

Titulación	Tipo	Curso
Dirección Hotelera	OT	4

Contacto

Nombre: Beatriz Santolalla Garcia

Correo electrónico: beatriz.santolalla@uab.cat

Equipo docente

Deborah Carrer

Albert Labastida Noguera

Gerard Belenes Casas

Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

Prerrequisitos

No hay prerrequisitos.

Objetivos y contextualización

La configuración de la planta hotelera actual a nivel mundial ha cambiado sustancialmente en los últimos años para dar así servicio a un cliente que solicita una atención personalizada y adaptada a sus necesidades actuales en cualquier lugar del mundo.

Las tecnologías que han puesto al alcance de todos destinos lejanos con nuevos modelos de viaje, han provocado modificaciones relevantes en las diferentes formas de gestión de compañías hoteleras en todo el mundo y la búsqueda de nuevas estrategias de negocio en términos de organización que les permita su expansión.

Por tanto, los grupos hoteleros han tenido que vehicular diferentes vías para la gestión comercial, operativa, recursos humanos, y jurídica que les permita y facilite la dirección de todos sus establecimientos ubicados en cualquier lugar del mundo sin que por ello deban perder su identidad.

Al finalizar la asignatura el alumno deberá ser capaz de:

1. Identificar conceptos y elementos de la dirección comercial (introducción, operativa y estrategia).
2. Analizar estrategias. Procesos de planificación. Viabilidad y sostenibilidad.

3. Relacionar internacionalización y globalización.
4. Distinguir procesos de internacionalización. Modelos y tipologías. Análisis de casos.
5. Entender los objetivos estratégicos de una expansión hotelera desde una perspectiva legal y de gestión y compra de hoteles

Competencias

- Analizar, sintetizar y evaluar la información.
- Definir y aplicar la dirección y gestión (management) de los distintos tipos de organizaciones en el sector de la hotelería y la restauración.
- Definir y aplicar la política y la gestión de los recursos humanos de las empresas al sector de la hotelería y la restauración.
- Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
- Demostrar un amplio conocimiento de la organización y gestión de las operaciones en la empresa, haciendo énfasis en los modelos de gestión aplicados y en la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de soporte.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Desarrollar y aplicar las políticas de internacionalización y de crecimiento sostenible a las empresas del sector.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Identificar y aplicar los elementos que rigen la actividad de los sectores de la hotelería y la restauración, su interacción con el entorno, así como su impacto en los diferentes subsistemas empresariales del sector.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
- Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
- Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
- Trabajar en equipo.

Resultados de aprendizaje

1. Análisis y estrategias de gestión de conflictos.
2. Analizar, sintetizar y evaluar la información.
3. Aplicar conceptos relacionados con la gestión estratégica, comercial y financiera a nivel nacional e internacional.
4. Aplicar los modelos y tipologías de procesos de internacionalización existentes en las empresas del sector hotelero y de restauración.
5. Aplicar modelos de gestión empresarial eficientes a las actividades internacionales de la empresa, así como a su gestión corporativa.
6. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
7. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
8. Distinguir la función, naturaleza y alcance del marketing en la organización.
9. Fijar objetivos y planificar, desde una perspectiva comercial.
10. Gestionar y organizar el tiempo.
11. Identificar los procesos que componen la dirección estratégica de los recursos humanos en empresas internacionalizadas.
12. Identificar los procesos que componen la internacionalización y la gestión corporativa de la organización.
13. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
14. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
15. Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
16. Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.

17. Trabajar en equipo.

Contenido

El curso está configurado por tres grandes módulos para cada una de una de las diferentes áreas de gestión / implementación a nivel internacional:

Módulo Operaciones y RRHH

1. Presentación e Introducción al módulo de Operaciones y Recursos Humanos. Evolución de los Grupos Hoteleros internacionales los últimos 10 años.
2. Estructura funcional de las Cadenas Hoteleras internacionales. Organigrama y funciones de los departamentos.
3. Departamento Operaciones en cadenas Hoteleras internacionales (Alojamiento y AyB)
4. Programas de fidelización (Cliente Interno & Cliente Externo). Responsabilidad Social Corporativa.
5. Gestión de los RRHH. Filosofía de empresa. Programas de promoción. Proceso de selección. Orientación-Trainings.

Módulo Comercial

1. Introducción
2. El modelo comercial en grupos internacionales de hoteles: análisis
 - Análisis PESTLE
 - Análisis SWOT
 - La distribución
 - Posicionamiento
3. Comercialización tradicional
 - Global Distribution Systems (GDS)
 - Agencias de viaje (AAVV)
 - Turoperadores (TTOO)
 - Grupos
 - Ferias Internacionales de Turismo
4. Ventas Online
 - Online Travel agencies (OTA)
 - Website corporativo (SEO y SEM)
 - Metabuscadores
5. Gestión de la experiencia del cliente. Las redes sociales y el mundo de las Reviews

Módulo Jurídico

1. Introducción y conceptos legales básicos (para no juristas)
2. Entender las diferencias entre una estrategia de compra (patrimonialista) y una estrategia de gestión (proceso industrial) de los hoteles.
3. Entender lo que es un contrato de Management hotelero (explicado a no-juristas).
4. Entender por qué alguien compra o por qué vende un hotel.
5. Ver y compartir casos reales de estrategias de expansión internacional de grupos hoteleros.

