



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT
**ORGANITZACIÓ I GESTIÓ
D'ALLOTJAMENTS I
RESTAURACIÓ**

Any acadèmic 2013-14

Informació general de l'assignatura

Denominació	ORGANITZACIÓ I GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS I RESTAURACIÓ
Codi	102627
Semestre d'impartició	1r Q Avaluació Continuada
Caràcter	Obligatòria
Nombre de crèdits ECTS	6
Crèdits teòrics	0
Crèdits pràctics	0
Departament/s	ADMINISTRACIO D'EMPRESES I GESTIO ECONOMICA DELS RECURSOS NATURALS
Informació important sobre tractament de dades	Consulteu aquest enllaç per a més informació.
Idioma/es d'impartició	Català
Horari de tutoria/lloc	Natalia dimarts i dimecres de 12:00 a 14:00 h

Miquel López Llena
Natalia Daries Ramón

Objectius acadèmics de l'assignatura

Amb aquesta assignatura es pretén que l'estudiantat assoleixi els objectius següents:

- Analitzar i aprendre les diferents formes d'explotació de les empreses turístiques.
- Descriure el procediment operatiu de les empreses d'allotjament i restauració.
- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris en un empreses d'allotjament i restauració.
- Estudiar la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per identificar i valorar els avantatges i inconvenients que representen per al turisme i concretament per als allotjaments i la restauració.
- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris en empreses de serveis d'allotjament i restauració.
- Capacitar-se per dirigir empreses de serveis turístics
- Tenir una marcada orientació de servei al client.
- Capacitat d'anàlisi i síntesi.

Competències

Competències estratègiques de la Universitat de Lleida

- Domini de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació.

Objectius

- Estudiar la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la distribució turística i analitzar els canvis que s'estan produint.

- Correcció en l'expressió oral i escrita

Objectius

- Saber planificar, redactar i presentar les fases del procés productiu d'un viatge combinat.
- Respecte als drets fonamentals d'igualtat entre homes i dones, a la promoció dels Drets Humans i als valors propis d'una cultura de pau i de valors democràtics.

Competències específiques de la titulació

- Exercir les funcions relacionades en les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i institucions.

Objectius

- Saber diferenciar els tipus d'agències de viatges del mercat actual i les funcions que en desenvolupen.

- Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i responent als canvis de l'entorn en què opera.

Objectius

- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris en una empresa d'intermediació.
 - Descriure el procediment operatiu de les empreses d'intermediació turística.
-
- Aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions.

Objectius

- Estudiar la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la distribució turística i analitzar els canvis que s'estan produint.

Competències transversals de la titulació

- Capacitat d'organitzar i planificar.
- Ser capaç de treballar i d'aprendre de manera autònoma i simultàniament interactuar adequadament amb els altres, cooperant i col·laborant.

Objectius

- Descriure el procediment operatiu de les empreses d'intermediació turística.
-
- Actuar en base al rigor, al compromís personal i amb orientació a la qualitat.

Objectius

- Saber planificar, redactar i presentar les fases del procés productiu d'un viatge combinat.

- Treball en equip i lideratge.

Objectius

- Saber planificar, redactar i presentar les fases del procés productiu d'un viatge combinat.

Continguts fonamentals de l'assignatura

Continguts de la matèria

PART 1 GESTIÓ D'ALLOTJAMENT

1. Gestió operativa interna
 - 1.1. Recepció
 - 1.2. Alimentació i begudes
 - 1.3. Departament de pisos i manteniment
 - 1.4. Departament administració
 - 1.5. Departament comercial
2. Gestió del client
3. Distribució hotelera (comercialització i màrketing online)
4. Revenue Management/ Yield Management

