

Titulació	Tipus	Curs
2502904 Direcció Hotelera	OT	4

Professor/a de contacte

Nom: Beatriz Santolalla Garcia

Correu electrònic: beatriz.santolalla@uab.cat

Equip docent

Deborah Carrer

Albert Labastida Noguera

Gerard Belenes Casas

Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

Prerequisits

No hi ha prerequisits.

Objectius

La configuració de la planta hotelera actual a nivell mundial ha canviat molt substancialment als darrers anys per tal donar servei a un client que demanda una atenció personalitzada i adaptada a les seves necessitats actuals a qualsevol lloc del món.

Les tecnologies que han posat a l'abast de tothom destinacions llunyanes amb nous models de viatge, han provocat modificacions rellevants en les diferents formes de gestió de companyies hoteleres arreu del món i la recerca de noves estratègies de negoci en termes d'organització que els hi permeti la seva expansió.

Per tant, els grups hotelers han hagut de trobar diferents vies per a la gestió comercial, operativa, recursos humans, i jurídica que els permeti i faciliti la direcció de tots els establiments ubicats a qualsevol indret del món tot mantenint la seva identitat.

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Identificar conceptes i elements de la direcció comercial (introducció, operativa i estratègia).
2. Analitzar estratègies. Processos de planificació. Viabilitat i sostenibilitat.
3. Relacionar internacionalització i globalització.

4. Distingir processos d'internacionalització. Models i tipologies. Anàlisis de casos.
5. Entendre els objectius estratègics d'una expansió hotelera desde una perspectiva legal i de gestió i compra d'hotels

Competències

- Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
- Definir i aplicar la direcció i gestió (management) dels diferents tipus d'organitzacions al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Definir i aplicar la política i la gestió dels recursos humans de les empreses al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Demostrar orientació i cultura de servei al client.
- 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 i aplicar les polítiques d'internacionalització i de creixement sostenible a les empreses del sector.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Identificar i aplicar els elements que regeixen l'activitat dels sectors de l'hoteleria i la restauració i la seva interacció amb l'entorn, així com l'impacte que tenen en els diferents subsistemes empresarials del sector.
- Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
- Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
2. Anàlisi i estratègies de gestió de conflictes.
3. Aplicar conceptes relacionats amb la gestió estratègica, comercial i financera a escala nacional i internacional.
4. Aplicar els models i tipologies de processos d'internacionalització existents en les empreses del sector hoteler i de restauració.
5. Aplicar models de gestió empresarial eficients a les activitats internacionals de l'empresa, així com a la seva gestió corporativa.
6. Demostrar orientació i cultura de servei al client.
7. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
8. Distingir la funció, la naturalesa i l'abast del màrqueting en l'organització.
9. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
10. Fixar objectius i planificar des d'una perspectiva comercial.
11. Gestionar i organitzar el temps.
12. Identificar els processos que componen la direcció estratègica dels recursos humans en empreses internacionalitzades.
13. Identificar els processos que componen la internacionalització i la gestió corporativa de l'organització.
14. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
15. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
16. Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
17. Treballar en equip.

Continguts

El curs esta configurat per tres grans mòduls per ca d'una de les diferents àrees de gestió/implementació a nivell internacional:

Mòdul Operacions i RRHH

1. Presentació i Introducció al mòdul d'Operacions i Recursos Humans. Evolució dels Grups Hotelers internacionals els últims 10 anys.
2. Estructura funcional de les Cadenes Hoteleres internacionals. Organigrama i funcions dels departaments.
3. Departament Operacions internacionals (Allotjament i AiB)
4. Programes de fidelització (Client Intern & Client Extern). Responsabilitat Social Corporativa.
5. Gestió dels RRHH. Filosofia d'empresa. Programes de promoció. Procés de selecció. Orientació-Trainings.

Mòdul Comercial

1. Introducció
2. El model comercial en grups internacionals d'hotels: anàlisis
 - Anàlisi PESTLE
 - Anàlisi SWOT
 - La distribució
 - Posicionament
3. Comercialització tradicional
 - Global Distribution Systems (GDS)
 - Agències de viatge (AAVV)
 - Turoperadors (TTOO)
 - Grups
 - Fires Internacionals de Turisme
4. Ventes Online
 - Online Travel agencies (OTA)
 - Website corporatiu (SEO i SEM)
 - Metabuscadors
- 5.- Gestió de l'experiència del client. Les xarxes socials i el món de les Reviews

Mòdul Jurídic

1. Introducció i conceptes legals bàsics (explicat per a no-juristes)
2. Entendre les diferències entre una estratègia de compra (patrimonialista) i una estratègia de gestió (procés industrial) dels hotels.
3. Què és un contracte de management hotelier (explicat per no-juristes)
4. Entendre per què algú compra o per què ven un hotel.
5. Veure i compartir casos reals d'estratègies d'expansió internacional de grups hotelers.

