

## ***Guia docent de l'assignatura "Temes de Direcció Hotelera"***

### **1. IDENTIFICACIÓ**

---

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Temes de direcció Hotelera
- ✓ **Codi:** 101234
- ✓ **Titulació:** Grau de Turisme
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-19
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Optativa
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 (150)
- ✓ **Període de docència:** 4r Curs / 1r Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** català, castellà i anglès
- ✓ **Professorat:** Varis. Coordinació B. Santolalla
- ✓ **Correu electrònic:** beatriz.santolalla@uab.cat

### **2. PRESENTACIÓ**

---

La configuració de la planta hotelera actual a nivell mundial ha canviat molt substancialment als darrers anys per tal donar servei a un client que demanda una atenció personalitzada i adaptada a les seves necessitats actuals a qualsevol lloc del món.

Les tecnologies que han posat a l'abast de tothom destinacions llunyanes amb nous models de viatge, han provocat modificacions rellevants en les diferents formes de gestió de companyies hoteleres arreu del món i la recerca de noves estratègies de negoci en termes d'organització que els hi permeti la seva expansió.

Per tant, els grups hotelers han hagut de trobar diferents vies per a la gestió comercial, operativa, recursos humans, i jurídica que els permeti i faciliti la direcció de tots els establiments ubicats a qualsevol indret del món tot mantenint la seva identitat.

### **3. OBJECTIUS FORMATIUS**

---

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Identificar conceptes i elements de la direcció comercial (introducció, operativa i estratègia).
2. Analitzar estratègies. Processos de planificació. Viabilitat i sostenibilitat.
3. Relacionar internacionalització i globalització.
4. Distingir processos d'internacionalització. Models i tipologies. Anàlisis de casos.

#### **4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE**

---

##### **COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS D'APRENTATGE**

CE1. Demostrar que coneix i comprèn els principis bàsics del turisme en totes les seves dimensions i àrees.

###### **RESULTATS D'APRENTATGE**

CE1.7. Identificar les bases que donen lloc a la creació de noves tendències en el sector turístic.

CE2. Identificar el marc legal que regula les activitats turístiques i a les entitats que les desenvolupen.

###### **RESULTATS D'APRENTATGE**

CE2.6. Aplicar el dret públic i privat als nous productes, activitats i altres formes de turisme.

CE10. Argumentar de forma crítica des de les diferents perspectives teòriques, ideològiques i de bones pràctiques, la realitat que envolta al sector turístic.

###### **RESULTATS D'APRENTATGE**

CE10.3. Argumentar les bones pràctiques, les tendències i els plantejaments més actuals davant els reptes que el desenvolupament del turisme comporta.

CE11. Tenir iniciativa i esperit emprenedor per crear i gestionar empreses i productes del sector turístic.

###### **RESULTATS D'APRENTATGE**

CE11.4 Distingir les iniciatives, projectes turístics i negocis més rellevants i actuals amb l'objecte d'impulsar l'esperit emprenedor en la creació i millora d'empreses i productes turístics.

CE13. Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.

**RESULTATS D'APRENENTATGE**

CE13.8. Aplicar les diferents eines de gestió i planificació que permetin impulsar el desenvolupament del sector turístic.

CE14. Innovar tant en la planificació i comercialització turística com en la gestió d'organitzacions turístiques.

**RESULTATS D'APRENENTATGE**

CE14.1. Identificar les tendències més actuals i les millors pràctiques per innovar en la planificació, direcció i comercialització a les entitats, productes i organitzacions turístiques.

CE16. Demostrar que coneix el funcionament de l'evolució de diversos models turístics per seleccionar el més idoni i aplicar-lo en l'entorn actual.

**RESULTATS D'APRENENTATGE**

CE16.3.Extrapolar experiències de l'estudi i exposició d'exemples i casos reals del sector turístic

**COMPETÈNCIES TRANSVERSALS**

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma

CT4. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.

CT5. Prendre decisions en contextos d'incertesa així com ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg termini.

CT6. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinèrgies i sabent situar-se al lloc dels altres.

CT7. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.

CT8. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.

CT9. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.

CT10. Treball en grup

CT11. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i sostenibilitat.

CT12. Tenir orientació de servei al client.

