Universitat Autònoma de Barcelona

2023/2024

Sistemas de Información y Gestión en el Sector Hotelero

Código: 103783
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OT	4	2

Contacto

Nombre: Daniel Blabia Girau

Correo electrónico: daniel.blabia@uab.cat

Idiomas de los grupos

Para consultar el idioma/es de la asignatura será necesario ir al apartado "Metodología" de la guía docente.

Equipo docente

Daniel Blabia Girau

Equipo docente externo a la UAB

Joan Marim?n (business Intelligence)

S?nia Molina (Eines digitals de comercialtzaci? hotelera)

Prerrequisitos

Dado que la asignatura es un "upgrade" digital de los alumnos, es importante que éstos tengan un cierto interés

Las sesiones son eminentmente prácticas de manera que para superar la asignatura es obligatoria la presencia

La asignatura utiliza un simulador de gestión de hoteles de forma que los alumnos gestionan por equipos hotel d

Objetivos y contextualización

La asignatura facilita una serie de herramientas informáticas fundamentales para su desarrollo como futuros directivos.

La toma de decisiones en una empresa hotelera se basa en el análisis de datos por lo que el objetivo principal de esta asignatura es aprender cómo se trabaja con ellos.

La enseñanza es en base a sesiones muy dinámicas aprendiendo directamente practicando sobre los programas (PMS, Microsoft Project, Tableau/POSER BI, simulador business game, etc) de forma que la asistencia es imprescindible para superar la asignatura. Difícilmente se puede demostrar la aprendizage de un programa sin asistir regularmente a clase.

Al comienzo de la asignatura se propone a los alumnos que elijan algunos contenidos de la asignatura y en función de su elección al finalizar la asignatura el alumno deberá ser capaz de:

1. Dominar el proceso de toma de decisiones desde la dirección de un establecimiento hotelero independiente y real en condiciones de competencia.
2. Analizar los resultados operativos y económicos de un establecimiento hotelero y consecuentemente ser capaz de desarrollar una estrategia empresarial.
3. Argumentar sus decisiones de gestión empresarial a partir de los datos obtenidos a del Sistema de información del hotel.
4. Conocer el funcionamiento de un programa de gestión hotelera tipo REVENUE MANEGEMENT/CRM.
5. Aprender a crear, presupuestar y gestionar un proyecto de cualquier tipo que comporte la utilización de los recursos materiales, humanos y económicos a su cargo.
6. Dominar el funcionamiento de los programas de planificación de proyectos como Microsoft Project y otros de software libre.
7. Conocer el funcionamiento de un Sistema de información hotelero basado en software tipo ERP.
8. Conocer el funcionamiento de algunas TIC de Business IntelligencecomoTableau para la toma de decisiones directivas.
9. Conocer el funcionamiento de algunas herramientas TIC de Customer Relationship Management (CRM) como SugarCRM para la gestión comercial.
10. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma a partir de una necesidad real.

Competencias

- Adaptarse a los cambios tecnológicos que vayan surgiendo.
- Analizar, sintetizar y evaluar la información.
- Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
- Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
- Demostrar que comprende la relación y el impacto de los sistemas de información en los procesos de gestión de las empresas de hotelería y restauración.
- Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Ser capaz de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
- Trabajar en equipo.

Resultados de aprendizaje

1. Adaptarse a los cambios tecnológicos que vayan surgiendo.
2. Analizar, sintetizar y evaluar la información.
3. Conocer y aplicar las nuevas fórmulas de comercialización y fidelización a través de Internet y aplicarlas en la venta de productos, servicios del sector de la hotelería y la restauración.
4. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
5. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
6. Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
7. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
8. Desarrollar una visión global y estratégica de las herramientas de gestión y comercialización que se derivan de la nueva era Internet para mejorar la competitividad de las empresas del sector de la hotelería y la restauración.
9. Gestionar y organizar el tiempo.
10. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
11. Ser capaz de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
12. Trabajar en equipo.

Contenido

PARTE I: INTRODUCCIÓN
Tema 1. Sistemas de información en los negocios globales

- Datos, información y conocimiento.
- La cadena de valor de la información: administración de bases de datos e información
- Tipologías de sistemas de información.
- Infraestructura TIC. Data centers y cloud computing.

Tema 2. Procesos de negocio y sistemas corporativos de gestión.

- Los procesos de negocio.
- Los sistemas de gestión empresarial: ERP, CRM y SCM.

Tema 3. Análisis de datos y apoyo al control y la toma de decisiones.

- Business Intelligence and analytics.

PARTE II: CONCRECIÓN

Las siguientes sesiones presentamos cada uno de los elementos que conforman un sistema de información hotelero de la mano de expertos directivos y consultores en activo. De esta parte II alguno de los temas no se hará por falta de tiempo.

Tema 4. REVENUE MANAGEMENT. A cargo de la directora de revenue de la consultora Hoteldotcom y coautora del libro Los fundamentos del Revenue.