Actividades formativas y Metodología

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	65	2,6	1, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 12
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	15	0,6	1, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 12
Tipo: Autónomas			
Ejercicios / Estudio de casos	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 17

Idioma de impartición: Catalan

La asignatura funciona en base a tres metodologías de enseñanza-aprendizaje:

a) Metodología de la parte teórica de la asignatura: Explicaciones presenciales en el aula de los diferentes módulos que serán impartidos por un profesional de la materia.

b) Metodología de la parte práctica de la asignatura: Realización y exposición (en su caso) ejercicios y actividades (individuales o en equipo)

c) Metodología de la parte no presencial de la asignatura (Campus Virtual): La plataforma Virtual empleará como complemento de información y medio de comunicación.

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.

Evaluación

Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Módulo Comercial	40	25	1	2, 3, 7, 8, 13, 9, 10, 12, 14, 17

Módulo Jurídico	20	10	0,4	2, 3, 4, 7, 13, 10, 15, 14, 16, 17
Módulo Operaciones y RRHH	40	25	1	1, 2, 5, 6, 7, 13, 10, 11, 12, 14, 16, 17

El sistema de evaluación se organiza en 3 módulos con un valor diferente en la configuración de la nota final. Así pues, la nota global de la asignatura se calculará haciendo la media ponderada de los 3 módulos según el siguiente peso en la nota (40% Módulo Operaciones y RRHH; 40% Comercial, 20% Jurídico), siendo condición indispensable para poderlos aplicar una nota mínima de 4 en todos los módulos.

TRES OPCIONES DE EVALUACIÓN

A) EVALUACIÓN CONTINUA:

La evaluación continua de todos los módulos se organiza con la realización de actividades autónomas (prácticas, comprensión de textos, trabajos de grupo y / o individuales, exposiciones en el aula, pruebas de consolidación, trabajos de curso, etc.).

El profesor / a de cada módulo establecerá al principio de curso la relación de actividades a realizar, fechas y periodicidad de la entrega, evaluaciones, etc. con el porcentaje de incidencia sobre la nota final de todos los contenidos objeto de evaluación continua.

Módulo Operaciones y RRHH

- Asistencia Clase: 20%
- Caso práctico Grupal: 40%
- Evaluación individual: 30%
- Participación Clase: 10%

Módulo Comercial

- 40% Ejercicio grupal (máximo 3 personas) sobre las herramientas comerciales de las cadenas de hoteles
- 10% Participación / preguntas individuales realizadas durante las clases
- 25% Trabajo individual sobre los "key Learning" adquiridos por el alumno
- 25% Exposición Oral

Módulo Jurídico

Para superar la evaluación continua, el alumnos deberán entregar un trabajo grupal de carácter práctico al finalizar este módulo, y que estará relacionado con alguno de los aspectos señalados en el temario. En este sentido, durante el periodo de clase, los alumnos:

1. Serán guiados por el profesor para supervisar su trabajo y resolver dudas y preguntas.
2. Deberán realizar ejercicios relacionados con el caso práctico y participarán activamente en los debates de clase.
3. Deberán preparar la presentación con su grupo . Serán evaluados individualmente y como grupo.

La nota de este módulo se fijará según el siguiente criterio:

- 60% de la nota corresponde al trabajo y su presentación
- 20% de la nota corresponde a la propia asistencia a las sesiones

20% de la nota corresponde a la participación activa en las sesiones

Los alumnos que no superen la asignatura, mediante la evaluación continua, pasarán a ser evaluados por el sistema de evaluación única, no teniendo en cuenta ninguna de las notas obtenidas

B) EVALUACIÓN ÚNICA: Examen final (toda la materia).

Día y hora establecidos, según calendario académico, a la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Habrà un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no lo hayan seguido.

C) RE-EVALUACIÓN:

Día y hora establecidos, según calendario académico, a la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Dirigida a los alumnos que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5, se podrán presentar al examen de re-evaluación para poder superar la asignatura.

La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante se presente a menos de la mitad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen final.

Bibliografía

La que sea entregada al alumno directamente por cada profesor.

- 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.

Otros materiales de soporte en formato digital, así como enlaces a sitios web, que se publicarán en Campus Virtual.

Software

No hay.

Grupos e idiomas de la asignatura

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(TE) Teoría	1	Catalán	primer cuatrimestre	mañana-mixto