

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

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Direcció i Gestió de l'Allotjament II
- ✓ **Codi:** 103728
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-19
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ECTS (150 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 2on Curs/ 2on semestre amb pràctiques residents anuals
- ✓ **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 II pretén establir els paràmetres d'actuació per tal que els alumnes de segon curs del Grau en Direcció Hotelera puguin gestionar des de la vesant més pràctica i de manera eficaç l'àrea d'allotjament d'un establiment hotelier.

Així doncs i amb aquest objectiu, aquesta assignatura que suposa una continuació a la de Direcció i Gestió d'Allotjament I, inclou conceptes teòrics corresponents a la gestió de departament de pisos i majoritàriament continguts pràctics d'aplicació i teòric-pràctics.

L'assignatura descriu l'estructura del departament de pisos i les seves relacions amb la resta dels departaments de l'hotel i la del seu personal. 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.

El temps total de dedicació prevista, correspon al concepte de gestió i practica d'allotjament on s'inclouen les practiques de formació (practiques residents) entenent-les com activitats monitoritzades que es porten a terme a les instal·lacions del Hotel Campus, totes elles relacionades amb la preparació

i prestació del servei d'allotjament en un sentit molt ampli on s'inclouen les diferents tasques de consergeria, recepció pròpiament dita, reserves i comercialització, facturació i caixa, pisos i bugaderia.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

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

1. Conèixer l'estructura del departament de pisos 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 del departament de pisos.
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'àrea d'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'APRENTATGE

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

CE30 - Aplicar la tecnologia i la practica adquirida al laboratori de pràctiques propi, sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament, a escenaris reals.

COMPETÈNCIA

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

RESULTATS DE L'APRENTATGE

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.

5. TEMARI I CONTINGUTS

BLOC TEÒRIC

- 1.- Pisos - Neteja
- 2.- Bugaderia interna i externa
- 3.- Coordinació Interdepartamental

BLOC PRÀCTIC (PR – TPT)

- TP1: Plantilla de control (check list) de habitacions.
- TP2: Plantilla de control (check list) d'un saló.
- TP3: Tarifes hoteleres
- TP4: Procés d'entrada i registre de clients.
- TP5: Factures proforma.
- TP6: Formules d'atenció telefònica
- TP7: Procés de sortida de clients.
- TP8: Contracte de Tour Operació
- TP9: Benchmarking (Hotel Campus)
- TP10: Elaboració del document acreditatiu amb el recull dels TP's efectuats.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

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

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

LÓPEZ COLLADO, ASUNCIÓN. La gobernanta: manual de hostelería. Editorial Paraninfo. Madrid, 1993.

MESALLES, LLUÍS. La gobernanta. Laertes. Barcelona, 1999.

7. METODOLOGIA DOCENT

La **docència del bloc teòric-pràctic (docència a l'aula)** es porta a terme a les aules al 2on semestre del curs, configurant el 20% de l'assignatura. Exposició del contingut teòric del programa de forma clara, sistemàtica i organitzada per part del professor (els alumnes tindran al CAMPUS VIRTUAL el temari bàsic dels temes). Es fomentarà, en tot moment, la participació de l'alumnat a l'aula. També s'organitzaran sessions pràctiques en les que els alumnes hauran de realitzar activitats relacionades amb els continguts teòrics analitzats a les sessions magistrals.

La **docència del bloc pràctic (Pràctiques Residents / TPT's)** es desenvolupa al llarg de tot el curs a les instal·lacions de l'Hotel-Escola Campus, configurant el 80% de l'assignatura. Aquestes pràctiques, per motiu de les seves característiques, tenen uns torns i horaris diferents als de la docència a l'aula.

Per a la realització d'aquestes pràctiques es requereix un coneixement prou ampli de la llengua vehicular al centre (comprensió oral i expressió oral i escrita) amb vocabulari específic del sector.

- **Sessions de Pràctiques Residents (PR).**

Al llarg de les diferents setmanes consecutives els alumnes subdividits en diferents grups que de dilluns a divendres i amb una dedicació diària de matí i tarda, realitzaran diferents activitats programades de l'àrea d'allotjament als diferents escenaris de recepció, comercial i pisos dins de les instal·lacions del Hotel Campus, per tal de consolidar els coneixements sobre les diferents activitats que es duen a terme dins d'aquesta àrea a un establiment hotel·ler. Cal esmentar que en el decurs de la primera setmana s'inclouen els dies d'iniciació i per tant només s'organitzen activitats anomenades de contacte, és a dir, sense la presència de clients (operativa) per tal d'afavorir un clima d'aprenentatge òptim.

- **Sessions de preparació i servei al client.** On amb la constant presència per part del monitor, l'alumne realitza de forma rotativa una sèrie d'activitats en algun punt dels espais d'allotjament dels que disposa l'hotel. Per exemple: mostrador, comercial, reserves, pisos, accés. etc.
- **Sessions de feed-back.** On una vegada finalitzat el servei o l'activitat realitzada, el monitor i els alumnes reflexionen sobre el desenvolupament de l'operativa / activitat portada a terme durant el dia. Els alumnes exposen les seves vivències i sensacions així com dubtes i el monitor dur a terme les aclaracions pertinents i comenta les mesures de rectificació.