CT13. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn

## 5. TEMARI I CONTINGUTS

---

El curs esta configurat per quatre grans mòduls per ca d'una de les diferents àrees de gestió/implementació a nivell internacional:

### **Mòdul Operacions i RRHH**

1. Presentació i Introducció al mòdul d'Operacions i Recursos Humans. Evolució dels Grups Hotelers internacionals els últims 10 anys.
2. Estructura funcional de les Cadenes Hoteleres internacionals. Organigrama i funcions dels departaments.
3. Departament Operacions i Departament de RRHH. Eines per la satisfacció dels clients.
4. Programes de fidelització (Client Intern & Client Extern). Responsabilitat Social Corporativa.
5. Gestió dels RRHH. Filosofia d'empresa. Programes de promoció. Procés de selecció. Orientació-Trainings.

### **Mòdul Comercial**

1. Introducció
2. El model comercial en grups internacionals d'hotels: anàlisis
  - Anàlisi PESTLE
  - Anàlisi SWOT
  - La distribució
  - Posicionament
3. Comercialització tradicional
  - Global Distribution Systems (GDS)
  - Agències de viatge (AAVV)
  - Turoperadors (TTOO)
  - Grups
  - Fires Internacionals de Turisme
4. Ventes Online
  - Online Travel agencies (OTA)

- Website corporatiu (SEO i SEM)
- Metabuscadors

5. Gestió de l'experiència del client. Les xarxes socials i el món de les Reviews

### **Mòdul Jurídic**

1. Models d'explotació hotelera en la implantació a altres països. Estudi particular del contracte de gestió hotelera i de franquícia hotelera
2. Contractes relacionats amb l'allotjament

## **6. BIBLIOGRAFÍA RECOMANADA**

---

❶ La que sigui lliurada a l'alumne directament per cada professor.

- Rey Moreno, M. (2015). Dirección de marketing turístico, Ed: Pirámide (Capítulo 7, Distribución e intermediación turística)
- Rodríguez Antón, J.A, Alonso Almedia, M.<sup>a</sup> del Mar (2014), Organización y dirección de empresas hoteleras, Ed: Síntesis
- Fernández Casado, A (2014). Manual práctico de dirección de hoteles, marketing y ventas online del siglo XXI
- Franch Fluxà, J. (2015). *Manual de contratación turística*. Barcelona: Atelier.
- Barba de Vega, J. y Calzada Conde, M.<sup>a</sup> A. (2015), *Introducción al Derecho Privado del Turismo*. Cizur Menor: Aranzadi.
- Bercovitz Rodríguez-Cano, R. (Dir.) (2013), *Tratado de Contratos*, Vols. I a V. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Barth, S.C. i Hayes, D.K. (2009). Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry. New Jersey: Wiley.
- Morris, K.L., Cournoyer, N.G i Marshall, A.G. (2008). Hotel, Restaurant and Travel Law : A Preventive Approach. New York: Delmar.

## 7. METODOLOGIA DOCENT

---

L'assignatura funciona en base a tres metodologies d'ensenyament-aprenentatge:

a) Metodologia de la part teòrica de l'assignatura:

Explicacions presencials a l'aula dels diferents mòduls que seran impartits per un professional de la matèria.

b) Metodologia de la part pràctica de l'assignatura:

Realització i exposició (si s'escau) exercicis i activitats (individuals o en equip)

c) Metodologia de la part no presencial de l'assignatura (Campus Virtual):

La plataforma Virtual s'emprarà com a complement d'informació i mitjà de comunicació.

### ACTIVITATS FORMATIVES

| Tipus                   | Activitat         | Hores | ECTS | RESULTATS<br>D'APRENTATGE                                   |
|-------------------------|-------------------|-------|------|-------------------------------------------------------------|
| Activitats dirigides    | Classes teòriques | 65    | 2,6  | CE1.7 / CE2.6 / CE10.3 / CE11.4 / CE13.8 / CE14.1. / CE16.3 |
| Activitats supervisades | Tutories          | 15    | 0,6  | CE1.7 / CE2.6 / CE10.3 / CE11.4 / CE13.8 / CE14.1. / CE16.3 |
| Activitats autònomes    | Exercicis / casos | 70    | 2,8  | CE1.7 / CE2.6 / CE10.3 / CE11.4 / CE13.8 / CE14.1. / CE16.3 |
| <b>TOTAL</b>            |                   | 150   | 6    |                                                             |

## 8. SISTEMA D'AVUACIÓ

---

El sistema d'avaluació s'organitza en 4 mòduls amb el mateix valor en la configuració de la nota final. Així doncs, la nota global de l'assignatura es calcularà fent la mitjana aritmètica dels quatre mòduls a raó d'un 25% per cada un essent condició indispensable per poder fer la mitjana que en les quatre parts s'obtingui almenys una nota de 4.