- Revenue management y Yield Management
- Principales KPI's del RM
- Estructura del software
- Funcionamento operativo de un Revenue Management System

Tema 5. COMERCIALIZACIÓN ONLINE Y MARKETING DIGITAL. A cargo de la Senior Director of Sales Spain & Portugal a TravelClick, an Amadeus company

- Comercalización hotelera online
- Marketing digital, best practices

Tema 6. BI & Analytics. A cargo de un consultor y profesor titular de la UAB.

- Big data y analítica de datos
- Introducción al Tableau/POWER BI
- Activitades prácticas.

Tema 7. Gestión de cartera de clientes (CRM)

- La comunicación bidireccional con el cliente en el sector Hotelero
- Introducción al SugarCRM

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

Tema 9. Project management al sector hoteler

- Projectos vs Operaciones
- Planificación de projectes con Microsoft project
- Planificación temporal de proyectos con recursos

PARTE III: Business Game / Simulación hotelera
Tema 10: Simulación con CESIM

- Introducción al material y al proceso de toma de decisiones
- Planes estratégicos
- Simulación hotelera CESIM
- Informes de gestión

Metodología

La asignatura funciona en base a tres metodologías de enseñanza-aprendizaje:
a) Metodología de la parte teórica de la asignatura:
Explicaciones presenciales de tipo clase-magistral en cuanto a la PARTE I del programa
b) Metodología de la parte práctica de la asignatura:
Presentaciones por parte del profesor de los diferentes softwares y la resolución de ejercicios y creación de casos prácticos (individuales o en equipo) por parte de los alumnos.
Mención especial a la parte online de la Simulación / Business Game pues algunas de las decisiones se tomarán de manera online aprovechando que la propia plataforma tiene la opción de hacerlo simultáneamente para
todos los componentes del equipo.
c) Metodología de la parte no presencial de la asignatura (Campus Virtual y plataforma CESIM):
La plataforma del Campus Virtual se empleará como complemento de información para hacer las comunicaciones a los alumnos y compartir documentos.
Todos los alumnos tendrán acceso a la plataforma CESIM por donde indicarán las decisiones a tomar cada uno de ellos relativas a su hotel así como la obtención de los resultados de cada ronda. La plataforma tiene un foro interno por cada equipo que será tutorizado por el profesor.

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			
Ejercicios	15	0,6	2, 3, 7
Sesiones te?ricas	40	1,6	1, 2, 5, 8
TEST SI	0,5	0,02	3
Trabajar con los diferentes programas	20	0,8	1, 11
Tipo: Supervisadas			
Tutorias	5,5	0,22	10
Tipo: Autónomas			
Elaboraci?n de planes e informes	15	0,6	2, 11
Simulaci?n hotelera	50	2	2, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12

Evaluación

La evaluación de la asignatura será la siguiente:

Avaluació continuada: La asignatura se podrá ir superando a medida que avance el temario. La PARTE I de la asignatura vale un 15 % de la nota final, la PARTE II un 30% y la PARTE III un 55%. Dentro de cada parte la evaluación será como sigue:

PART I EXAMEN

PART II: Entrega de ejercicios de aula y fuera de aula y test.

PART III: Test inicial 5%, entrega plan estratégico 15%, resultaado neto de la simulación 50%, informe de gestión 30%.

El alumno tendrá una nota de la evaluación contínua correspondiente a las PARTES I, II i III que si es superior a 5 podrá dar por superada la asignatura.

Avaluació única: Habrá un examen final de todo el contenido de la asignatura para aquellos estudiantes con características especiales que así lo hayan comunicado durant la primera semana del semestre (repetidores, estudiantes en mobilitat, etc.).

Re-evaluación:

Los alumnos que hayan obtenido una nota final entre 3,5 y 4,9 tienen derecho a presentarse a la convocatoria de recuperación. La nota final a obtener en esta convocatoria no superará el 5.

Convalidación.

Si algún alumno quiere que si convalidela parte del PMS o de POWER BI deberá presentar un certificado de la empresa donde haya trabajado o de algún curso que haya realizado en el caso de POWER BI. La nota que se le pondrá es un 5 y le hará media como cualquier otro.

Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Ejercicios y exámen PARTE II	30%	1,5	0,06	1, 3, 8, 9, 11
Examen PARTE I	15%	1	0,04	1, 2, 11
Simulador hotelero PART III	50%	1	0,04	2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 9, 12
Test inicial del simulador hotelero	5%	0,5	0,02	2, 3

Bibliografía

WEBGRAFIA
https://www.sugarcrm.com/resources
https://www.tableau.com/learn

TUTORIALES
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 DOCENTE PROPIO
Materiales docentes incorporados al simulador de CESIM para alumnos registrados.
Materiales docentes incorporados al programari Ms Project.
Materiales docentes incorporados al PMS finalmente escogido.

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 alt Estrategia y gestión de la información corporativa: Los retos de la gestión en una economía de red. 6a edició. Edit McGraw Hill. 2004

Otro material de apoyo en formato digital y enlaces a págines web se ofrecen en el Campus Virtual.

Software

Ms project/Project libre

Office

PMS Mews (Free SaS)

Tableau (Free Sas)