- **Sessions TP.**

Prèvia exposició i demostració dels continguts teòrics per part del monitor, l'alumne realitza personalment l'activitat anteriorment desenvolupada. Cal esmentar que aquestes sessions es realitzen fora de les instal·lacions de l'hotel, es a dir, a les aules de que disposa l'escola per adequar-se l'equipament al desenvolupament d'aquests tipus d'activitats (per exemple: aula d'informàtica).

- **Visites externes (si s'escau).**

Es realitzaran visites a empreses del sector i/o conferències -demostracions de professionals. A partir d'aquestes dues activitats el professor proposarà una sèrie de treballs relacionats amb els temes tractats.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	12	0,5	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE29.1, CE29.2, CE31.1
Resolució de problemes	8	0,3	CE29.1, CE29.2
Tipus: Supervisades			
Tutories	10	0,4	CE29.1, CE29.2
Pràctiques residents /TPT	100	4	CE4.3, CE29.1, CE29.2
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	10	0,4	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE31.1, CE31.2
Estudi	10	0,4	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE31.1, CE31.2.

8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

L'avaluació de l'assignatura serà:

BLOC TEÒRIC (Docència aula) - (20% DE LA NOTA FINAL)

Avaluació contínua. L'avaluació continua consta del següent sistema:

- La realització d'un cas pràctic que valdrà un **7% de la nota final**.
- La realització d'una activitat pràctica que valdrà un **1% de la nota final**.
- La realització d'una prova de consolidació de coneixements que inclou tota la matèria exposada a les classes magistrals i que valdrà un **12% de la nota final**.

Avaluació única: Examen final (tota la matèria).

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

Hi haurà un únic tipus d'examen final, no havent diferencia entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit i que valdrà el **100% de la nota final**.

Re-avaluació

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.

BLOC PRÀCTIC (Pràctiques Residents i TPT's) - (80% DE LA NOTA FINAL)

Les pràctiques residents són avaluades diàriament pel/s monitor/s. Es valoren els següents factors amb diferents percentatges d'incidència sobre el 80% final: predisposició i interès en el servei, destreses i habilitats, capacitat d'aprenentatge, capacitat de treball en equip i capacitat d'iniciativa, així com el respecte a monitor/s i companys.

La uniformitat, la presència i l'assistència suposen factors correctors molt importants fins a l'extrem de poder qualificar amb un suspens la pràctica d'aquell dia. (*Veure Normativa*)

ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Prova d'avaluació	12 %	2	0,08	CE29.1, CE29.2
Activitat pràctica	1 %	8	0,32	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE29.1, CE29.2, CE31.1, CE31.2
Cas pràctic	7 %	20	0,8	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE29.1, CE29.2, CE31.1, CE31.2
Pràctiques Residents	80 %	20 TP 100 P	0,8 4	CE30

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1	Pisos	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
2	Pisos	Classe Magistral (1)	2
3	Pisos	-Classe Pràctica (1)	2
4	Pisos	Classe Magistral (1)	2
5	Pisos	-Classe Pràctica (1)	2

6	Pisos	Classe Magistral (1)	2
7	Pisos	-Classe Pràctica (1)	2
8	Pisos	Classe Magistral (1)	2
9	Pisos	-Classe Pràctica (1)	2
10	Servei de cobertura	Activitat pràctica	2
11	Bugaderia interna i externa	Classe Magistral (1)	2
12	Bugaderia interna i externa	-Classe Pràctica (1)	2
13	Coordinació interdepartamental	Classe Magistral (1)	2
14	Pisos, bugaderia i coordinació interdepartamental	Activitat d'avaluació (presentació cas pràctic)	2
15	Pisos, bugaderia i coordinació interdepartamental	Activitat d'avaluació (prova de consolidació)	2

BLOC TEÒRIC-PRÀCTIC (PR/TPT)

Atès la tipologia de les tasques de l'àrea d'allotjament, el desenvolupament de l'operativa per part de l'alumne es porta a terme en diferents franges horàries (matí, migdia i tarda) al llarg del seu període de pràctiques residents.

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1	TP6: Formules d'atenció telefònica Consergeria. Recepció Coordinació departamental.	-TPT / PR	20
2	TP4: Procés d'entrada i registre de clients. TP7: Procés de sortida de clients. Consergeria. Recepció. Coordinació departamental.	-TPT / PR	20
3	TP8: Contracte de Tour Operació. TP9: Benchmarking. Recepció –reserves. Coordinació departamental.	-TPT / PR	20
4	TP3: Tarifes hoteleres. TP5: factures proforma. Recepció – reserves i comercial. Coordinació departamental.	-TPT / PR	20
5	TP1: plantilla de control (check list) de habitacions. TP2: plantilla de control (check list) d'un saló. TP10: Elaboració del document TP's. Pisos i bugaderia. Coordinació departamental.	-TPT / PR	20

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, tant en el marc de l'avaluació contínua com a les pràctiques residents, 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.

Una vegada adquirits els coneixements bàsics sobre l'organització de l'àrea i sobre les tècniques de gestió, s'ofereix a l'estudiant l'oportunitat de prendre iniciatives. En concret, durant les seves pràctiques residents, l'estudiant ha de realitzar un projecte de planificació d'una àrea o negoci de restauració. Es valoren, a l'avaluació, les idees de futur, així com la realització d'anàlisis d'oportunitats dins d'una situació determinada.

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.