

Titulació	Tipus	Curs
Direcció Hotelera	OB	2

Professor/a de contacte

Nom: Carmen Ruiz Aguado

Correu electrònic: carmen.ruiza@uab.cat

Idiomes dels grups

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

Prerequisits

No hi ha cap prerequisit per cursar l'assignatura.

Objectius

L'assignatura de Direcció i Gestió d'Allotjament II pretén establir els paràmetres d'actuació perquè l'alumnat de segon curs del Grau en Direcció Hotelera puguin gestionar de manera eficaç l'àrea d'allotjament d'un establiment hotel·ler, així com un coneixement extens d'aquesta.

Així doncs i amb aquest objectiu, aquesta assignatura que suposa una continuació a la de Gestió d'Allotjament I, inclou conceptes teòrics corresponents a la gestió del departament de pisos i majoritàriament continguts pràctics d'aplicació i teoricopràctics.

L'assignatura descriu l'estructura del departament de pisos i les seves relacions amb la resta de departaments de l'hotel i la del seu personal. A partir d'aquests factors l'alumnat apren a gestionar i analitzar els resultats, prendre decisions i vetllar pel bon funcionament de l'àrea d'allotjament com a principal activitat dins d'una empresa hotelera que genera la major part dels ingressos.

El temps total de dedicació prevista, correspon al concepte de gestió i practica d'allotjament on s'inclouen les pràctiques de formació (pràctiques residents) entenent-les com a activitats monitorades que es duen a terme en les instal·lacions de l'Hotel Campus, totes elles relacionades amb la preparació i prestació del servei d'allotjament en un sentit molt ampli on s'inclouen les diferents tasques de consergeria, recepció pròpiament dita, reserves i comercialització, facturació i caixa, pisos i bugaderia.

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

- Conèixer l'estructura d'un departament d'allotjament, així com les competències, habilitats i tasques de cadascun dels perfils laborals que ho integren.
- Realitzar una anàlisi detallada dels processos de treball propis de l'àrea d'allotjament.
- Familiaritzar-se amb la gestió i implantar models efectius de gestió i control.
- Identificar els diferents itineraris i canals de comunicació amb la resta de departaments que configuren un hotel.
- Establir les funcions pròpies dels departaments integrants de l'àrea d'allotjament.
- Determinar les diferents estructures organitzatives de personal necessàries que integren l'àrea d'allotjament.

- Saber vehicular procediments i adaptar-los a les expectatives de la clientela, les particularitats del capital humà i els recursos materials disponibles des del respecte a la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.
- Prendre decisions i dissenyar estratègies pel desenvolupament i millora del departament.
- Integrar-se ràpida i eficaçment en els grups de treball departamentals relacionats amb l'allotjament en diferents tipus d'establiments hotelers.
- Ocupar una gestió departamental moderna, eficaç i orientada al client.

Competències

- Aplicar a escenaris reals la tecnologia i la pràctica adquirides al laboratori de pràctiques propi sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament.
- 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.
- Demostrar que coneix el sistema de producció i el procediment operatiu del servei d'allotjament.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar l'estructura del sector.
2. Aplicar la tecnologia i la pràctica adquirides al laboratori de pràctiques sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament a escenaris reals.
3. Conèixer els diferents productes d'allotjament com a principal activitat del producte global hotelier.
4. Conèixer les pautes essencials per a l'ambientació i promoció.
5. Conèixer l'estructura i la gestió del departament, així com les competències i les habilitats dels perfils professionals que integren l'àrea d'allotjament.
6. Desenvolupar petits plans d'actuació en matèria de prevenció i seguretat.
7. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
8. Estructurar les diverses fases d'obertures d'establiments.
9. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
10. Gestionar i organitzar el temps.
11. Identificar els sistemes de prevenció i seguretat del sector de l'hoteleria i de la restauració.
12. Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
13. Treballar en equip.

Continguts

BLOC TEÒRIC

1.- El departament de Pisos

BLOC PRÀCTIC (PR - TPT)

TP1: Plantilla de control (check list) de habitacions.

