

Titulació	Tipus	Curs
2502904 Direcció Hotelera	OT	4

Professor/a de contacte

Nom: Eduard Àvila Morera

Correu electrònic: eduard.avila@uab.cat

Idiomes dels grups

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

Prerequisits

No hi ha prerequisits

Objectius

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

1. Conèixer l'estructura d'una empresa de restauració així com les competències, habilitats i tasques de cada un dels perfils laborals que l'integren.
2. Gestionar i controlar els costos de manera efectiva d'una empresa de restauració.
3. Familiaritzar-se amb la gestió i implantar models efectius de gestió i control.
4. Identificar l'itinerari d'informació i de treball en les principals àrees funcionals i operacionals
5. Capacitar a l'estudiant per elaborar estratègies i polítiques desenvolupades des de la funció de la direcció.
6. Saber determinar els procediments necessaris i adaptar-los a les expectatives del client, les particularitats del capital humà i els recursos materials disponibles.
7. Prendre decisions i dissenyar estratègies per el desenvolupament i millora empresarial.

Competències

- Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
- Aplicar els conceptes relacionats amb la creació i la posada en marxa, l'adquisició, el manteniment i la conservació d'equipaments d'instal·lacions hoteleres i de restauració en condicions de sostenibilitat energètica i viabilitat econòmica.
- Aplicar la normativa de prevenció i seguretat integral als establiments del sector de l'hoteleria i de la restauració.
- Definir i aplicar els objectius, les estratègies i les polítiques comercials a les empreses d'hoteleria i de restauració.
- Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
- Demostrar iniciativa i esperit emprenedor en la creació i la gestió d'empreses, projectes, activitats i productes dels sectors de l'hoteleria i de la restauració en un entorn complex i canviant.

- Demostrar orientació i cultura de servei al client.
- Demostrar que coneix el sistema de producció i el procediment operatiu del servei de restauració.
- Demostrar que coneix i entén els principis bàsics de la nutrició humana i les repercussions que té sobre la salut, així com la seva aplicació a l'alimentació.
- Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Elaborar plans de comercialització i promoció de les empreses dels sectors de l'hoteleria i la restauració, especialment en el camp de la comercialització en línia.
- 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.
- Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
2. Aplicar a tota unitat d'explotació del sector de la restauració la iniciativa i l'esperit emprenedor en la creació i la millora.
3. Aplicar els coneixements teòrics i pràctics en el servei de restauració a la gestió de les empreses.
4. Aplicar la política comercial a les empreses de restauració.
5. Aplicar les claus de la nutrició humana amb criteris saludables en l'elaboració i l'expedició dels aliments dels establiments de restauració.
6. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
7. Demostrar orientació i cultura de servei al client.
8. Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
9. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
10. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
11. Gestionar i organitzar el temps.
12. Identificar i aprendre els criteris necessaris per seleccionar els equipaments i instal·lacions idonis del sector de la restauració des del punt de la viabilitat econòmica i energètica.
13. Identificar i distingir les característiques diferencials de les empreses del sector en els diferents subsistemes de l'organització empresarial.
14. Identificar i presentar plans específics de promoció i comercialització per a empreses de restauració, incloent-hi els mitjans en línia.
15. Implementar i adaptar la normativa sobre la prevenció i la seguretat integral als establiments del sector de la restauració.
16. Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
17. Treballar en equip.

Continguts

1. Societat, alimentació i gastronomia: nous tipus de restaurants:
 - a. Restauració moderna.
 - b. Restauració col·lectiva no comercial.
 - c. Convenis i legislació aplicable.
2. Models d'empreses de restauració:
 - a. Classificació de les empreses
 - b. Nous conceptes d'empreses de restauració i la seva gestió

3. Gestió analítica de negocis de restauració i control de costos (management):

- a. Principis de Omnes
- b. Enginyeria de menús
- c. Comptes de resultats i punts d'equilibri

4. Anàlisi de model de negoci:

- a. Model CANVAS

5. Màrqueting de les empreses de restauració:

- a. El restaurant com a producte global.
- b. La cadena de valor d'un restaurant.
- c. Comercialització i comunicació.
- d. Tècniques d'atenció al client, orientació a la venda i la seva fidelització.

