



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Codi-Assignatura	064406 – Direcció Internacional d'Empreses Hoteleres				
Curs	4t	Crèdits	3 ECTS		
Bloc Temàtic	Hoteleria	Tipus assignatura	Optativa		
Hores presencials	30 h.	Hores de treball dirigit	30 h.	Hores de treball autònom	45 h.

BREU DESCRIPCIÓ DE L'ASSIGNATURA

El món de la gestió hotelera ha canviat considerablement en les últimes 3 dècades a causa dels grans canvis en els viatges de vacances i de plaer, juntament amb els augments generals en els viatges entre diferents països i regions. Aquests canvis han resultat en què molts agents de viatges alterin les seves estratègies i comportament.

"International Hospitality Management" li donarà a l'estudiant l'oportunitat d'aprendre com les cadenes hoteleres més grans han formulat les seves pròpies estratègies en un món cada vegada més globalitzat i adaptat a les noves tecnologies.

El curs se centra en el creixement de les millors Cadenes Hoteleres a les 5 regions turístiques més importants del món. Reunirem els últims desenvolupaments en operacions hoteleres globals amb principis de gestió contemporanis. Desenvoluparem una visió crítica de les pràctiques de gestió i les teories tradicionals, analitzant què tan apropiades són per a les indústries d'hoteleria i turisme en un context multicultural.

El curs està dissenyat per inculcar una major consciència dels factors culturals que influeixen en les estratègies i el rendiment de les organitzacions internacionals d'hospitalitat. S'enfocarà en una anàlisi crítica de la rellevància i aplicació de la teoria i pràctica de l'administració general a la indústria de

COMPETÈNCIES GENÈRIQUES

CG02- Tenir visió de negoci.

CG08- Dominar les tècniques de la comunicació oral i escrita per la transmissió d'informació, idees, opinions...

CG09- Treballar en un context internacional

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES



CE09- Conèixer i utilitzar les tecnologies de la informació i els sistemes de gestió de la informació en turisme.

CE14- Identificar i gestionar els aspectes interns, funcions i processos operatius de les unitats de negoci turístiques.

CE17- Entendre i implementar estàndards de qualitat en els processos del servei turístic.

CONTINGUTS TEMÀTICS

Part 1 Sector de hoteleria y restauració

- 1.1. Introducció de la assignatura
- 1.2. Visió global del sector
- 1.3. El impacte del Covid-19 en el sector
- 1.4. Service Profit Chain

Part 2 Disrupcio en la hoteleria y restauració

- 1.5. TQM i el cas de Ritz-Carlton
- 1.6. Innovació, disrupció y el caso de Virgin Hotels
- 1.7. Venteja competitiva y el caso de Westin
- 1.8. Expansió internacional y el caso de Four Seasons
- 1.9. Economia de experiències y el Experience Safari
- 1.10. Cultura de servei i el cas de Taj
- 1.11. Turisme de casinos en Espanya: Hard Rock World i Elysium City
- 1.12. Destins temàtics i el cas de Disney
- 1.13. El cas del hotel fracassat **de McDonald's**
- 1.14. Optimització de ingressos de restauració i **el cas de Chevy's**

METODOLOGIA D'APRENTATGE

Les metodologies d'aprenentatge associades en aquesta assignatura contemplen un ampli ventall d'accions diferents a fi de donar resposta a l'assoliment de les competències



assignades, i que impliquen el desenvolupament de diferents tipus de capacitats referides a l'aprenentatge de processos i aplicabilitat d'actituds dins de l'entorn de les organitzacions, a partir de les activitats següents:

- Classes expositives
- Estudis de casos
- Debat dirigit
- Exercicis pràctics
- Aprenentatge basat en problemes

SISTEMA D'AVALUACIÓ

El sistema d'avaluació mesura el procés d'aprenentatge de l'estudiant tenint en compte les diferents competències i continguts de cada assignatura.

Els estudiants poden escollir entre l'avaluació contínua o l'avaluació única:

Avaluació Contínua: el procés d'ensenyament - aprenentatge és avaluat a través d'un seguiment continu de les activitats realitzades pels estudiants durant el semestre i una avaluació individual final. Els estudiants han d'assistir a les classes per tal de ser avaluats mitjançant l'avaluació contínua.

Avaluació Única: aquells estudiants que no poden assistir regularment a classe poden escollir ser avaluats a través de l'avaluació única. El procés d'ensenyament - aprenentatge és avaluat mitjançant l'avaluació de totes les activitats i una prova individual final.

FONTS D'INFORMACIÓ BÀSICA

- Benigson, M. (2017) 'Almost Is Not Good Enough': Lessons in retail from Andrew Jennings. The MBS Group;
- Deshpande, R., Raina, A. (2011) The Ordinary Heroes from Taj. Boston Harvard Business Review, 1-11.
- Fraiman, N., Green, L., Heching, A., Van Ryzin, G. (2010) The Ritz Carlton Hotel Company The Quest for Excellence. Columbia Business School, 1 – 26.
- Hollowell, R., Bowen, D., Knoop, C. (2003) Four Seasons goes to Paris: 53 Properties, 24 Countries, 1 Philosophy. Harvard Business School, 1 -24.
- Kimes, S. (2004) Revenue Management: Implementation at Chevys Harrowhead; Cornell Hotel & Restaurant Administration (v. 45-1), 52-67.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

PLA DOCENT Grau de Turisme

- Morgan, B. (2020) 25 examples of Covid-inspired customer experience trends in **action**; Forbes.com