

Titulació	Tipus	Curs
Direcció Hotelera	OB	1

Professor/a de contacte

Nom : Carme Ruiz Aguado

Correu electrònic : carmen.ruiza@uab.cat

Prerequisits

No hi ha cap requisit per cursar l'assignatura.

Idiomes dels grups

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

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

- CM21 (Integrar els diferents sistemes de gestió estudiats en els departaments hotelers i de la restauració.) Integrar els diferents sistemes de gestió estudiats en els departaments hotelers i de la restauració.
- KM21 (Identificar els conceptes relacionats amb la seguretat i higiene alimentària i les pautes bàsiques per a l'obertura d'establiments del sector turístic.) Identificar els conceptes relacionats amb la seguretat i higiene alimentària i les pautes bàsiques per a l'obertura d'establiments del sector turístic.
- KM24 (Identificar l'estructura i gestió dels diferents departaments hotelers, així com les competències i habilitats dels perfils professionals que integren les diferents àrees.) Identificar l'estructura i gestió dels diferents departaments hotelers, així com les competències i habilitats dels perfils professionals que integren les diferents àrees.
- SM30 (Experimentar l'estructura i la gestió dels diferents departaments hotelers, així com les competències i habilitats dels perfils professionals que integren les diferents àrees.) 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
Tutories	12	0,48	CM21, KM21, KM24, SM30
Classes teòriques	65	2,6	CM21, KM21, KM24, SM30
Estudi	40	1,6	CM21, KM21, KM24, SM30
Activitats pràctiques	20	0,8	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 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
Activitats pràctiques	20% de la nota final	4	0,16	CM21, KM21, KM24, SM30
Treball obligatori	20% de la nota final	5	0,2	CM21, KM21, KM24, SM30
Examen parcial 1	30% de la nota final	2	0,08	CM21, KM21, KM24, SM30
Examen parcial II	30% de la nota final	2	0,08	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).

Recuperació.

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.

En cas que l'estudiant realitzi qualsevol irregularitat que pugui conduir a una variació significativa de la

qualificació d'un acte d'avaluació, es qualificarà amb 0 aquest acte d'avaluació, amb independència del procés disciplinari que s'hi pugui instruir. En cas que es produeixin diverses irregularitats en els actes d'avaluació d'una mateixa assignatura, la qualificació final d'aquesta assignatura serà 0.

En aquesta assignatura, no es permet l'ús de tecnologies d'intel·ligència Artificial (IA) en cap de les seves fases. Qualsevol treball 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.

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

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	Català/Castellà	primer quadrimestre	matí-mixt