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	65	2,6	2, 3, 5, 4, 10, 8, 12, 13
Tipus: Supervisades			
Tutories	15	0,6	2, 3, 5, 4, 10, 8, 12, 13
Tipus: Autònomes			
Exercicis / Estudi de Casos	10	0,4	2, 1, 3, 5, 4, 7, 10, 8, 12, 13, 11, 15, 17

Idioma d'impartició : Català

L'assignatura funciona en base a tres metodologies d'ensenyament-aprenentatge:

- Metodologia de la part teòrica de l'assignatura: Explicacions presencials a l'aula dels diferents mòduls que seran impartits per un professional de la matèria.
- Metodologia de la part pràctica de l'assignatura: Realització i exposició (si s'escau) exercicis i activitats (individuals o en equip)
- Metodologia de la part no presencial de l'assignatura (Campus Virtual): La plataforma Virtual s'emprarà com a complement d'informació i mitjà de comunicació.

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.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Mòdul Comercial	40	25	1	1, 3, 7, 10, 8, 13, 11, 9, 15, 17
Mòdul Jurídic	20	10	0,4	1, 3, 4, 16, 7, 11, 9, 14, 15, 17
Mòdul Operacions i RRHH	40	25	1	2, 1, 5, 16, 6, 7, 12, 13, 11, 9, 15, 17

El sistema d'avaluació s'organitza en 3 mòduls amb un valor diferent en la configuració de la nota final. Així doncs, la nota global de l'assignatura es calcularà fent la mitjana aritmètica dels 3 mòduls amb el següent pes en la nota (40% Mòdul Operacions&RRH; 40% Comercial, 20% Jurídic), essent condició indispensable per poder fer la mitjana una nota mínima de 4 a les tres parts.

TRES OPCIONS D'AVALUACIÓ

A) AVALUACIÓ CONTINUA:

L'avaluació continua de tots els mòduls s'organitza amb la realització d'activitats autònomes (pràctiques, comprensió de textos, treballs de grup i/o individuals, exposicions a l'aula, proves de consolidació, treballs de curs, etc.).

El professor/a de cada mòdul establirà al principi de curs la relació d'activitats a realitzar, dates i periodicitat del lliurament, avaluacions, etc. amb el percentatge d'incidència sobre la nota final de tots els continguts objecte d'avaluació continua.

Mòdul Operacions i RRHH

Assistència Classe: 20%

Cas pràctic Grupal : 40%

Avaluació individual : 30%

Participació Classe: 10%

Mòdul Comercial

40% Exercici grupal (màxim 3 persones) sobre les eines comercials de les cadenes d'hotels

10% Participació/preguntes individuals realitzades durant les classes

25% Treball individual sobre els "key learnings" adquirits per l'alumne

25% Exposició final

Mòdul Jurídic

Per tal de superar l'avaluació contínua, el alumnes hauran de lliurar un treball grupal de caràcter pràctic al finalitzar aquest mòdul, i que estarà relacionat amb algun dels aspectes assenyalats en el temari. En aquest sentit, durant el període de classe, els alumnes:

1. Seran guiats pel professor per tal de supervisar la seva feina i resoldre dubtes i preguntes.
2. Hauran de realitzar exercicis relacionats amb el cas pràctic i participaran activament en els debats de classe.
3. Hauran de preparar la presentació en grup. Seran evaluats tant individualment i com a grup

La nota d'aquest mòdul s'establirà segons el següent criteri:

60% de la nota correspon al treball i presentació del treball

20% de la nota correspondrà a l'assistència a classe

20% de la nota correspondrà a la participació activa a classe

Els alumnes que no superin l'assignatura, mitjançant l'avaluació contínua, passaran a ser avaluats pel sistema d'avaluació única, no tenint en compte cap de les notes obtingudes.

B) AVALUACIÓ ÚNICA: Examen final (tota la matèria).

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

Hi haurà un únic tipus d'examen final, no havent diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ:

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

Adreçada als alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5, es podran presentar a l'examen de re-avaluació per poder superar l'assignatura.

La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant es presenti a menys de la meitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final.

Bibliografia

- La que sigui lliurada a l'alumne directament per cada professor.
- Rey Moreno, M. (2015). Dirección de marketing turístico, Ed: Pirámide (Capítulo 7, Distribución e intermediación turística)
- 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
- Franch Fluxà, J. (2015). *Manual de contratación turística*. Barcelona: Atelier.
- Barba de Vega, J. y Calzada Conde, M.^a A. (2015), *Introducción al Derecho Privado del Turismo*. Cizur Menor: Aranzadi.
- Bercovitz Rodríguez-Cano, R. (Dir.) (2013), *Tratado de Contratos*, Vols. I a V. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Barth, S.C. i Hayes, D.K. (2009). *Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry*. New Jersey: Wiley.
- Morris, K.L., Cournoyer, N.G i Marshall, A.G. (2008). *Hotel, Restaurant and Travel Law : A Preventive Approach*. New York: Delmar.

Altres materials de suport en format digital i enllaços a llocs web que es publicaran al Campus Virtual.

Programari

No n'hi ha.

Llista d'idiomes

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Català	primer quadrimestre	matí-mixt