

Titulació	Tipus	Curs
Turisme	OT	4

Professor/a de contacte

Nom: Eduard Àvila Morera

Correu electrònic: eduard.avila@uab.cat

Equip docent

Beatriz Santolalla Garcia

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 e 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 la informació tant quantitativa com qualitativa relativa a la dimensió econòmica del sector turístic així com a les seves empreses (característiques de les empreses, evolució del pes del turístic, estudis de mercat, etc.).
- Aplicar els conceptes relacionats amb els productes i empreses turístiques (econòmic i financer, recursos humans, política comercial, mercats, operatiu i estratègic) en els diferents àmbits del sector.
- Definir i aplicar els objectius, les estratègies i les polítiques comercials en les empreses i entitats turístiques.
- Demostrar iniciativa i actitud emprenedora en la creació i la gestió d'empreses del sector turístic.
- Demostrar que coneix el funcionament i l'evolució de diversos models turístics per seleccionar el més idoni i aplicar-lo a l'entorn actual.
- Demostrar que coneix i entén el fenomen turístic en el marc de la sostenibilitat i la gestió de la qualitat.
- Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
- Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Gestionar els conceptes relacionats amb la planificació i la comercialització de destinacions, recursos i espais turístics, així com els seus instruments i funcionament.
- Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
- Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
- Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.
- Tenir orientació de servei al client.
- Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Treball en grup.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar i establir un diagnòstic de la situació d'una destinació, un recurs o un espai turístic.
2. Analitzar la informació obtinguda en el procés d'investigació comercial.
3. Aplicar diferents eines d'anàlisi de recursos humans.
4. Aplicar el màrqueting estratègic com a font d'avantatge competitiu per a les entitats turístiques.
5. Aplicar les tècniques de segmentació i investigació de mercats en l'anàlisi de la informació del sector turístic.
6. Aplicar les tècniques pressupostàries i de planificació estratègica.
7. Decidir els diferents elements que configuren un pla de màrqueting i saber elaborar-lo.
8. Definir polítiques comercials en les empreses i productes turístics partint de tècniques de segmentació i investigació de mercats.
9. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
10. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
11. Desenvolupar habilitats directives i de gestió de conflictes.
12. Desenvolupar les habilitats necessàries per a la resolució de problemes empresarials.
13. Desenvolupar les habilitats necessàries per adaptar-se a noves circumstàncies empresarials.
14. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
15. Distingir la funció, la naturalesa i l'abast del màrqueting en l'organització.
16. Fer servir les polítiques de gestió de la qualitat (ISO, EFQM, etc.) com a element estratègic de les empreses del sector turístic.
17. Fer una anàlisi externa i interna i establir un diagnòstic de la situació comercial d'una empresa.
18. Fixar objectius i planificar des d'una perspectiva comercial.
19. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
20. Identificar els processos que componen la direcció estratègica de recursos humans.
21. Identificar els recursos i les capacitats necessaris per al desenvolupament de noves empreses.
22. Identificar i avaluar noves oportunitats de negoci en el sector.
23. Identificar la interrelació entre turisme, qualitat i sostenibilitat.
24. Identificar les polítiques mediambientals i de sostenibilitat com a element diferenciador del sector turístic.
25. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.

26. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
27. Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
28. Tenir orientació de servei al client.
29. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
30. Treball en grup.
31. Valorar i seleccionar alternatives per establir cursos d'acció apropiats per a la implantació i control de les estratègies de recursos humans.

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			
clase magistral	32	1,28	1, 2, 14
Ejercicios	19	0,76	6, 11, 18, 24, 26
Tutories	9	0,36	
Tipus: Supervisades			

Casos practicos (en grupo)	40	1,6	3, 6, 11, 12, 18, 24, 28, 30
Tipus: Autònomes			
Estudio de caso	18	0,72	14, 26, 28
trabajo individual	30	1,2	3, 11, 12, 14, 28

Idioma de impartición: 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, perquè els alumnes completin les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Asistencia y participación	20%	0	0	11, 12, 13, 14, 15, 18, 20, 25
Exàmen Teòric	50%	1	0,04	1, 3, 6, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 20, 23, 24, 25, 27, 28, 29
Treballs i casos pràctics (individuals i en grup)	30%	1	0,04	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 14, 16, 19, 21, 22, 26, 28, 30, 31

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 referencia 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 GALLEGÓ, Jesús. - Gestión de hoteles: 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
- MAESTROS, JUAN R. Técnicas en gestión y dirección hotelera. Editorial Gestión 2000. Barcelona, 2003
- ORIOL AMAT y 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

.

Grups i idiomes de l'assignatura