

Titulació	Tipus	Curs
Direcció Hotelera	OB	1

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 requisit per cursar l'assignatura.

Objectius

L'assignatura introdueix l'alumnat als principis fonamentals i als paràmetres operatius implicats en la gestió eficaç de l'àrea d'allotjament dins d'un establiment hotel·ler. Proporciona a l'estudiantat un coneixement extens i profund de l'estructura, l'organització i les funcions clau de l'àrea d'allotjament, dotant-los de les competències i habilitats necessàries per gestionar-la de manera eficient com a divisió generadora d'ingressos essencial dins de l'empresa hotelera.

El curs analitza l'estructura interna del departament d'allotjament, amb un èmfasi especial en els aspectes organitzatius i operatius dels seus principals subdepartaments: reserves, front office (recepció i consergeria) i governança (departament de pisos). S'incideix en la gestió d'equips, l'oferta de serveis, els fluxos de treball i la coordinació departamental. L'alumnat desenvoluparà habilitats d'anàlisi i presa de decisions per garantir el bon rendiment del departament en consonància amb les expectatives de la clientela i els objectius de negoci.

En finalitzar l'assignatura, l'estudiantat haurà de ser capaç de:

1. Comprendre l'estructura organitzativa de l'àrea d'allotjament d'un hotel i identificar les competències, rols i responsabilitats dels principals perfils professionals implicats.
2. Analitzar els processos operatius i els fluxos de treball propis de l'àrea d'allotjament.
3. Demostrar familiaritat amb les eines de gestió i els mecanismes de control utilitzats en l'operativa hotelera.
4. Identificar i gestionar els canals de comunicació i col·laboració amb la resta de departaments de l'hotel.
5. Adaptar i aplicar procediments d'acord amb les expectatives de la clientela, la dinàmica dels equips i els recursos disponibles, amb un enfocament inclusiu i de respecte a la diversitat.
6. Dissenyar estratègies orientades a la millora i desenvolupament continu del departament.

7. Col·laborar eficaçment dins d'equips de treball departamentals en diferents tipologies d'establiments hotelers.
8. Implantar una gestió moderna i orientada al client en l'organització i prestació de serveis del departament.

Resultats d'aprenentatge

1. CM21 (Competència) Integrar els diferents sistemes de gestió estudiats en els departaments hotelers i de la restauració.
2. KM21 (Coneixement) Identificar els conceptes relacionats amb la seguretat i higiene alimentària i les pautes bàsiques per a l'obertura d'establiments del sector turístic.
3. KM24 (Coneixement) Identificar l'estructura i gestió dels diferents departaments hotelers, així com les competències i habilitats dels perfils professionals que integren les diferents àrees.
4. SM30 (Habilitat) Experimentar l'estructura i la gestió dels diferents departaments hotelers, així com les competències i habilitats dels perfils professionals que integren les diferents àrees.

Continguts

- 1- L'àrea d'allotjament d'un hotel.
- 2- El cicle del client (*guest experience journey*)
- 3- Reserves, comercial i *Revenue management*
- 4- Recepció i consergeria
- 5- Pisos

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Activitats pràctiques	20	0,8	CM21, KM21, KM24, SM30
Classes teòriques	65	2,6	CM21, KM21, KM24, SM30
Tipus: Supervisades			
Tutories	12	0,48	CM21, KM21, KM24, SM30
Tipus: Autònomes			
Estudi	40	1,6	CM21, KM21, KM24, SM30

Idiomes d'impartició: català, castellà

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 basic 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.

Sessions de classes pràctiques. En aquestes sessions els alumnes hauran de realitzar activitats pràctiques relacionades amb els continguts teòrics exposats a les sessions de classes magistrals. 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.

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	20% de la nota final	4	0,16	CM21, KM21, KM24, SM30
Examen parcial II	30% de la nota final	2	0,08	CM21, KM21, KM24, SM30
Examen parcial 1	30% de la nota final	2	0,08	CM21, KM21, KM24, SM30
Treball obligatori	20% de la nota final	5	0,2	CM21, KM21, KM24, SM30

Hi ha dues opcions d'avaluació:

Avaluació continuada. L'avaluació continuada consta del següent sistema:

- a) La realització d'activitats pràctiques que valen un 20 % de la nota final.
- b) La realització d'un treball obligatori que val un 20% de la nota final
- c) La realització de dos exàmens parcials i que valdran un 30% de la nota final cadascun d'ells.

Avaluació única. L'alumnat que opti per aquest model d'avaluació haurà de realitzar el següent:

- a) La realització d'activitats pràctiques que valen un 20 % de la nota final.
- b) La realització d'un treball obligatori que val un 20% de la nota final
- c) La realització d'un examen amb tota la matèria que val un 60% de la nota final

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

"La recuperació de l'assignatura per avaluació única serà el mateix que el de la resta d'alumnat i per presentar-se a la re-avaluació serà necessari que aquest hagi obtingut com a mínim un 3,5 en el conjunt de les evidències de les que consti l'avaluació única".

Re-avaluació.

Per qui no hagi superat l'avaluació continua o l'avaluació única hi haurà un examen de recuperació i/o una recuperació parcial de la part no superada segons el cas.

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

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

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'utilitza cap programari específic.

Grups i idiomes de l'assignatura

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