concepte de creativitat
- Introducció a la innovació i anàlisi de les oportunitats
- Tipus d'innovació:
 - De productes i serveis
 - De processos
 - De el model de negoci

INNOVACIÓ EN LA INDÚSTRIA HOTELERA

- Competitivitat de la destinació basada en l'estratègia d'IT
- L'impacte de les noves generacions en el desenvolupament de productes
- Destinació Innovació, tendències i nous mercats
- Economia col·laborativa en la indústria de l'allotjament turístic

ELS HOTELS I ELS DESAFIaments DE LA INNOVACIÓ

TECNOLOGIA

- El desenvolupament de la tecnologia i el futur de l'hospitalitat
- Ús de les TICs per a la personalització dels productes i serveis Hotelers

COMERCIAL I VENDES

- Vendes i comercialització en línia
- Personalització vs Estandardització
- Disseny innovador d'hotels i tendències de viatges
- Mitjans de comunicació social i comunitats virtuals
- Big Data: Anàlisi de dades per a una millor presa de decisions en la indústria hotelera
- Evolució de les cadenes d'hotels en els últims anys. Nou paradigma: separació de la propietat i l'explotació. El futur model de negoci de les marques d'hospitalitat

RRHH

- Nous organigrames i processos de gestió
- Lideratge d'equips en el segle XXI
- Ús de les noves tecnologies per a la gestió d'equips

Metodologia

- Classes expositives i participatives dels conceptes i continguts de la matèria.
- Classes teoricopràctiques en què es treballen els continguts en forma de projectes i activitats.
- Resolució de problemes i casos pràctics en grup amb exposició final.
- Aprenentatge cooperatiu i aprenentatge individual per al desenvolupament i la presentació de treballs. Inclou el treball dirigit pel professor i les hores d'estudi per part de l'estudiant.
- Tutories: individuals o de grup per resoldre dubtes o treballar conceptes concrets.

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	18	0,72	1, 3, 8, 10, 11
Resolució i presentació de projectes	30	1,2	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18
Tipus: Supervisades			
Tutories	24	0,96	6, 13, 14, 15
Tipus: Autònomes			
Estudi	20	0,8	1, 2, 3, 6, 7, 10, 11, 12, 15, 16, 17
Resolució i presentació de projectes	20	0,8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18

Avaluació

A. AVALUACIÓ CONTÍNUA

- El sistema d'avaluació consta d'activitats / projectes pràctics i un examen.
- Els projectes s'han de presentar al temps i forma estipulats pel professor de l'assignatura.
- L'incompliment de l'estrega dels projectes, en temps i forma, puntuarà com No presentat i es perdrà el dret a poder seguir amb l'Avaluació continuada.
- Els projectes i l'examen han de tenir una puntuació mínima de 4 a cada un per poder ponderar entre ells.

B. AVALUACIÓ FINAL: examen final (tota la matèria)

- Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, a la Programació Oficial de Centre EUTDH, hi haurà un únic tipus d'examen final, no hi ha diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació contínua i aquells que no l'hagin seguit.
- El professor informarà oportunament de el format, durada i ubicació de l'examen.
- No s'admetran canvis de data sense l'aprovació expressa de la coordinació d'estudis.

C. RE-AVALUACIÓ

- Els estudiants que en l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5, es podran presentar a la re-avaluació.
- La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no ha de superar el 5 com a nota final.
- El professor informarà oportunament de el format, durada i ubicació de l'examen.
- No s'admetran canvis de data sense l'aprovació expressa de la coordinació d'estudis.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
A) Activitats classe	20	18	0,72	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18
B) Projecte en Grup 1	15	7	0,28	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
C) Projecte en Grupo 2	15	7	0,28	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
D) Activitat individual: Informe	20	4	0,16	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
E) Examen "Recap"	30	2	0,08	2, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 14

Bibliografia

- Apunts i altres materials del Campus Virtual
- Moliner, J. P., Azorín, J. F. M., Guilló, J. J. T., Ortega, E. M. P., & Gamero, M. D. L. (2019). Sostenibilidad, calidad, innovación y ventaja competitiva en el sector hotelero: un estudio de caso. REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO, 3(1).
- 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
- Dzhandzhugazova, E. A., Blinova, E. A., Orlova, L. N., & Romanova, M. M. (2016). Innovations in hospitality industry. International Journal of Environmental and Science Education, 11(17), 10387-10400.
- Nieves, J., & Quintana, A. (2018). Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. Tourism and Hospitality Research, 18(1), 72-83.
- Richard, B. (2017). Hotel chains: survival strategies for a dynamic future. Journal of Tourism Futures.

- Kansakar, P., Munir, A., & Shabani, N. (2019). Technology in the hospitality industry: Prospects and challenges. IEEE Consumer Electronics Magazine, 8(3), 60-65
- Larry Keeley, Ten Types of Innovation: The Discipline of Building Breakthroughs, 2013
- Matt Ridley, How Innovation Works, 2019

Programari

- Miro. www.miro.com
- Sketchup: <https://app.sketchup.com/app>
- Wooclap. www.wooclap.com
- Basecamp. www.basecamp.com
- MS Excel
- Genially. www.genially.com
- Mindmeister. <https://www.mindmeister.com/>