

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
4314928 Gestión de Empresas Hoteleras	OB	0	2

## Contacto

Nombre: Víctor Gimenez Garcia

Correo electrónico: victor.gimenez@uab.cat

## Equipo docente

Daniel Blabia Girau

Juan Marimon Fabregas

Xavier Verge Mestre

Montserrat Guerrero Gonzalez

## Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)

## Equipo docente externo a la UAB

Fernando Remolina

## Prerequisitos

No hay prerequisites para cursar la asignatura

## Objetivos y contextualización

El módulo muestra desde un punto de vista gerencial los diferentes aplicativos que pueden ser de utilidad en el sector hotelero y cómo la dirección puede emplearlos para mejorar la gestión operativa y también la toma de decisiones. El módulo finaliza con un *business game* hotelero, algo relativamente habitual en los másteres de gestión de empresas generalistas, pero no tanto en los de gestión hotelera. Durante la simulación, los alumnos se organizan en equipos y se les asigna la gestión integral de un hotel, de forma que compiten entre ellos empleando un potente simulador informático tomando decisiones en diferentes periodos de tiempo sobre diferentes temas desarrollados en el máster.

Los objetivos son:

- Introducir a los estudiantes en los conceptos asociados a los SI y las TI en grandes corporaciones
- Conocer cómo los grandes sistemas de información empresariales (ERP) pueden ser aplicados en el sector hotelero
- Conocer de forma aplicada PMS relevantes en el mercado
- Aplicar los conocimientos adquiridos en el resto de módulos, de forma integrada y competitiva, a través de un *business game* específico del sector hotelero

## Competencias

- Aplicar las TIC's en la gestión y en el análisis de la actividad para la mejora e identificación de nuevas oportunidades de negocio.
- Demostrar una visión global e integradora del entorno socioeconómico mundial y avanzar sus implicaciones en la gestión hotelera.
- Desarrollar habilidades directivas y de liderazgo.
- Formular una estrategia y su implementación en gestión de los recursos humanos.
- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- 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. Analizar cómo las TIC's pueden contribuir a una gestión internacional integrada, incluyendo también aspectos de fidelización de los clientes.
2. Conocer de las últimas tendencias en negocio electrónico.
3. Conocer las posibilidades de los sistemas de información para integrar las diferentes áreas de gestión en una corporación hotelera a nivel mundial para gestionarla de forma más eficiente.
4. Conocer los principales sistemas corporativos de gestión: enterprise resource planning, customer relationship management, supply chain management, business intelligence.
5. Decidir sobre el sistema Property Management System (PMS) más adecuado para un negocio hotelero.
6. Desarrollar habilidades directivas y de liderazgo.
7. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Trabajar en equipos de carácter interdisciplinar.
13. Valorar la importancia de la seguridad informática en el ámbito hotelero.

## Contenido

1. Conceptos básicos de sistemas y tecnologías de la información (TIC)
2. Planificación de las TIC
3. Sistemas para la gestión integrada de los recursos de la empresa
4. Externalización de los servicios TIC
5. PMS (sistemas de gestión hotelera). *Sistemas business intelligence (BI) y customer relationship management (CRM)*

## 6. *Business game* hotelero

### Metodología

La metodología docente está basada en diferentes actividades:

- Clases magistrales donde los profesores expondrán los temas generales, se resolverán/discutiran casos/ejercicios y se realizarán debates entre estudiantes sobre temas expuestos y previamente leídos o explicados
- Pruebas síntesis
- Realización casos/prácticas aula de informática
- Competición entre equipos gestionando su propio hotel mediante un *business game* hotelero
- 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, 4, 3, 2, 5, 6, 9, 10, 11, 8, 7, 13
Tipo: Supervisadas			
Business game hotelero y tutorías	64,5	2,58	3, 2, 9, 10, 8, 7
Tipo: Autónomas			
Estudio, preparación de casos de estudio y pruebas	45	1,8	1, 4, 3, 2, 5, 6, 9, 10, 11, 8, 7, 13

### Evaluación

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

### Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen business game	10%	0,5	0,02	3, 6, 9, 10, 11, 8, 7
Resultado business game hotelero	45%	0	0	3, 6, 9, 10, 8, 7, 12
Trabajo BI y CRM	45%	0	0	1, 4, 3, 2, 5, 6, 9, 10, 11, 8, 7, 12, 13

### Bibliografía

- Tesone, DV (2005). Hospitality Information Systems and E-Commerce. John Wiley & Sons Inc.
- Materials Cessim per Hospitality game ([www.cesim.com](http://www.cesim.com))

## **Software**

Microsoft Excel, Power BI, MailChimp, CRM, Cesim Hospitality Simulator