

Guía docente de la asignatura “Sistemas de información y gestión en el sector hotelero”

1. IDENTIFICACIÓN

- ✓ **Nombre de la asignatura: : Sistemas de información y gestión en el sector hotelero**
- ✓ **Código: 103783**
- ✓ **Titulación: Grado en Dirección Hotelera**
- ✓ **Curso académico: 2018-2019**
- ✓ **Tipo de asignatura: OPTATIVA**
- ✓ **Créditos ECTS (horas): 6 (159)**
- ✓ **Período de impartición: SEMESTRAL**
- ✓ **Idioma en que se imparte: Castellano**
- ✓ **Profesorado: Daniel Blabia/Víctor Giménez**
- ✓ **E-mail: daniel.blabia@uab.es/victor.gimenez@uab.es**

2. PRESENTACIÓN

Esta es una asignatura del último año del Grado donde el alumno ya está preparado para entender la función directiva en una empresa del sector. Por este motivo se le presentan de una manera muy práctica herramientas TIC de gestión que le facilitan la toma de decisiones a partir de una información veraz e inmediata.

3. OBJETIVOS FORMATIVOS

Al finalizar la asignatura el alumno deberá ser capaz de:

1. Dominar el proceso de toma de decisiones desde la dirección de un establecimiento hotelero independiente y real en condiciones de competencia.
2. Analizar los resultados operativos y económicos de un establecimiento hotelero y consecuentemente ser capaz de desarrollar una estrategia empresarial.
3. Argumentar sus decisiones de gestión empresarial a partir de los datos obtenidos a del Sistema de Información del hotel.
4. Conocer el funcionamiento de un programa de gestión hotelera tipo PMS.

5. Aprender a crear, presupuestar y gestionar un proyecto de cualquier tipo que conlleve la utilización de los recursos materiales, humanos y económicos a su cargo.
6. Dominar el funcionamiento de los programas de planificación de proyectos como Microsoft Project y otros de software libre.
7. Conocer el funcionamiento de un Sistema de información hotelero basado en software tipo ERP.
8. Conocer el funcionamiento de algunas TIC de Business Intelligence como Tableau para la toma de decisiones directivas.
9. Conocer el funcionamiento de algunas herramientas TIC de Customer Relationship Management (CRM) como SugarCRM para la gestión comercial.
10. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma a partir de una necesidad real.

4. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE19. Aplicar las técnicas más actuales de las tecnologías de la información y de la comunicación y los nuevos sistemas de gestión en los ámbitos de planificación, gestión y dirección de empresas, negocios y productos de los sectores de la hostelería y la restauración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE19.1. Definir el papel de los sistemas de gestión y comunicación de datos en las organizaciones.

CE19.2. Conocer las principales herramientas en planificación de proyectos, gestión de carteras de clientes y Business Intelligence.

CE25. Demostrar que comprende la relación y el impacto de los sistemas de información en los procesos de gestión de empresas de hostelería y restauración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE25.1. Evaluar el impacto económico de las decisiones operativas del hotel.

CE25.2. Saber tomar decisiones fundamentadas en el análisis de datos obtenidos del propio Sistema de Información del hotel.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.

CT2. Tener capacidad de auto evaluar los conocimientos adquiridos.

CT3. Adaptarse a los cambios tecnológicos que vayan surgiendo.

CT4. Trabajar con las técnicas de comunicación a todos los niveles.

CT8. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración

CT11. Gestionar y organizar el tiempo.

CT12. Trabajar en equipo.

CT14. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.

CT15. Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y adelantarse a los posibles cambios del entorno.

CT16. Analizar, sintetizar y evaluar la información.

5. TEMARIO Y CONTENIDO

PARTE I: INTRODUCCIÓN

Tema 1. **Sistemas de información en los negocios globales**

- Datos, información y conocimiento.
- La cadena de valor de la información: administración de bases de datos e información
- Tipologías de sistemas de información.
- Infraestructura TIC. Data centers y cloud computing.

Tema 2. **Procesos de negocio y sistemas corporativos de gestión.**

- Los procesos de negocio.
- Los sistemas de gestión empresarial: ERP, CRM y SCM.

