

Guia docent de l'assignatura "Direcció i Gestió d'Allotjament I"

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Direcció i Gestió d'Allotjament I
- ✓ **Codi:** 103727
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-19
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ECTS (150 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 2n Curs / 1r Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català- Castellà
- ✓ **Professorat:** Carme Ruiz
- ✓ **Correu electrònic:** carmen.ruizA@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

L'assignatura de Direcció i Gestió de l'Allotjament I pretén establir els paràmetres d'actuació per tal que els alumnes de segon curs del Grau en Direcció Hotelera puguin gestionar de manera eficaç l'àrea d'allotjament d'un establiment hotelier així com un coneixement extens de la mateixa.

L'assignatura descriu l'estructura del departament d'allotjament i les àrees a gestionar, incidint principalment en la gestió organitzativa dels diferents subdepartaments que configuren tant el departament de reserves com la recepció i la consergeria, la del seu personal així com la gestió de l'oferta. A partir d'aquests factors els alumnes aprenen a gestionar i analitzar els resultats, prendre decisions i vetllar pel bon funcionament de l'àrea d'allotjament com a principal activitat dins d'una empresa hotelera que genera la major part del ingressos.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

Al finalitzar l'assignatura l'alumne/a haurà de/d' ser capaç de:

1. Conèixer l'estructura d'un departament d'allotjament així com les competències, habilitats i tasques de cada un dels perfils laborals que l'integren.
2. Realitzar un anàlisi detallat dels processos de treball propis de l'àrea d'allotjament.
3. Familiaritzar-se amb la gestió i implantar models efectius de gestió i control.
4. Identificar els diferents itineraris i canals de comunicació amb la resta de departaments que configuren un hotel.
5. Establir les funcions pròpies dels departaments integrants de l'àrea d'allotjament.
6. Determinar les diferents estructures organitzatives de personal necessàries que integren l'àrea d'allotjament.
7. Saber vehicular procediments i adaptar-los a les expectatives del client, les particularitats del capital humà i els recursos materials disponibles.
8. Prendre decisions i dissenyar estratègies per el desenvolupament i millora del departament.
9. Integrar-se ràpida i eficaçment en els grups de treball departamentals relacionats amb l'allotjament en diferents tipus d'establiments hotelers.
10. Ocupar una gestió departamental moderna, eficaç i orientada al client.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENENTATGE

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

COMPETÈNCIA

CE4 - Aplicar els conceptes relacionats amb la creació i posada en marxa, adquisició, manteniment i conservació d'equipaments d'instal·lacions hoteleres i de restauració en condicions de sostenibilitat energètica i viabilitat econòmica.

RESULTATS DE L'APRENENTATGE

CE4.1 Analitzar l'estructura el sector.

CE4.2 Estructurar les diverses fases d'obertura d'establiments.

CE4.3 Conèixer les pautes essencials per a l'ambientalització i promoció.

COMPETÈNCIA

CE29 - Demostrar que coneix el sistema de producció i el procediment operatiu del servei d'allotjament.

RESULTATS DE L'APRENENTATGE

CE29.1 Coneix l'estructura i gestió del departament, així com les competències i habilitats dels perfils professionals que integren l'àrea d'allotjament.

CE29.2 Coneix els diferents productes d'allotjament com a principal activitat del producte global hotelier.

COMPETÈNCIA

CE31 - Aplicar la normativa de prevenció i seguretat integral als establiments del sector de l'hoteleria i de la restauració.

RESULTATS DE L'APRENENTATGE

CE31.1 Identificar sistemes de prevenció i seguretat del sector de l'hoteleria i de la restauració.

CE31.2 Desenvolupar petits plans d'actuació en matèria de prevenció i seguretat.

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

CT1 - Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.

CT4 - Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.

CT6 - Ser capaç de buscar informació rellevant de forma eficient.

CT11 - Gestionar i organitzar el temps.

CT12 - Treballar en equip.

CT16 - Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació

CT17 - Aplicar els coneixements a la pràctica

5. TEMARI I CONTINGUTS

1. RESERVES

- 1.1 Concepte de reserva. Generalitats
- 1.2 Organització i funcions del departament
- 1.3 Preus i tarifes
- 1.4 Ocupació i freqüentació
- 1.5 Rigidesa de l'oferta hotelera
- 1.6 Tipus de reserva
- 1.7 Contractació
- 1.8 Venda amb tarifes variables: revenue management.
- 1.9 Tarifes confidencials
- 1.10 Tipus de bonus
- 1.11 Comissions i preus nets
- 1.12 Grups i sèries de grups
- 1.13 Contingents i tancament de contingents.
- 1.14 Reserves amb i sense garantia
- 1.15 Dipòsits i prepagaments
- 1.16 Tractament de reserves fallides
- 1.17 Tractament i gestió de reserves
- 1.18 Sistemes i instruments de treball
- 1.19 Sistemes de classificació i arxiu

1.20 Coordinació interdepartamental

2. RECEPCIÓ

- 2.1 Control de moviments
- 2.2 Facturació i caixa
- 2.3 Excés de contractació
- 2.4 Telèfons i comunicacions
- 2.5 Coordinació interdepartamental
- 2.6 Organització del departament
- 2.7 Consergeria

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

CERRA, JAVIER Y OTROS AUTORES. Gestión de la producción en alojamientos y restauración. Editorial Síntesis. Madrid.

