

**Temes de Direcció Hotelera**

Codi: 103748

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OT	4	2

**Professor/a de contacte**

Nom: Beatriz Santolalla Garcia

Correu electrònic: [beatriz.santolalla@uab.cat](mailto:beatriz.santolalla@uab.cat)

**Idiomes dels grups**

Per consultar l'idioma/es de l'assignatura caldrà anar a l'apartat "Metodologia" de la guia docent.

**Prerequisits**

No hi ha prerequisits.

**Objectius**

L'objectiu de l'assignatura es aconseguir que l'alumne tingui un coneixement mes ampli, a la vegada que pràctic, dels diferents tipus d'establiments hotelers existents avui en dia (hotels individuals, de cadena, ...), ubicats principalment a les grans ciutats, a la costa i a la muntanya, així com d'altres empreses d'allotjament i de servei vinculades amb l'hostaleria. Tanmateix, s'inclouen altres complements docents relacionats amb el sector.

A més de proporcionar una visió global de les diverses instal·lacions i serveis dels establiments de referència, aquesta assignatura es centra, sobretot, en el aprofundiment dels diferents sistemes de gestió i política hotelera, tant dels hotels com de les empreses de serveis relacionades amb l'hostaleria, per una banda, i per l'altra, incrementar la formació acadèmica de l'alumnat, mitjançant petits seminaris pràctics d'aplicació sobre temes de actualitat.

El volum total d'hores correspon a hores estrictament de docència a l'aula (seminaris, ponències, casos pràctics si s'escau), a les visites efectuades tan a hotels de diversa índole com a empreses de serveis relacionades amb l'hostaleria, tutories on-line, al propi seguiment de l'assignatura per part de l'alumnat (estudi), i a la realització de l'informe final individual com a prova avaluadora.

Al finalitzar l'assignatura l'alumne serà capaç de:

1. Determinar les principals tasques i responsabilitats de la cap del departament de pisos d'una empresa d'allotjament.
2. Formular verbalment qüestions d'interès en el decurs de petites reunions.
3. Conèixer les particularitats, característiques i polítiques de diferents tipologies de grups hotelers espanyols.

4. Identificar diferents formes de gestió y de comercialització hotelera.
5. Diferenciar entre hotels de negoci, vacacionals, de ciutat o muntanyad'equitat de genere
6. Coneixement de trajectòries i rols de les dones de diferents edats i situacions socials en l'exercici professional.

## Competències

- Adaptar-se als canvis tecnològics que vagin sorgint.
- Demostrar orientació i cultura de servei al client.
- Demostrar que coneix i comprèn els principis bàsics de l'allotjament i la restauració en totes les dimensions, departaments, activitats i àrees en el context del sector turístic.
- 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.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Treballar en equip.

## Resultats d'aprenentatge

1. Adaptar-se als canvis tecnològics que vagin sorgint.
2. Demostrar orientació i cultura de servei al client.
3. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
4. Entendre la normativa bàsica corresponent.
5. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
6. Gestionar i organitzar el temps.
7. Identificar els mecanismes d'anàlisi quantitius i qualitius dels diferents sectors de l'hostaleria, així com l'impacte i l'evolució que tenen.
8. Identificar i avaluar els elements que regeixen l'activitat dels sectors de l'hoteleria i la restauració, la interacció amb l'entorn i el seu impacte.
9. Identificar les diferents empreses d'allotjament i restauració, així com la seva estructura bàsica.
10. Treballar en equip.

## Continguts

1. Seminaris.
2. Ponències a càrrec de persones vinculades directa o indirectament al sector, empreses hoteleres, grups de restauració, etc.
3. Visites a diferents tipus d'empreses d'allotjament i establiments hotelers amb casuístiques ben diferenciades.
4. Visites a empreses de serveis vinculades al sector hotelier a determinar si s'escau.
5. Casos pràctics (si s'escau).

