



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Codi- Assignatura	580005 – Direcció d'operacions en allotjament		
Curs	1	Crèdits	6 ECTS
Bloc Temàtic	Gestió d'allotjaments turístics	Tipus assignatura	Optativa
Hores presencials	42 hores	Hores de treball autònom	108 hores

BREU DESCRIPCIÓ DE L'ASSIGNATURA

L'escenari en el que es troben els establiments hotelers avui dia es caracteritza per ser un entorn inestable, canviant i altament competitiu. Per això, davant la cerca de resultats s'opta per canviar l'estratègia comercial, reestructurar l'organització, reduir despeses... però rares vegades hi ha temps per a fer un anàlisi detallat dels processos que componen l'hotel.

Cada hotel compta amb unes instal·lacions i equips característics amb els que ha de fer front als serveis requerits pels seus clients. És sumament important ajustar l'operativa diària i els sistemes de gestió als recursos disponibles i al mateix temps als serveis que es pretenen oferir, a fi de garantir el bon funcionament de l'establiment i la satisfacció dels clients tant externs com interns.

COMPETÈNCIES GENÈRIQUES

CG1 – Orientar-se al negoci.

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

CE1 – Dissenyar i implementar estratègies comercials que donin resposta a les noves oportunitats de negoci emergents en el sector.

CE7 – Planificar, coordinar i controlar els processos organitzatius i de servei en totes les àrees de gestió de les organitzacions hoteleres i de restauració.

CONTINGUTS TEMÀTICS

1. Disseny, organització i planificació de l'àrea comercial d'un establiment hotelier.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

2. Indicadors de control de l'àrea comercial.
3. Disseny, organització i planificació de l'àrea de F&B en un establiment hotelier.
4. Indicadors de control de l'àrea de restauració.
5. Disseny, organització i planificació de l'àrea d'allotjament en un establiment hotelier.
6. Indicadors de control de l'àrea d'allotjament.

METODOLOGIA D'APRENTATGE

Exposicions d'experiències pràctiques de disseny, gestió i planificació de processos de cadascuna de les àrees operatives que componen un establiment hotelier. S'afegeix l'estudi i anàlisi de casos reals d'empreses per al seu posterior desenvolupament i exposició a classe.

SISTEMA D'AVUACIÓ

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.

Per acollir-se en aquesta modalitat cal sol·licitar-ho a través de l'apartat d'avaluació del Campus Virtual dins dels primers 15 dies des de l'inici de l'assignatura.

Sistemes d'avaluació	Continuada	Única
Treballa realitzats per l'estudiant	60 %	40 %
Prova escrita final	40%	60%

Revisió i Reavaluació de l'Assignatura



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

L'estudiant té dret a la revisió de totes les evidències d'avaluació que hagin estat dissenyades per a la valoració del seu aprenentatge.

Si l'estudiant no aconsegueix assolir els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, per a optar a una reavaluació d'assignatura i poder presentar o realitzar una nova evidència d'avaluació, serà imprescindible complir alguna de les següents condicions:

A) Haver assolit una qualificació igual o superior a 5 de mitjana de les activitats dutes a terme al llarg del semestre sense tenir en compte la/es prova/es final/s (sigui avaluació contínua o única) i haver-se presentat a la prova final.

B) Haver assolit una qualificació mínima de "4" de nota final de l'assignatura.

La màxima qualificació en el cas de la reavaluació a la que es podrà optar és un "5" de nota final de l'assignatura.

FONTS D'INFORMACIÓ BÀSICA

GONZÁLEZ, L. ; TALÓN, P. Dirección Hotelera. Operaciones y procesos. Síntesis 2002

ISMAIL, A. (2001). Operaciones y procesos hoteleros. Gestión del alojamiento. Paraninfo.

MESTRES SOLER, J.R. (1999). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. S.A.

FELIPE GALLEGU, J. (1996). Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill Interamericana de España.

ANGELO, R. ; VLADIMIR A. (1991). Hospitality today - Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

EDUCATIONAL INSTITUTE. Case Studies in Hospitality Management. American Hotel & Motel Association. 1997

KASAVANA, M ; BROOKS R. (1991). Managing Front Office Operations. Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

NINEMEIER, J. Planning and Control for Food and Beverage Operations. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Second and Third Edition.

ITTMER P.; GRIFFIN G.G. Principles of Food and Beverage and Labor Cost Contracts. New York City Technical.

RIBERA J.; PRATS, M.J. (1996). Managing Service Operations, lessons from the service and the manufacturing sectors. Estudios y Ediciones. IESE.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

PLA DOCENT

Màster en Direcció hotelera i restauració

CERRA, J ; DORADO, J.A ; ESTEPA, D ; GARCÍA, P. (1992). Gestión de Producción de Alojamientos I Restauración. Síntesis, S.A..

OLLER NOGUÉS, J. (1997). La creación I mejora de empresas turísticas. Deusto.