Tema 3: **Análisis de datos y apoyo al control y la toma de decisiones.**

- Business Intelligence and analytics.

PARTE II: CONCRECIÓN

Tema 4. **Project management en el sector hotelero**

- Proyectos vs Operaciones
- Planificación de proyectos con Microsoft Project
 - planificación temporal
 - planificación económica
 - Seguimiento y control de proyectos

Tema 5. PMS

- Estructura del software
- Funcionamiento operativo FIDELIO

Tema 6. BI & Analytics

- Big data y analítica de datos
- Introducción al software Tableau

Tema 7. Gestión de carteras de clientes

- La comunicación bidireccional con el cliente en el sector Hotelero
- Introducción al software SugarCRM

PARTE III: Business Game / Simulación hotelera

Tema 8: Simulación con CESIM

- Introducción al material y al proceso de toma de decisiones
- Planes estratégicos
- Informes de gestión

6. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

WEBGRAFÍA

<https://www.sugarcrm.com/resources>

<https://www.tableau.com/learn>

TUTORIALES

<http://www.brighthubpm.com/software-reviews-tips/45402-step-by-step-tutorial-on-microsoft-project-getting-started-in-twenty-minutes/>

https://www.tutorialspoint.com/ms_project/index.htm

MATERIAL DOCENTE PROPIO

Materiales docentes incorporados al simulador de CESIM por alumnos registrados.

Materiales docentes incorporados al software Ms Project

Materiales docentes incorporados al PMS finalmente escogido

BIBLIOGRAFÍA

Gemawat, Pankaj "redefiniendo la Globalización". Ed. Deusto, 2007. ISBN: 978-84-234-2606-5

Hamel, G & Breen b. "The future of Management". Ed. Harvard Business School Press, 2007. ISBN: 1-4221-0250-5

Malone, Thomas W. "El futuro del Trabajo". Ed, Gestión 2000, 2004. ISBN: 84-8088-688-9

Applegate, Lynda M., et al Estrategia y gestión de la información corporativa: Los retos de la gestión en una economía de red. 6ª edición. Edit McGraw Hill. 2004

Otro material de apoyo en formato digital y enlaces a páginas web se ofrecen en el Campus Virtual.

7. METODOLOGÍA DOCENTE

La asignatura funciona en base a tres metodologías de enseñanza-aprendizaje:

a) Metodología de la parte teórica de la asignatura:

Explicaciones presenciales de tipo clase-magistral en cuanto a la PARTE I del programa

b) Metodología de la parte práctica de la asignatura:

Presentaciones por parte del profesor de los diferentes softwares y la resolución de ejercicios y creación de casos prácticos (individuales o en equipo) por parte de los alumnos.

Mención especial a la parte online de la Simulación / Business Game pues algunas de las decisiones se tomarán de manera online aprovechando que la propia plataforma tiene la opción de hacerlo simultáneamente por todos los componentes del equipo.

c) Metodología de la parte no presencial de la asignatura (Campus Virtual y plataforma CESIM):

La plataforma del Campus Virtual se empleará como complemento de información para hacer las comunicaciones a los alumnos y compartir documentos.

Todos los alumnos tendrán acceso a la plataforma CESIM por donde indicarán las decisiones a tomar cada uno de ellos relativas a su hotel así como la obtención de los resultados de cada ronda. La plataforma tiene un foro interno por cada equipo que será tutorizado por el profesor.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases Teóricas	40	1,6	CE19.1, CE19.2, CE25.1, CE25.2, CT1, CT14, CT15 Y CT16
Resolución de problemas	20	0,8	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE25.2, CT1, CT2, CT3, CT4, CT8, CT11, CT12, CT14, CT15 Y CT16
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	10	0,4	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE25.2, CE32.3, CT3, CT4,
	5		

CT8, CT14, CT15 Y CT16

Tipo: Autónomas

Elaboración de trabajos	15	0,6	CE19.1, CE19.2, CE25.1, CE25.2, CT1, CT2, CT3, CT4, CT8, CT11, CT12, CT14, CT15 Y CT16
Ejercicios y casos prácticos	15	0,6	
Simulación	50	2,0	

8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación de la asignatura será la siguiente:

Evaluación continua: La asignatura se podrá ir superando a medida que avance el temario. La PARTE I de la asignatura vale un 15% de la nota final, la PARTE II un 45% y la PARTE III un 40%. Dentro de cada parte la evaluación será como sigue:

PARTE I Examen 100%

PARTE II: Entrega de ejercicios 100%.

