



Universitat de Lleida

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

Coordinació: DARIES RAMON, NATÀLIA

Any acadèmic 2017-18

## Informació general de l'assignatura

<b>Denominació</b>	ORGANITZACIÓ I GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS I RESTAURACIÓ			
<b>Codi</b>	102627			
<b>Semestre d'impartició</b>	1R Q(SEMESTRE) AVALUACIÓ CONTINUADA			
<b>Caràcter</b>	<b>Grau/Màster</b>	<b>Curs</b>	<b>Caràcter</b>	<b>Modalitat</b>
	Grau en Turisme	3	OBLIGATÒRIA	Presencial
<b>Nombre de crèdits ECTS</b>	6			
<b>Grups</b>	1GG			
<b>Crèdits teòrics</b>	0			
<b>Crèdits pràctics</b>	0			
<b>Coordinació</b>	DARIES RAMON, NATÀLIA			
<b>Departament/s</b>	ADMINISTRACIO D'EMPRESES			
<b>Informació important sobre tractament de dades</b>	Consulteu <a href="#">aquest enllaç</a> per a més informació.			
<b>Idioma/es d'impartició</b>	Català			
<b>Horari de tutoria/lloc</b>	Natalia dimarts i dimecres de 12:00 a 14:00 h			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
DARIES RAMON, NATÀLIA	ndaries@aegern.udl.cat	3	
LÓPEZ LLENA, MIQUEL	miquel@aegern.udl.cat	3	

## 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 responnent 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
- 5.1Compte d'explotacio
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
  - Restaurants
  - Restaurants-bars
  - Serveis de catering i banquets
8. Ofertes Gastronòmiques
- 9.La direcció dels serveis de restauració
  - El Price Engineering
  - El Menu Engineering
  - Yield Managment

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"> <li>• Les empreses de restauració</li> <li>• La direcció dels serveis de restauració.</li> </ul>	Classe magistral, pràctiques, exercicis i sortida tècnica	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
12-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertes gastronòmiques</li> <li>• Cost dels productes elaborats</li> </ul>	Classe magistral, pràctiques, exercicis	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
14-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El preu</li> <li>• El Price Engineering</li> <li>• El Menu Engineering</li> <li>• Yield Managment</li> </ul>	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 40% de la Nota					
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 29%	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.	Pràctiques i exercicis	Setmana 16	O	G	
Parlar en públic, treball en equip, domini TIC, correcta expressió oral	Pràctiques i exercicis 5%	Setmana 15	O	G	
Resolució d'exercicis pràctics	Pràctiques i exercicis	Durant el semestre	V	I	
Participació a classe, assistència a conferències i sortides	Intervencions dirigides 6%	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