5. Gestio financera

5.1 Compte d'exploracio

6. altres

6.1 Gestió de recursos humans

6.2 Gestió medioambiental

6.3 Gestió de prevenció de riscos laborals

6.4 Legislació hotelera

PART 2 GESTIÓ DE LA RESTAURACIÓ

7 Gestió dels serveis de restauració

7.1 Les empreses de restauració

- Restaurants
- Restaurants-bars
- Serveis de catering i banquets

8 La direcció dels serveis de restauració

8.1 Els pressupostos de l'empresa

8.2 Anàlisi dels resultats de l'empresa

8.3 Cost del productes elaborats

8.4 El preu

8.5 El Price Engineering

8.6 El Menu Engineering

8.7 La viabilitat d'exploració de l'empresa

8.8 El punt mort

8.9 Els inventaris. Control de magatzem

Eixos metodològics de l'assignatura

Fechas (Semanas)	Descripción	Actividad Presencial	HTP (2) (Horas)	Actividad trabajo autónomo	HTNP (3) (Horas)
1-2	- Introducció - Gestió Operativa dels departaments d'un hotel	-Classe magistral -Sortida hotel Zenit -Casos pràctics	7 h		20 h
3	- El client - Diferents tipus de clients	-Classe magistral -Casos pràctics	3'5 h		7 h
4-5	- Distribució hotelera i Màrqueting Online - Revenue Managment	- Classe magistral - Casos pràctics	5'5 h		13 h
5-6	- Gestió financera: Gastos, Pressupostos i Compte d'exploració	- Classe magistral -Casos Pràctics -Sortida hotel Zenit	5 h		10 h
7-8	- RRHH i Medioambiental - Riscos Laborals - Legislació - Vocabulari Científic	- Classe magistral	7 h		7'5 h
9	-Avaluació		2'5 h		2'5 h
10-11	<i>Gestió dels serveis de restauració</i> <ul style="list-style-type: none"> • Les empreses de restauració • La direcció dels serveis de restauració. • Els pressupostos de l'empresa. • Anàlisi dels resultats de l'empresa. 	Classe magistral, pràctiques, exercicis i sortida tècnica	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
12-13	<i>Gestió dels serveis de restauració</i> <ul style="list-style-type: none"> • Cost del productes elaborats • El preu • El Price Engineering • El Menu Engineering 	Classe magistral, pràctiques, exercicis	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
14-15	<i>Gestió dels serveis de restauració</i> <ul style="list-style-type: none"> • La viabilitat d'exploració de l'empresa • El punt mort • Els inventaris. • Control de magatzem. 	Classe magistral, pràctiques, exercicis	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
16	Avaluació	Presentació treball	2		5
17	Avaluació	Prova objectiva de continguts	3		

Sistema d'avaluació

PART 2					
Descriure el procediment operatiu i calcular els costos de les empreses d'allotjament i restauració. Capacitar-se per dirigir empreses de serveis turístics.	Prova objectiva de continguts	Setmana 17	O	I	La nota mínima per poder fer la mitjana ponderada amb la resta d'activitats és un 4.
Tenir capacitat d'anàlisi i síntesi. Saber organitzar, planificar i treballar en equip. Correcta expressió escrita.	Treball pràctic	Setmana 16	O	G	
Parlar en públic, treball en equip, domini TIC, correcta expressió oral	Presentació treball	Setmana 15	O	G	
Resolució d'exercisís pràctics	Pràctiques	Durant el semestre	V	I	
Participació a classe, assistència a conferències i sortides	Intervencions dirigides	durant el semestre	V	I/G	

(1)Obligatòria / Voluntària (2)Individual / Grupal

Bibliografia i recursos d'informació

Bibliografia Bàsica

- Albert, I. (2010). *Intermediació turística*. Barcelona: UOC
- Borja, L./ Gomis, JM (2009). *El nuevo paradigma de la intermediación turística*. Madrid: Piràmide.
- Cavanillas, S.; Tur, M.N.; Benito, M.T.; Suinaga, C. (2002). *Turismo y comercio electrónico. La promoción y contratación on line de servicios turísticos*. Granada: Comares ("Derecho de la Sociedad de la Información").
- Alcaraz, B. (2002). *Los canales de distribución en el sector turístico*. Madrid: ESIC.
- Fumero, A.; Roca, G. (2007). *Web 2.0. Madrid*. Madrid: Fundación Orange.
- Sanz, C. (2005). *Régimen Jurídico-Administrativo de la intermediación turística*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Valls, J. F. (2008). *Fenómeno Low cost. El impacto en el factor precio*. Barcelona: Deusto