PARTE III: Test inicial 10%, Entrega plan estratégico 15%, resultado simulación 50%, informe de gestión 25%.

El alumno tendrá una nota continuada de las pruebas correspondientes a las PARTES II y III que si es superior a 5 podrá dar por superada la asignatura. Si no, deberá de presentarse a examen final donde también se incluirá la PARTE I. Si queda entre un 3,5 y un 4,9 podrá presentarse a reevaluación.

Evaluación única:

Habrà un examen final con todo el contenido de la asignatura para aquellos estudiantes que no hayan superado el sistema de evaluación continuado contemplado en el punto anterior y para aquellos estudiantes con características especiales (repetidores, estudiantes con movilidad, etc.).

Re-evaluación:

Los alumnos que hayan obtenido una nota final entre 3,5 y 4,9 tienen derecho a presentarse a la convocatoria de re-evaluación. La nota final a obtener en esta convocatoria no superará el 5.

Convalidación.

Si algún alumno quiere que se le convalide la parte de Fidelio deberá presentar un certificado de la empresa donde haya trabajado. La nota que se le pondrá es un 5 y le hará media como cualquier otra.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Test inicial BUSINESS GAME	4%	0,5	0,02	CE25.1., CE25.2
Trabajos prácticos	60%	50	2	CE19.1., CE19.2, CE25.1, CE25.2
Actividad BUSINESS GAME	36%	25	1	CE25.1, CE25.2

9. PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

SEMANA	TEMA	MÉTODO	HORAS
1	TEMA 1	clases Magistrales clase práctica online	2 2
2	TEMA 1	clases Magistrales clase práctica online	2 2
3	TEMA 2	clases Magistrales clase práctica online	2 2
4	TEMA 2	clases Magistrales clase práctica online	2 2
5	TEMA 3 TEMA 4	clases Magistrales clase práctica online	2 2
6	TEMA 4	clases Magistrales clase práctica online	2 2
7	TEMA 5	clases Magistrales clase práctica online	2 2
8	TEMA 5	clases Magistrales clase práctica online	2 2
9	TEMA 6	clases Magistrales	2

		clase práctica online	2
10	TEMA 7	clases Magistrales clase práctica online	2 2
11	TEMA 7	clases Magistrales clase práctica online	2 2
12	TEMA 7	clases Magistrales clase práctica online	2 2
13	TEMA 8	clases Magistrales clase práctica online	2 2
14	TEMA 8	clases Magistrales clase práctica online	2 2
15	TEMA 8	clases Magistrales clase práctica online	2 2

10. EMPRENDEDURÍA E INNOVACIÓN

Con el fin de fomentar el espíritu emprendedor se facilita al alumno las herramientas necesarias para que analice las posibilidades que las aplicaciones trabajadas pueden dar a los nuevos proyectos empresariales del mundo turístico. Asimismo, las actividades en el aula y en grupo consolidan la relación entre personas con la necesidad de aportar sinergias para conseguir objetivos de grupo consensuados y luego convertidos en proyectos de futuro empresarial.

La asignatura aporta al estudiante la visión real y actual mediante los estudios y las investigaciones que se han de llevar a plazo en las actividades programadas. Por otra parte el sistema evaluativo cuenta con autoevaluaciones y la evaluación comunitaria como complemento a la evaluación propia del docente para hacer partícipe al alumno del nivel alcanzado por el grupo y por adiestrarlo en las técnicas de reflexión ante planteamientos oportunos o no satisfactorios por el bien de un proyecto empresarial, ya sea individual o de grupo.

Todos los trabajos y las aportaciones de los alumnos son dispuestos al alcance de todo el grupo de clase a fin de compartir los recursos creados así como para asegurar auténtica de información una creación.