

Codi- Assignatura	580005 – Direcció d'operacions en allotjament		
Matèria	Gestió d'allotjaments turístics		
Tipus assignatura	Optativa d'especialitat en direcció hotelera	Crèdits	6 cr. ECTS
Hores presencials	42 hores	Hores de treball autònom	108 hores

BREU DESCRIPCIÓ DE L'ASSIGNATURA

L'escenari en el que es troben els establiments hotelers avui dia es caracteritza per ser un entorn inestable, canviant i altament competitiu. Per això, davant la cerca de resultats s'opta per canviar l'estratègia comercial, reestructurar l'organització, reduir despeses... però rares vegades hi ha temps per a fer un anàlisi detallat dels processos que componen l'hotel.

Cada hotel compta amb unes instal·lacions i equipaments característics amb els que ha de fer front als serveis requerits pels seus clients. És sumament important ajustar l'operativa diària i els sistemes de gestió als recursos disponibles i al mateix temps als serveis que es pretenen oferir, a fi de garantir el bon funcionament de l'establiment i la satisfacció dels clients tant externs com interns.

COMPETÈNCIES GENÈRIQUES

CG1 – Orientar-se al negoci.

CG2 – Treballar en equip.

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

CE1 – Dissenyar i implementar estratègies comercials que donin resposta a les noves oportunitats de negoci emergents en el sector.

CE7 – Planificar, coordinar i controlar els processos organitzatius i de servei en totes les àrees de gestió de les organitzacions hoteleres i de restauració.

CONTINGUTS TEMÀTICS

1. Disseny, organització i planificació de l'àrea comercial d'un establiment hotelier.
2. Indicadors de control de l'àrea comercial.
3. Disseny, organització i planificació de l'àrea de F&B en un establiment hotelier.
4. Indicadors de control de l'àrea de restauració.
5. Disseny, organització i planificació de l'àrea d'allotjament en un establiment hotelier.
6. Indicadors de control de l'àrea d'allotjament.
- 7.

METODOLOGIA

Exposicions d'experiències pràctiques de disseny, gestió i planificació de processos de cadascuna de les àrees operatives que componen un establiment hotel·ler. S'afegeix l'estudi i anàlisi de casos reals d'empreses per al seu posterior desenvolupament i exposició a classe.

SISTEMES D'AVALUACIÓ

L'avaluació és el procés de valoració del grau d'assoliment dels aprenentatges per par de l'alumne en relació a les competències pròpies d'aquesta assignatura.

En aquest sentit, l'estudiant podrà optar per ser avaluat de forma continua durant el curs o mitjançant una avaluació única al final del període establert.

Avaluació Continuada: consisteix en la valoració de procés d'ensenyament-aprenentatge a partir del seguiment continuat durant el curs del treball fet per l'alumne i dels aprenentatges que incorpora. Per a poder optar a ser avaluat en aquesta modalitat, farà falta assistir a un mínim del 80% de les classes presencials.

Avaluació Única: consisteix en la valoració d'aquest procés al final del període establert per a aquells estudiants que, per raons justificades, no hagin pogut assistir regularment a les classes presencials. Aquesta valoració es realitza a partir de les proves que aquesta assignatura té assignades per a aquesta modalitat.

Sistemes d'avaluació	Continuada	Única
Treballs realitzats per l'estudiant	60 %	40 %
Prova escrita final	40 %	60 %

Revaluació de l'assignatura

En el cas que l'estudiant no assolixi els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, té l'opció de seguir un procés de revaluació que ofereix la possibilitat de demostrar novament la seva capacitat per a adquirir les competències associades a aquesta assignatura.

FONTS D'INFORMACIÓ BÀSICA

GONZÁLEZ, L. ; TALÓN, P. Dirección Hotelera. Operaciones y procesos. Síntesis 2002

ISMAIL, A. (2001). Operaciones y procesos hoteleros. Gestión del alojamiento. Paraninfo.

MESTRES SOLER, J.R. (1999). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. S.A.

FELIPE GALLEGO, J. (1996). Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill Interamericana de España.

ANGELO, R. ; VLADIMIR A. (1991). Hospitality today - Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

EDUCATIONAL INSTITUTE. Case Studies in Hospitality Management. American Hotel & Motel Association. 1997

KASAVANA, M ; BROOKS R. (1991). Managing Front Office Operations. Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

NINEMEIER, J. Planning and Control for Food and Beverage Operations. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Second and Third Edition.

ITTMER P.; GRIFFIN G.G. Principles of Food and Beverage and Labor Cost Contracts. New York City Technical.

RIBERA J.; PRATS, M.J. (1996). Managing Service Operations, lessons from the service and the manufacturing sectors. Estudios y Ediciones. IESE.

CERRA, J ; DORADO, J.A ; ESTEPA, D ; GARCÍA, P. (1992). Gestión de Producción de Alojamientos I Restauración. Síntesis, S.A..

OLLER NOGUÉS, J. (1997). La creación I mejora de empresas turísticas. Deusto.