TP2: Plantilla de control (check list) d'un saló.

TP3: Tarifes hoteleres

TP4: Procés d'entrada i registre de clients.

TP5: Factures proforma.

TP6: Formules d'atenció telefònica

TP7: Procés de sortida de clients.

TP8: Contracte de Tour Operació

TP9: Benchmarking (Hotel Campus)

TP10: Elaboració del document acreditatiu amb el recull dels TP's efectuats.

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12
Resolució de problemes	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Tipus: Supervisades			
Pràctiques residents/ TPT	100	4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Tutories	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	9	0,36	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Estudi	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Idiomes d'impartició: català, castellà

La docència del bloc teòric-pràctic (docència a l'aula) es porta a terme a les aules al 2on semestre del curs, configurant el 20% de l'assignatura. 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. També s'organitzaran sessions pràctiques en les que els alumnes hauran de realitzar activitats relacionades amb els continguts teòrics analitzats a les sessions magistrals.

La docència del bloc pràctic (Pràctiques Residents / TPT's) es desenvolupa al llarg de tot el curs a les instal·lacions de l'Hotel-Escola Campus, configurant el 80% de l'assignatura. Aquestes pràctiques, per motiu de les seves característiques, tenen uns torns i horaris diferents als de la docència a l'aula. Per a la realització d'aquestes pràctiques es requereix un coneixement prou ampli de la llengua vehicular al centre (comprensió oral i expressió oral i escrita) amb vocabulari específic del sector.

- Sessions de Pràctiques Residents (PR).

Al llarg de les diferents setmanes consecutives els alumnes subdividits en diferents grups que de dilluns a divendres i amb una dedicació diària de matí i tarda, realitzaran diferents activitats programades de l'àrea d'allotjament als diferents escenaris de les instal·lacions de l'Hotel-Escola Campus, per tal de consolidar els coneixements sobre les diferents activitats que es duen a terme dins d'aquesta àrea a un establiment hotel·ler. Cal esmentar que en el decurs de la primera setmana s'inclouen els dies d'iniciació i per tant només s'organitzen activitats anomenades de contacte per tal d'afavorir un clima d'aprenentatge òptim.

- Sessions de preparació i servei al client. On amb la constant presència per part del supervisor o de la supervisora, l'alumne realitza de forma rotativa una sèrie d'activitats en algun punt dels espais de les instal·lacions de l'Hotel-Escola Campus. Per exemple: mostrador, comercial, reserves, pisos, accés. etc.

- Sessions de feed-back. On una vegada finalitzat el servei o l'activitat realitzada, el supervisor o la supervisora i els alumnes reflexionen sobre el desenvolupament de l'operativa / activitat portada a terme durant el dia. Els alumnes exposen les seves vivències i sensacions així com dubtes i el monitor dur a terme les aclaracions pertinents i comenta les mesures de rectificació.

- Sessions TP.

Prèvia exposició i demostració dels continguts teòrics per part del monitor, l'alumne realitza personalment l'activitat anteriorment desenvolupada. Cal esmentar que aquestes sessions es realitzen a les aules de que disposa l'escola per adequar-se l'equipament al desenvolupament d'aquests tipus d'activitats (per exemple: aula d'informàtica).

- Visites externes (si s'escau).

Es realitzaran visites a empreses del sector i/o conferències -demostracions de professionals. A partir d'aquestes dues activitats el professor proposarà una sèrie de treballs relacionats amb els temes tractats.

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
Activitats pràctiques	1% de la nota final	1	0,04	1, 5, 7, 9, 10, 12
Dossier pràctiques residents	40% de la nota final	0,5	0,02	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Pràctiques residents/ TPT	40% de la nota final	0,5	0,02	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Prova d'avaluació	12% de la nota final	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11
Treball obligatori	7% de la nota final	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

L'avaluació de l'assignatura serà:

BLOC TEÒRIC (20% DE LA NOTA FINAL)

Avaluació contínua. L'avaluació continua del bloc teòric de l'assignatura consta del següent sistema:

a) La realització d'un treball obligatori que valdrà un 40% de la nota final del bloc teòric.

b) La realització d'una activitat pràctica que valdrà un 10% de la nota final del bloc teòric

c) La realització d'una prova de consolidació de coneixements que inclou tota la matèria exposada a les classes magistrals i que valdrà un 50% de la nota final del bloc teòric.

