

Titulació	Tipus	Curs
Turisme	OP	4

Professor/a de contacte

Nom : Isaac Lozano Alfaro

Correu electrònic : isaac.lozano.alfaro@uab.cat

Prerequisits

No hi ha prerequisits.

Idiomes dels grups

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

Objectius

L'objectiu principal d'aquest curs és preparar els estudiants amb una mentalitat innovadora perquè l'apliquin a la indústria de l'allotjament hotelier utilitzant models de negoci exitosos, teoria sobre innovació i digitalització de processos.

Els principals temes a tractar durant el curs són:

- Aprendre i identificar oportunitats innovadores.
- Conèixer les tendències més rellevants a la indústria hotelera.
- Identificar les noves necessitats dels consumidors i detectar els canvis organitzatius.
- Posar en pràctica estratègies de digitalització i tecnologia per a contribuir al rendiment empresarial.
- Aplicació de la tecnologia IA a la gestió i la creació d'experiència de l'hoste a la indústria hotelera

Resultats d'aprenentatge

1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
2. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
3. Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
4. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
5. Treball en grup.
6. Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
7. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
8. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
9. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
10. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
11. Tenir orientació de servei al client.
12. Identificar les bases que donen lloc a la creació de noves tendències al sector turístic.

13. Aplicar el dret públic i privat als nous productes, activitats i altres formes de turisme.
14. Argumentar les bones pràctiques, les tendències i els plantejaments més actuals davant dels reptes que comporta el desenvolupament del turisme.
15. Distingir les iniciatives, projectes turístics i negocis més rellevants i actuals per impulsar l'esperit emprenedor en la creació i la millora d'empreses i productes turístics.
16. Aplicar les diferents eines de gestió i planificació que permetin impulsar el desenvolupament del sector turístic.
17. Identificar les tendències més actuals i les millors pràctiques per innovar en la planificació, la direcció i la comercialització en entitats, productes i organitzacions turístiques.
18. Extrapolar experiències de l'estudi i l'exposició d'exemples i casos reals del sector turístic.

Continguts

INTRODUCCIÓ

- Introducció al concepte de creativitat
- Introducció a la innovació i tipologies
- Cicle de vida a la innovació.

INNOVACIÓ A LA INDÚSTRIA HOTELERA

- Construcció d'una cultura d'innovació: lideratge, psicologia del canvi i gestió de l'error
- Nous models de negoci: hotels boutique, coliving, apartohotels, plataformes com Airbnb i la resposta hotelera
- Wellness i salut com a eix d'experiència: spa tech, nutrició personalitzada, mindful hospitality
- Casos d'èxit en la innovació hotelera

TECNOLOGIA I IA A LA GESTIÓ HOTELERA

- L'stack tecnològic de l'hotel modern: PMS, CRS, CRM, channel managers i la seva integració
- Internet of Things (IoT): habitacions connectades, gestió energètica intel·ligent i manteniment predictiu
- Intel·ligència Artificial aplicada: chatbots i assistents virtuals (Alexa for Hospitality), revenue management amb ML, personalització dinàmica de preus
- Realitat Augmentada i Realitat Virtual en vendes, formació i experiència de client
- Ús de les TIC per a la personalització dels productes i serveis Hotelers
- Big Data: Anàlisi de dades per a una millor presa de decisions a la indústria hotelera

INNOVACIÓ EN CREACIÓ D'EXPERIÈNCIES

- El nou perfil del viatger: turista experiencial, bleisure traveler, viatger sostenible i generació Z
- Vendes i comercialització en línia
- Personalització radical: hipersegmentació, customer journeys dinàmics i loyalty 3.0
- Ús de la IA per a l'optimització de les vendes i la creació d'experiències dels clients

- El nou perfil del treballador hotel·ler: competències digitals, soft skills i adaptabilitat
- People Analytics: ús de dades per a presa de decisions en selecció, retenció i desenvolupament del talent
- Gamificació en formació i onboarding: plataformes LMS i microlearning
- Lideratge 4.0 a hospitality: del management clàssic al coaching i lideratge situacional
- Diversitat, equitat i inclusió (DEI) com a motor d'innovació cultural

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Resolució i presentació de projectes	20	0,8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
Classes teòriques	18	0,72	12, 13, 14, 17, 18
Tutories	24	0,96	1, 3, 4, 6
Estudi	20	0,8	1, 2, 3, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
Resolució i presentació de projectes	30	1,2	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 18

Metodología

- Les classes s'imparteixen en anglès.
- Classes expositives i participatives dels conceptes i continguts de la matèria.
- Classes teoricopràctiques en què es treballen els continguts en forma de projectes i activitats.
- Resolució de problemes i casos pràctics en grup amb exposició final.
- Aprenentatge cooperatiu i aprenentatge individual per al desenvolupament i la presentació de treballs. Inclou el treball dirigit pel professor i les hores d'estudi per part de l'estudiant.
- Tutories: individuals o de grup per resoldre dubtes o treballar conceptes concrets.

Ús de la IA en tasques no exigeixen avaluació.

- En aquesta assignatura es permet l'ús de tecnologies d'Intel·ligència Artificial (IA) com a part integrant del desenvolupament del treball en classe, sempre que el resultat final reflecteixi una contribució significativa de l'estudiant en l'anàlisi i la reflexió personal. L'estudiant tindrà que:
 - (i) identificar quines parts han estat generades amb IA;
 - (*ii) especificar les eines utilitzades;
 - (*iii) incloure una reflexió crítica sobre com aquestes han influït en el procés i en el resultat final de l'activitat.
- La no transparència de l'ús de la IA en aquesta activitat avaluable es considerarà falta d'honestedat acadèmica i comportarà que l'activitat s'avalui amb un 0 i no es pugui recuperar, o sancions majors en casos de gravetat.