### TRES OPCIONS D'AVUACIÓ

A ) AVUACIÓ CONTINUA:

L'avaluació continua de tots els mòduls s'organitza amb la realització d'activitats autònomes (pràctiques, comprensió de textos, treballs de grup i/o individuals, exposicions a l'aula, proves de consolidació, treballs de curs, etc.).

El professor/a de cada mòdul establirà al principi de curs la relació d'activitats a realitzar, dates i periodicitat del lliurament, avaluacions, etc. amb el percentatge d'incidència sobre la nota final de tots els continguts objecte d'avaluació continua.

## ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

| Títol                             | Pes | Hores | ECTS | RESULTATS<br>D'APRENTATGE                                      |
|-----------------------------------|-----|-------|------|----------------------------------------------------------------|
| Operacions i RRHH -<br>Activitats | 50% | 30    | 1,2  | CE1.7 / CE2.6 / CE10.3 / CE11.4 /<br>CE13.8 / CE14.1. / CE16.3 |
| Comercialització - Activitats     | 25% | 15    | 0,6  | CE1.7 / CE2.6 / CE10.3 / CE11.4 /<br>CE13.8 / CE14.1. / CE16.3 |
| Jurídic- Activitats               | 25% | 15    | 0,6  | CE1.7 / CE2.6 / CE10.3 / CE11.4 /<br>CE13.8 / CE14.1. / CE16.3 |

### Mòdul Operacions i RRHH

- Assistència Classe: 20%
- Cas pràctic Grupal : 40%
- Avaluació individual : 30%
- Participació Classe: 10%

### Mòdul Comercial

- 50% Exercici grupal (màxim 3 persones) sobre les eines comercials de les cadenes d'hotels
- 25% Participació/preguntes individuals realitzades durant les classes
- 25% Treball individual sobre els "key learnings" adquirits per l'alumne

### Mòdul Jurídic

Per tal de superar l'avaluació contínua, el alumnes hauran de lliurar un treball grupal de caràcter pràctic al finalitzar aquest mòdul, i que estarà relacionat amb algun dels aspectes assenyalats en el temari. En aquest sentit, durant el període de classe, els alumnes:

- Seràn guiats pel professor per tal de supervisar la seva feina i resoldre dubtes i preguntes.

- b. Hauran de realitzar exercicis relacionats amb el cas pràctic i participaran activament en els debats de classe.

La nota d'aquest mòdul s'establirà al 100 % segons el resultat obtingut en la realització del treball escrit de caràcter grupal abans mencionat.

\*\*\*\*\*

Els alumnes que no superin l'assignatura, mitjançant l'avaluació contínua, passaran a ser avaluats pel sistema d'avaluació única, no tenint en compte cap de les notes obtingudes.

B) 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 diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ:

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

Adreçada als alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5, es podran presentar a l'examen de re-avaluació per poder superar l'assignatura. La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

## 9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

| SETMANA | TEMA                              | MÈTODE                      | HORES |
|---------|-----------------------------------|-----------------------------|-------|
| 1       | Presentació assignatura           | Classe magistral            | 3     |
| 2       | RRHH / Operativa                  | Classe magistral / practica | 3     |
| 3       | RRHH / Operativa                  | Classe magistral / practica | 3     |
| 4       | RRHH / Operativa                  | Classe magistral / practica | 3     |
| 5       | RRHH / Operativa                  | Classe magistral / practica | 3     |
| 6       | RRHH / Operativa                  | Classe magistral / practica | 3     |
| 7       | RRHH / Operativa                  | Avaluació final             | 3     |
| 8       | Comercialització<br>Internacional | Classe magistral / practica | 3     |
| 9       | Comercialització                  | Classe magistral / practica | 3     |



|    |                                   |                            |   |
|----|-----------------------------------|----------------------------|---|
|    | Internacional                     |                            |   |
| 10 | Comercialització<br>Internacional | Classe magistral /practica | 3 |
| 11 | Comercialització<br>Internacional | Avaluació final            | 3 |
| 12 | Jurídic                           | Classe magistral /practica | 3 |
| 13 | Jurídic                           | Classe magistral /practica | 3 |
| 14 | Jurídic                           | Classe magistral /practica | 3 |
| 15 | Jurídic                           | Avaluació final            | 3 |

## 10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Aquesta matèria ha de potenciar la disposició de l'alumne a proposar solucions davant als 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.