DORADO, JOSÉ ANTONIO; CERRA, JAVIER Y OTROS AUTORES. Manual de recepción y atención al cliente. Editorial Síntesis. Madrid, 1994.

MESALLES, LLUÍS. El jefe de recepción. Laertes. Barcelona, 1999.

GALLEGO, JESÚS FELIPE: Gestión de hoteles: una nueva visión, Paraninfo. Madrid, 2002.

PARRILLA GARCÍA, PATRICIA. Operaciones de Recepción. Gestione las tareas administrativas de recepción de forma eficaz. Ideas propias Editorial. Vigo, 2006.

7. METODOLOGIA DOCENT

- **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.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	45	1,8	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE29.1, CE29.2, CE31.1

Resolució de problemes	15	0,6	CE29.1, CE29.2
Tipus: Supervisades			
Tutories	10	0,4	CE29.1, CE29.2
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	40	1,6	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE31.1, CE31.2
Estudi	40	1,6	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE31.1, CE31.2

8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

Tres opcions d'avaluació:

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

- La realització de una activitat que val un **10 % de la nota final**.
- La realització d'un treball obligatori que val un **30% de la nota final**
- La realització de dos exàmens parcials i que valdran un **30% de la nota final** cadascun d'ells.

ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Examen parcial 1	30 %	2	0,08	CE29.1, CE29.2
Examen parcial 2	30 %	2	0.08	CE29.1, CE29.2
Activitat pràctica	10 %	1	0.04	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE29.1, CE29.2, CE3.1, CE31.2
Treball obligatori	30%	10	0,4	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE29.1, CE29.2, CE3.1, CE31.2

Avaluació única. Examen final (tota la matèria).

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

Hi haurà un examen final amb tot el contingut de l'assignatura per aquells estudiants que no hagin superat el sistema d'avaluació contemplat en el punt anterior i per aquells estudiants amb característiques específiques (repetidors, estudiants amb mobilitat, etc.) i que valdrà el **100% de la nota final**.

Re-avaluació.

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

Només alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor a 5. La qualificació d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

Modalitat d'examen a definir pel professorat de l'assignatura.

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1	1.- RESERVES 1.1 Concepte de reserva. Generalitats 1.2 Organització i funcions del departament 1.3 Preus i tarifes 1.4 Ocupació i freqüentació 1.5 Rigidesa de l'oferta hotelera	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
2	1.- RESERVES 1.6 Tipus de reserva 1.7 Contractació	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
3	1.- RESERVES 1.8 Venda amb tarifes variables: revenue management. 1.9 Tarifes confidencials 1.10 Tipus de bonus	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
4	1.- RESERVES 1.11 Comissions i preus nets 1.12 Grups i sèries de grups 1.13 Contingents i tancament de contingents.	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
5	1.- RESERVES 1.14 Reserves amb i sense garantia 1.15 Dipòsits i prepagaments	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
6	1.- RESERVES 1.16 Tractament de reserves fallides 1.17 Tractament i gestió de reserves 1.18 Sistemes i instruments de treball	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
7	1.- RESERVES 1.19 Sistemes de classificació i arxiu 1.20 Coordinació interdepartamental	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
8	2.- RECEPCIÓ	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4

	2.1 Control de moviments		
9	2.- RECEPCIÓ 2.2 Facturació i caixa	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
10	2.- RECEPCIÓ 2.3 Excés de contractació	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
11	2.- RECEPCIÓ 2.4 Telèfons i comunicacions	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
12	2.- RECEPCIÓ 2.5 Coordinació interdepartamental	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
13	2.- RECEPCIÓ 2.6 Organització del departament	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
14	2.- RECEPCIÓ 2.7 Consergeria	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
15	Reserves i recepció	Activitats d'avaluació	4

10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Aquesta matèria ha de potenciar la disposició de l'alumne a proposar solucions davant els problemes plantejats (creativitat) i a saber planificar les accions per tal que les solucions escollides és portin a terme, definint i quantificant els recursos necessaris.

La creativitat té relació amb la capacitat per generar idees noves viables, que influeixin en la manera de fer negocis. Implica l'adquisició de capacitats per a crear nous productes, serveis o procediments. És pot definir com la capacitat d'abordar situacions de manera original dins d'un context determinat i respondre satisfactòriament. En aquesta assignatura, es plantegen diverses activitats pràctiques, que permeten a l'alumne detectar i generar oportunitats, buscar solucions a problemes i familiaritzar-se amb els instruments i tècniques per aportar idees creatives. Per fer-ho s'utilitzen tècniques de treball individual i en grup. Es plantegen als estudiants diferents alternatives per definir problemes i proposar mètodes alternatius de solució davant de les diverses situacions plantejades en la planificació i activitat diària de l'àrea.

En les activitats pràctiques relacionades amb l'assignatura es valora especialment la capacitat de re-enginyeria de processos, de manera que es localitzin les seves errades i es plantegin millores noves.

Es promou i valora especialment la capacitat de disseny de nous productes, innovació organitzativa, a més de la incorporació de noves tecnologies, tant en logística com en sistemes organitzatius.