Ús de la IA en proves d'avaluació

- En aquesta assignatura no està permès l'ús de tecnologies d'Intel·ligència Artificial (IA) per a la realització de treballs o exàmens.
- Qualsevol treball o examen que inclogui fragments generats amb IA serà considerat una falta d'honestedat acadèmica i comportarà que l'activitat s'avalui amb un 0 i no es pugui recuperar, o sancions majors en casos de gravetat.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, perquè l'alumnat completi 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
A) Informe individual	10%	6	0,24	1, 2, 3, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
B) Projecte en Grup 01	10%	6	0,24	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18
D) Examen parcial	35%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18
E) Examen final	35%	10	0,4	1, 4, 9, 14, 15, 16, 17, 18
C) Projecte en Grup 02	10%	6	0,24	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18

A. AVALUACIÓ CONTÍNUA

- El sistema d'avaluació consta d'activitats/projectes pràctics i/o exàmens.
- Els projectes han de presentar-se en el temps i forma estipulats pel professor de l'assignatura.
- L'incompliment del lliurament dels projectes, dins del termini i en la forma escaient, puntuarà com No Presentat i es perdrà el dret a poder seguir amb l'Avaluació continuada.
- Els projectes i activitats necessiten una puntuació mínima de 4 cadascun per poder ponderar entre ells. Els exàmens en necessiten un mínim de 5 per ser aprovats.
- La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant no es presenti a de la totalitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen de recapitulació.

B. AVALUACIÓ ÚNICA.

- Realització d'informes amb un pes total del 50% que han de ser presentat dins del termini i en la forma escaient. S'han d'aprovar tots amb mínim 5. A més, es realitzarà un examen final amb un pes en la nota del 50% que es realitzarà segons les indicacions d'aquesta *guia. Es requerirà obtenir un 5 per a superar aquest examen.
- En qualsevol cas, cal haver aprovat tots els informes i activitats que s'han de fer en avaluació única i/o activitats d'avaluació contínua.
- El dia i horari establert, segons el calendari acadèmic, a la Programació Oficial del Centre de EUTDH, es realitzaran les proves d'avaluació única o proves d'avaluació de l'avaluació continuada als alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació contínua i als hagin seguit optat per l'avaluació única
- La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant no es presenti a de la totalitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final
- El professor informará oportunament del format, durada i ubicació de l'examen.
- No s'admetran canvis de data sense l'aprovació expressa de la coordinació d'estudis.

C. RE-AVALUACIÓ.

- La recuperació de l'assignatura per avaluació única serà el mateix que el de la resta d'alumnat. No es requereix nota mínima per a la realització de l'examen de recuperació si s'ha optat per seguir l'avaluació única. En cas d'haver optat per avaluació contínua es precisa un nota mínima en *exàmen *final de 3,5 per a poder optar a l'examen de recuperació. En qualsevol cas s'ha d'haver aprovat els informes que s'han de realitzar en avaluació única i/o activitats d'avaluació contínua.
- La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final per al cas d'avaluació contínua. No ha nota màxima en cas de seguir avaluació única.
- La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant no es presenti a de la totalitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen de re-avaluació.

- El professor informarà oportunament del format, durada i ubicació de l'examen.
- No s'admetran canvis de data sense l'aprovació expressa de la coordinació d'estudis.

En cas que l'estudiant cometi qualsevol tipus d'irregularitat que pugui conduir a una variació significativa de la qualificació d'un acte d'avaluació, aquest serà qualificat amb 0, independentment del procés disciplinari que pugui derivar-se d'això. En cas que es verifiquin diverses irregularitats en els actes d'avaluació d'una mateixa assignatura, la qualificació final d'aquesta assignatura serà 0.

En totes la proves s'aplica la normativa d'ús d'IA explicada en l'apartat Metodologia.

Bibliografia

- Apunts i altres materials del Campus Virtual
- Moliner, J. P., Azorín, J. F. M., Guilló, J. J. T., Ortega, E. M. P., & Gamero, M. D. L. (2019). Sostenibilidad, calidad, innovación y ventaja competitiva en el sector hotelero: un estudio de caso. REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO, 3(1).
- 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
- Dzhandzhugazova, E. A., Blinova, E. A., Orlova, L. N., & Romanova, M. M. (2016). Innovations in hospitality industry. International Journal of Environmental and Science Education, 11(17), 10387-10400.
- Nieves, J., & Quintana, A. (2018). Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. Tourism and Hospitality Research, 18(1), 72-83.
- Richard, B. (2017). Hotel chains: survival strategies for a dynamic future. Journal of Tourism Futures.
- Kansakar, P., Munir, A., & Shabani, N. (2019). Technology in the hospitality industry: Prospects and challenges. IEEE Consumer Electronics Magazine, 8(3), 60-65
- Larry Keeley, Ten Types of Innovation: The Discipline of Building Breakthroughs, 2013
- Matt Ridley (2021) Innovation Works: An illuminating journey through historical innovation and invention. ED Fourth Estate

Programari

- Miro. www.miro.com
- Wooclap. www.wooclap.com
- MS Excel
- Genially. www.genially.com
- AI Apps

Grups i idiomes de l'assignatura

La informació proporcionada és provisional fins al 30 de novembre.
A partir d'aquesta data, podreu consultar l'idioma de cada grup a través d'aquest [enllaç](#). Per accedir a la informació, caldrà introduir el CODI de l'assignatura

Tipus de docència	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Anglès	primer quadrimestre	matí-mixt
(TE) Teoria	2	Anglès	primer quadrimestre	matí-mixt