Per poder fer mitja aplicant els percentatges corresponents de totes les activitats de l'avaluació del bloc teòric és indispensable obtenir una nota mínima de 4 sobre 10 en totes elles.

Avaluació final:

a) La realització d'un examen amb la totalitat dels continguts que valdrà un 20% de la nota final de l'assignatura sent condició imprescindible haver obtingut una nota mínima de 5 sobre 10 per fer promig amb el bloc pràctic.

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

Re-avaluació:

Només per l'alumnat que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5. La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació es de 5 sobre 10 sent condició imprescindible haver obtingut una nota de 5 sobre 10 per aprovar la part teòrica i fer promig amb el bloc pràctic.

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

La qualificació del'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.

BLOC PRÀCTIC (80% DE LA NOTA FINAL)

Les pràctiques residents són avaluades diàriament pel/s supervisor/s. La qualificació final es divideix en les següents parts:

- 40% de la nota final: Es valoren els següents factors amb diferents percentatges d'incidència sobre la nota: predisposició i interès en el servei, destreses i habilitats, capacitat d'aprenentatge, capacitat de treball en equip i capacitat d'iniciativa, així com el respecte a supervisors i supervidores i companys i companyes.

- 40% de la nota final: Elaboració dossier de pràctiques amb diversos exercicis relacionats amb les pràctiques residents.

La uniformitat, la presència i l'assistència suposen factors correctors molt importants fins a l'extrem de poder qualificar amb un suspens la pràctica d'aquell dia. (*Veure Normativa*)

CONDICIÓ *Sine qua non* PER A OBTENIR L'ACREDITACIÓ DE L'ASSIGNATURA: caldrà obtenir una qualificació mínima d'un 5 sobre 10 de cada bloc per poder superar el global de l'assignatura.

Bibliografia

Atienza Sobrino, Verónica. *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento* Verónica Atienza Sobrino. Malaga: ICeditorial, 2012. Print.

Corral Mestas, Fernando. *Manual de recepción hotelera principios y técnicas* / Fernando Corral Mestas. Oviedo: Septem Ediciones, 2012. Print.

Gallego, Jesús Felipe. (2002). *Gestión de hoteles: una nueva visión*. Madrid: Paraninfo.

Good Housekeeping Practices in Hotels. Barcelona: Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia, 2006. Print.

morale. "Crece inversión en Reservas Hoteleras." Portafolio (2006): n. pag. Print.

Parrilla, Patricia. (2006). *Operaciones de Recepción. Gestione las tareas administrativas de recepción de forma eficaz*. Vigo: Ideas propias Editorial.

Talón, Pilar (2016). *Fundamentos de Dirección Hotelera*. Madrid: Editorial Síntesis.

Vaquero González, Juliana. *Recepción en alojamientos: recepción y atención al cliente. Manual / Juliana Vaquero González*. Madrid: Editorial CEP S.L., 2013. Print.

Vaquero González, Juliana. *Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos: operaciones básicas de pisos en alojamientos. Manual / Juliana Vaquero González*. Madrid: Editorial CEP S.L., 2012. Print.

Villanueva López, Raúl. *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos Raúl Villanueva López*. Antequera, Málaga: Innovación y Cualificación, 2012. Print.

Altres materials de suport es facilitarà a través del campus virtual

Programari

No s'utilitzarà cap programari específic a l'aula. A les sessions pràctiques s'emprarà el programari de l'hotel.

Grups i idiomes de l'assignatura

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Català/Espanyol	segon quadrimestre	matí-mixt