Algunes de les activitats previstes (visites a empreses) es portaran a terme fora de l'horari lectiu tenint una durada de tot un mati, una tarda o un dia sencer. La uniformitat del centre es requerida per la realització de les mateixes

## Metodologia

Idioma d'impartició : Català

El curs tindrà quatre dinàmiques d'aprenentatge ben diferenciades:

a) Visites a empreses del sector i altres empreses de serveis vinculades :

*La uniformitat establerta pel centre es requerida per la realització de les mateixes.*

- Visita a les instal·lacions dels diferents establiments per tal de conèixer els serveis que ofereix al client. (30 ó 45 minuts)
- Xerrada (2 hores) amb personal directiu i / o altres càrrecs rellevants de l'empresa, tractant-se temes referents al tipus de gestió respecte a:
  - Funcionament del establiment: posicionament enfront de la competència, política comercial, tipologia de clients, estructura organitzativa, funcions/responsabilitats dels caps de departament, criteris de control, coordinació i comunicació departamental, política de compres, etc.
  - Visió del director: recursos humans, costos, ventes, rendibilitat respecte a la propietat, temes gestionats directament des de la direcció, etc.
- Precs i preguntes.

b) Seminaris, ponències :

- Lliurament del programa i materials necessaris pel seguiment de cadascuna de les sessions, a través del Campus Virtual / Publicacions.
- Sessió docent.

c) Casos pràctics (si s'escau) :

- Per grups de treball, els alumnes hauran de donar resposta, exposar i defensar els diferents casos pràctics que es puguin donar a classe.
- Avaluació per part del tribunal designat a tal efecte (*si s'escau segons tipus activitat a desenvolupar*).

d) Tutories on line:

Pel seguiment de l'assignatura, els alumnes hauran de contactar setmanalment amb la professora, a través del Campus Virtual, per tal de rebre les instruccions / informació necessàries de les visites (programes, confirmacions, pàgines web, documentació,...).

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 pràctiques (visites de camp)	50	2	2, 5, 7, 8, 9
Classes teòriques (seminaris / ponències)	20	0,8	1, 2, 5, 8
Tipus: Supervisades			
Tutories	10	0,4	3, 6
Tipus: Autònomes			

Resolució de casos pràctics	7	0,28	3, 4, 6, 7, 8, 10
Seguiment de l'assignatura	28	1,12	6, 7, 9

## Avaluació

### A) AVALUACIÓ CONTINUA:

La avaluació constarà de tres elements:

#### 1.- Informe final (individual) que haurà de reflectir:

- Descripció dels establiments visitats y serveis que ofereixen.
- Característiques pròpies dels establiments i empreses visitades.
- Diferents sistemes de gestió i comparació entre ells.
- Conclusions finals i valoració personal dels establiments visitats.
- Conclusions generals i opinió personal de l'assignatura.

*En aquest informe, s'haurà d'incloure el qüestionari valoració de l'assignatura, serà lliurat virtualment a l'acabament del curs.*

2.- Exposició i defensa dels diferents casos pràctics que es puguin donar a classe. Avaluació per part del tribunal designat a tal efecte. (Si s'escau).

3.- Uniformitat, assistència, preparació, participació i aportacions.

La *nota final* estarà compresa pel 50% l'informe + 50% (10% casos pràctics + 40% preparació, participació i uniformitat). Per poder ser avaluats, un mínim d'assistència es requerida (en principi obligatòria en un 80%).

### B) AVALUACIÓ UNICA:

Examen final (tota la matèria) / Informe Final (modalitat a definir pel professorat de l'assignatura).

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

### C) RE-AVALUACIÓ

Només alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5. La qualificació d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

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

Modalitat d'examen a definir pel professorat de l'assignatura.

## Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Casos pràctics	10	3	0,12	4, 9, 10
Informe visites de camp	50	25	1	1, 6, 7, 8
Preparació i participació visites	40	7	0,28	1, 2, 3, 4, 5, 6, 9

## **Bibliografia**

- La que sigui lliurada a l'alumne directament pels possibles ponents (aula / campus virtual) o durant el decurs de les visites.
- Pàgines web dels establiments visitats.

## **Programari**

Cap.