6. La gestió de la qualitat a les empreses de restauració:

- a. Qualitat Total com a sistema de gestió.
- b. Gestió per processos.
- c. Sistemes de Qualitat aplicables a la restauració.
- d. RRHH i gestió de la qualitat: satisfacció del client intern i extern.

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classe Magistral	32	1,28	3, 12
Exercicis	19	0,76	1, 16, 9, 11, 17
Tutories	9	0,36	16, 8, 11, 10
Tipus: Supervisades			
Cas pràctic (en grup)	40	1,6	1, 4, 3, 16, 6, 9, 12, 15, 11, 10, 14, 17
Tipus: Autònomes			
Estudi de cas (individual)	18	0,72	1, 16, 9, 11, 17
Trabajo individual	30	1,2	1, 4, 16, 7, 9, 12, 15, 10

Idioma de impartició: catalán.

Sessions de classes magistrals. Exposició del contingut teòric del programa de forma clara, sistemàtica i organitzada per part del professor (els alumnes tindran al CAMPUS VIRTUAL el temari bàsic dels temes). Es fomentarà, en tot moment, la participació de l'alumnat a l'aula; es valoraran les seves aportacions, reflexions i dubtes. Es reforçarà l'aprenentatge amb la projecció de vídeos didàctics i lectura d'articles relacionats amb el temari.

Exercicis pràctics i estudis de cas. Al llarg del curs es proposarà la realització de diversos exercicis pràctics i estudis de cas, relacionats amb l'assignatura, es començaran a l'aula i, si cal, hauran de ser finalitzats fora de l'horari de classe.

Visites: En cas d'efectuar-se alguna visita externa, l'assistència serà obligatòria. Oportunament s'hi indicarà dia, hora i lloc de trobada.

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
Assistència i participació a les sessions	20%	0	0	1, 3, 16, 9, 10
Exàmen Teòric	50%	2	0,08	4, 2, 5, 3, 16, 8, 9, 13, 12, 15, 14
Treballs i casos pràctics (individuals i en grup)	30%	0	0	4, 2, 5, 3, 16, 8, 7, 6, 12, 11, 10, 14, 17

És important l'assistència a classe perquè la participació dels alumnes enriqueixen els continguts explicats . Es tracten molts aspectes relacionats amb l'actualitat i aquests es prenen de referència per l'avaluació.

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

- BIOSCA, DOMENEC. *Cómo dirigir con éxito un restaurante*. Ediciones CDN, Madrid 1993.
- FELIPE GALLEGU, Jesús. - *Gestión de hoteles: una nueva visión*. Madrid: Paraninfo, 2002.
- *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Madrid: Paraninfo, 2001.
- *Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI*. McGraw Hill Interamericana. Madrid, 1996
- MESTRES, JUAN R. *Técnicas en gestión y dirección hotelera*. Editorial Gestión 2000. Barcelona, 2003
- ORIOL AMAT i FERNANDO CAMPA, *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Editorial PROFIT. Barcelona, 2011.
- ROCHAT, MICHEL. *Marketing y gestión de la restauración*. Editorial Gestión 2000. Enero, 2001
- VALLSMADELLA, Josep Maria. *Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes*. Madrid: Pearson Education, 2002.
- Comprender el negocio de la Restauración. *GestionRestaurantes.com [en línea]. 25 de septiembre de 2007. Disponible en: <http://www.gestionrestaurantes.com/comprender-el-negocio-de-la-restauracion/>*
- Modelo CANVAS. <https://www.emprender-facil.com/es/modelo-canvas-plantilla-word/>

Programari

Llista d'idiomes

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

PROVISIONAL