

Sistemes d'Informació i Gestió Hotelera

Codi: 104963

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500894 Turisme	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: espanyol (spa)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: Sí

Grup íntegre en espanyol: Sí

Altres indicacions sobre les llengües

Les sessions es fan indiferentment en català i castellà

Equip docent

Daniel Blabia Girau

Prerequisits

LAS SESIONES SÓN EMINENTMENT PRÀCTIQUES DE MANERA QUE HI HAN FORÇA ENTREGABLES PER VEURE'N L'EVOLUCIÓ DE L'ALUMNE. L'ASISTÈNCIA ÉS INDISPENSABLE.

Tenint en compte que l'assignatura és un "upgrade" digital dels alumnes, és important que aquests tinguin un cert interès en les eines de gestió i per treballar amb dades.

La part de business Intelligence requereix d'uns coneixements mínims d'excel.

L'assignatura utilitza un simulador de gestió d'hotels de manera que els alumnes gestionen poer 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.

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

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 hoteler independent i real en condicions de competència.
2. Analitzar els resultats operatius i econòmics d'un establiment hoteler i consegüentment ser capaç de desenvolupar-ne una estratègia empresarial.
3. Argumentar les seves decisions de gestió empresarial a partir de les dades obtingudes a del Sistema d'Informació de l'hotel.
4. Conèixer el funcionament d'un programa de gestió hotelera tipus REVENUE MANAGEMENT/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. Conèixer el funcionament d'algunes eines TIC de Revenue Management System.
11. Conèixer el funcionament d'un Property Management System
12. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma a partir d'una necessitat real.

Competències

- Aplicar els conceptes relacionats amb els productes i empreses turístiques (econòmic i financer, recursos humans, política comercial, mercats, operatiu i estratègic) en els diferents àmbits del sector.
- Aplicar les eines de les tecnologies de la informació i de la comunicació (programes de gestió de reserves, paquets de gestió d'agències de viatges, programes de gestió hotelera, etc.) als àmbits de gestió, planificació i productes del sector turístic.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Tenir orientació de servei al client.
- Treball en grup.

Resultats d'aprenentatge

1. Aplicar els programes de gestió al subsector de l'hostaleria.
2. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
3. Identificar i distingir les característiques diferencials dels àmbits relacionats amb l'hostaleria dins del sector turístic.
4. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
5. Tenir orientació de servei al client.
6. Treball en grup.

Continguts

EL PRIMER DIA DE CLASSE S'ACAVA DE DECIDIR QUINS TEMES SÓN PRIORITARIS.

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 algú 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'una consultora i professora titular de la UAB.

- Big data i analítica de dades
- Introducció al programari Tableau
- 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 hotelier

- 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'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. Són un parell de sessions per entendre la importància d'un Sistema d'informació per tal de prendre les decisions correctes més enllà de la gestió del dia a dia de l'hotel.

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			
Classes teòriques	40	1,6	1, 2, 3, 4, 5, 6
Treballar amb diferents programaris	20	0,8	1, 2, 3, 4, 5, 6
Tipus: Supervisades			
Tutories	6	0,24	1, 2, 3, 4, 5, 6
Tipus: Autònomes			
Elaboració de plans i informes	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6
Exercicis	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6
Simulació hotelera	50	2	1, 2, 3, 4, 5, 6

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 Examen 100%

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. Si queda entre un 3,5 i un 4,9 podrà anar a reavaluació.

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

Recuperació: 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 Fidelio haurà de presentar un certificat de l'empresa on hagi treballat. 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	20%	1	0,04	1, 2, 4, 6
Exercici 2 amb els diferents programaris	20%	1	0,04	1, 2, 4, 6
Exercici 3 amb els diferents programaris	20%	1	0,04	1, 2, 4, 6
Simulació hotelera	35%	0	0	2, 3, 4, 5, 6
Test inicial del simulador hotelier	5%	1	0,04	2

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-projectgetting-started-in-twenty-minutes/>

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

MATERIAL DOCENT PROPI

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

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

Programari

A més del programari inclòs en el paquet d'Office l'alumne utilitzarà un simulador hotelero online, Tableau o POWER BI (en la versió gratuïta) i el PMS de Cloudbeds també gratuït.